



KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KABUPATEN SUMBAWA BARAT

KEPUTUSAN SEKRETARIS KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KABUPATEN SUMBAWA BARAT  
NOMOR 340 TAHUN 2024

TENTANG

KOMPENSASI TERHADAP PELAYANAN YANG TIDAK SESUAI STANDAR  
PELAYANAN PADA KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KABUPATEN SUMBAWA BARAT

SEKRETARIS KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN SUMBAWA BARAT,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan di Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Sumbawa Barat, diperlukan suatu proses pelayanan yang profesional untuk meminimalisir adanya komplain atas layanan yang diberikan;

b. bahwa dalam rangka meminimalisir komplain perlu adanya pemberian kompensasi kepada pengguna layanan bila pelayanan yang diberikabn tidak sesuai standar;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Sekretaris Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Sumbawa Barat tentang Kompensasi Terhadap Pelayanan Yang Tidak Sesuai Standar Pelayanan Pada Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Sumbawa Barat;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

3. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 2020 Nomor 17

tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil;

4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5375);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
6. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 8 Tahun 2019 tentang Tata Kerja Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Tahun 320) beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 12 Tahun 2023 tentang Perubahan Kelima atas Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 8 Tahun 2019 tentang Tata Kerja Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 377);
7. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 14 Tahun 2020 tentang Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Komisi Pemilihan Umum, Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1236) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 3 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 14 Tahun 2020 tentang Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Komisi Pemilihan Umum, Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 99);

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN SEKRETARIS KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN SUMBAWA BARAT TENTANG KOMPENSASI TERHADAP PELAYANAN YANG TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN PADA KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN SUMBAWA BARAT.
- KESATU : Menetapkan Kompensasi terhadap pelayanan yang tidak sesuai standar pelayanan pada Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Sumbawa Barat diberikan jika pengguna layanan tidak mendapatkan pelayanan sesuai standar.
- KEDUA : Kompensasi layanan yang tidak sesuai standar di Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Sumbawa Barat meliputi:
1. Persyaratan Pelayanan;
  2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur;
  3. Jangka Waktu
  4. Biaya Tarif;
  5. Produk Layanan.
- KETIGA : Ketentuan mengenai pemberian Kompensasi tercantum dalam Lampiran dan merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal di ditetapkan.

Ditetapkan di Taliwang

Pada tanggal 5 April 2024

Sekretaris Komisi Pemilihan Umum

Kabupaten Sumbawa Barat,

ttd

LALU AMRULLAH

Salinan sesuai dengan aslinya

SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM

KABUPATEN SUMBAWA BARAT

Kasubtag Hukum dan SDM,



Faridan Anwar

LAMPIRAN  
 KEPUTUSAN SEKRETARIS KOMISI PEMILIHAN UMUM  
 KABUPATEN SUMBAWA BARAT  
 NOMOR 340 TAHUN 2024  
 TENTANG KOMPENSASI TERHADAP PELAYANAN  
 YANG TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN  
 PADA KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN  
 SUMBAWA BARAT

KEBIJAKAN PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA LAYANAN DAN SANKSI  
 KEPADA PEMBERI LAYANAN BILA LAYANAN TIDAK SESUAI STANDAR LAYANAN DI  
 LINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN SUMBAWA BARAT

A. Bentuk Kompensasi yang diberikan kepada Penerima Layanan

No	Bentuk Layanan Komponen Standar yang dilanggar	Kompensasi yang diberikan
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Permohonan maaf dari pemberi layanan 2. Pemberi layanan memberikan penjelasan kepada pengguna layanan terkait masalah yang diadukan; 3. Pemberian layanan prioritas untuk kunjungan berikutnya
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Permohonan maaf dari pemberi layanan 2. Pemberi layanan memberikan penjelasan kepada pengguna layanan terkait masalah yang diadukan; 3. Pemberian layanan prioritas untuk kunjungan berikutnya
3.	Jangka Waktu	1. Permohonan maaf dari pemberi layanan 2. Pemberi layanan memberikan penjelasan kepada pengguna layanan terkait masalah yang diadukan; 3. Pemberian layanan prioritas untuk kunjungan berikutnya 4. Keterlambatan penyelesaian pelayanan akan diberikan Cenderamata KPU Kabupaten Sumbawa Barat.

4.	Biaya Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permohonan maaf dari pemberi layanan</li> <li>2. Pemberi layanan memberikan penjelasan kepada pengguna layanan terkait masalah yang diadukan;</li> <li>3. Pemberian layanan prioritas untuk kunjungan berikutnya</li> </ol>
5.	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas meminta maaf dan klarifikasi atas layanan yang tidak patut;</li> <li>2. Memberikan prioritas waktu dan pelayanan untuk kunjungan berikutnya.</li> </ol>

B. Bentuk Sanksi kepada Pemberi Layanan:

1. Teguran Lisan
2. Pembinaan

C. Komplain atas layanan yang tidak sesuai standar akan menjadi bahan evaluasi internal bagi Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Sumbawa Barat untuk memberikan pelayanan yang lebih baik

Sekretaris Komisi Pemilihan Umum  
Kabupaten Sumbawa Barat,

ttd

LALU AMRULLAH

Salinan sesuai dengan aslinya  
SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KABUPATEN SUMBAWA BARAT  
Kasubbag Hukum dan SDM,



Faridah Anwar