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 : 37/HK.01.01/K.BT-02/03/2026

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PENERIMAAN TAMU DILINGKUNGAN SEKRETARIAT

BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM KABUPATEN PANDEGLANG

KETUA BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM

KABUPATEN PANDEGLANG

Menimbang :

a. bahwa untuk meningkatkan kualitas, ketertiban, keamanan, dan kenyamanan dalam pelaksanaan tugas-tugas fasilitasi operasional serta pelayanan publik di lingkungan Badan Pengawas Pemilihan Umum Kabupaten Pandeglang, perlu diatur tata cara dan pedoman penerimaan tamu yang terstruktur;

b. bahwa pelaksanaan penerimaan tamu di lingkungan Sekretariat Badan Pengawas Pemilihan Umum Kabupaten Pandeglang perlu disesuaikan dengan prinsip-prinsip pelayanan publik yang profesional, transparan, akuntabel, non-diskriminatif, serta berorientasi pada kepuasan masyarakat dan pemangku kepentingan (*stakeholders*);

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Ketua Badan Pengawas Pemilihan Umum Kabupaten Pandeglang tentang Standar Pelayanan Penerimaan Tamu di Lingkungan Sekretariat Badan Pengawas Pemilihan Umum Kabupaten Pandeglang.

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik..
2. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang kearsipan.
3. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum
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 Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman

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

Standar Pelayanan.

6. Perbawaslu No. 13 Tahun 2020 Tentang Tata Naskah Dinas
7. Perbawaslu No. 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
8. Surat Edaran Ketua Bawaslu RI tanggal 6 Juni 2026 Nomor 16 Tahun 2026 tentang Penerapan Standar Pelayanan Di Lingkungan Badan Pengawas Pemilihan Umum

M E M U T U S K A N

Menetapkan : KEPUTUSAN KETUA BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM KABUPATEN PANDEGLANG TENTANG STANDAR PELAYANAN PENERIMAAN TAMU DI LINGKUNGAN SEKRETARIAT BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM KABUPATEN PANDEGLANG

KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan Penerimaan Tamu di Lingkungan Sekretariat Badan Pengawas Pemilihan Umum Kabupaten Pandeglang sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Standar Pelayanan Penerimaan Tamu sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU merupakan pedoman bagi seluruh jajaran pegawai, petugas front office, petugas pengamanan, serta jajaran pimpinan di lingkungan Sekretariat Badan Pengawas Pemilihan Umum Kabupaten Pandeglang dalam memberikan pelayanan kepada penerima tamu/masyarakat.

KETIGA : Segala biaya yang timbul akibat dikeluarkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) yang dialokasikan pada DIPA Sekretariat Badan Pengawas Pemilihan Umum Kabupaten Pandeglang.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan atau kekurangsempurnaan dalam Keputusan ini, akan diadakan perbaikan/perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Pandeglang,
Pada tanggal 22 Juni 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: 37/HK.01.01/K.BT-02/03/2026

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PENERIMAAN TAMU DILINGKUNGAN SEKRETARIAT BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM KABUPATEN PANDEGLANG PROVINSI BANTEN

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

Badan Pengawas Pemilihan Umum (Bawaslu) Kabupaten Pandeglang merupakan lembaga penyelenggara Pemilu yang bertugas mengawasi penyelenggaraan Pemilu dan Pemilihan di wilayah Kabupaten Pandeglang. Dalam menjalankan fungsi, tugas, dan wewenangnya, Bawaslu Kabupaten Pandeglang berinteraksi secara langsung dengan berbagai pemangku kepentingan (*stakeholders*), instansi pemerintah, organisasi masyarakat, insan pers, serta masyarakat umum.

Untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) serta memberikan pelayanan publik yang profesional, transparan, akuntabel, dan ramah, Sekretariat Bawaslu Kabupaten Pandeglang perlu menetapkan Standar Pelayanan Penerimaan Tamu. Standar ini disusun sebagai pedoman kerja bagi seluruh personil/petugas penerima tamu dalam memberikan pelayanan yang tertib, aman, serta menjamin kenyamanan setiap pengunjung yang datang ke lingkungan Kantor Bawaslu Kabupaten Pandeglang.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

1. MAKSUD

Penyusunan Standar Pelayanan Penerimaan Tamu ini dimaksudkan sebagai acuan baku bagi seluruh jajaran Sekretariat Bawaslu Kabupaten Pandeglang dalam menyelenggarakannya tata cara penerimaan tamu yang terstruktur, aman, dan responsif.

2. TUJUAN

1. Mewujudkan pelayanan penerimaan tamu yang tertib, cepat, tepat, dan sopan.
2. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas koordinasi serta komunikasi antara pihak luar dengan jajaran Bawaslu Kabupaten Pandeglang.
3. Menjaga keamanan, ketertiban, dan kerahasiaan dokumen/informasi internal di lingkungan Kantor Bawaslu Kabupaten Pandeglang.
4. Meningkatkan kepuasan masyarakat dan pemangku kepentingan terhadap layanan publik Bawaslu Kabupaten Pandeglang

C. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup Standar Pelayanan Penerimaan Tamu ini meliputi:

1. Tata cara pendaftaran dan pencatatan identitas tamu (*front office* / buku tamu).
2. Mekanisme penerimaan, penanganan, dan konfirmasi maksud/tujuan kunjungan tamu.
3. Tata tertib dan etika penerimaan tamu di lingkungan Kantor Bawaslu 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).

4. Pengaturan akses ruang penerimaan/ruang tunggu tamu dan area kerja internal.
5. Penanganan tamu khusus (pejabat/instansi pembina, tamu VIP, kunjungan kelompok, audiens media, maupun penyampaian aspirasi/pengaduan).

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

STANDAR PELAYANAN DIVISI SDMO

1. TENTANG STANDAR PELAYANAN PENERIMAAN TAMU DILINGKUNGAN SEKRETARIAT BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM KABUPATEN PANDEGLANG

KOMPONEN PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	**Persyaratan**	a. Mengisi buku tamu secara *manual book*. b. Menyerahkan atau menunjukkan kartu identitas diri yang berlaku (KTP/SIM/KTP-Pegawai/Kartu Mahasiswa). c. Berpakaian sopan dan rapi serta mematuhi tata tertib/norma kesopanan di lingkungan Bawaslu Kabupaten Pandeglang
2	**Sistem Mekanisme dan prosedur**	a. Petugas Keamanan mengarahkan tamu untuk menempatkan kendaraan di area parkir yang telah disediakan. b. Petugas keamanan menanyakan keperluan dan tujuan tamu c. Petugas menghubungi unit kerja/seksi atau pejabat/staf yang dituju untuk konfirmasi kesediaan penerimaan tamu d. Jika pejabat/staf yang dituju bersedia/tersedia, tamu diarahkan atau diantar menuju ruang tunggu / ruang pertemuan / ruang kerja terkait. e. Jika pejabat/staf yang dituju sedang tidak ada di tempat / sedang rapat, petugas memberikan penjelasan secara santun dan menawarkan alternatif tindakan (membuat janji ulang, meninggalkan pesan/surat, atau ditemui oleh perwakilan yang ditunjuk).
3	**Jangka Waktu Pelayanan**	a. Prosedur Registrasi & Pengarahan: Maksimal 5–10 menit sejak tamu tiba. b. Waktu Menunggu Konfirmasi: Maksimal 15 menit.
4	**Biaya /Tarif**	Rp.0 (Gratis). Seluruh pelayanan penerimaan tamu tidak dipungut biaya apapun
5	**Produk Pelayanan**	a. Layanan penerimaan, pengarahan, dan fasilitasi pertemuan dengan Pejabat/Staff Bawaslu Kabupaten Pandeglang. b. Catatan rekapitulasi kehadiran tamu harian

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).

6	**Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**	a. Meja layanan *Security* Bawaslu Kabupaten Pandeglang. b. Email resmi Bawaslu Kabupaten Pandeglang. c. Website/PPID. d. Kotak saran.
7	**Penyelesaian Kunjungan**	a. Setelah urusan selesai, tamu mengambil kembali kartu identitasnya. b. Petugas mencatat waktu keluar tamu pada buku tamu dan mengucapkan ucapan terima kasih.
KOMPONEN PENGELOLAAN LAYANAN		
1	**Dasar Hukum**	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.. 2. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang kearsipan. 3. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum 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 Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 6. Perbawaslu No. 13 Tahun 2020 Tentang Tata Naskah Dinas 7. Perbawaslu No. 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 8. Surat Edaran Ketua Bawaslu RI tanggal 6 Juni 2026 Nomor 16 Tahun 2026 tentang Penerapan Standar Pelayanan Di Lingkungan Badan 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).

		6. Perbawaslu No. 13 Tahun 2020 Tentang Tata Naskah Dinas 7. Perbawaslu No. 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. 8. Surat Edaran Ketua Bawaslu RI tanggal 6 Juni 2026 Nomor 16 Tahun 2026 tentang Penerapan Standar Pelayanan Di Lingkungan Badan Pengawas Pemilihan Umum
2	**Sarana Prasarana dan fasilitasi**	a. Ruang *Front Office* / Meja Penerima Tamu yang representatif. b. Ruang Tunggu Tamu yang memadai, bersih dan nyaman. c. Registras Buku Tamu (*Manual book*). d. Media Informasi Publik (akses jaringan internet/WiFi). e. Fasilitas Ramah Disabilitas (Kursi Roda).
3	**Kompetensi Pelaksana**	**Berintegritas dan profesional. Petugas Pengamanan Internal (*Security*):** a. Memiliki kualifikasi dan keterampilan standar pengamanan gedung instansi publik. b. Tanggap terhadap potensi gangguan keamanan dan ketertiban di lingkungan kantor. c. Bersikap tegas, sopan, serta disiplin dalam menjalankan *Standar Operasional Prosedur* (*SOP*) pengamanan, **Petugas Penerima Tamu (*Front Office*):** a. Memahami tata kelola administrasi perkantoran dan profil Bawaslu Kabupaten Pandeglang. a. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik, ramah, serta menguasai etika pelayanan Memberikan pelayanan dengan menerapkan prinsip 5;S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun). b. Mampu memilah dan mengarahkan tujuan kunjungan tamu secara tepat..
4	**Pengawasan Internal**	a. Kepala Sekretariat. b. Kasubbag Administrasi.
5	**Jumlah Pelaksana**	a. Petugas Penerima Tamu (*Front Office*): Minimal 1–2 orang (sesuai jam kerja/piket operasional). b. Petugas Pengamanan Internal (*Security*): Sesuai dengan pembagian shift piket harian.

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).

6	**Jaminan Pelayanan**	**Kepastian Keamanan dan Kerahasiaan** a. Menjamin keamanan, ketertiban, dan kenyamanan seluruh tamu selama berada di lingkungan Kantor Bawaslu Kabupaten Pandeglang. b. Menjaga kerahasiaan identitas tamu, dokumen, serta informasi yang disampaikan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai Keterbukaan Informasi Publik dan Perlindungan Data Pribadi. **Sikap dan Etika Pelayanan** a. Memberikan pelayanan dengan menerapkan prinsip 5;S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun). b. Bersikap responsif, netral, tidak diskriminatif, dan bebas dari praktik Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN).

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).

		Kepastian Prosedur dan Tepat Waktu a. Memproses pendaftaran tamu, konfirmasi maksud kunjungan, dan penerusan informasi ke unit/pejabat tujuan secara cepat dan efisien sesuai standar waktu yang ditetapkan. b. Memberikan kejelasan status ketersediaan pejabat/pegawai yang dituju secara jujur dan terbuka. **Kenyamanan Fasilitas** a. Menyediakan sarana dan prasarana ruang tunggu tamu yang bersih, aman, representatif, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung yang memadai. b. Menyediakan aksesibilitas bagi tamu berkebutuhan khusus (disabilitas), lansia, dan ibu hamil/menyusui. **Akses Pengaduan dan Evaluasi** a. Menjamin penanganan pengaduan, kritik, dan saran terkait layanan penerimaan tamu secara cepat, tepat, dan transparan melalui sarana pengaduan yang tersedia. b. Apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan, Sekretariat Bawaslu Kabupaten Pandeglang siap menerima koreksi dan memberikan penanganan/solusi demi perbaikan layanan secara berkelanjutan.
7.	**Jaminan Keamanan dan keselamatan**	**Jaminan Pelayanan:** a. Pelayanan diberikan secara profesional, nondiskriminatif, cepat, dan transparan sesuai ketentuan *Standar Operasional Prosedur* (*SOP*) yang berlaku. b. Apabila pejabat/*staff* yang dituju sedang tidak berada di tempat, petugas wajib memberikan alternatif solusi secara santun. **Jaminan Keamanan:** a. Perlindungan terhadap keamanan, kenyamanan, serta kerahasiaan data pribadi tamu yang tercatat pada buku registrasi. b. Pengawasan area kantor menggunakan sistem keamanan fisik dan kamera pengawas (CCTV) demi menjaga situasi kondusif di lingkungan Bawaslu Kabupaten Pandeglang.
8.	**Evaluasi kinerja pelaksana**	Dilaksanakan secara berkala melalui monitoring dan evaluasi oleh Kepala Sekretariat dan Kepala Subbagian administrasi

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).