BAWASLU
BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN PANDEGLANG
Jl. Mayor Widagdo, No. 4, Pandeglang - Banten 42212
Telp/WA 0898 7589 119
Email set.pandeglangkab@bawaslu.go.id

KEPUTUSAN KETUA
BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM KABUPATEN PANDEGLANG
NOMOR: 40/HK.01.00/K.BT-04/06/2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PENANGANAN KEBERATAN KONTEN PUBLIKASI KEHUMASAN PADA BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM KABUPATEN PANDEGLANG

KETUA BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM KABUPATEN PANDEGLANG,

Menimbang :

a. bahwa dalam rangka melaksanakan tugas dan fungsi kehumasan Badan Pengawas Pemilihan Umum Kabupaten Pandeglang dalam memberikan pelayanan informasi, komunikasi publik, dan penyebarluasan informasi kelembagaan kepada masyarakat sebagaimana diatur dalam Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 14 Tahun 2024 tentang Tata Kelola Kehumasan, diperlukan penyelenggaraan pelayanan kehumasan yang transparan, akuntabel, profesional, dan responsif;

b. bahwa dalam penyelenggaraan publikasi dan penyampaian informasi kelembagaan kepada masyarakat dapat timbul keberatan, tanggapan, koreksi, atau masukan terhadap konten publikasi kehumasan, sehingga diperlukan standar pelayanan penanganan keberatan konten yang jelas, terukur, dan dapat dipertanggungjawabkan, termasuk mekanisme penanganan yang selaras dengan mekanisme manajemen krisis Kehumasan;

c. bahwa berdasarkan Surat Edaran Ketua Badan Pengawas Pemilihan Umum Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2026 tentang Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Pemilihan Umum, setiap unit kerja wajib menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan Publik;

d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BAWASLU
BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN PANDEGLANG
Jl. Mayor Widagdo, No. 4, Pandeglang - Banten 42212
Telp/WA 0898 7589 119
Email set.pandeglangkab@bawaslu.go.id

menetapkan Keputusan Ketua Badan Pengawas Pemilihan Umum Kabupaten Pandeglang tentang Standar Pelayanan Penanganan Keberatan Konten Publikasi Kehumasan pada Badan Pengawas Pemilihan Umum Kabupaten Pandeglang.

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6109) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum menjadi Undang-Undang;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Presiden Nomor 68 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Wewenang, Organisasi, dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Badan Pengawas Pemilihan Umum, Sekretariat Badan Pengawas Pemilihan Umum Provinsi, dan Sekretariat Badan Pengawas Pemilihan Umum Kabupaten/Kota;
5. Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 1 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Badan Pengawas Pemilihan Umum, Sekretariat Badan Pengawas Pemilihan Umum Provinsi, Sekretariat Badan Pengawas Pemilihan Umum Kabupaten/Kota, dan Sekretariat Panitia Pengawas Pemilihan Umum Kecamatan;
6. Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 3 Tahun 2022 tentang Tata Kerja dan Pola Hubungan Badan Pengawas Pemilihan Umum sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 18 Tahun 2023;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BAWASLU
BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN PANDEGLANG
Jl. Mayor Widagdo, No. 4, Pandeglang - Banten 42212
Telp/WA 0898 7589 119
Email set.pandeglangkab@bawaslu.go.id

7. Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 14 Tahun 2024 tentang Tata Kelola Kehumasan.

Memperhatikan :

1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
3. Surat Edaran Ketua Badan Pengawas Pemilihan Umum Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2026 tentang Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Pemilihan Umum.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KETUA BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM KABUPATEN PANDEGLANG TENTANG STANDAR PELAYANAN PENANGANAN KEBERATAN KONTEN PUBLIKASI KEHUMASAN PADA BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM KABUPATEN PANDEGLANG.

KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan Penanganan Keberatan Konten Publikasi Kehumasan pada Badan Pengawas Pemilihan Umum Kabupaten Pandeglang yang menjadi tolok ukur dan pedoman bagi pelaksana pelayanan dalam menerima, memproses, dan menindaklanjuti keberatan terhadap konten publikasi kehumasan yang disampaikan oleh masyarakat atau pihak berkepentingan.

KEDUA : Standar Pelayanan Penanganan Keberatan Konten Publikasi Kehumasan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU mencakup 14 (empat belas) komponen utama pelayanan publik yang meliputi Komponen Penyampaian Layanan *(Service Delivery)* dan Komponen Pengelolaan Layanan *(Manufacturing).*

KETIGA : Penanganan keberatan konten publikasi kehumasan yang berpotensi dan/atau berdampak pada krisis komunikasi kelembagaan dilaksanakan sesuai dengan mekanisme manajemen krisis Kehumasan sebagaimana diatur dalam Pasal

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BAWASLU
BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN PANDEGLANG
Jl. Mayor Widagdo, No. 4, Pandeglang - Banten 42212
Telp/WA 0898 7589 119
Email set.pandeglangkab@bawaslu.go.id

21 sampai dengan Pasal 23 Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 14 Tahun 2024 tentang Tata Kelola Kehumasan.

KEEMPAT : Rincian Standar Pelayanan Penanganan Keberatan Konten Publikasi Kehumasan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU dimuat dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan di kemudian hari akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Pandeglang
Pada tanggal 22 Juni 2026

KETUA

FEBRI SETIADI

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BAWASLU
BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN PANDEGLANG
Jl. Mayor Widagdo, No. 4, Pandeglang - Banten 42212
Telp/WA 0898 7589 119
Email set.pandeglangkab@bawaslu.go.id

LAMPIRAN

KEPUTUSAN KETUA BAWASLU KABUPATEN PANDEGLANG

NOMOR: 40/HK.01.00/K.BT-04/06/2026

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PENANGANAN KEBERATAN KONTEN PUBLIKASI KEHUMASAN PADA BAWASLU KABUPATEN PANDEGLANG

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BAWASLU
BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN PANDEGLANG
Jl. Mayor Widagdo, No. 4, Pandeglang - Banten 42212
Telp/WA 0898 7589 119
Email set.pandeglangkab@bawaslu.go.id

BAB I

PENDAHULUAN

A. UMUM

Badan Pengawas Pemilihan Umum (Bawaslu) sebagai lembaga penyelenggara Pemilihan Umum memiliki tugas dan wewenang melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan Pemilu serta menyampaikan informasi kepada masyarakat sebagai bentuk pelaksanaan prinsip akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan.

Dalam melaksanakan fungsi kehumasan sebagaimana diatur dalam Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 14 Tahun 2024 tentang Tata Kelola Kehumasan, Bawaslu Kabupaten Pandeglang menyebarluaskan informasi melalui website resmi, media sosial, siaran pers, publikasi, infografis, foto, video, dan media komunikasi lainnya. Terhadap publikasi tersebut, masyarakat memiliki kesempatan menyampaikan tanggapan, koreksi, masukan, maupun keberatan atas konten yang diterbitkan.

Standar Pelayanan Penanganan Keberatan Konten Publikasi Kehumasan ini disusun sebagai pedoman bagi pelaksana pelayanan dalam menerima, meregistrasi, menelaah, dan menindaklanjuti keberatan terhadap konten publikasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Apabila substansi keberatan berpotensi menimbulkan dampak signifikan terhadap citra dan reputasi kelembagaan, penanganannya dilaksanakan sesuai dengan mekanisme manajemen krisis Kehumasan sebagaimana diatur dalam Pasal 21 sampai dengan Pasal 23 Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 14 Tahun 2024 tentang Tata Kelola Kehumasan, yang meliputi tahapan pencegahan, persiapan, respons, dan pemulihan krisis.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

1. Maksud

Standar Pelayanan ini dimaksudkan sebagai pedoman operasional bagi pelaksana pelayanan kehumasan dalam menerima, memverifikasi, menelaah, dan menindaklanjuti keberatan yang disampaikan masyarakat terhadap konten publikasi kehumasan Bawaslu Kabupaten Pandeglang.

2. Tujuan

a. memberikan pedoman bagi pelaksana pelayanan dalam menangani keberatan konten publikasi kehumasan secara tertib, konsisten, dan akuntabel;

b. memberikan kepastian prosedur, jangka waktu, dan mekanisme penyelesaian keberatan terhadap konten publikasi kehumasan;

c. mewujudkan pelayanan publik yang cepat, mudah, transparan, profesional, objektif, dan tidak diskriminatif;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Jl. Mayor Widagdo, No. 4, Pandeglang - Banten 42212
Telp/WA 0898 7589 119
Email set.pandeglangkab@bawaslu.go.id

d. memastikan penanganan keberatan yang berpotensi menimbulkan krisis komunikasi dilaksanakan sesuai manajemen krisis Kehumasan pada Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 14 Tahun 2024;

e. meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kehumasan di lingkungan Bawaslu Kabupaten Pandeglang.

C. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup Standar Pelayanan Penanganan Keberatan Konten Publikasi Kehumasan ini meliputi:

a. Penerimaan Keberatan Konten — pelayanan penerimaan keberatan dari masyarakat terhadap konten publikasi kehumasan yang disampaikan melalui kanal layanan resmi;

b. Registrasi Keberatan — pencatatan keberatan dan pemberian nomor registrasi sebagai tanda bukti penerimaan;

c. Telaah Keberatan Konten — pengkajian materi keberatan dengan memperhatikan ketepatan informasi, substansi konten, dan ketentuan peraturan perundang-undangan;

d. Koordinasi dan Eskalasi Manajemen Krisis — koordinasi dengan unit kerja terkait dan, apabila diperlukan, eskalasi penanganan sesuai mekanisme manajemen krisis Kehumasan sebagaimana diatur dalam Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 14 Tahun 2024;

e. Penyampaian Tanggapan — penyampaian tanggapan tertulis atas keberatan konten kepada pemohon;

f. Pengelolaan Administrasi dan Dokumentasi — pencatatan, pengarsipan, dan dokumentasi seluruh proses penanganan keberatan konten;

g. Monitoring dan Evaluasi Pelayanan — monitoring dan evaluasi pelaksanaan pelayanan sebagai dasar perbaikan kualitas pengelolaan kehumasan.

Standar pelayanan ini berlaku bagi seluruh pelaksana pelayanan kehumasan di lingkungan Bawaslu Kabupaten Pandeglang sesuai dengan kewenangannya serta menjadi pedoman bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan penanganan keberatan terhadap konten publikasi kehumasan.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BAWASLU
BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN PANDEGLANG
Jl. Mayor Widagdo, No. 4, Pandeglang - Banten 42212
Telp/WA 0898 7589 119
Email set.pandeglangkab@bawaslu.go.id

BAB II

STANDAR PELAYANAN PENANGANAN KEBERATAN KONTEN PUBLIKASI KEHUMASAN BAWASLU KABUPATEN PANDEGLANG

NO	KOMPONEN	URAIAN / KETENTUAN
PENYAMPAIAN LAYANAN *(Service Point)*		
1	Persyaratan Pelayanan	1. Keberatan diajukan secara tertulis oleh Pemohon/masyarakat melalui surat tertulis yang disampaikan langsung ke kantor Bawaslu Kabupaten Pandeglang, surat elektronik resmi pada alamat set.pandeglang@bawaslu.go.id, atau *hotline* resmi Bawaslu Kabupaten Pandeglang pada nomor 08987589119. 2. Pemohon mencantumkan identitas yang jelas (nama, alamat/kontak yang dapat dihubungi) dan melampirkan identitas resmi (KTP/tanda pengenal resmi lainnya). 3. Pemohon menyampaikan objek keberatan (judul, tautan/kanal, dan tanggal publikasi konten). 4. Pemohon menguraikan alasan keberatan dan tindak lanjut yang diharapkan. 5. Melampirkan bukti pendukung apabila tersedia. 6. Surat keberatan ditujukan kepada Ketua Badan Pengawas Pemilihan Umum Kabupaten Pandeglang.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Penanganan keberatan konten publikasi kehumasan dilaksanakan melalui 3 (tiga) tahapan sebagai berikut: 1. Pengajuan Keberatan a. Pemohon mengajukan keberatan atas konten publikasi kehumasan kepada Penanggung Jawab Kehumasan secara tertulis dengan mengisi formulir keberatan. b. Pengajuan disampaikan melalui: surat tertulis yang disampaikan langsung ke kantor Bawaslu Kabupaten Pandeglang, surat elektronik (e-mail) resmi, atau hotline resmi Bawaslu Kabupaten Pandeglang pada nomor 08987589119. 2. Registrasi Keberatan a. Petugas kehumasan mencatat dan meregistrasi keberatan. b. Pemohon memperoleh tanda terima dan nomor

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		registrasi keberatan. 3. Telaah dan Tanggapan a. Tim/Koordinator Pelaksana Kehumasan melakukan telaah terhadap konten yang menjadi objek keberatan. b. Apabila diperlukan, dilakukan koordinasi dengan unit kerja terkait; substansi keberatan yang berpotensi menimbulkan dampak signifikan terhadap citra dan reputasi kelembagaan ditindaklanjuti sesuai mekanisme manajemen krisis Kehumasan (Pasal 21–23 Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 14 Tahun 2024), meliputi identifikasi dan klasifikasi situasi, respons cepat, protokol komunikasi media dan pemangku kepentingan, koordinasi antarunit kerja, serta tindakan pasca-krisis. c. Tindak lanjut penanganan keberatan yang dikategorikan sebagai krisis komunikasi ditetapkan melalui rapat pleno Badan Pengawas Pemilihan Umum Kabupaten Pandeglang sesuai Pasal 22 ayat (2) Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 14 Tahun 2024. d. Penanggung Jawab Kehumasan menyampaikan tanggapan tertulis kepada pemohon paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak keberatan diregistrasi; untuk keberatan yang ditindaklanjuti melalui rapat pleno, jangka waktu dimaksud dihitung sejak rapat pleno menetapkan tindak lanjut. e. Dilakukan dokumentasi dan pengarsipan seluruh hasil tindak lanjut. 4. Keberatan atas konten publikasi kehumasan dapat diajukan apabila: a. konten memuat informasi yang tidak akurat, keliru, atau tidak sesuai dengan data/fakta resmi kelembagaan; b. konten berpotensi merugikan nama baik atau reputasi pihak tertentu; c. permintaan koreksi/klarifikasi atas konten tidak ditanggapi dalam batas waktu yang ditentukan; d. konten ditanggapi tidak sebagaimana yang

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BAWASLU
BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN PANDEGLANG
Jl. Mayor Widagdo, No. 4, Pandeglang - Banten 42212
Telp/WA 0898 7589 119
Email set.pandeglangkab@bawaslu.go.id

		dimohonkan; e. konten dinilai melanggar kaidah komunikasi publik atau etika kehumasan; f. publikasi berpotensi menimbulkan keresahan publik atau krisis komunikasi kelembagaan; g. alasan lain yang berkaitan dengan substansi konten publikasi kehumasan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	- Registrasi keberatan: paling lambat 1 (satu) hari kerja sejak keberatan diterima. - Telaah dan penyampaian tanggapan: paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak keberatan diregistrasi. - Penanganan yang termasuk kategori krisis komunikasi: mengikuti mekanisme respons cepat manajemen krisis Kehumasan pada Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 14 Tahun 2024.
4	Biaya/Tarif	Rp 0,- (Tidak dipungut biaya/gratis).
5	Produk Pelayanan	1. Tanda terima dan nomor registrasi keberatan konten. 2. Hasil telaah/tindak lanjut keberatan konten. 3. Tanggapan atau jawaban resmi atas keberatan konten. 4. Dokumentasi penyelesaian keberatan konten.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui nomor hotline resmi, e-mail, atau pesan langsung media sosial resmi Bawaslu Kabupaten Pandeglang, serta Sistem Pengaduan Nasional (SP4N-LAPOR!) untuk dievaluasi dan ditindaklanjuti.
PENGELOLAAN LAYANAN *(Manufacturing)*		
1	**Dasar Hukum**	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2. Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 14 Tahun 2024 tentang Tata Kelola Kehumasan. 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
2	**Sarana, Prasarana**	1. Ruang/meja layanan kehumasan.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

	dan/atau Fasilitas	2. Komputer, ponsel pintar, jaringan internet, dan website resmi. 3. E-mail layanan dan formulir keberatan konten. 4. Perangkat dokumentasi dan arsip digital. 5. Daftar hadir tamu. 6. Tanda terima surat.
3	**Kompetensi Pelaksana**	1. Memahami komunikasi publik dan pengelolaan informasi kelembagaan. 2. Menguasai tata kelola kehumasan dan pengelolaan media sosial kelembagaan. 3. Memiliki kemampuan analisis konten dan penanganan manajemen krisis komunikasi.
4	**Pengawasan Internal**	1. Dilakukan secara berjenjang sesuai Pasal 25 ayat (3) Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 14 Tahun 2024, oleh: Pembina Kehumasan yang dijabat Koordinator Divisi Pencegahan, Partisipasi Masyarakat, dan Hubungan Masyarakat (Anggota Bawaslu Kabupaten Pandeglang); Penanggung Jawab Kehumasan yang dijabat Kepala Sekretariat Bawaslu Kabupaten Pandeglang; dan Koordinator Pelaksana Kehumasan yang dijabat Kepala Subbagian Hukum, Humas, Data dan Informasi. 2. Termasuk pengawasan atas pelaksanaan manajemen krisis Kehumasan sesuai Pasal 21–23 Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 14 Tahun 2024, dengan tetap memperhatikan mekanisme pembinaan dan pengawasan berjenjang oleh Bawaslu dan Bawaslu Provinsi sesuai Pasal 29 Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 14 Tahun 2024. 3. Ketentuan teknis pengawasan internal berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 4. Dilaksanakan secara berkelanjutan dan berkala.
5	**Jumlah Pelaksana**	1. Pengelola Kehumasan sesuai Pasal 24–25 Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 14 Tahun 2024, terdiri atas Pembina, Penanggung Jawab, Koordinator Pelaksana, dan Pelaksana Teknis

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BAWASLU
BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN PANDEGLANG
Jl. Mayor Widagdo, No. 4, Pandeglang - Banten 42212
Telp/WA 0898 7589 119
Email set.pandeglangkab@bawaslu.go.id

		Kehumasan. 2. Petugas layanan kehumasan: minimal 1 (satu) orang.
6	**Jaminan Pelayanan**	1. Pelayanan diberikan secara profesional, transparan, akuntabel, objektif, responsif, dan tidak diskriminatif. 2. Apabila terdapat keterlambatan, petugas wajib memberikan penjelasan dan penyelesaian sesegera mungkin.
7	**Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan**	1. Menjamin keamanan dokumen dan data pemohon. 2. Menjaga informasi yang bersifat dikecualikan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
8	**Evaluasi Kinerja Pelaksana**	1. Dilakukan melalui monitoring dan evaluasi berkala paling sedikit 1 (satu) kali setiap bulan. 2. Evaluasi mencakup rekapitulasi layanan keberatan konten dan efektivitas penanganan manajemen krisis Kehumasan. 3. Peninjauan ulang (reviu) Standar Pelayanan dilakukan paling sedikit 1 (satu) kali dalam 3 (tiga) tahun, atau sewaktu-waktu apabila terdapat perubahan kebijakan, inovasi pelayanan, perkembangan teknologi, maupun kebutuhan masyarakat.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BAWASLU
BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN PANDEGLANG
Jl. Mayor Widagdo, No. 4, Pandeglang - Banten 42212
Telp/WA 0898 7589 119
Email set.pandeglangkab@bawaslu.go.id

BAB III

PENUTUP

Pelayanan Penanganan Keberatan Konten Publikasi Kehumasan disusun sebagai bentuk komitmen dalam mewujudkan tata kelola komunikasi publik yang profesional, transparan, akuntabel, dan responsif terhadap masukan dari masyarakat maupun para pemangku kepentingan.

Melalui mekanisme penanganan keberatan yang jelas, diharapkan setiap pengajuan keberatan dapat ditindaklanjuti secara objektif, tepat waktu, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pelaksanaan pelayanan ini juga menjadi bagian dari upaya peningkatan kualitas publikasi kehumasan agar informasi yang disampaikan akurat, berimbang, serta memberikan manfaat bagi masyarakat.

Dokumen ini akan dievaluasi dan disempurnakan secara berkala sesuai dengan perkembangan regulasi, kebutuhan organisasi, dan dinamika komunikasi publik, sehingga tetap relevan dan mampu mendukung terciptanya pelayanan kehumasan yang semakin baik.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).