BAWASLU
BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN PANDEGLANG

KEPUTUSAN BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN PANDEGLANG
NOMOR: 30/HK.01.00/K.BT-02/8/2026

TENTANG
STANDAR PELAYANAN PADA POSKO ADUAN PEMUTAKHIRAN DAFTAR PEMILIH

KETUA BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM KABUPATEN PANDEGLANG

Menimbang :

a. Bahwa untuk meningkatkan dan memberikan kualitas layanan yang prima, diperlukan sebagai standar baku dan terukur atas pelaksanaan posko aduan pemutakhiran daftar pemilih yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
b. Bahwa sebagaimana poin a di atas, dipandang perlu menetapkan Keputusan Badan Pengawas Pemilihan Umum Kabupaten Pandeglang tentang Standar Pelayanan pada Posko Aduan Pemutakhiran Daftar Pemilih.

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum sebagaimana terakhir 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 7hun 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 Pengawas Pemilihan Umum;
7. Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 5 Tahun 2022 tentang Pengawasan Penyelenggaraan Pemilihan Umum;

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).

8. Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengawasan Pemutakhiran Data Dan Penyusunan Daftar Pemilih Dalam Pemilihan Umum;
9. Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 1 Tahun 2025 tentang Pengawasan Pemutakhiran Data Pemilih Berkelanjutan.

Memperhatikan : 1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN KETUA BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM KABUPATEN PANDEGLANG TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA POSKO ADUAN PEMUTAKHIRAN DAFTAR PEMILIH

KESATU : Standar Pelayanan pada Divisi Pencegahan, Partisipasi Masyarakat dan Hubungan Masyarakat yang merupakan acuan bagi Badan Pengawas Pemilihan Umum Kabupaten Pandeglang dalam Kegiatan Pelayanan Publik khususnya Posko Aduan Pemutakhiran Daftar Pemilih.

KEDUA : Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam diktum kesatu meliputi:
1. Layanan Aduan Masyarakat:
   a. penerimaan pengaduan masyarakat;
   b. tindak lanjut terhadap hasil pengaduan masyarakat.

KETIGA : Standar Pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada diktum kesatu dimuat pada lampiran yang tidak terpisahkan dari keputusan ini

KEEMPAT : Keputusan Ketua Badan Pengawas Pemilihan Umum Kabupaten Pandeglang ini berlaku pada tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan dikemudian hari akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Pandeglang,
Pada tanggal 03 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: 30/HK.01.00/K.BT-02/08/2026

TENTANG
STANDAR PELAYANAN PADA POSKO ADUAN PEMUTAKHIRAN DAFTAR PEMILIH

BAB I
PENDAHULUAN

A. UMUM

Badan Pengawas Pemilihan Umum (Bawaslu) mempunyai tugas melakukan pencegahan terhadap potensi pelanggaran dan sengketa proses Pemilihan Umum serta meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengawasan penyelenggaraan Pemilu sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum beserta peraturan pelaksanaannya. Dalam pelaksanaan tugas tersebut, Badan Pengawas Pemilihan Umum memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai wujud keterbukaan, akuntabilitas, dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Pada Divisi Pencegahan, Partisipasi Masyarakat dan Hubungan Masyarakat Badan Pengawas Pemilihan Umum Kabupaten Pandeglang pelayanan publik diwujudkan melalui penyelenggaraan layanan Posko Aduan Pemutakhiran Daftar Pemilih. Kedua layanan tersebut merupakan sarana bagi masyarakat untuk berpartisipasi aktif dalam mendukung pengawasan penyelenggaraan Pemilu serta menjaga kualitas data pemilih.

Sebagai penyelenggara pelayanan publik, Badan Pengawas Pemilihan Umum Kabupaten Pandeglang berkewajiban memberikan pelayanan yang cepat, mudah, transparan, profesional, dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Oleh karena itu, diperlukan Standar Pelayanan sebagai pedoman bagi penyelenggara pelayanan maupun masyarakat pengguna layanan agar proses pelayanan berlangsung secara efektif, efisien, dan memberikan kepastian hukum.

Penyusunan Standar Pelayanan ini juga merupakan implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan, membangun kepercayaan masyarakat, serta mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) di lingkungan Badan Pengawas Pemilihan Umum Kabupaten Pandeglang.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

1. Maksud

Kegiatan pelayanan publik ini dimaksudkan untuk untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas, dan kinerja pelayanan publik agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat, serta menciptakan kepercayaan publik terhadap lembaga Badan Pengawas Pemilihan Umum Kabupaten Pandeglang.

2. Tujuan

a. Untuk menjadi acuan dalam pemberian pelayanan bagi penerima layanan dan guna menjamin kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan 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).

b. Untuk memberikan informasi bagi setiap warga negara dan penerima layanan mengenai tata cara pelayanan publik di Badan Pengawas Pemilihan Umum Kabupaten Pandeglang;
c. Upaya mewujudkan data pemilih berkelanjutan yang akurat, mutakhir, dan komprehensif.

C. RUANG LINGKUP

Standar Pelayanan ini mengatur penyelenggaraan pelayanan publik pada Divisi Pencegahan, Partisipasi Masyarakat dan Hubungan Masyarakat Badan Pengawas Pemilihan Umum Kabupaten Pandeglang yang meliputi:

1. Pelayanan Posko Aduan Pemutakhiran Daftar Pemilih;
2. Tindak lanjut terhadap hasil pengaduan masyarakat;
3. Persyaratan, mekanisme, prosedur, jangka waktu, biaya, produk layanan, penanganan pengaduan, serta pengelolaan pelayanan.

Standar Pelayanan ini menjadi pedoman bagi Badan Pengawas Pemilihan Umum Kabupaten Pandeglang dan masyarakat sebagai pengguna layanan dalam memperoleh pelayanan publik yang berkualitas, transparan, dan akuntabel di lingkungan Badan Pengawas Pemilihan Umum Kabupaten Pandeglang.

BAB II
STANDAR PELAYANAN

1. PENERIMAAN ADUAN PEMUTAKHIRAN DAFTAR PEMILIH

No.	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN LAYANAN (Service Point)		
1.	Persyaratan Layanan	1. Aduan disampaikan secara langsung/luring di meja penerimaan aduan; 2. Aduan disampaikan secara online/daring melalui tautan google form dan email; 3. Waktu penyampaian aduan: a. Senin – Kamis: 08.00 WIB – 16.00 WIB b. Jum'at: 08.00 WIB – 16.30 WIB c. Pada tahapan masa tenang dan pemungutan penghitungan suara dilaksanakan selama 24 (dua puluh empat) jam. 4. Pengadu merupakan Warga Negara Indonesia yang mempunyai hak pilih; 5. Dokumen yang wajib dilampirkan dalam pengajuan aduan meliputi: a. Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP): Untuk verifikasi NIK Pengadu; b. Kartu Keluarga (KK): Bukti domisili atau perubahan anggota keluarga; c. Dokumen pendukung lainnya: Surat keterangan kematian (untuk pemilih meninggal), salinan keputusan pensiun/surat tugas (untuk alih status TNI/Polri), atau putusan pengadilan.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pengadu dapat menyampaikan aduan apabila menemukan dugaan ketidaksesuaian data pemilih, antara lain pemilih ganda, pemilih yang telah

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).

		meninggal dunia, atau pemilih yang belum terdaftar dalam daftar pemilih; 2. Penyampaian aduan dapat dilakukan melalui: a. Langsung/Luring, dengan mendatangi Kantor Badan Pengawas Pemilihan Umum Kabupaten Pandeglang; b. Online/Daring, melalui tautan dan email yang diumumkan melalui akun media sosial resmi atau kanal digital resmi Badan Pengawas Pemilihan Umum Kabupaten Pandeglang. 3. Penyampaian aduan yang dilakukan melalui Langsung/Luring dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut: a. Pengadu mendatangi Kantor Badan Pengawas Pemilihan Umum Kabupaten Pandeglang; b. Pengadu kemudian bertemu Petugas Penerima Aduan di meja penerimaan Aduan; c. Petugas Penerima Aduan melakukan verifikasi terhadap identitas yang disampaikan/diserahkan oleh Pengadu; d. Pengadu mengisi formulir pengaduan berdasarkan keterangan dan bukti yang disampaikan oleh Pengadu; e. Pengadu mengisi daftar hadir pengaduan; f. Petugas Penerima Aduan menerbitkan formulir tanda bukti pengaduan. 4. Penyampaian aduan yang dilakukan melalui Online/Daring dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut: a. Pengadu mencari informasi melalui tautan dan email yang diumumkan melalui akun media sosial resmi atau kanal digital resmi Badan Pengawas Pemilihan Umum Kabupaten Pandeglang; b. Aduan disampaikan melalui tautan google form bit.ly/aduanpdpb_pandeglang; c. Aduan disampaikan melalui email @bawaslupandeglang; d. Petugas Penerima Aduan melakukan konfirmasi kepada Pengadu; e. Petugas Penerima Aduan melakukan verifikasi terhadap identitas yang disampaikan/diserahkan oleh Pengadu; f. Pengadu mengisi formulir pengaduan berdasarkan keterangan dan bukti yang disampaikan oleh Pengadu; g. Pengadu menyampaikan informasi Aduan kepada Pengadu.

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

		5. Badan Pengawas Pemilihan Umum Kabupaten Pandeglang melakukan verifikasi terhadap aduan berdasarkan dokumen pendukung yang disampaikan oleh pengadu; 6. Hasil verifikasi akan diterbitkan sebagai saran perbaikan atau rekomendasi dari Badan Pengawas Pemilihan Umum Kabupaten Pandeglang kepada KPU Kabupaten Pandeglang untuk segera ditindaklanjuti dan diperbarui dalam daftar pemilih.
3.	Jangka waktu pelayanan	1. Jika Pengadu menyampaikan Aduan secara langsung/luring, proses penerimaan Aduan dilaksanakan maksimal 1 (satu) jam setelah Pengadu bertemu Petugas Penerima Aduan; 2. Jika Pengadu menyampaikan Aduan melalui melalui online/daring tautan dan email yang diumumkan melalui akun media sosial resmi atau kanal digital resmi, maka proses penerimaan Aduan dilaksanakan paling lama 2 (dua) hari sejak Aduan disampaikan.
4.	Biaya Tarif	Tidak dikenakan biaya/ tarif.
5.	Produk Pelayanan	1. Penyampaian Informasi Awal Dugaan Permasalahan Data Pemilih; 2. Penyampaian Masukan Data Pemilih; 3. Konsultasi Pengawasan Pemutakhiran Data Pemilih; 4. Literasi Media Digital Pengawasan Pemutakhiran Data Pemilih; 5. Sosialisasi Pengawasan Pemutakhiran Data Pemilih; 6. Edukasi Pengawasan Partisipatif; 7. Permohonan Narasumber Sosialisasi/Pendidikan Kepemiluan.
6.	Penanganan Pengaduan	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Badan Pengawas Pemilihan Umum Kabupaten Pandeglang Alamat: JL. Mayor Widagdo Nomor 4 Kabupaten Pandeglang Provinsi Banten 42212
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum sebagaimana terakhir 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; 2. Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 3 Tahun 2022 tentang Tata Kerja dan Pola Hubungan Pengawas Pemilihan Umum;

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).

		3. Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 1 Tahun 2025 tentang Pengawasan Pemutakhiran Data Pemilih Berkelanjutan; 4. Surat Edaran Badan Pengawas Pemilihan Umum Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2025 tentang Pengawasan Penyusunan Pemutahiran Data Pemilih Berelanjutan.
2.	Sarana dan Prasarana	1. Meja Penerimaan Aduan; 2. Ruang tunggu dengan kursi tunggu; 3. Meja dan kursi Penerimaan Aduan; 4. Informasi jam layanan; 5. Komputer/Laptop; 6. Mesin pencetak kertas; 7. Mesin pindai dokumen; 8. Pendingin ruangan; 9. CCTV; 10. Informasi jalur evakuasi/titik kumpul darurat; 11. Sarana prasarana untuk kalangan inklusif; 12. Jaringan internet/Hotspot/wi-fi; 13. Buku tamu; 14. Alat tulis kantor; 15. Bahan cetak informasi layanan; 16. Tempat sampah; 17. Stempel Sekretariat; 18. Satuan Pengamanan.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang memahami ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai Pemutakhiran Data Pemilih; 2. Pegawai yang menguasai tata cara penerimaan aduan; 3. Pegawai yang memahami jenis-jenis permasalahan data pemilih, seperti pemilih ganda, pemilih meninggal dunia, perubahan status pemilih, dan pemilih yang belum terdaftar; 4. Pegawai yang memiliki kecakapan dalam komunikasi; 5. Pegawai yang memiliki kemampuan dalam pengoperasian komputer/laptop, mesin pemindai dan printer.
4.	Pengawasan Internal	1. Dilaksanakan oleh Koordinator Divisi yang membidangi Pencegahan, Partisipasi Masyarakat dan Hubungan Masyarakat serta Kepala Sekretariat sesuai kewenangan peraturan perundang-undangan; 2. Dilaksanakan secara periodik dan berkelanjutan.
5.	Jumlah pelaksana	1. Minimal 2 (dua) orang atau sesuai dengan kondisi jumlah penyampaian Aduan dalam 1 (satu) hari; 2. Satuan Pengamanan minimal 1 (satu) orang.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Penerimaan Aduan dilaksanakan oleh Petugas Penerima Aduan yang memiliki kompetensi sesuai kebutuhan;

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. Seluruh dokumen pengaduan dikelola sesuai ketentuan yang berlaku, hanya digunakan untuk kepentingan penanganan aduan, serta dilindungi dari akses yang tidak berwenang; 3. Pelayanan diberikan secara aman, transparan, bebas pungutan, dan tanpa diskriminasi.
7.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pelaksanaan evaluasi kinerja dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan; dan 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).