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
BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM KABUPATEN PANDEGLANG
NOMOR : 44/HK.01.01/K.BT-02/8/2026

TENTANG
STANDAR PELAYANAN KEBERATAN INFORMASI PUBLIK
PADA BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM KABUPATEN PANDEGLANG

KETUA BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM KABUPATEN PANDEGLANG,

Menimbang : a. bahwa setiap orang berhak memperoleh Informasi Publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
b. bahwa untuk memberikan kepastian, kemudahan, kecepatan, ketepatan, transparansi, akuntabilitas, dan perlakuan yang tidak diskriminatif dalam penanganan keberatan Informasi Publik di lingkungan Bawaslu Kabupaten Pandeglang, perlu ditetapkan Standar Pelayanan Keberatan Informasi Publik;
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Ketua Bawaslu Kabupaten Pandeglang tentang Penetapan Standar Pelayanan Keberatan Informasi Publik.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2019 tentang Standar Layanan dan Prosedur Penyelesaian Sengketa Informasi Pemilihan Umum dan Pemilihan;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
5. Peraturan Bawaslu Nomor 10 Tahun 2019 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bawaslu Nomor 1 Tahun 2022 tentang Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik.

Memperhatikan : Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan

https://jdih.bawaslu.go.id
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN KETUA BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM KABUPATEN PANDEGLANG TENTANG STANDAR PELAYANAN KEBERATAN INFORMASI PUBLIK PADA BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM KABUPATEN PANDEGLANG.

KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan Keberatan Informasi Publik di lingkungan Bawaslu Kabupaten Pandeglang sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU menjadi pedoman bagi PPID, Atasan PPID, Petugas Pelayanan Informasi, unit kerja terkait, dan Keberatan Informasi Publik.

KETIGA : Pelayanan Keberatan Informasi Publik dilaksanakan berdasarkan prinsip transparan, akuntabel, cepat, tepat waktu, biaya ringan, cara sederhana, objektif, profesional, dan tidak diskriminatif.

KEEMPAT : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada anggaran Bawaslu Kabupaten Pandeglang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

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

Ditetapkan di : Pandeglang
Pada tanggal : 3 Agustus 2026

KETUA

FEBRI SETIADI

https://jdih.bawaslu.go.id
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

LAMPIRAN

KEPUTUSAN BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM KABUPATEN PANDEGLANG

NOMOR : 44/HK.01.01/K.BT-02/8/2026

TENTANG

STANDAR PELAYANAN KEBERATAN INFORMASI PUBLIK

PADA BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM KABUPATEN PANDEGLANG

https://jdih.bawaslu.go.id

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

BAB I
PENDAHULUAN

A. Umum

Keterbukaan Informasi Publik merupakan salah satu sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan pemerintahan dan lembaga publik. Bawaslu Kabupaten Pandeglang sebagai badan publik berkewajiban menyediakan dan memberikan Informasi Publik yang berada di bawah kewenangannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam pelaksanaan pelayanan Informasi Publik dapat terjadi kondisi ketika Pemohon Informasi tidak memperoleh informasi sebagaimana yang dimohonkan, menerima penolakan, tidak memperoleh tanggapan, atau menghadapi persoalan lain dalam pelayanan. Untuk menjamin terpenuhinya hak Pemohon Informasi, disediakan mekanisme pengajuan keberatan kepada Atasan PPID.

Standar Pelayanan Keberatan Informasi Publik ini disusun sebagai pedoman yang memberikan kepastian mengenai persyaratan, prosedur, waktu, biaya, produk layanan, sarana, petugas, penanganan pengaduan, serta mekanisme evaluasi pelayanan keberatan di lingkungan Bawaslu Kabupaten Pandeglang.

B. Maksud dan Tujuan

- menjadi pedoman dalam menerima, mencatat, memeriksa, menelaah, dan menyelesaikan keberatan Informasi Publik;
- memberikan kepastian prosedur dan waktu pelayanan kepada Pemohon Informasi;
- menjamin pelayanan yang transparan, akuntabel, objektif, cepat, tepat waktu, dan tidak diskriminatif;
- memastikan setiap keberatan ditangani dan didokumentasikan dengan baik; dan
- meningkatkan kualitas pelayanan Informasi Publik di lingkungan Bawaslu Kabupaten Pandeglang.

C. Ruang Lingkup

Standar ini meliputi penerimaan dan registrasi keberatan, pemeriksaan kelengkapan, verifikasi dan telaah, koordinasi dengan PPID/unit kerja, penyusunan pertimbangan, penetapan tanggapan Atasan PPID, penyampaian keputusan kepada Pemohon, pencatatan dan pengarsipan, pengaduan, serta evaluasi pelayanan.

https://jdih.bawaslu.go.id
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BAB II
SETANDAR PELAYANAN

PENERIMAAN PERMOHONAN INFORMASI PUBLIK

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan Layanan	1. Pemohon menyampaikan keberatan informasi baik secara online maupun ofline melalui : • Website PPID Bawaslu Kabupaten Pandeglang • Surat • Email • Telephone/Whatsapp • Datang langsung ke desk layanan PPID Bawaslu Kabupaten Pandeglang 2. Waktu penyampaian permohonan • Senin – Kamis : 09.00 – 15.00 WIB Istirahat : 12.00 – 13.00 WIB • Jum'at : 09.00 – 15.00 WIB Istirahat : 11.00 – 13.00 WIB 3. Pemohon telah mengajukan permohonan Informasi Publik sebelumnya; 4. nomor registrasi/tanda terima permohonan Informasi Publik; 5. alasan keberatan yang jelas; 6. dokumen pendukung, termasuk surat tanggapan/penolakan PPID apabila tersedia.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon mengisi formulir keberatan dengan melampirkan identitas pribadi/KTP atau identitas lainnya; 2. Petugas mencatat keberatan kedalam buku register serta memberikan tanda bukti penerimaan/nomor register keberatan informasi kepada pemohon apabila permohonan telah memenuhi persyaratan; 3. PPID memeriksa hubungan keberatan dengan permohonan informasi sebelumnya dan dokumen pendukung; 4. PPID memeriksa hubungan keberatan dengan permohonan informasi sebelumnya dan dokumen pendukung.

https://jdih.bawaslu.go.id
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		5. Atasan PPID dapat meminta penjelasan dari PPID dan/atau unit kerja yang menguasai informasi. 6. Dilakukan telaah terhadap fakta, dokumen, alasan keberatan, status informasi, dan ketentuan hukum yang berlaku. 7. Atasan PPID menetapkan tanggapan atas keberatan secara tertulis.
4.	Jangka waktu permohonan	Atasan PPID memberikan tanggapan tertulis atas keberatan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja sejak keberatan dicatat dalam Register Keberatan, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
5.	Biaya Layanan	Laianan permohonan informasi tidak dipungut biaya (gratis), biaya yang timbul dari pengadaan/perekaman dokumen menjadi tanggung jawab pemohon informasi.
6.	Produk Pelayanan	1. Formulir keberatan yang telah diregistrasi; 2. Tanda Bukti/Nomor Registrasi Keberatan Informasi; 3. keputusan atau tanggapan tertulis Atasan PPID atas keberatan.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang (UU) nomor 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik; 2. Peraturan pemerintah republik Indonesia nomor 61 tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Peraturan Komisi Informasi nomor 1 tahun 2021 tentang setandar layanan informasi publik; 4. Peraturan Badan Pengawasls Pemilihan Umum (PERBAWASLU) nomor 1 tahun 2022 Tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 10 Tahun 2019 Tentang Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik Badan Pengawas Pemilihan Umum, Badan Pengawas Pemilihan Umum Provinsi, dan Badan Pengawas Pemilihan Umum Kabupaten/Kota.

https://jdih.bawaslu.go.id
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

2.	Sarana dan Prasarana,	1. Ruang pelayanan; 2. Meja dan kursi layanan; 3. Informasi jam layanan; 4. Informasi biaya layanan; 5. QR Code permohonan informasi online; 6. Informasi tata cara permohonan informasi; 7. Informasi tata cara pengajuan informasi; 8. Informasi tata cara pengajuan sengketa informasi; 9. Maklumat pelayanan 10. Komputer dan Printer; 11. Jaringan internet/Wifi; 12. Formulir isian; 13. Alat tulis kantor; 14. Sarana prasarana untuk kalangan inklusif 15. Fitus Aksesibilitas pada website untuk penyandang disabilitas; 16. Kursi roda; 17. Ruang tunggu; 18. Daftar informasi dan dikecualikan PPID Bawaslu Kabupaten Pandeglang.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang memahami tata cara Permohonan informasi 7ublic; 2. Pegawai yang memahami tentang bentuk informasi 7ublic; 3. Pegawai yang memahami dan memiliki kemampuan mengoperasikan computer/ laptop serta mesin elektronik lainnya.
4.	Pengawasan Internal	1. Dilaksanakan oleh Kepala Subbagian Hukum, Humas dan Datin; 2. Dilaksanakan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	1. Minimal 3 (tiga) orang, atau sesuai dengan kondisi jumlah penyampaian permohonan informasi dalam 1 (satu) hari; 2. Satuan Pengamanan minimal 1 (satu) orang.
6.	Jaminan Pelayana	1. Maklumat pelayanan; 2. Seluruh pengajuan keberatan informasi dicatat dan diarsipkan; 3. Seluruh permohonan direspon sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan.

https://jdih.bawaslu.go.id
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Proses pemberian layanan menjamin kerahasiaan informasi yang dikecualikan; 2. Pemberian layanan bebas dari KKN.
6.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pelaksanaan Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan paling sedikit satu kali dalam 1 (satu) tahun; 2. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

https://jdih.bawaslu.go.id
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BAB III
PENUTUP

Standar Pelayanan Keberatan Informasi Publik ini merupakan pedoman bagi seluruh unsur yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan keberatan Informasi Publik di lingkungan Bawaslu Kabupaten Pandeglang. Standar ini dimaksudkan untuk memastikan bahwa setiap Pemohon memperoleh pelayanan yang pasti, transparan, akuntabel, cepat, tepat waktu, sederhana, dan tidak diskriminatif.

Apabila terdapat perubahan peraturan perundang-undangan, struktur organisasi, kewenangan PPID, sarana pelayanan, atau kondisi lain yang memengaruhi pelaksanaan standar ini, Bawaslu Kabupaten Pandeglang melakukan penyesuaian dan pemutakhiran sesuai kebutuhan.

Dengan ditetapkannya standar ini, seluruh pelaksana layanan diharapkan melaksanakan tugas secara profesional dan konsisten serta mendokumentasikan setiap proses pelayanan keberatan sebagai bagian dari akuntabilitas penyelenggaraan Keterbukaan Informasi Publik.

https://jdih.bawaslu.go.id
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).