



SALINAN

KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT
NOMOR 20 TAHUN 2026
TENTANG

PERUBAHAN ATAS KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT NOMOR 24 TAHUN 2025 TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT,

- Menimbang : a. bahwa untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transparan dan akuntabel, serta guna memberikan pelayanan prima yang berorientasi pada pemenuhan hak-hak masyarakat di bidang kepemiluan, KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat perlu menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas, terukur, dan responsif;
- b. bahwa untuk menjamin perlindungan bagi pengguna layanan atas ketidaksesuaian pemenuhan standar waktu dan merespons dinamika kebutuhan masyarakat, perlu dilakukan penyesuaian terhadap Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Provinsi Nusa Tenggara Barat dengan menambahkan ruang lingkup kompensasi pelayanan dan jenis layanan penelitian kepemiluan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Komisi Pemilihan Umum Provinsi Nusa Tenggara Barat tentang Perubahan atas Keputusan Komisi Pemilihan Umum Provinsi Nusa Tenggara Barat Nomor 24 Tahun 2025 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Provinsi Nusa Tenggara Barat;

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
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. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 69, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5871);
4. 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 beberapa kali, terakhir 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 54, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6863);
5. 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 5357);
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 Nomor 320) sebagaimana telah 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 21 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua 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 826);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
9. Keputusan Komisi Pemilihan Umum Nomor 197 Tahun 2022 tentang Pedoman Teknis Penyusunan Keputusan di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT TENTANG PERUBAHAN ATAS KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT NOMOR 24 TAHUN 2025 TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT.

KESATU : Mengubah Diktum KETIGA Keputusan Komisi Pemilihan Umum Provinsi Nusa Tenggara Barat Nomor 24 Tahun 2025 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Provinsi Nusa Tenggara Barat dengan menambahkan 1 (satu) huruf baru yakni huruf h, sehingga Standar Pelayanan Publik meliputi:

- a. Autentifikasi Salinan Keputusan tentang Penetapan Perolehan Suara Sah Partai Politik dan Perolehan Kursi Partai Politik Tingkat Provinsi;
- b. Penggantian Antarwaktu Anggota DPRD Tingkat Provinsi;
- c. Permohonan Informasi Publik;
- d. Penerimaan Layanan atas Pengaduan Masyarakat;
- e. Magang Perguruan Tinggi;
- f. Layanan Data Pemilih;
- g. Pendidikan Pemilih; dan
- h. Layanan Penelitian Kepemiluan.

KEDUA : Mengubah Lampiran Keputusan Komisi Pemilihan Umum Provinsi Nusa Tenggara Barat Nomor 24 Tahun 2025 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Provinsi Nusa Tenggara Barat dengan menambahkan ruang lingkup kompensasi pada setiap jenis pelayanan serta menambahkan Standar Pelayanan Penelitian Kepemiluan, sehingga keseluruhan Standar Pelayanan Publik menjadi sebagaimana tercantum dalam Lampiran I sampai dengan Lampiran VIII yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

- KETIGA : Pada saat Keputusan ini ditetapkan, Ketentuan Keputusan Komisi Pemilihan Umum Provinsi Nusa Tenggara Barat Nomor 24 Tahun 2025 Tentang Standar Pelayanan Publik Di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Provinsi Nusa Tenggara Barat dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak diubah dengan Keputusan ini.
- KEEMPAT : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran Komisi Pemilihan Umum Provinsi Nusa Tenggara Barat.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Mataram
pada tanggal 20 Agustus 2026

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT,

ttd

MUHAMMAD KHUWAILID

Salinan sesuai dengan aslinya
SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT
Kepala Bagian Teknis Penyelenggaraan Pemilu,
dan Hukum



I Made Merta Arta

LAMPIRAN I KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT
NOMOR 20 TAHUN 2026
TANGGAL 20 AGUSTUS 2026
TENTANG PERUBAHAN ATAS KEPUTUSAN KOMISI
PEMILIHAN UMUM PROVINSI NUSA TENGGARA
BARAT NOMOR 24 TAHUN 2025 TENTANG STANDAR
PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN KOMISI
PEMILIHAN UMUM PROVINSI NUSA TENGGARA
BARAT.

STANDAR PELAYANAN AUTENTIFIKASI
PEROLEHAN SUARA SAH PARTAI POLITIK HASIL PEMILIHAN UMUM
ANGGOTA DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH
DI KPU PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Autentifikasi perolehan suara sah Partai Politik pemilihan umum anggota DPRD Provinsi Nusa Tenggara Barat merupakan salah satu syarat yang ditetapkan guna memperoleh dana pembinaan berupa bantuan Partai Politik dari pemerintah. Partai Politik setiap tahun melakukan permohonan autentifikasi perolehan suara kepada KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat. Untuk memberikan pelayanan yang prima, penting disusun standar pelayanan dalam melaksanakan autentifikasi perolehan suara pemilihan umum anggota DPRD Provinsi Nusa Tenggara Barat.

B. Ruang Lingkup

Dalam standar pelayanan autentifikasi ini memiliki ruang lingkup sebagai berikut:

1. Latar Belakang
2. Ruang Lingkup
3. Pengertian
4. Maksud dan tujuan
5. Dasar Hukum
6. Persyaratan
7. Sistem, prosedur, dan mekanisme

8. Jangka Waktu
9. Produk Pelayanan
10. Biaya/Tarif
11. Pengaduan masyarakat
12. Kompetensi petugas pelayanan
13. Pengawasan internal
14. Jumlah petugas pelayanan
15. Kompensasi Pelayanan
16. Evaluasi Kinerja Pelayanan

C. Maksud dan Tujuan

Tujuan penyusunan standar pelayanan ini untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas, dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan penerima layanan serta kemampuan penyelenggara layanan.

BAB II

PENGERTIAN DAN DASAR HUKUM

A. Pengertian

Dalam standar pelayanan ini yang dimaksud dengan:

1. Penerima layanan adalah Partai Politik yang memperoleh kursi di DPRD Provinsi Nusa Tenggara Barat.
2. Pimpinan Partai Politik adalah ketua, wakil Ketua Partai Politik tingkat wilayah Provinsi Nusa Tenggara Barat;
3. Autentifikasi adalah proses legalisasi hasil perolehan suara sah Partai Politik dan suara sah calon anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat pada setiap Daerah Pemilihan calon anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah di Provinsi Nusa Tenggara Barat;
4. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat;
5. Petugas Pelayanan adalah staf KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat yang ditugaskan oleh Sekretaris KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat.

B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2008 tentang Partai Politik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 3, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4801) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2011 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2008 Tentang Partai Politik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 8, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5189);
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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 129).

3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2009 tentang Bantuan Keuangan kepada Partai Politik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 18, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4972) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Peraturan Pemerintah Nomor 1 Tahun 2018 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2009 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6177);
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 78 tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 36 tahun 2018 Tentang Tata Cara Penghitungan, Penganggaran, dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja daerah, dan Tertib administrasi Pengajuan, Penyaluran, dan Laporan Pertanggungjawaban Penggunaan Keuangan Partai Politik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1777 Tahun 2020);
5. 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 Nomor 320) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 5 Tahun 2022 tentang Perubahan Keempat 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 2022 Nomor 984);
6. 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);

BAB III

PERSYARATAN, SISTEM, PROSEDUR, MEKANISME, JANGKA WAKTU DAN BIAYA

A. Persyaratan

Dalam mengajukan permohonan data autentifikasi perolehan suara Partai Politik dilaksanakan dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Permohonan data autentifikasi hanya dapat dilaksanakan oleh Partai Politik yang secara sah memperoleh kursi di DPRD Provinsi Nusa Tenggara Barat pada pemilu terakhir;
2. Surat Permohonan resmi diajukan menggunakan kop surat Partai Politik tingkat Provinsi Nusa Tenggara Barat;
3. Surat Permohonan wajib ditandatangani secara sah oleh Ketua dan Sekretaris (atau sebutan lain) Partai Politik tingkat Provinsi Nusa Tenggara Barat, serta dibubuhi cap basah/stempel Partai Politik;
4. Melampirkan salinan Surat Keputusan (SK) Kepengurusan Partai Politik tingkat Provinsi Nusa Tenggara Barat yang masih berlaku.

B. Sistem, Prosedur dan Mekanisme

Surat permohonan dapat ditindaklanjuti dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Surat permohonan ditujukan kepada ketua KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat;
2. Permohonan disampaikan pada hari dan jam kerja KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat.
3. Surat permohonan diregister dalam buku register surat.
4. Petugas register menyampaikan surat permohonan kepada Sekretaris KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat disertai dengan lembar disposisi.
5. Sekretaris KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat menyampaikan surat permohonan kepada ketua KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat disertai dengan usul, saran dan lembar disposisi.
6. Ketua KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat menindaklanjuti dengan melakukan disposisi kepada Ketua Divisi Teknis Penyelenggara Pemilu.
7. Ketua Divisi Teknis Penyelenggara Pemilu dan Sub Bagian Teknis

Penyelenggaraan Pemilu melakukan verifikasi keabsahan dokumen serta pencocokan draf autentifikasi dengan salinan asli Sertifikat Rekapitulasi Hasil Penghitungan Suara (Model D-Hasil Provinsi) yang tersimpan dalam arsip.

8. Ketua Divisi dan pegawai pada Sub Bagian Teknis Penyelenggaraan Pemilu menyiapkan dokumen autentifikasi perolehan suara hasil pemilu terakhir yang telah diverifikasi.
9. Surat autentifikasi perolehan suara pemilu terakhir ditandatangani oleh Ketua KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat;
10. Data autentifikasi perolehan suara hasil pemilu terakhir dilegalisasi oleh Sekretaris KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat.
11. Surat disampaikan kepada Partai Politik penerima data autentifikasi;
12. Dalam hal ketua KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat berhalangan, surat autentikasi dapat ditandatangani oleh pelaksana harian ketua.

C. Jangka Waktu

Pelayanan data autentifikasi disampaikan kepada Partai Politik penerima dalam jangka waktu paling lambat 3 (tiga) hari kerja.

D. Biaya/tarif

Pelayanan terhadap autentifikasi perolehan suara Partai Politik pemilu terakhir tidak dikenakan biaya/tarif.

BAB IV PRODUK PELAYANAN, PENGADUAN, DAN MASUKAN

A. Produk Pelayanan

Produk layanan autentifikasi perolehan suara sah Partai Politik hasil Pemilu terakhir Anggota DPRD Provinsi Nusa Tenggara Barat merupakan perolehan suara sah Partai Politik pada setiap daerah pemilihan yang terdiri dari suara sah Partai Politik dan suara sah calon dalam bentuk *hardcopy* yang telah ditandatangani ketua KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat dan telah dilegalisasi oleh Sekretaris KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat.

B. Pengaduan, dan Masukan

1. Penerima informasi, dan/atau masyarakat dapat menyampaikan aduan terhadap pelayanan permohonan autentifikasi hasil pemilu terakhir anggota DPRD Provinsi Nusa Tenggara Barat dengan menyampaikan kepada KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat dengan cara:
 - a. Datang langsung dan mengisi formulir pengaduan/saran dan dimasukkan ke dalam Kotak Pengaduan.
 - b. Tidak langsung, menyampaikan aduan, saran, dan masukan melalui <https://bit.ly/DumasKPUNTB>; atau melalui media sosial KPU Provinsi NTB (*whatsapp*: 081998022008, Instagram: kpu.ntb, X: KpuNtb, *facebook*: KPU Prov NTB, *Email*: prop_ntb@kpu.go.id, *Email Hotline*: pengaduanmasyarakat.kpu.ntb@gmail.com).
2. Aduan Masyarakat terhadap layanan yang memenuhi syarat, ditindaklanjuti dengan melakukan pemeriksaan disiplin pegawai di lingkungan KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat yang dipimpin oleh Sekretaris KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat.

BAB V

SARANA, KOMPETENSI, PENGAWASAN, JUMLAH DAN JAMINAN PELAYANAN

A. Sarana, Prasarana, dan Fasilitas

Dalam mengelola pelayanan KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat dilengkapi dengan sarana, prasarana, dan fasilitas yang terdiri dari:

1. Komputer
2. Printer
3. Kertas
4. Jaringan Internet

B. Kompetensi Pelaksana

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, petugas pelayanan memiliki sikap dan pengetahuan yang meliputi:

1. Ramah dalam melayani;
2. Memahami syarat, prosedur, mekanisme permohonan autentifikasi;
3. Mengetahui produk layanan.

C. Pengawasan internal

Dalam rangka memastikan kepatuhan, kebenaran produk layanan KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat menerapkan pengawasan internal dengan melakukan pemeriksaan secara berjenjang oleh Kepala Sub Bagian Teknis, Kepala Bagian Teknis penyelenggara Pemilu dan Pemilihan, Sekretaris KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat, Ketua Divisi Teknis Penyelenggaraan Pemilu, dan Ketua KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat.

D. Jumlah Pelaksana

Dalam rangka mendukung kualitas pelayanan Sekretaris KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat menetapkan 7 (tujuh) orang staf KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat untuk melaksanakan pelayanan.

E. Jaminan pelayanan

Dalam rangka memberikan jaminan terhadap pelayanan layanan autentifikasi perolehan suara sah Partai Politik hasil Pemilu terakhir Anggota DPRD Provinsi NTB ditetapkan:

1. Standar operasional prosedur pelayanan;
2. Maklumat pelayanan.

BAB VI

KOMPENSASI PELAYANAN

Dalam rangka memberikan kepastian, perlindungan, dan jaminan kualitas pelayanan kepada partai politik peserta Pemilu, KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat berkomitmen menyelenggarakan layanan Autentifikasi Perolehan Suara Sah Partai Politik Hasil Pemilihan Umum Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah di KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan. Apabila penyelenggara pelayanan tidak dapat memenuhi standar jangka waktu penyelesaian layanan karena kesalahan atau kelalaian petugas, pengguna layanan berhak memperoleh kompensasi pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Pemberian kompensasi pelayanan bertujuan untuk menjamin akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan, meningkatkan kepercayaan masyarakat, serta mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

A. Mekanisme Pemberian Kompensasi (Penerima Layanan)

1. Pengguna layanan menyampaikan keberatan atau pengaduan apabila pelayanan tidak diselesaikan sesuai dengan jangka waktu yang tercantum dalam Standar Pelayanan.
2. Petugas pelayanan melakukan verifikasi terhadap penyebab keterlambatan penyelesaian layanan.
3. Apabila hasil verifikasi menunjukkan bahwa keterlambatan disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian penyelenggara, maka kompensasi pelayanan diberikan kepada pengguna layanan.
4. Penanggung jawab pelayanan memastikan penyelesaian layanan dilakukan dengan prioritas sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Seluruh proses pemberian kompensasi dan tindak lanjut dicatat sebagai bahan evaluasi peningkatan kualitas pelayanan.

B. Kompensasi Pelayanan

Apabila keterlambatan penyelesaian layanan terjadi karena kesalahan atau kelalaian penyelenggara, pengguna layanan memperoleh kompensasi berupa:

1. Permohonan maaf secara lisan dan/atau tertulis dari penyelenggara pelayanan.
2. Penjelasan mengenai penyebab keterlambatan beserta estimasi waktu penyelesaian layanan.
3. Prioritas penyelesaian permohonan tanpa dipungut biaya.
4. Penyampaian informasi perkembangan penyelesaian layanan sampai layanan selesai diberikan.
5. Koordinasi percepatan penyelesaian dengan unit kerja terkait sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kompensasi pelayanan tidak diberikan apabila keterlambatan disebabkan oleh:

1. Persyaratan administrasi dari pemohon yang belum lengkap;
2. Keadaan kahar (*force majeure*); atau
3. Sebab lain di luar kendali penyelenggara yang dapat dipertanggungjawabkan.

C. Mekanisme Sanksi Internal Petugas layanan

1. Petugas yang terbukti lalai tidak melaksanakan pelayanan Autentifikasi Perolehan Suara Sah Partai Politik Hasil Pemilihan Umum Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah sesuai dengan Standar Pelayanan sehingga mengakibatkan keterlambatan penyelesaian dikenakan pembinaan berupa teguran lisan maupun tertulis dari atasan langsung.
2. Kejadian keterlambatan yang berujung pada pemberian kompensasi pelayanan akan dicatat sebagai poin pengurang dalam penilaian Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) tahunan bagi petugas pelaksana maupun pejabat pengawas yang bersangkutan.

D. Monitoring dan Evaluasi

Pelaksanaan kompensasi pelayanan dan penerapan sanksi terhadap petugas menjadi bagian dari monitoring dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat. Hasil evaluasi digunakan sebagai dasar perbaikan Standar Pelayanan, peningkatan kompetensi petugas, dan penyempurnaan tata kelola pelayanan guna mewujudkan pelayanan yang cepat, tepat, transparan, dan akuntabel.

BAB VII
PENUTUP

Dalam rangka mengefektifkan dan meningkatkan kualitas standar pelayanan, dilaksanakan evaluasi secara periodik.

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT,

ttd

MUHAMMAD KHUWAILID

LAMPIRAN II KEPUTUSAN KOMISI
PEMILIHAN UMUM PROVINSI NUSA
TENGGARA BARAT
NOMOR 20 TAHUN 2026
TANGGAL 20 AGUSTUS 2026
TENTANG PERUBAHAN ATAS KEPUTUSAN
KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI
NUSA TENGGARA BARAT NOMOR 24
TAHUN 2025 TENTANG STANDAR
PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN
KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI
NUSA TENGGARA BARAT.

STANDAR PELAYANAN PENGANTIAN ANTAR WAKTU ANGGOTA DEWAN
PERWAKILAN RAKYAT DAERAH TINGKAT PROVINSI
NUSA TENGGARA BARAT

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berdasarkan ketentuan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 3 Tahun 2025 tentang Penggantian Antarwaktu Anggota Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Daerah, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota, pengusulan calon pengganti antarwaktu anggota DPRD Provinsi dilakukan oleh KPU Provinsi. Pergantian Antar Waktu (PAW) anggota DPRD Provinsi sering kali menimbulkan dinamika hukum dan politik, terutama apabila anggota DPRD Provinsi berhenti karena diberhentikan oleh partai politiknya. Oleh karena itu, dalam rangka memberikan pedoman untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi PAW calon anggota DPRD Provinsi Nusa Tenggara Barat, perlu disusun standar pelayanan PAW yang terukur dan berkepastian hukum.

B. Ruang Lingkup

1. Latar Belakang
2. Ruang Lingkup
3. Pengertian
4. Maksud dan tujuan
5. Dasar Hukum
6. Persyaratan
7. Sistem, prosedur, dan mekanisme
8. Jangka Waktu
9. Produk Pelayanan
10. Biaya/Tarif
11. Pengaduan masyarakat
12. Kompetensi petugas pelayanan
13. Pengawasan internal
14. Jumlah petugas pelayanan
15. Kompensasi Pelayanan
16. Evaluasi Kinerja Pelayanan

C. Maksud dan Tujuan

Tujuan penyusunan standar pelayanan ini untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan penerima layanan sesuai dengan kemampuan penyelenggara layanan.

BAB II

PENGERTIAN DAN DASAR HUKUM

A. Pengertian

1. Penggantian Antarwaktu Anggota DPRD Provinsi Nusa Tenggara Barat selanjutnya disebut PAW Anggota DPRD Provinsi Nusa Tenggara Barat adalah proses penggantian Anggota DPRD Provinsi Nusa Tenggara Barat yang berhenti antarwaktu untuk digantikan oleh calon pengganti antarwaktu yang diambil dari DCT Anggota DPRD Provinsi Nusa Tenggara Barat dari Partai Politik yang sama pada daerah pemilihan yang sama yang menduduki peringkat suara terbanyak berikutnya.
2. Pimpinan DPRD Provinsi Nusa Tenggara Barat adalah Ketua dan/atau Wakil Ketua yang dipilih dari dan oleh DPRD Provinsi Nusa Tenggara Barat yang ditetapkan dengan Keputusan DPRD Provinsi berdasarkan ketentuan yang diatur dalam undang-undang tentang Majelis Permusyawaratan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.
3. Daftar Calon Tetap Anggota DPRD Provinsi Nusa Tenggara Barat yang selanjutnya disebut DCT Anggota DPRD Provinsi Nusa Tenggara Barat adalah daftar calon tetap yang memuat nomor urut, nama, tanda gambar Partai Politik, nomor urut bakal calon, pas foto bakal calon, nama lengkap bakal calon, jenis kelamin dan daerah kabupaten/kota atau kecamatan tempat tinggal calon.
4. Calon Pengganti Antarwaktu Anggota DPRD Provinsi Nusa Tenggara Barat yang selanjutnya disebut Calon Pengganti Antarwaktu adalah nama calon pengganti antarwaktu yang diambil dari DCT Anggota DPRD Provinsi Nusa Tenggara Barat pada Pemilu Terakhir dan berdasarkan hasil verifikasi yang dilakukan KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat yang masih memenuhi persyaratan calon.
5. Komisi Pemilihan Umum Provinsi Nusa Tenggara Barat yang selanjutnya disebut KPU Provinsi NTB adalah Komisi Pemilihan Umum yang ditetapkan oleh KPU Republik Indonesia berdasarkan Keputusan.

6. Satuan Kerja Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut penyelenggara pelayanan adalah Komisi Pemilihan Umum Provinsi Nusa Tenggara Barat.
7. Petugas Pelayanan adalah staf KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat yang ditugaskan oleh Sekretaris Komisi Pemilihan Umum Provinsi Nusa Tenggara Barat.

B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2008 tentang Partai Politik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 3, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4801) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2011 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2008 Tentang Partai Politik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 8, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5189);
2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2014 tentang Majelis Permusyawaratan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Daerah, dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5568) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2019 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2014 tentang Majelis Permusyawaratan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Daerah, dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 181, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6396).
3. 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 129).

4. Peraturan KPU Nomor 3 Tahun 2025 tentang Penggantian Antarwaktu Anggota Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Daerah, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 950);
5. 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 Nomor 320) sebagaimana telah 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);
6. 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 21 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua 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 826).

BAB III

PERSYARATAN, SISTEM, PROSEDUR, MEKANISME, JANGKA WAKTU DAN BIAYA

A. Persyaratan

Dalam menyampaikan Permohonan Penggantian Antarwaktu Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat dilaksanakan dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Surat Pimpinan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat perihal penyampaian nama anggota DPRD Provinsi Nusa Tenggara Barat yang berhenti ditandatangani oleh salah satu atau lebih Pimpinan DPRD Provinsi Nusa Tenggara Barat.
2. Surat penyampaian nama anggota DPRD Provinsi Nusa Tenggara Barat yang diberhentikan disertai dengan alasan pemberhentian dan kelengkapan dokumen pendukung yang sah.
3. Surat penyampaian nama anggota DPRD Provinsi Nusa Tenggara Barat yang berhenti antarwaktu dan permintaan nama Calon Pengganti Antar Waktu dapat dilampiri dengan dokumen pendukung.

B. Sistem, Prosedur dan Mekanisme

1. Surat permohonan ditujukan secara resmi kepada Ketua KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat.
2. Surat penyampaian pemberhentian anggota DPRD Provinsi Nusa Tenggara Barat diregister dalam buku register surat.
3. Petugas register menyampaikan surat tersebut kepada Sekretaris KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat disertai dengan lembar disposisi.
4. Sekretaris KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat menyampaikan surat tersebut kepada ketua KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat disertai dengan usul, saran dan lembar disposisi.
5. KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat melakukan verifikasi, klarifikasi (apabila diperlukan) terhadap kelengkapan, kebenaran, dan keabsahan dokumen.
6. Ketua divisi dan pegawai pada sub bagian teknis penyelenggara Pemilu menyiapkan hasil verifikasi, dan klarifikasi (apabila

diperlukan) dalam rapat Pleno KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat.

7. Surat jawaban KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat kepada Pimpinan DPRD Provinsi Nusa Tenggara Barat ditandatangani oleh Ketua KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat.
8. Dalam hal ketua KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat berhalangan, surat jawaban dapat ditandatangani oleh pelaksana harian ketua.
9. Sekretariat KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat menyampaikan surat ke Pimpinan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat.
10. Publikasi Penggantian Antarwaktu Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat yang telah selesai dapat diakses melalui laman <https://publikasipaw.kpu.go.id>

C. Jangka waktu pelayanan

Penyampaian surat jawaban terkait Penggantian Antarwaktu anggota DPRD Provinsi Nusa Tenggara Barat kepada Pimpinan DPRD Provinsi Nusa Tenggara Barat dilaksanakan dalam jangka waktu paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak surat permohonan diterima secara lengkap. Dalam hal proses Penggantian Antarwaktu anggota DPRD Provinsi Nusa Tenggara Barat memerlukan klarifikasi dan/atau masih menunggu putusan pengadilan yang telah berkekuatan hukum tetap (*inkracht*), maka jangka waktu penyelesaian pelayanan menyesuaikan dengan waktu yang diperlukan untuk memperoleh hasil klarifikasi, verifikasi, dan/atau putusan pengadilan yang berkekuatan hukum tetap.

D. Biaya/tarif

Pelayanan terhadap Pelayanan Penggantian Antarwaktu anggota DPRD Provinsi Nusa Tenggara Barat tidak dikenakan biaya/tarif.

BAB IV

PRODUK PELAYANAN, PENGADUAN, DAN MASUKAN

A. Produk Pelayanan

Produk layanan Penggantian Antarwaktu Anggota DPRD Provinsi Nusa Tenggara Barat merupakan dokumen berupa:

1. Surat berisi nama calon anggota Pengganti antar Waktu anggota DPRD Provinsi Nusa Tenggara Barat dengan peringkat perolehan suara berikutnya;
2. Surat jawaban tentang status hukum Penggantian Antarwaktu.

B. Pengaduan dan Masukan

1. Penerima pelayanan, dan/atau masyarakat dapat menyampaikan aduan terhadap pelayanan Penggantian Antarwaktu Anggota DPRD Provinsi Nusa Tenggara Barat dengan menyampaikan kepada KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat dengan cara:
 - a. Datang langsung dan mengisi formulir pengaduan/saran dan dimasukkan ke dalam Kotak Pengaduan.
 - b. Tidak langsung, menyampaikan aduan, saran, dan masukan melalui <https://bit.ly/DumaskPUNTB>; atau melalui media sosial KPU Provinsi NTB (*whatsapp* : 081998022008, *Instagram*:kpu.ntb., *X*:KpuNtb, *facebook*: KPU Prov NTB, *email*: pengaduanmasyarakat.kpuntb@gmail.com).
2. Aduan masyarakat terhadap layanan yang tidak sesuai standar akan ditindaklanjuti dengan melakukan pemeriksaan disiplin pegawai di lingkungan KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat yang dipimpin oleh Sekretaris KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat.

BAB V

SARANA, KOMPETENSI, PENGAWASAN, JUMLAH DAN JAMINAN PELAYANAN

A. Sarana, Prasarana, dan Fasilitas

Dalam mengelola pelayanan KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat dilengkapi dengan sarana, prasarana, dan fasilitas yang terdiri dari:

1. Komputer
2. Printer
3. Kertas
4. Jaringan Internet

B. Kompetensi Pelaksana

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, petugas pelayanan memiliki sikap dan pengetahuan yang meliputi:

1. Bersikap ramah dalam melayani;
2. Memahami syarat, prosedur, mekanisme Penggantian Antarwaktu anggota DPRD Provinsi Nusa Tenggara Barat;
3. Memahami produk dari pelayanan Penggantian Antarwaktu.

C. Pengawasan internal

Dalam rangka memastikan kepatuhan dan kebenaran produk layanan, KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat menerapkan pengawasan internal dengan melakukan pemeriksaan secara berjenjang oleh Kepala Sub Bagian Teknis, Kepala Bagian Teknis penyelenggara Pemilu dan Pemilihan dan Hukum, Sekretaris KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat, Ketua Divisi Teknis Penyelenggara Pemilu, dan Ketua dan anggota KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat.

D. Jumlah Pelaksana

Dalam rangka mendukung kualitas pelayanan Sekretaris KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat menetapkan 7 (tujuh) orang staf KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat untuk melaksanakan pelayanan.

E. Jaminan pelayanan

Dalam rangka memberikan jaminan terhadap pelayanan layanan Penggantian Antarwaktu Anggota DPRD Provinsi Nusa Tenggara Barat ditetapkan:

1. Standar Operasional Prosedur pelayanan
2. Maklumat Pelayanan Informasi

BAB VI

KOMPENSASI PELAYANAN

Dalam rangka memberikan kepastian, perlindungan, dan jaminan kualitas pelayanan kepada pemangku kepentingan kepemiluan, KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat berkomitmen menyelenggarakan layanan administrasi Penggantian Antarwaktu (PAW) Anggota DPRD Provinsi Nusa Tenggara Barat sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan, yakni paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak dokumen dinyatakan lengkap dan sah. Apabila penyelenggara pelayanan tidak dapat memenuhi standar jangka waktu tersebut karena murni kelalaian petugas administrasi, pengguna layanan berhak memperoleh kompensasi pelayanan sebagai wujud akuntabilitas kelembagaan.

A. Mekanisme Pemberian Kompensasi (Penerima Layanan)

1. Pimpinan/Sekretariat DPRD Provinsi Nusa Tenggara Barat menyampaikan keberatan atau pengaduan apabila surat jawaban KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat tidak diselesaikan atau diserahkan sesuai dengan jangka waktu yang tercantum dalam Standar Pelayanan.
2. Tim pengelola pelayanan KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat melakukan verifikasi terhadap penyebab keterlambatan penyelesaian layanan.
3. Apabila hasil verifikasi menunjukkan bahwa keterlambatan disebabkan oleh kesalahan administratif atau kelalaian internal penyelenggara, maka kompensasi pelayanan wajib diberikan kepada pengguna layanan.
4. Penanggung jawab pelayanan memastikan penyelesaian layanan dilakukan dengan pengambilalihan status menjadi prioritas tertinggi.
5. Seluruh proses pemberian kompensasi dan tindak lanjut dicatat sebagai bahan evaluasi peningkatan kualitas pelayanan.

B. Bentuk Kompensasi Pelayanan

Apabila keterlambatan penyelesaian layanan terjadi karena

kesalahan atau kelalaian administratif penyelenggara, pengguna layanan memperoleh kompensasi berupa:

1. Permohonan maaf secara lisan dan/atau tertulis dari penyelenggara pelayanan kepada pemohon layanan.
2. Penjelasan secara transparan mengenai penyebab keterlambatan beserta estimasi pasti waktu penyelesaian layanan.
3. Prioritas penyelesaian proses administrasi PAW yang diawasi secara langsung oleh pimpinan tanpa dipungut biaya.
4. Layanan antar dokumen (*delivery service*) secara langsung ke Sekretariat DPRD Provinsi Nusa Tenggara Barat oleh petugas KPU Provinsi NTB setelah surat persetujuan/jawaban selesai ditandatangani.
5. Penyampaian informasi perkembangan penyelesaian layanan secara berkala sampai layanan selesai diberikan.

C. Pengecualian Kompensasi

Kompensasi pelayanan tidak diberikan dan jangka waktu pelayanan dapat ditangguhkan/dikecualikan apabila keterlambatan disebabkan oleh kondisi hukum dan faktual sebagai berikut:

1. Persyaratan administrasi dari pemohon belum lengkap dan sah, sehingga dokumen dikembalikan untuk diperbaiki.
2. Terdapat sengketa internal kepengurusan Partai Politik yang mengharuskan KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat menunggu penetapan keabsahan kepengurusan dari kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang hukum dan hak asasi manusia.
3. Calon Pengganti Antar Waktu sedang dalam proses peradilan sengketa, sehingga KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat harus menunda proses untuk menunggu putusan pengadilan yang telah berkekuatan hukum tetap (*inkracht*).
4. Proses klarifikasi faktual ke instansi berwenang (terkait keabsahan dokumen ijazah, status hukum, status kesehatan, atau surat pengunduran diri Calon Pengganti Antarwaktu) secara teknis membutuhkan waktu balasan lebih dari batas waktu pelayanan.

5. Keadaan kahar (*force majeure*).

D. Mekanisme Sanksi Internal Petugas

1. Petugas yang terbukti lalai tidak melaksanakan pelayanan administrasi PAW sesuai dengan Standar Pelayanan sehingga mengakibatkan keterlambatan penyelesaian dikenakan pembinaan berupa teguran lisan maupun tertulis dari atasan langsung.
2. Kejadian keterlambatan yang berujung pada pemberian kompensasi pelayanan akan dicatat sebagai poin pengurang dalam penilaian Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) tahunan bagi petugas pelaksana maupun pejabat pengawas yang bersangkutan.

E. Monitoring dan Evaluasi

Pelaksanaan kompensasi pelayanan dan penerapan sanksi terhadap petugas menjadi bagian dari monitoring dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat. Hasil evaluasi digunakan sebagai dasar perbaikan tata kelola birokrasi yang responsif, cermat, dan berkepastian hukum.

BAB VII EVALUASI

Dalam rangka mengefektifkan dan meningkatkan kualitas standar pelayanan, dilaksanakan evaluasi secara periodik.

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT,

ttd

MUHAMMAD KHUWAILID

LAMPIRAN III KEPUTUSAN KOMISI
PEMILIHAN UMUM PROVINSI NUSA
TENGGARA BARAT
NOMOR 20 TAHUN 2026
TANGGAL 20 AGUSTUS 2026
TENTANG PERUBAHAN ATAS KEPUTUSAN
KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI
NUSA TENGGARA BARAT NOMOR 24
TAHUN 2025 TENTANG STANDAR
PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN
KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI
NUSA TENGGARA BARAT.

STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN INFORMASI PUBLIK DI KOMISI
PEMILIHAN UMUM PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Keterbukaan informasi publik merupakan salah satu pilar utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan partisipatif. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP) telah memberikan landasan hukum yang kuat bahwa setiap warga negara memiliki hak untuk memperoleh informasi publik sebagai bagian dari hak asasi manusia dan sarana untuk mengembangkan lingkungan masyarakat yang demokratis. Dalam konteks penyelenggaraan pemilu dan pemilihan kepala daerah, keterbukaan informasi menjadi semakin penting karena berkaitan langsung dengan hak politik masyarakat untuk mengetahui, memahami, dan ikut mengawasi setiap tahapan penyelenggaraan pemilihan.

Komisi Pemilihan Umum (KPU) sebagai lembaga penyelenggara pemilu memiliki peran sentral dalam memastikan tersedianya informasi publik yang benar, akurat, dan dapat diakses oleh masyarakat. KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat sebagai bagian dari KPU Republik Indonesia memikul tanggung jawab untuk melaksanakan amanat keterbukaan informasi publik, tidak hanya sebagai kewajiban normatif, tetapi juga sebagai upaya membangun kepercayaan masyarakat, memperkuat legitimasi hasil pemilu, serta meningkatkan partisipasi warga negara dalam kehidupan demokrasi. Dengan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap hak memperoleh informasi, serta berkembangnya teknologi komunikasi, permintaan informasi publik yang masuk ke KPU Provinsi NTB semakin beragam baik dari sisi bentuk, substansi, maupun tujuan penggunaannya.

Keterbukaan informasi publik juga bertujuan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), meningkatkan partisipasi masyarakat, serta membangun kepercayaan publik terhadap lembaga penyelenggara negara. Oleh karena itu, pelayanan informasi publik harus diselenggarakan secara cepat, tepat, sederhana, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Oleh karena itu, diperlukan pedoman permohonan informasi publik yang jelas, terukur, dan mudah dipahami agar masyarakat memperoleh kepastian hukum, sementara KPU Provinsi NTB memiliki pedoman operasional yang seragam dalam memberikan layanan informasi publik. Hal ini penting untuk memastikan bahwa layanan informasi publik tidak hanya sekadar formalitas, melainkan benar-benar dapat dimanfaatkan oleh masyarakat untuk kepentingan bersama dalam mendukung proses demokratisasi di daerah.

B. Ruang Lingkup

Ruang lingkup pedoman permohonan informasi publik di KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat meliputi:

1. Latar Belakang
2. Ruang Lingkup

3. Pengertian
4. Maksud dan tujuan
5. Dasar Hukum
6. Persyaratan
7. Sistem, prosedur, dan mekanisme
8. Jangka Waktu
9. Produk Pelayanan
10. Biaya/Tarif
11. Pengaduan masyarakat
12. Kompetensi petugas pelayanan
13. Pengawasan internal
14. Jumlah petugas pelayanan
15. Kompensasi Pelayanan
16. Evaluasi Kinerja Pelayanan

C. Maksud dan Tujuan

Tujuan penyusunan standar pelayanan ini untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan penerima layanan sesuai dengan kemampuan penyelenggara layanan.

BAB II

PENGERTIAN DAN DASAR HUKUM

A. Pengertian

Dalam standar pelayanan ini yang dimaksud dengan:

1. KPU Provinsi NTB adalah Komisi Pemilihan Umum Provinsi Nusa Tenggara Barat adalah lembaga penyelenggara pemilu di tingkat provinsi yang bersifat nasional, tetap, dan mandiri. KPU Prov. NTB bertugas menyelenggarakan Pemilihan Umum (Pemilu) dan Pemilihan Gubernur/Wakil Gubernur di wilayah Provinsi NTB serta melaksanakan tahapan, program, dan jadwal yang telah ditetapkan oleh KPU Republik Indonesia.
2. Informasi adalah keterangan, pernyataan, gagasan, atau tanda-tanda yang mengandung nilai, makna, dan pesan baik data, fakta maupun penjelasan yang dapat dilihat, didengar, dan dibaca yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi.
3. *Helpdesk* adalah layanan pusat bantuan yang disediakan oleh lembaga/instansi, termasuk KPU Prov. NTB, untuk memberikan informasi, menjawab pertanyaan, menerima pengaduan, serta membantu masyarakat dalam memperoleh pelayanan informasi publik.
4. Pemohon Informasi adalah setiap orang, warga negara Indonesia, atau badan hukum Indonesia yang mengajukan permintaan informasi publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
5. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) adalah pejabat yang bertanggung jawab dalam penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan/atau pelayanan informasi di lembaga publik. Dalam konteks KPU Provinsi NTB, PPID menjadi ujung tombak pelayanan informasi kepada masyarakat.
6. Informasi Publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh lembaga publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara

maupun penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya.

7. Layanan Informasi Publik Adalah kegiatan untuk memenuhi hak setiap orang atas informasi publik secara cepat, tepat waktu, biaya ringan, dan dengan cara yang sederhana sesuai dengan peraturan yang berlaku.
8. Atasan PPID Adalah Pejabat yang secara struktural membawahi PPID dan memiliki kewenangan memutuskan permohonan keberatan atas pelayanan informasi publik.
9. Tim Pertimbangan PPID Adalah tim yang beranggotakan unsur pimpinan KPU Provinsi NTB untuk membantu atasan PPID dalam mengambil keputusan, terutama terkait penetapan informasi publik yang terbuka maupun yang dikecualikan, penyelesaian keberatan, serta evaluasi atas pelaksanaan pelayanan informasi publik.
10. Informasi yang dikecualikan adalah informasi publik yang berdasarkan uji konsekuensi dinyatakan tertutup karena apabila dibuka dapat mengganggu kepentingan perlindungan pribadi, rahasia jabatan, penegakan hukum, keamanan negara, maupun ketentuan lain sesuai peraturan perundang-undangan.
11. Uji Konsekuensi adalah proses penilaian yang dilakukan oleh KPU untuk menentukan apakah suatu informasi publik dapat dikecualikan dengan mempertimbangkan dampak yang ditimbulkan jika informasi tersebut dibuka.
12. Komisi Informasi adalah lembaga yang secara berfungsi menjalankan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik, termasuk menerima, memeriksa, dan memutus sengketa informasi publik melalui mediasi dan/atau ajudikasi nonlitigasi.
13. Keberatan adalah permohonan yang diajukan oleh pemohon informasi publik kepada atasan PPID apabila tidak puas terhadap pelayanan informasi publik, baik karena penolakan, keterlambatan, maupun alasan lain sebagaimana diatur dalam UU KIP.
14. Sengketa Informasi Publik adalah sengketa yang terjadi antara badan publik dengan pemohon informasi publik terkait hak memperoleh dan menggunakan informasi publik, yang penyelesaiannya dilakukan

melalui Komisi Informasi atau lembaga peradilan.

15. Desk Layanan Informasi (Meja Layanan/*Helpdesk*) adalah sarana pelayanan langsung di kantor KPU Provinsi NTB yang disediakan untuk menerima, mencatat, dan menindaklanjuti permohonan informasi publik.
16. Laporan Layanan Informasi Publik adalah dokumen pertanggungjawaban yang disusun oleh PPID mengenai pelaksanaan pelayanan informasi publik dalam periode tertentu untuk kepentingan monitoring, evaluasi, dan pelaporan kepada publik.

B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);
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. 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 beberapa kali diubah, 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 (Lembaran Negara Tahun 2023 Nomor 54, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6863);
4. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2019 tentang Standar Layanan dan Prosedur Penyelesaian Sengketa Informasi Pemilihan Umum dan Pemilihan Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 189);
5. 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 Nomor 320) sebagaimana telah 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);

6. 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 21 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua 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 826);
7. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 741);
8. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik Di Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 870).

BAB III

PERSYARATAN, SISTEM, PROSEDUR, MEKANISME, JANGKA WAKTU DAN BIAYA

A. Persyaratan

1. Perorangan dengan melampirkan identitas diri yaitu salinan/fotokopi KTP-elektronik, passport, dan/atau identitas lain.
2. Badan publik dengan melampirkan bukti identitas Pemohon, berupa akta pendirian badan hukum yang telah mendapat pengesahan dari kementerian di bidang hukum.
3. Menyebutkan secara jelas informasi yang dimohonkan.
4. Menyampaikan tujuan penggunaan informasi.

B. Sistem, Prosedur, dan Mekanisme

Permohonan Informasi disampaikan dengan Sistem, Prosedur dan Mekanisme sebagai berikut:

1. Informasi yang dapat dimohonkan dan/atau dimohonkan sebagai berikut:
 - a. Informasi yang bersifat terbuka, terdiri dari:
 - 1) Informasi berkala
 - 2) Informasi setiap saat
 - 3) Informasi serta merta
 - b. Informasi yang bersifat tertutup
 - 1) Informasi tertutup merupakan informasi Publik yang dikecualikan. Berikut mekanisme Informasi yang dikecualikan:
 - a) KPU mengidentifikasi, melakukan pengujian konsekuensi, dan perlindungan terhadap Informasi Publik yang dikecualikan.
 - b) Informasi publik yang dikecualikan sebagaimana dimaksud diatas adalah Informasi Publik yang apabila dibuka dan diberikan kepada Pemohon Informasi Publik dapat:

- (1) menghambat proses penegakan hukum;
 - (2) mengganggu kepentingan perlindungan kekayaan intelektual dan perlindungan dari persaingan usaha tidak sehat di KPU, KPU Provinsi, dan KPU Kabupaten/Kota;
 - (3) membahayakan keamanan penyelenggara atau penyelenggaraan tugas, wewenang, dan kewajiban di KPU, KPU Provinsi, dan KPU Kabupaten/Kota;
 - (4) mengungkap rahasia pribadi; dan
 - (5) mengungkap rahasia jabatan.
- c) Memorandum atau surat-surat antar KPU atau intra KPU yang menurut sifatnya dirahasiakan kecuali atas putusan Komisi Informasi atau pengadilan dan Informasi Publik yang tidak boleh diungkapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan.
- d) Rahasia pribadi sebagaimana dimaksud diatas meliputi:
- (1) Riwayat dan kondisi anggota keluarga;
 - (2) Riwayat, kondisi dan perawatan, pengobatan kesehatan fisik, dan psikis seseorang;
 - (3) Kondisi keuangan, aset, pendapatan, dan rekening bank seseorang;
 - (4) Hasil-hasil evaluasi sehubungan dengan kapabilitas, intelektualitas, dan rekomendasi kemampuan seseorang; dan/atau
 - (5) Catatan yang menyangkut pribadi seseorang yang berkaitan dengan kegiatan satuan pendidikan formal dan satuan pendidikan nonformal.
- e) Informasi publik yang dapat mengungkap rahasia pribadi sebagaimana dimaksud diatas, tidak termasuk informasi publik yang dikecualikan apabila:
- (1) Pihak yang rahasianya diungkap memberikan persetujuan tertulis; dan/atau pengungkapan berkaitan dengan posisi seseorang dalam jabatan-

jabatan publik informasi yang dikecualikan merupakan informasi publik yang telah dilakukan penetapan oleh KPU Republik Indonesia melalui uji konsekuensi;

2. Prosedur permohonan informasi dilaksanakan secara langsung dan/atau tidak langsung.
 - a. Permohonan tidak langsung dilaksanakan melalui surat elektronik (*email*), e-PPID, media sosial Resmi KPU NTB seperti *whatsapp*, Instagram, X, dan *Facebook*.
 - 1) Petugas Layanan melakukan pengecekan di e-PPID KPU Provinsi NTB dan Media Sosial Resmi KPU Provinsi NTB.
 - 2) Petugas Layanan memeriksa seluruh kelengkapan permohonan informasi di seluruh akun media sosial resmi KPU Provinsi NTB.
 - 3) Petugas Layanan menyampaikan permohonan informasi kepada PPID KPU Provinsi NTB melalui Tim Penghubung.
 - 4) Dalam hal pemohon informasi tidak melengkapi formulir permohonan serta informasi yang diminta merupakan informasi yang dikecualikan, PPID KPU Provinsi NTB menolak proses permohonan informasi, disertai pemberitahuan mengenai dan alasan mengapa informasi tidak dapat diberikan.
 - 5) Petugas Layanan memberikan salinan *softcopy* informasi yang diminta kepada pemohon informasi melalui pesan langsung (*chat*), *email*, atau *Whatsapp* pemohon.
 - b. Permohonan secara langsung dilaksanakan dengan tatacara:
 - 1) Pemohon informasi mengajukan permohonan dengan cara datang langsung ke kantor KPU Provinsi NTB;
 - 2) mengisi formulir permohonan informasi.
3. Mekanisme Pelayanan permohonan informasi di meja pelayanan (*helpdesk*):
 - a. Petugas pelayanan memilah permintaan informasi dengan ketentuan permohonan langsung, dan permohonan tidak langsung.

- b. Mencatat permohonan informasi dalam buku register;
- c. Petugas pelayanan memberikan bukti tanda terima permohonan informasi kepada pemohon informasi.
- d. Menyampaikan formulir permohonan informasi kepada PPID KPU Provinsi NTB melalui tim penghubung.
- e. Dalam hal pemohon informasi tidak dapat mengisi formulir informasi, petugas pelayanan dapat membantu dalam pengisian dimaksud.
- f. Dalam hal informasi yang diminta merupakan informasi yang tersedia setiap saat, berkala, atau serta merta tidak termasuk kategori dikecualikan atau berpotensi termasuk kategori yang dikecualikan, Tim penghubung melalui Petugas pelayanan dapat langsung memberikan informasi.
- g. KPU Provinsi NTB memberikan Informasi dalam bentuk data, dokumen baik *softcopy* atau *hardcopy*.
- h. Dalam hal informasi yang diumumkan secara berkala dan serta merta, petugas pelayanan menyarankan pemohon informasi untuk membuka *website* resmi e-ppid KPU (<https://ppid.kpu.go.id>) atau KPU NTB (<https://ntbppid.kpu.go.id>).
- i. Dalam hal informasi belum dapat dikategorikan sebagai informasi terbuka atau informasikan yang dikecualikan, PPID KPU Provinsi NTB melakukan:
 - 1) Jika informasi yang dimaksud tidak dalam penguasaan dan tidak dapat dipenuhi KPU NTB, desk pelayanan memberikan pemberitahuan tertulis disertai alasan dan menginformasikan kepada pemohon informasi, badan publik yang menguasai informasi tersebut apabila mengetahui.
 - 2) Jika informasi yang dimaksud termasuk kategori informasi yang dikecualikan, petugas desk pelayanan menginformasikan kepada pemohon informasi dengan menunjukkan Keputusan KPU tentang informasi yang dikecualikan.
 - 3) Jika informasi tidak dapat diberikan, petugas desk pelayanan

menginformasikan kepada pemohon informasi mengenai haknya mengajukan surat keberatan kepada Atasan PPID.

- 4) Jika informasi yang dimohon pemohon informasi belum dapat diberikan, petugas desk pelayanan menginformasikan kepada pemohon informasi bahwa:
 - a) Informasi tentang Pemilu dan Pemilihan akan diberikan paling lambat dalam jangka waktu tiga hari kerja, dan dapat diperpanjang selama dua hari kerja dengan alasan.
 - b) Informasi selain informasi tentang Kepemiluan dan Pemilihan di luar tahapan Pemilu dan Pemilihan diberikan paling lambat dalam jangka waktu sepuluh hari kerja, dan dapat diperpanjang selama tujuh hari kerja dengan alasan.

4. Pengajuan Keberatan atas Permohonan Pelayanan Informasi

- a. Pemohon Informasi mengisi formulir keberatan serta menyampaikan keberatan secara tertulis kepada KPU Provinsi NTB dengan mencantumkan alasan pengajuan keberatan yakni:
 - 1) Penolakan berdasarkan alasan pengecualian informasi publik;
 - 2) Tidak disediakannya informasi publik secara berkala;
 - 3) Tidak ditanggapinya informasi publik;
 - 4) Permintaan informasi publik ditanggapi tidak sebagaimana yang diminta;
 - 5) Tidak dikabulkannya permintaan informasi publik;
 - 6) Pengenaan biaya yang tidak wajar; dan/atau
 - 7) Penyampaian informasi publik melebihi waktu yang diatur.
- b. Pemohon Informasi dapat mengajukan keberatan dengan datang langsung ke Kantor KPU Provinsi NTB/pengajuan secara elektronik (*whatsapp*/media sosial resmi KPU Provinsi NTB)atau mengirimkan pengajuan melalui e-ppid KPU Provinsi NTB.
- c. Pengajuan keberatan dapat diajukan oleh pemohon informasi publik dalam jangka waktu paling lambat 30 hari setelah ditemukannya alasan sebagaimana diatas serta pengajuan keberatan dapat dikuasakan kepada pihak lain yang cakap dihadapan hukum dengan disertai surat kuasa khusus dengan

dibubuhi materai.

d. Atasan PPID memberikan tanggapan secara tertulis kepada pemohon informasi dalam jangka waktu:

- 1) paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak dicatatnya pengajuan keberatan tersebut ke dalam buku register keberatan dalam hal permintaan berkaitan dengan Informasi kelembagaan dan/atau Informasi Pemilu dan Pemilihan pada tahap penyelenggaraan yang telah berlalu;
- 2) paling lambat 3 (tiga) hari setelah diterimanya keberatan dalam hal permintaan berkaitan dengan Informasi Pemilu dan Pemilihan pada tahap yang sedang berjalan; dan
- 3) Dalam hal atasan PPID menolak memberikan Informasi Publik berdasarkan alasan pengecualian Informasi Publik, atasan PPID wajib menyertakan surat keputusan KPU mengenai Informasi Publik yang dikecualikan

C. Jangka Waktu

1. KPU Provinsi NTB memberikan informasi yang dimohonkan paling lambat 10 (sepuluh) hari sejak permohonan informasi di register.
2. Dalam hal informasi yang dimohonkan berkaitan dengan informasi Pemilu atau Pemilihan pada masa Pemilu atau Pemilihan, KPU Provinsi NTB memberikan informasi dalam jangka waktu paling lambat 3 (tiga) hari sejak diterimanya formulir permohonan informasi dianggap lengkap.

D. Biaya/tarif

1. Pelayanan informasi tidak dikenakan biaya.
2. Dalam hal terdapat kebutuhan dalam pemenuhan permohonan informasi berupa dokumen *hardcopy* maka dikenakan biaya penggandaan dan pengiriman informasi.
3. Biaya sebagaimana dimaksud pada angka 2 dibebankan kepada pemohon informasi.

BAB IV

PRODUK PELAYANAN, PENGADUAN, DAN MASUKAN

A. Produk Pelayanan

Produk layanan Permohonan Informasi adalah Data Informasi dalam bentuk *hardcopy* dan *softcopy* maupun informasi lisan.

B. Pengaduan dan Masukan

Pengaduan dan masukan terhadap layanan dapat disampaikan melalui:

1. Penyampaian Secara Langsung, yaitu Penerima layanan dan/atau masyarakat datang langsung di Kantor KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat untuk menyampaikan pengaduan kepada Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat di Lingkungan KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat.
2. Penyampaian tidak langsung, yaitu Pelapor menyampaikan pengaduan melalui media yang telah disediakan oleh KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat yaitu melalui <https://bit.ly/DumasKPUNTB>; atau melalui media sosial KPU Provinsi NTB (*whatsapp*: 081998711111, *Instagram*:kpu.ntb., *X*:KpuNtb, *facebook*: KPU Prov NTB, *email*: pengaduanmasyarakat.kpuntb@gmail.com).

BAB V

SARANA, KOMPETENSI, PENGAWASAN, JUMLAH DAN JAMINAN PELAYANAN

A. Sarana, Prasarana dan Fasilitas

Dalam mengelola pelayanan Permohonan Informasi di Lingkungan KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat dilengkapi dengan sarana, prasarana, dan fasilitas yang terdiri dari:

1. Komputer;
2. Internet;
3. Printer;
4. Kertas.

B. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana dimaksud mencakup:

1. Kompetensi Pengetahuan (*Knowledge*):
 - a. Memahami secara menyeluruh ketentuan UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, UU Pemilu, serta regulasi turunannya yang berkaitan dengan penyelenggaraan informasi publik.
 - b. Mengetahui secara detail klasifikasi informasi publik, baik yang wajib diumumkan secara berkala, serta-merta, tersedia setiap saat, maupun yang dikecualikan berdasarkan uji konsekuensi.
 - c. Menguasai prosedur standar pelayanan informasi publik sebagaimana diatur dalam Peraturan KPU Nomor 4 Tahun 2025, termasuk mekanisme permohonan, keberatan, hingga penyelesaian sengketa.
2. Kompetensi Keterampilan (*Skills*):
 - a. Mampu mengelola sistem dokumentasi dan arsip informasi publik, baik dalam bentuk cetak maupun digital.
 - b. Mampu mengoperasikan teknologi informasi dan komunikasi untuk mendukung pelayanan, termasuk pemanfaatan *website* resmi, aplikasi, dan sistem informasi KPU.

- c. Terampil dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, termasuk mencatat, merespons, dan menyampaikan informasi sesuai waktu yang ditentukan.
 - d. Terampil melakukan komunikasi publik yang jelas, transparan, dan akuntabel agar informasi mudah dipahami oleh masyarakat.
3. Kompetensi Sikap (*Attitude*)
- a. Memiliki integritas dan independensi sebagai pelaksana layanan informasi publik di lembaga penyelenggara pemilu.
 - b. Bersikap responsif, ramah, dan tidak diskriminatif dalam melayani permohonan informasi publik.
 - c. Menjunjung tinggi prinsip transparansi, akuntabilitas, dan perlindungan terhadap informasi yang dikecualikan, sehingga pelayanan tidak hanya cepat, tetapi juga sesuai dengan aturan hukum.
 - d. Mampu menjaga kerahasiaan dan keamanan informasi yang termasuk kategori dikecualikan.
4. Kompetensi Manajerial dan Koordinasi
- a. Mampu berkoordinasi secara efektif dengan unit kerja di internal KPU Provinsi NTB maupun dengan KPU Kabupaten/Kota terkait kebutuhan informasi publik.
 - b. Mampu menyusun laporan pengelolaan informasi publik sebagai bentuk pertanggungjawaban kinerja PPID kepada pimpinan dan publik.
 - c. Mampu mengelola potensi sengketa informasi publik, baik dengan penyelesaian internal maupun melalui Komisi Informasi.

C. Pengawasan Internal

Dalam rangka memastikan kepatuhan, kebenaran produk layanan KPU Provinsi menerapkan pengawasan internal dengan melakukan pemeriksaan secara berjenjang oleh Kepala Sub Bagian Partisipasi dan Hubungan Masyarakat, Kepala Bagian Sumber Daya Manusia, Partisipasi dan Hubungan Masyarakat, dan Sekretaris KPU Provinsi NTB.

D. Jumlah Pelaksana

Sesuai dengan Keputusan Komisi Pemilihan Umum Provinsi Nusa Tenggara Barat Nomor 17 Tahun 2025 tentang Perubahan atas Keputusan Komisi Pemilihan Umum Provinsi Nusa Tenggara Barat Nomor 74 Tahun 2024 tentang Penetapan Tim Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Provinsi Nusa Tenggara Barat.

E. Jaminan Pelayanan

Dalam rangka memberikan jaminan terhadap pelayanan Permohonan Informasi ditetapkan:

1. Standar Operasional Prosedur pelayanan
2. Maklumat Pelayanan Informasi

BAB VI

KOMPENSASI LAYANAN (*REWARD*)

Dalam rangka pemberian layanan, ketepatan waktu adalah hak mendasar bagi setiap penerima layanan. Standar pelayanan tidak hanya berfungsi sebagai panduan kerja bagi petugas, tetapi juga ketepatan waktu dan mutu layanan yang dijaga.

Apabila dalam pelaksanaannya terdapat ketidaksesuaian baik terkait keterlambatan waktu penyelesaian, maka diperlukan sebuah mekanisme (*reward dan punishment Layanan*). Kebijakan ini menetapkan pemberian kompensasi sebagai bentuk apresiasi dan permohonan maaf kepada pengguna layanan, sekaligus penerapan sanksi internal sebagai instrumen evaluasi petugas.

A. Mekanisme Kompensasi (Penerima Layanan)

Apabila layanan tidak selesai sesuai dengan durasi waktu yang telah ditetapkan dalam SOP, maka pemberi layanan wajib memberikan kompensasi berupa:

1. Pemberian Hadiah/*Souvenir*.

Menyerahkan tanda mata sebagai bentuk permohonan maaf resmi atas ketidaknyamanan yang terjadi.

2. Layanan Antar Data (*Delivery Service*).

Petugas wajib menghantarkan/menyampaikan langsung hasil layanan atau dokumen informasi ke Alamat atau media yang digunakan oleh penerima layanan tanpa biaya tambahan.

B. Mekanisme Sanksi (Internal Petugas)

Untuk menjamin agar keterlambatan tidak menjadi pembiaran, maka ditetapkan sanksi berjenjang bagi petugas Diberikan pada kejadian keterlambatan pertama sebagai langkah pembinaan awal.

C. Matriks Pelaksanaan

Kategori Keterlambatan	Estimasi Waktu	Kompensasi Kepada Penerima Layanan
Keterlambatan Ringan	11 – 20 Menit	Pemberian Permen dan Air Mineral
Keterlambatan Sedang	20 – 30 Menit	Pemberian Snack (Makanan Ringan) dan penyediaan Ruang Tunggu yang nyaman/prioritas.
Keterlambatan Berat	> 30 Menit / Hari Berikutnya	Pemberian Snack, ruang tunggu, tanda mata (souvenir), dan dapat diberikan layanan antar/kirim ke alamat tujuan secara langsung dan /atau menggunakan media online.

BAB VII EVALUASI

Dalam rangka mengefektifkan dan meningkatkan kualitas standar pelayanan, dilaksanakan evaluasi secara periodik.

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT,

ttd

MUHAMMAD KHUWAILID

LAMPIRAN IV KEPUTUSAN KOMISI
PEMILIHAN UMUM PROVINSI NUSA
TENGGARA BARAT
NOMOR 20 TAHUN 2026
TANGGAL 20 AGUSTUS 2026
TENTANG PERUBAHAN ATAS KEPUTUSAN
KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI NUSA
TENGGARA BARAT NOMOR 24 TAHUN 2025
TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI
LINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT.

STANDAR PELAYANAN PENERIMAAN LAYANAN ATAS
PENGADUAN MASYARAKAT

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat, sebagai penyelenggara Pemilu di tingkat provinsi, memiliki tanggung jawab dalam menyelenggarakan layanan kepemiluan yang mencakup berbagai aspek, antara lain pelayanan informasi pemilu, fasilitasi hak pilih, layanan kelembagaan partai politik, layanan pendidikan pemilih, hingga layanan administrasi publik lainnya. Seluruh layanan tersebut harus diselenggarakan berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan publik yang baik, sehingga masyarakat dapat merasakan kehadiran negara dalam penguatan demokrasi.

Oleh karena itu, untuk menjamin penyelenggaraan tugas dan fungsi yang dilaksanakan oleh KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat agar selalu selaras dengan ketentuan perundang-undangan, perlu disusun suatu mekanisme dan prosedur pengaduan masyarakat yang menjadi saluran pelaporan atas ketidak puasan ataupun dugaan pelanggaran yang

dilakukan oleh entitas KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat. Saluran pengaduan ini sekaligus menjadi bentuk partisipasi masyarakat dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di lingkungan KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat.

Landasan normatif pembentukan Standar Pelayanan ini merujuk pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mengamanatkan setiap penyelenggara layanan publik untuk menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan sebagai tolak ukur penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas. Selain itu, hal ini juga sejalan dengan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum yang menegaskan kewajiban KPU dalam memberikan pelayanan terbaik kepada peserta pemilu, pemilih, dan seluruh pemangku kepentingan demokrasi.

Dengan demikian, pembentukan Keputusan KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat tentang Standar Pelayanan Publik khususnya terkait pelayanan penerimaan layanan atas pengaduan masyarakat merupakan langkah strategis dalam mewujudkan pelayanan kepemiluan yang lebih terukur, terstandar, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Standar pelayanan ini diharapkan mampu memperkuat akuntabilitas, meningkatkan kepercayaan publik, serta mendukung tercapainya tujuan besar KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat dalam melaksanakan pemilu yang demokratis, partisipatif, dan berintegritas.

B. Ruang Lingkup

Dalam pedoman pelayanan atas Pengaduan Masyarakat ini memiliki ruang lingkup sebagai berikut:

1. Latar Belakang
2. Ruang Lingkup
3. Pengertian
4. Maksud dan tujuan
5. Dasar Hukum
6. Persyaratan
7. Sistem, prosedur, dan mekanisme

8. Jangka Waktu
9. Produk Pelayanan
10. Biaya/Tarif
11. Pengaduan masyarakat
12. Kompetensi petugas pelayanan
13. Pengawasan internal
14. Jumlah petugas pelayanan
15. Kompensasi Pelayanan
16. Evaluasi Kinerja Pelayanan

C. Maksud dan Tujuan

Tujuan penyusunan standar pelayanan ini untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan penerima layanan sesuai dengan kemampuan penyelenggara layanan.

BAB II

PENGERTIAN DAN DASAR HUKUM

A. Pengertian

Dalam Pedoman ini yang dimaksud dengan:

1. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat;
2. Petugas Pelayanan adalah staf KPU Provinsi yang ditugaskan oleh Sekretaris KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat.
3. Standar Pelayanan adalah tolak ukur atau batasan mutu baku yang menjadi pedoman bagi penyelenggara publik dan masyarakat dalam memberikan, menilai, dan mengawasi pelaksanaan pelayanan.
4. Masyarakat adalah pihak yang berperan aktif dalam sistem pengaduan dengan menjadi pelapor atau penyampai keluhan, saran, atau masukan terkait pelayanan publik atau dugaan perbuatan penyelenggara negara yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
5. Pengaduan Masyarakat adalah laporan atau penyampaian informasi oleh masyarakat kepada suatu instansi atau lembaga, baik secara lisan maupun tertulis, mengenai sumbangan pikiran, saran, gagasan, atau keluhan terkait penyimpangan, pelanggaran, atau ketidakpuasan terhadap pelayanan publik yang bersifat membangun.
6. Persyaratan adalah daftar syarat atau kriteria (berupa dokumen, barang, atau hal lain) yang harus dipenuhi oleh masyarakat untuk mengurus suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif, agar dapat menerima pelayanan yang diharapkan sesuai standar hukum dan ketentuan yang berlaku.
7. Prosedur adalah serangkaian langkah atau tata cara yang ditetapkan secara sistematis dan berurutan untuk memenuhi kebutuhan atau menyelesaikan suatu proses pelayanan.

B. Dasar Hukum

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 beberapa kali diubah, 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 (Lembaran Negara Tahun 2023 Nomor 54, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6863).
3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191).
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1702).
5. 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 Nomor 320) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir diubah 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);
6. 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 1326) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir diubah dengan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 21 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua 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 826);

BAB III

PERSYARATAN, SISTEM, PROSEDUR, MEKANISME, JANGKA WAKTU DAN BIAYA

A. Persyaratan

Dalam menyampaikan Pengaduan Masyarakat, Pengaduan yang disampaikan paling sedikit memuat:

1. Identitas Pengadu/Pelapor (KTP Elektronik, dan Nomor Handphone/ *Whatsapp*;
2. Dokumen pengaduan yang berisi uraian peristiwa yang dilaporkan dan uraian singkat kronologi kejadian; dan
3. Alat bukti terkait pengaduan.

B. Sistem, Prosedur dan Mekanisme

Pengaduan Masyarakat diselesaikan dengan mekanisme sebagai berikut:

1. Penyampaian pengaduan/laporan atas ketidakpuasan, dugaan, perbuatan, pelayanan dan atau kebijakan yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan secara langsung atau tidak langsung:
 - a. Penyampaian Secara Langsung, yaitu Pelapor datang langsung di Kantor KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat untuk menyampaikan pengaduan kepada Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat di Lingkungan KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat.
 - b. Penyampaian tidak langsung, yaitu Pelapor menyampaikan pengaduan melalui media yang telah disediakan oleh KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat yaitu melalui <https://bit.ly/DumasKPUNTB>; atau melalui media sosial KPU Provinsi NTB (*whatsapp*: 081998022008, *Instagram*:kpu.ntb., *X*:KpuNtb, *facebook*: KPU Prov NTB, *email*: pengaduanmasyarakat.kpuntb@gmail.com).
2. Petugas menerima laporan dan melakukan registrasi data pengaduan masyarakat;
3. Tim melakukan verifikasi dan telaah pengaduan:

- a. Terhadap pengaduan yang tidak menjadi kewenangan KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat, disampaikan secara tertulis bahwa substansi pengaduan bukanlah kewenangan KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat sehingga pengaduan tidak dapat diproses lebih lanjut;
 - b. Terhadap pengaduan yang menjadi kewenangan KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat, Tim Pengelola Pengaduan menentukan apakah pengaduan dapat langsung dikoordinasikan dengan bagian terkait atau membutuhkan tambahan berupa mekanisme pengawasan internal.
4. Menindaklanjuti penyaluran hasil telaah pengaduan oleh Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat kepada bagian terkait;
 5. Menindaklanjuti pengaduan masyarakat yang membutuhkan mekanisme pengawasan internal melalui proses audit, investigasi dan klarifikasi. Terhadap pengaduan yang berdasarkan hasil mekanisme pengawasan internal terdapat unsur pidana, Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat menyampaikan rekomendasi untuk dilimpahkan ke Aparat Penegak Hukum (APH);
 6. Menerima laporan tindak lanjut atas pengaduan masyarakat dari bagian terkait atau hasil tindak lanjut mekanisme pengawasan internal;
 7. Menyusun jawaban atas pengaduan masyarakat berdasarkan hasil laporan tindak lanjut/mechanisme pengawasan internal;
 8. Menyampaikan jawaban secara tertulis kepada Pengadu/Pelapor;
 9. Melakukan rekapitulasi pengaduan masyarakat;
 10. Mendokumentasikan seluruh proses penanganan pengaduan dalam sebuah laporan setiap 6 (enam) bulan

C. Jangka Waktu

Jangka waktu penanganan pengaduan masyarakat terhitung sejak tahapan Pengadu/Pelapor menyampaikan pengaduannya sampai dengan Jawaban tertulis atas pengaduan masyarakat diterima oleh Pengadu/Pelapor yaitu selama 8 (delapan) hari kerja.

D. Biaya/tarif

Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Provinsi Nusa Tenggara Barat Tidak dikenakan biaya/tarif.

BAB IV

PRODUK PELAYANAN, PENGADUAN, DAN MASUKAN

A. Produk Layanan

Produk layanan dari Proses Pengaduan Masyarakat di lingkungan KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat berupa *hardcopy* dan *softcopy* jawaban dan/atau tindak lanjut atas pengaduan masyarakat.

B. Pengaduan dan Masukan

Sebagaimana ditentukan pada sistem, prosedur, dan mekanisme (Bab III Poin B) sebagai saluran utama layanan ini.

BAB V

SARANA, KOMPETENSI, PENGAWASAN, JUMLAH DAN JAMINAN PELAYANAN

A. Sarana, Prasarana dan Fasilitas

Dalam mengelola pelayanan pengaduan masyarakat di Lingkungan KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat dilengkapi dengan sarana, prasarana, dan fasilitas yang terdiri dari:

1. Komputer;
2. Jaringan Internet;
3. Printer;
4. Kertas.

B. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana pelayanan pengaduan masyarakat di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Provinsi Nusa Tenggara Barat, yaitu:

1. Memiliki sikap ramah, murah senyum.
2. Memahami nilai dan prinsip pelayanan publik;
3. Memahami proses dan mekanisme pengaduan masyarakat;
4. Memiliki kemampuan identifikasi dan analisis masalah.

C. Pengawasan Internal

Pemeriksaan dan pengawasan secara berjenjang dilakukan oleh Kepala Sub Bagian Hukum, Kepala Bagian Teknis Penyelenggaraan Pemilu dan Hukum, Sekretaris KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat, Ketua Divisi Hukum dan Pengawasan, dan Ketua dan Anggota KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat.

D. Jumlah Pelaksana

Jumlah pelaksana dalam pengelolaan pengaduan masyarakat Sesuai dengan Keputusan Komisi Pemilihan Umum Provinsi Nusa Tenggara Barat Nomor 3 Tahun 2025 tentang Pembentukan Tim

Pengelola Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Provinsi Nusa Tenggara Barat.

E. Jaminan Pelayanan

Jaminan Pelayanan atas Pelayanan Pengaduan Masyarakat ini meliputi:

1. Standar Operasional Prosedur Pelayanan Pengaduan; dan
2. Maklumat Pelayanan.

BAB VI

KOMPENSASI LAYANAN

Dalam rangka memberikan kepastian, perlindungan, dan jaminan kualitas pelayanan kepada masyarakat, KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat berkomitmen menyelenggarakan Layanan Atas Pengaduan Masyarakat sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan, yakni penyelesaian tindak lanjut dan jawaban tertulis dalam waktu 8 (delapan) hari kerja.

Apabila penyelenggara pelayanan tidak dapat memenuhi standar jangka waktu penyelesaian layanan karena kesalahan atau kelalaian petugas, maka diberlakukan mekanisme kompensasi bagi pengguna layanan dan sanksi bagi petugas sebagai wujud akuntabilitas.

A. Mekanisme Pemberian Kompensasi (Penerima Layanan)

1. Pengguna layanan berhak menyampaikan keberatan apabila jawaban tertulis atas pengaduan tidak diselesaikan atau tidak diserahkan sesuai dengan jangka waktu 8 (delapan) hari kerja.
2. Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat melakukan verifikasi terhadap penyebab keterlambatan penyelesaian layanan.
3. Apabila hasil verifikasi menunjukkan bahwa keterlambatan murni disebabkan oleh kesalahan, kelalaian, atau lambatnya koordinasi internal penyelenggara, maka kompensasi pelayanan wajib diberikan kepada pengguna layanan.

B. Bentuk Kompensasi Pelayanan

Kompensasi diberikan secara berjenjang berdasarkan tingkat keterlambatan waktu penyelesaian layanan pengaduan:

1. Keterlambatan Ringan (1 s.d. 2 hari kerja):
 - a. Permohonan maaf secara resmi (lisan dan/atau tertulis melalui pesan *digital*) dari Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat.
 - b. Penjelasan transparan mengenai kendala penanganan dan estimasi waktu penyelesaian.

2. Keterlambatan Sedang (3 s.d. 5 hari kerja):
 - a. Prioritas penanganan khusus di bawah pengawasan langsung atasan langsung (Kepala Bagian Teknis Penyelenggaraan Pemilu dan Hukum).
 - b. Pengiriman dokumen jawaban pengaduan (*hardcopy*) diantar langsung ke alamat pelapor (apabila berada di wilayah Kota Mataram) atau dikirimkan melalui layanan kurir tanpa dipungut biaya, disertai pengiriman *softcopy* melalui surat elektronik (*email*) atau aplikasi pesan instan (*WhatsApp*)
3. Keterlambatan Berat (Lebih dari 5 hari kerja)

Penyerahan dokumen jawaban pengaduan disertai dengan pemberian cenderamata (*merchandise*) resmi KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat sebagai bentuk permohonan maaf kelembagaan, sepanjang tersedia dalam Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA).

C. Mekanisme Sanksi

1. Teguran Lisan: Diberikan oleh atasan langsung untuk kejadian keterlambatan penyelesaian administrasi pengaduan pada tahap awal.
2. Teguran Tertulis: Diberikan apabila keterlambatan berulang atau diakibatkan oleh pengabaian tugas yang disengaja.
3. Evaluasi Kinerja: Keterlambatan penanganan pengaduan yang berujung pada pemberian kompensasi kepada masyarakat akan dicatat sebagai poin pengurang dalam penilaian Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) tahunan petugas dan/atau pejabat pengawas yang bersangkutan.

D. Kompensasi pelayanan tidak diberikan apabila keterlambatan penanganan pengaduan disebabkan oleh:

1. Substansi pengaduan memerlukan investigasi lanjutan atau pelimpahan ke Aparat Penegak Hukum (APH) yang prosesnya di luar kendali waktu KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat.

2. Identitas atau alat bukti awal dari pengadu/pelapor belum lengkap.
3. Keadaan kahar (force majeure).

BAB VII EVALUASI

Dalam rangka mengefektifkan dan meningkatkan kualitas standar pelayanan, dilaksanakan evaluasi secara periodik.

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT,

ttd

MUHAMMAD KHUWAILID

LAMPIRAN V KEPUTUSAN KOMISI
PEMILIHAN UMUM PROVINSI NUSA
TENGGARA BARAT
NOMOR 20 TAHUN 2026
TANGGAL 20 AGUSTUS 2026
TENTANG PERUBAHAN ATAS KEPUTUSAN
KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI NUSA
TENGGARA BARAT NOMOR 24 TAHUN 2025
TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI
LINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT.

STANDAR PELAYANAN
MAGANG PERGURUAN TINGGI

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat memiliki potensi besar untuk menjadi laboratorium demokrasi bagi mahasiswa yang sedang menempuh program magang. Keterlibatan mahasiswa dalam aktivitas kelembagaan KPU, baik dalam bidang teknis penyelenggaraan, pendidikan pemilih, maupun riset kepemiluan, akan memperkaya pengalaman akademis sekaligus menumbuhkan kepedulian terhadap nilai-nilai demokrasi dan integritas pemilu. Dengan demikian, program magang di KPU tidak hanya bermanfaat bagi mahasiswa, tetapi juga menjadi bagian dari kontribusi KPU dalam mencetak generasi muda yang melek politik dan demokrasi.

Namun demikian, untuk memastikan mutu dan keseragaman penyelenggaraan magang, diperlukan adanya standar pelayanan magang perguruan tinggi. Standar ini menjadi pedoman resmi yang mengatur

mekanisme, persyaratan, hak dan kewajiban, serta output yang diharapkan dari kegiatan magang. Tanpa adanya standar yang jelas, pelaksanaan magang berpotensi berjalan tidak optimal, tidak terukur, serta kurang memberikan manfaat yang seimbang bagi mahasiswa maupun lembaga.

Oleh karena itu, pembentukan Keputusan KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat tentang Standar Pelayanan Magang Perguruan Tinggi menjadi kebutuhan mendesak. Keputusan ini diharapkan mampu:

1. Memberikan kepastian prosedur dan pelayanan bagi mahasiswa dan perguruan tinggi.
2. Menjamin kualitas pengalaman belajar mahasiswa melalui program magang.
3. Memperkuat peran KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat sebagai pusat pendidikan demokrasi.
4. Mendukung tercapainya tujuan pendidikan tinggi dalam menghasilkan lulusan yang kompeten, berkarakter, dan memiliki kepedulian terhadap demokrasi.

Dengan adanya standar pelayanan ini, kolaborasi antara KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat dan perguruan tinggi dapat berjalan lebih terstruktur, transparan, dan berorientasi pada peningkatan kualitas sumber daya manusia sekaligus penguatan demokrasi di daerah.

B. Ruang Lingkup

Dalam pedoman pelayanan Magang Perguruan Tinggi ini memiliki ruang lingkup sebagai berikut:

1. Latar Belakang
2. Ruang Lingkup
3. Pengertian
4. Maksud dan tujuan
5. Dasar Hukum
6. Persyaratan
7. Sistem, prosedur, dan mekanisme
8. Jangka Waktu

9. Produk Pelayanan
10. Biaya/Tarif
11. Pengaduan masyarakat
12. Kompetensi petugas pelayanan
13. Pengawasan internal
14. Jumlah petugas pelayanan
15. Kompensasi Pelayanan
16. Evaluasi Kinerja Pelayanan

C. Maksud dan Tujuan

Tujuan penyusunan standar pelayanan ini untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan penerima layanan sesuai dengan kemampuan penyelenggara layanan.

BAB II

PENGERTIAN DAN DASAR HUKUM

A. Pengertian

Dalam Pedoman ini yang dimaksud dengan:

1. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat;
2. Petugas Pelayanan adalah staf KPU Provinsi yang ditugaskan oleh Sekretaris KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat.
3. Standar Pelayanan adalah tolak ukur atau batasan mutu baku yang menjadi pedoman bagi penyelenggara publik dan masyarakat dalam memberikan, menilai, dan mengawasi pelaksanaan pelayanan.
4. Perguruan Tinggi adalah lembaga penyelenggara pendidikan yang menugaskan Mahasiswa dalam program magang, berfungsi sebagai penghubung antara mahasiswa, mitra, dan pihak lain, serta memastikan kegiatan magang sesuai dengan capaian pembelajaran dan standar akademik.
5. Mahasiswa adalah peserta didik yang terdaftar dan belajar di jenjang pendidikan tinggi (universitas/akademi/sekolah tinggi), yang menjadi penerima layanan Magang Perguruan Tinggi.
6. Magang adalah program pembelajaran praktis di mana mahasiswa menerapkan ilmu kuliah ke dunia kerja untuk memperoleh pengalaman, mengembangkan keterampilan, dan meningkatkan pemahaman tentang lingkungan profesional, baik di perusahaan, instansi pemerintah, maupun organisasi lainnya.
7. Persyaratan adalah daftar syarat atau kriteria (berupa dokumen, barang, atau hal lain) yang harus dipenuhi oleh masyarakat untuk mengurus suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif, agar dapat menerima pelayanan yang diharapkan sesuai standar hukum dan ketentuan yang berlaku.

B. Dasar Hukum

1. 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 beberapa kali diubah, 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 (Lembaran Negara Tahun 2023 Nomor 54, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6863);
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
3. 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 Nomor 320) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir diubah 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);
4. 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 1326) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir diubah dengan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 21 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua 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 826);

5. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 9 Tahun 2022 tentang Partisipasi Masyarakat dalam Pemilihan Umum dan Pemilihan Gubernur dan Wakil Gubernur, Bupati dan Wakil Bupati, dan/atau Wali Kota dan Wakil Wali Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1109).

BAB III

PERSYARATAN, SISTEM, PROSEDUR, MEKANISME, JANGKA WAKTU DAN BIAYA

A. Persyaratan

Pengajuan permohonan pelaksanaan magang Perguruan Tinggi paling sedikit terdiri dari:

1. Surat permohonan magang Mahasiswa dari Universitas/Perguruan Tinggi;
2. Daftar Riwayat Hidup Mahasiswa peserta magang;
3. Surat Pernyataan tidak menuntut pemberian insentif;
4. Surat Pernyataan kesediaan menjaga rahasia lembaga.

B. Sistem, Prosedur, dan Mekanisme.

Permohonan Magang Perguruan tinggi ditindaklanjuti dengan Sistem, Prosedur dan Mekanisme, sebagai berikut:

1. Perguruan Tinggi/Calon Mahasiswa Magang menyampaikan permohonan magang kepada KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat;
2. Surat Permohonan magang ditindaklanjuti apakah disetujui atau tidak (disertai klausul diterima/tidak);
3. Jika disetujui akan ditindaklanjuti dengan diterbitkan surat persetujuan Penerimaan Magang Mahasiswa;
4. Jika belum disetujui maka akan dijawab melalui surat disertai dengan alasannya;
5. Mahasiswa Magang ditempatkan sesuai dengan jurusanannya;
6. Jika pelaksanaan Magang selesai, Mahasiswa Menyusun dan menyerahkan Laporan pelaksanaan magang kepada KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat;
7. Pemberian Sertifikat atau Surat Keterangan Magang.

C. Jangka Waktu Pelayanan

Waktu yang dibutuhkan untuk memproses Surat Permohonan Magang hingga diterbitkannya Surat Persetujuan/Penolakan adalah

paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak dokumen permohonan diterima secara lengkap

D. Biaya/tarif

Pelayanan permohonan Magang Perguruan Tinggi di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Provinsi Nusa Tenggara Barat Tidak dikenakan biaya/tarif.

BAB IV

PRODUK PELAYANAN, PENGADUAN, DAN MASUKAN

A. Produk Layanan

Produk layanan dari pelayanan Magang Perguruan Tinggi diantaranya Informasi Kebutuhan mahasiswa Magang, Panduan Pelaksanaan Magang Mahasiswa, Sertifikat Pelaksanaan Magang, dan Laporan Pelaksanaan Magang.

B. Pengaduan dan Masukan

1. Penerima pelayanan, dan/atau masyarakat dapat menyampaikan aduan terhadap pelayanan Magang Perguruan Tinggi dengan menyampaikan kepada KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat dengan cara:
 - a. Datang langsung dan mengisi formulir pengaduan/saran dan dimasukkan ke dalam Kotak Pengaduan.
 - b. Tidak langsung, menyampaikan aduan, saran, dan masukkan melalui <https://bit.ly/DumasKPUNTB>; atau melalui media sosial KPU Provinsi NTB (*whatsapp* : 081998022008, *Instagram*:kpu.ntb., *X*:KpuNtb, *facebook*: KPU Prov NTB, *email*: pengaduanmasyarakat.kpuntb@gmail.com).
2. Aduan Masyarakat terhadap layanan yang tidak memenuhi syarat, ditindaklanjuti dengan melakukan pemeriksaan disiplin pegawai di lingkungan KPU Provinsi yang dipimpin oleh Sekretaris KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat.

BAB V

SARANA, KOMPETENSI, PENGAWASAN, JUMLAH DAN JAMINAN PELAYANAN

A. Sarana, Prasarana dan Fasilitas

1. Komputer
2. Printer
3. Kertas
4. Jaringan Internet

B. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana pelayanan Magang Perguruan Tinggi di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Provinsi Nusa Tenggara Barat, yaitu:

1. Memiliki sikap ramah, murah senyum.
2. Memahami tugas dan fungsi masing-masing bagian dan sub bagian;
3. Memiliki kemampuan membina Mahasiswa selama pelaksanaan magang.

C. Pengawasan Internal

Dalam rangka memastikan kepatuhan, kebenaran produk layanan KPU Provinsi menerapkan pengawasan internal dengan melakukan pemeriksaan secara berjenjang oleh Kepala Sub Bagian Partisipasi dan Hubungan Masyarakat, Kepala Bagian Sumber Daya Manusia, Partisipasi dan Hubungan Masyarakat, dan Sekretaris KPU Provinsi.

D. Jumlah Pelaksana

Dalam rangka mendukung kualitas pelayanan Sekretaris KPU Provinsi menetapkan 2 (dua) orang staf KPU Provinsi untuk melaksanakan pelayanan.

E. Jaminan Pelayanan

Dalam rangka memberikan jaminan terhadap pelayanan Magang Perguruan Tinggi ditetapkan:

1. Standar Operasional Prosedur pelayanan;
2. Maklumat Pelayanan Informasi;

BAB VI

KOMPENSASI PELAYANAN

Dalam rangka memberikan kepastian, perlindungan, dan jaminan kualitas pelayanan kepada masyarakat dan institusi pendidikan, KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat berkomitmen menyelenggarakan layanan Magang Perguruan Tinggi sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan, yakni memproses permohonan paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak dokumen permohonan dinyatakan lengkap. Apabila penyelenggara pelayanan tidak dapat memenuhi standar jangka waktu penyelesaian layanan karena kesalahan atau kelalaian petugas administrasi, pengguna layanan berhak memperoleh kompensasi.

A. Mekanisme Pemberian Kompensasi (Penerima Layanan)

1. Pengguna layanan (Perguruan Tinggi/Calon Mahasiswa Magang) menyampaikan keberatan atau pertanyaan apabila Surat Persetujuan/Penolakan Magang tidak diterbitkan sesuai dengan jangka waktu yang tercantum dalam Standar Pelayanan.
2. Tim pengelola pelayanan KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat melakukan verifikasi terhadap penyebab keterlambatan proses administrasi.
3. Apabila hasil verifikasi menunjukkan bahwa keterlambatan murni disebabkan oleh kesalahan, kelalaian, atau lambatnya koordinasi internal penyelenggara, maka kompensasi pelayanan wajib diberikan kepada pengguna layanan.
4. Penanggung jawab pelayanan memastikan penerbitan surat jawaban/persetujuan magang dilakukan dengan status prioritas tertinggi pada hari yang sama.
5. Seluruh proses pemberian kompensasi dan tindak lanjut dicatat sebagai bahan evaluasi peningkatan kualitas pelayanan.

B. Bentuk Kompensasi Pelayanan

Apabila keterlambatan penerbitan surat persetujuan/penolakan magang terjadi karena kesalahan atau kelalaian administratif penyelenggara, pengguna layanan memperoleh kompensasi berupa:

1. Permohonan maaf secara lisan dan/atau tertulis dari penyelenggara pelayanan (Sub Bagian Partisipasi dan Hubungan Masyarakat / Sumber Daya Manusia).
2. Penjelasan secara transparan mengenai penyebab keterlambatan proses administrasi.
3. Prioritas penyelesaian penerbitan Surat Persetujuan Magang tanpa dipungut biaya.
4. Pengiriman salinan Surat Persetujuan Magang secara langsung (layanan antar) atau percepatan pengiriman dalam bentuk dokumen elektronik (*softcopy*) melalui *email* atau nomor kontak pemohon.
5. Prioritas fasilitasi penempatan orientasi pada hari pertama mahasiswa memulai kegiatan magang di KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat.

C. Pengecualian Kompensasi

Kompensasi pelayanan tidak diberikan dan argo waktu pelayanan dapat ditangguhkan/dikecualikan apabila keterlambatan disebabkan oleh:

1. Persyaratan administrasi dari pemohon (seperti Surat Pengantar Resmi Kampus, Proposal, CV, atau KTP/KTM) belum lengkap dan sah.
2. Proses penentuan penempatan magang memerlukan waktu koordinasi lintas divisi/sub-bagian yang melebihi batas waktu pelayanan dikarenakan kuota ruangan penuh atau padatnya tahapan kepemiluan yang sedang berjalan.
3. Keadaan kahar (*force majeure*).

D. Mekanisme Sanksi Internal Petugas

1. Petugas yang terbukti lalai tidak memproses permohonan magang sesuai dengan Standar Pelayanan sehingga mengakibatkan keterlambatan penerbitan surat persetujuan, dikenakan pembinaan berupa teguran lisan maupun tertulis dari atasan langsung.
2. Keterlambatan yang berujung pada komplain institusi perguruan tinggi dan pemberian kompensasi pelayanan akan dicatat sebagai poin pengurang dalam penilaian Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) tahunan bagi petugas yang bersangkutan.

BAB VII
EVALUASI

Dalam rangka mengefektifkan dan meningkatkan kualitas standar pelayanan, dilaksanakan evaluasi secara periodik.

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT,

ttd

MUHAMMAD KHUWAILID

LAMPIRAN VI KEPUTUSAN KOMISI
PEMILIHAN UMUM PROVINSI NUSA
TENGGARA BARAT
NOMOR 20 TAHUN 2026
TANGGAL 20 AGUSTUS 2026
TENTANG PERUBAHAN ATAS
KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT
NOMOR 24 TAHUN 2025 TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI
LINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT.

STANDAR PELAYANAN PENERIMAAN LAYANAN DATA PEMILIH

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat, sebagai penyelenggara Pemilu di tingkat provinsi, memiliki tanggung jawab dalam menyelenggarakan layanan kepiluan yang mencakup berbagai aspek, antara lain pelayanan informasi pemilu, fasilitasi hak pilih, layanan kelembagaan partai politik, layanan pendidikan pemilih, hingga layanan administrasi publik lainnya. Seluruh layanan tersebut harus diselenggarakan berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan publik yang baik, sehingga masyarakat dapat merasakan kehadiran negara dalam penguatan demokrasi.

Sebagai bagian dari penyelenggara pemilu di tingkat provinsi, KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat (NTB) memiliki peran strategis dalam memastikan bahwa pelayanan data pemilih dilaksanakan sesuai dengan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan profesionalitas. Pelayanan data pemilih meliputi pemenuhan hak masyarakat mendapatkan akses dan keterangan mengenai data pemilih secara terbuka, akurat, dan transparan. Untuk menjamin kualitas dan kepastian pelayanan tersebut, diperlukan suatu Standar Pelayanan Publik (SPP) yang terukur dan dapat dipertanggungjawabkan.

Pelayanan publik yang prima merupakan komitmen setiap

lembaga negara, termasuk Komisi Pemilihan Umum (KPU), dalam menjamin hak-hak warga negara, khususnya hak untuk memilih dan dipilih dalam pemilu. Salah satu aspek krusial dalam pelaksanaan pemilu yang demokratis adalah tersedianya data pemilih yang akurat, mutakhir, dan dapat diakses oleh masyarakat secara terbuka.

Penyusunan standar pelayanan ini merujuk pada ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum, serta regulasi teknis yang dikeluarkan oleh KPU RI, khususnya terkait pemutakhiran data pemilih dan sistem informasi data pemilih (SIDALIH).

Landasan normatif pembentukan Standar Pelayanan ini merujuk pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mengamanatkan setiap penyelenggara layanan publik untuk menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan sebagai tolak ukur penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas. Selain itu, hal ini juga sejalan dengan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum serta regulasi teknis yang dikeluarkan oleh KPU RI, khususnya terkait pemutakhiran data pemilih dan sistem informasi data pemilih (SIDALIH).

Dengan ditetapkannya Standar Pelayanan Publik untuk Pelayanan Data Pemilih di lingkungan KPU Provinsi NTB, diharapkan akan tercipta pelayanan yang responsif, berorientasi pada kebutuhan masyarakat, serta mampu meningkatkan partisipasi dan kepercayaan publik terhadap proses pemilu di Provinsi Nusa Tenggara Barat.

B. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dalam pedoman pelayanan Penerimaan Layanan Data Pemilih meliputi:

1. Latar Belakang
2. Ruang Lingkup
3. Pengertian
4. Maksud dan tujuan
5. Dasar Hukum
6. Persyaratan
7. Sistem, prosedur, dan mekanisme
8. Jangka Waktu

9. Produk Pelayanan
10. Biaya/Tarif
11. Pengaduan masyarakat
12. Kompetensi petugas pelayanan
13. Pengawasan internal
14. Jumlah petugas pelayanan
15. Kompensasi Pelayanan
16. Evaluasi Kinerja Pelayanan

C. Maksud dan Tujuan

Tujuan penyusunan standar pelayanan ini untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan penerima layanan sesuai dengan kemampuan penyelenggara layanan.

BAB II

PENGERTIAN DAN DASAR HUKUM

A. Pengertian

Dalam Pedoman ini yang dimaksud dengan:

1. Komisi Pemilihan Umum Provinsi yang selanjutnya disebut KPU Provinsi adalah penyelenggara pemilihan umum di provinsi dan penyelenggara pemilihan gubernur dan wakil gubernur.
2. Standar Pelayanan adalah tolak ukur atau batasan mutu baku yang menjadi pedoman bagi penyelenggara publik dan masyarakat dalam memberikan, menilai, dan mengawasi pelaksanaan pelayanan.
3. Masyarakat adalah pihak yang berperan aktif dalam sistem pengaduan dengan menjadi pelapor atau penyampai keluhan, saran, atau masukan terkait pelayanan publik atau dugaan perbuatan penyelenggara negara yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
4. Data Pemilih adalah Data Pemilih adalah data perorangan penduduk yang memenuhi syarat sebagai pemilih, yang bersumber dari Data Penduduk Potensial Pemilih Pemilu (DP4) yang diserahkan oleh Kementerian Dalam Negeri kepada Komisi Pemilihan Umum (KPU), dan kemudian dimutakhirkan secara berkelanjutan melalui proses yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.
5. Persyaratan adalah daftar syarat atau kriteria (berupa dokumen, barang, atau hal lain) yang harus dipenuhi oleh masyarakat untuk mengurus suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif, agar dapat menerima pelayanan yang diharapkan sesuai standar hukum dan ketentuan yang berlaku.
6. Prosedur adalah serangkaian langkah atau tata cara yang ditetapkan secara sistematis dan berurutan untuk memenuhi kebutuhan atau menyelesaikan suatu proses pelayanan.
7. Jangka waktu pelayanan adalah tenggat waktu penyelesaian suatu layanan, mulai dari kelengkapan persyaratan hingga selesainya proses pemberian pelayanan oleh penyelenggara layanan.
8. Produk adalah segala sesuatu baik keputusan, rekomendasi atau tindak lanjut yang menjadi hasil dari proses pengaduan masyarakat.

B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 196, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6820).
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 beberapa kali diubah, 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 (Lembaran Negara Tahun 2023 Nomor 54, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6863);
3. 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 5357);
4. 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 Nomor 320) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir diubah 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);
5. 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 1326) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir

diubah dengan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 21 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua 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 826);

6. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 1 Tahun 2025 tentang Pemutakhiran Data Pemilih Berkelanjutan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 200).

BAB III

PERSYARATAN, SISTEM, PROSEDUR, MEKANISME, JANGKA WAKTU DAN BIAYA

A. Persyaratan

Dalam menyampaikan permohonan layanan data pemilih, pemohon melampirkan syarat, yaitu:

1. Form Permohonan Layanan
2. KTP Elektronik/IKD (Identitas Kependudukan Digital), KK (Kartu Keluarga), Dokumen Resmi yang menunjukkan identitas tanggal lahir dan domisili serta status perkawinan.

B. Sistem, Prosedur, Mekanisme

Penyampaian layanan Data Pemilih dilaksanakan melalui Sistem, Prosedur dan Mekanisme sebagai berikut:

1. Pemohon layanan meminta layanan kepada PPID
2. Penerimaan dan Verifikasi Dokumen
3. Pengisian Formulir Permohonan
4. Petugas Pelayanan PPID menindaklanjuti permintaan pemohon informasi
5. Jika informasi yang diminta bukan merupakan informasi yang dikecualikan, maka diberikan data yang diminta.
6. Pemberian Tanda Bukti Layanan
7. Pemantauan dan Notifikasi
8. Penyimpanan dan Dokumentasi

C. Jangka Waktu

Jangka waktu pelayanan data pemilih yaitu pada setiap hari kerja Jam 08.00 WITA s.d 16.00 WITA

D. Biaya/tarif

Permohonan layanan Data Pemilih di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Provinsi Nusa Tenggara Barat Tidak dikenakan biaya/tarif.

BAB IV

PRODUK LAYANAN, PENGADUAN, DAN MASUKAN

A. Produk Layanan

Produk layanan dari proses penerimaan layanan Data Pemilih di Lingkungan KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat, meliputi:

1. Pengecekan data pemilih melalui portal cekdptonline.kpu.go.id
2. Rekapitulasi Data Pemilih.

B. Pengaduan dan Masukan

Pengaduan dan masukan terhadap layanan dapat disampaikan melalui:

1. Penyampaian Secara Langsung, yaitu Penerima layanan dan/atau masyarakat datang langsung di Kantor KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat untuk menyampaikan pengaduan kepada Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat di Lingkungan KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat.
2. Penyampaian tidak langsung, yaitu Pelapor menyampaikan pengaduan melalui media yang telah disediakan oleh KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat yaitu melalui <https://bit.ly/DumaskPUNTB>; atau melalui media sosial KPU Provinsi NTB (*whatsapp*: 081998022008, *Instagram*: kpu.ntb, *X*: KpuNtb, *facebook*: KPU Prov NTB, *email*: prop_ntb@kpu.go.id, *email* hotline: pengaduanmasyarakat.kpuntb@gmail.com).

BAB V

SARANA, KOMPETENSI, PENGAWASAN, JUMLAH DAN JAMINAN PELAYANAN

A. Sarana, Prasarana dan Fasilitas

Dalam mengelola pelayanan pengaduan masyarakat di Lingkungan KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat dilengkapi dengan sarana, prasarana, dan fasilitas yang terdiri dari:

1. Komputer;
2. Internet;
3. Printer;
4. Kertas.

B. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana pelayanan penerimaan layanan Data Pemilih di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Provinsi Nusa Tenggara Barat, yaitu:

1. Memiliki sikap ramah, murah senyum.
2. Memiliki pemahaman terkait kebijakan dan mekanisme penyusunan daftar Pemilih.

C. Pengawasan Internal

Dalam rangka memastikan kepatuhan, kebenaran produk layanan KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat menerapkan Pengawasan Internal dengan melakukan pemeriksaan secara berjenjang oleh Kepala Sub Bagian Data dan Informasi, Kepala Bagian Perencanaan Data dan Informasi, Sekretaris KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat, Ketua Divisi Perencanaan, Data dan Informasi, dan Ketua dan Anggota KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat.

D. Jumlah Pelaksana

Dalam rangka mendukung kualitas pelayanan Sekretaris KPU Provinsi menetapkan 2 (dua) orang staf KPU Provinsi untuk melaksanakan pelayanan.

E. Jaminan Pelayanan

Dalam rangka memberikan jaminan terhadap pelayanan penerimaan layanan Data Pemilih, ditetapkan:

1. Standar Operasional Prosedur pelayanan
2. Maklumat Pelayanan Informasi.

BAB VI

KOMPENSASI PELAYANAN

Dalam rangka memberikan kepastian, perlindungan, dan jaminan kualitas pelayanan kepada masyarakat, KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat berkomitmen menyelenggarakan layanan Pemutakhiran Data Pemilih sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan. Apabila penyelenggara pelayanan tidak dapat memenuhi standar jangka waktu penyelesaian layanan karena kesalahan atau kelalaian petugas, pengguna layanan berhak memperoleh kompensasi pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Pemberian kompensasi pelayanan bertujuan untuk menjamin akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan, meningkatkan kepercayaan masyarakat, serta mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

A. Mekanisme Pemberian Kompensasi (Penerima Layanan)

1. Pengguna layanan menyampaikan keberatan atau pengaduan apabila pelayanan tidak diselesaikan sesuai dengan jangka waktu yang tercantum dalam Standar Pelayanan.
2. Petugas pelayanan melakukan verifikasi terhadap penyebab keterlambatan penyelesaian layanan.
3. Apabila hasil verifikasi menunjukkan bahwa keterlambatan disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian penyelenggara, maka kompensasi pelayanan diberikan kepada pengguna layanan.
4. Penanggung jawab pelayanan memastikan penyelesaian layanan dilakukan dengan prioritas sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Seluruh proses pemberian kompensasi dan tindak lanjut dicatat sebagai bahan evaluasi peningkatan kualitas pelayanan.

B. Kompensasi Pelayanan

Apabila keterlambatan penyelesaian layanan terjadi karena kesalahan atau kelalaian penyelenggara, pengguna layanan memperoleh kompensasi berupa:

1. Permohonan maaf secara lisan dan/atau tertulis dari penyelenggara pelayanan.

2. Penjelasan mengenai penyebab keterlambatan beserta estimasi waktu penyelesaian layanan.
3. Prioritas penyelesaian permohonan tanpa dipungut biaya.
4. Penyampaian informasi perkembangan penyelesaian layanan sampai layanan selesai diberikan.
5. Koordinasi percepatan penyelesaian dengan unit kerja terkait apabila keterlambatan berpotensi mempengaruhi pemenuhan hak pemilih sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kompensasi pelayanan tidak diberikan apabila keterlambatan disebabkan oleh:

1. persyaratan administrasi dari pemohon yang belum lengkap;
2. gangguan sistem nasional yang berada di luar kewenangan KPU Provinsi;
3. keadaan kahar (*force majeure*); atau
4. sebab lain di luar kendali penyelenggara yang dapat dipertanggungjawabkan.

C. Mekanisme Sanksi (Internal Petugas layanan)

1. Petugas yang terbukti lalai tidak melaksanakan pelayanan Data Pemilih sesuai dengan Standar Pelayanan sehingga mengakibatkan keterlambatan dikenakan pembinaan berupa teguran lisan maupun tertulis dari atasan langsung.
2. Kejadian keterlambatan yang berujung pada pemberian kompensasi pelayanan akan dicatat sebagai poin pengurang dalam penilaian Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) tahunan bagi petugas pelaksana maupun pejabat pengawas yang bersangkutan.

D. Monitoring dan Evaluasi

Pelaksanaan kompensasi pelayanan dan penerapan sanksi terhadap petugas menjadi bagian dari monitoring dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat. Hasil evaluasi digunakan sebagai dasar perbaikan Standar Pelayanan, peningkatan kompetensi petugas, dan penyempurnaan tata kelola pelayanan guna mewujudkan pelayanan yang cepat, tepat, transparan, dan akuntabel.

BAB VII
EVALUASI

Dalam rangka mengefektifkan dan meningkatkan kualitas standar pelayanan, dilaksanakan evaluasi secara periodik.

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI NUSA TENGGARA
BARAT,

ttd

MUHAMMAD KHUWAILID

LAMPIRAN VII KEPUTUSAN KOMISI
PEMILIHAN UMUM PROVINSI NUSA
TENGGARA BARAT
NOMOR 20 TAHUN 2026
TANGGAL 20 AGUSTUS 2026
TENTANG PERUBAHAN ATAS KEPUTUSAN
KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI NUSA
TENGGARA BARAT NOMOR 24 TAHUN 2025
TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI
LINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT.

STANDAR PELAYANAN PENDIDIKAN PEMILIH
KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Tumbuh dan kembangnya kesadaran dan pemahaman masyarakat terhadap pentingnya demokrasi terlihat dari pemahaman terhadap makna demokrasi itu sendiri, yakni dari rakyat oleh rakyat dan untuk rakyat. Sedangkan sadar terhadap Pemilu dan pemilihan akan tercermin dari ikut sertanya masyarakat menyalurkan hak suara berdasarkan azas Pemilu yakni langsung, umum, bebas, rahasia, jujur dan adil (luber dan jurdil), serta menjadi pemilih cerdas yang memilih berdasarkan visi, misi dan program kerja kandidat.

Hal ini dimaksudkan sebagai upaya Komisi Pemilihan Umum Provinsi Nusa Tenggara Barat untuk meningkatkan kualitas demokrasi dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam Pemilu dan Pemilihan.

Kegiatan yang dicanangkan Komisi Pemilihan Umum Provinsi Nusa Tenggara Barat guna memperkuat peran, serta kesadaran masyarakat

dalam proses Demokrasi dilakukan dengan memperhatikan kategori daerah yaitu dengan partisipasi rendah, daerah dengan tingkat pelanggaran Pemilu/Pemilihan tinggi, dan/atau daerah rawan bencana/konflik serta memperhatikan segmen atau basis pemilih perempuan, pemilih pemula dan/atau pemilih disabilitas.

Program kegiatan yang dilakukan oleh Komisi Pemilihan Umum Provinsi Nusa Tenggara Barat dengan memberikan sosialisasi mekanisme atau proses dalam mendidik pemilih guna meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan Pemilu dan Pemilihan.

B. Maksud dan Tujuan

Maksud dari ditetapkannya pedoman pelayanan pendidikan pemilih di KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat adalah untuk memberikan acuan dan pedoman yang baku dalam penyelenggaraan layanan pendidikan pemilih.

Adapun tujuan yang ingin dicapai melalui penetapan standar ini meliputi beberapa aspek, antara lain:

1. Membangun kesadaran politik masyarakat agar menjadi pemilih yang berdaulat;
2. Meningkatkan pengetahuan, pemahaman dan kesadaran masyarakat tentang hak dan kewajibannya dalam Pemilu dan Pemilihan;
3. Mengedukasi masyarakat dalam memfilter informasi, sehingga masyarakat tidak mudah termakan isu hoaks dan ujaran kebencian terkait kepemiluan;
4. Menghindarkan masyarakat pada praktik politik transaksional yang sering terjadi menjelang Pemilu dan Pemilihan;
5. Meningkatkan kuantitas dan kualitas partisipasi pemilih;
6. Mengedukasi masyarakat untuk menghindar dari politisasi SARA;
7. Membentuk kader yang mampu menjadi penggerak dan penggugah kesadaran politik masyarakat.

Dengan tujuan tersebut, KPU Provinsi NTB diharapkan dapat menjalankan fungsi pelayanan pendidikan pemilih secara konsisten,

berintegritas, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat, sehingga mampu memperkuat citra lembaga sebagai penyelenggara pemilu yang terpercaya.

C. Ruang Lingkup

Sistematika dan Ruang Lingkup Keputusan adalah Sebagai Berikut:

1. Latar Belakang
2. Maksud dan tujuan
3. Ruang Lingkup
4. Pengertian
5. Dasar Hukum
6. Persyaratan
7. Prosedur dan Mekanisme
8. Jangka Waktu
9. Biaya/Tarif
10. Produk Pelayanan
11. Pengaduan Pelayanan Pendidikan Pemilih
12. Sarana dan Prasarana, dan/fasilitas
13. Kompetensi Pelaksana
14. Pengawasan Internal
15. Jumlah Pelaksana
16. Jaminan Pelayanan
17. Kompensasi Pelayanan
18. Evaluasi Pelayanan

BAB II

PENGERTIAN DAN DASAR HUKUM

A. Pengertian

Dalam standar pelayanan ini yang dimaksud dengan:

1. KPU Provinsi NTB adalah Komisi Pemilihan Umum Provinsi Nusa Tenggara Barat adalah lembaga penyelenggara pemilu di tingkat provinsi yang bersifat nasional, tetap, dan mandiri. KPU Prov. NTB bertugas menyelenggarakan Pemilihan Umum (Pemilu) dan Pemilihan Gubernur/Wakil Gubernur di wilayah Provinsi NTB serta melaksanakan tahapan, program, dan jadwal yang telah ditetapkan oleh KPU Republik Indonesia.
2. Sosialisasi adalah proses penyampaian Informasi Pemilu atau Pemilihan.
3. Pendidikan Pemilih adalah proses penyampaian Informasi Pemilu atau Pemilihan kepada Pemilih untuk meningkatkan pengetahuan, pemahaman, dan kesadaran Pemilih tentang Pemilu dan/atau Pemilihan secara berkelanjutan dan berkesinambungan.
4. Media Sosial adalah platform berbasis internet yang bersifat dua arah yang memungkinkan para penggunanya berinteraksi, berpartisipasi, berdiskusi, berkolaborasi, berbagi, serta menciptakan konten berbasis komunitas.

B. Dasar Hukum

1. 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum (Lembaran Negara Republik

Indonesia Tahun 2023 Nomor 129).

2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);
3. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112);
4. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik Di Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota;
5. 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 Nomor 320) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 5 Tahun 2022 tentang Perubahan Keempat 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 2022 Nomor 984);
6. 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);

7. 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;
8. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 9 Tahun 2022 tentang Partisipasi Masyarakat Dalam Pemilihan Umum dan Pemilihan Gubernur dan Wakil Gubernur, Bupati dan Wakil Bupati, dan/atau Walikota dan Wakil Walikota.

BAB III

PERSYARATAN, SISTEM, PROSEDUR, MEKANISME, JANGKA WAKTU, BIAYA, PRODUK PELAYANAN DAN PENGADUAN

A. Persyaratan

Dalam melakukan pelayanan pendidikan pemilih dapat dilaksanakan dengan syarat:

1. Mengajukan permohonan pelaksanaan kegiatan pendidikan pemilih;
2. Permohonan dapat diajukan oleh organisasi berbadan hukum dan/atau Organisasi Kepemudaan/ Kemahasiswaan/Siswa;
3. Pendidikan pemilih dapat dilaksanakan di luar dan/atau di dalam Kantor KPU Provinsi NTB.

B. Sistem, Prosedur dan Mekanisme

1. Permohonan pendidikan pemilih berisi permohonan kerjasama yang ditandatangani oleh Ketua atau pengurus organisasi berbadan hukum dan/atau organisasi kepemudaan/kemahasiswaan/Siswa
2. Petugas pelayanan KPU Provinsi NTB meregistrasi dokumen permohonan kerjasama dalam buku register.
3. Petugas pelayanan menyampaikan permohonan kerjasama kepada Sekretaris KPU Provinsi NTB disertai dengan lembar disposisi.
4. Sekretaris KPU Provinsi NTB menyampaikan permohonan kerjasama pendidikan pemilih kepada Ketua KPU Provinsi NTB disertai dengan pertimbangan usul saran.
5. Ketua membahas dalam rapat pleno KPU Provinsi NTB.
6. Persetujuan pelaksanaan kerjasama kegiatan pendidikan pemilih terhadap pengajuan proposal kegiatan dibahas dalam rapat pleno.

C. Jangka Waktu

Jangka waktu pelayanan pendidikan pemilih adalah paling lambat 14 (empat belas) hari.

D. Biaya/tarif

Tidak dikenakan biaya/tarif untuk pelayanan pendidikan pemilih

E. Produk Pelayanan

1. Pelaksanaan kegiatan pendidikan pemilih.
2. Narasumber kegiatan pendidikan pemilih.
3. Fasilitasi sarana dan prasarana pendidikan pemilih.

F. Pengaduan Pelayanan Pendidikan Pemilih

1. Penerima layanan dan/atau masyarakat dapat menyampaikan aduan, saran, maupun masukan terhadap pelaksanaan pelayanan pendidikan pemilih kepada KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat dengan cara:
 - a. Datang langsung dan mengisi formulir pengaduan/saran dan dimasukkan ke dalam Kotak Pengaduan.
 - b. Tidak langsung, menyampaikan aduan, saran, dan masukkan melalui <https://bit.ly/DumasKPUNTB>; atau melalui media sosial KPU Provinsi NTB (*whatsapp*: 08998711111, Instagram: kpu.ntb., X: KpuNtb, *facebook*: KPU Prov NTB, *Email*: prop_ntb@kpu.go.id, *Email* Hotline: pengaduanmasyarakat.kpuntb@gmail.com).
2. Aduan Masyarakat terhadap layanan yang memenuhi syarat, ditindaklanjuti dengan melakukan pemeriksaan disiplin pegawai di lingkungan KPU Provinsi yang dipimpin oleh Sekretaris KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat.

BAB IV

SARANA DAN PRASARANA, KOMPETENSI PELAKSANA, PENGAWASAN INTERNAL, JUMLAH PELAKSANA, DAN JAMINAN PELAYANAN

A. Sarana dan Prasarana, dan/fasilitas

Dalam mengelola pelayanan pendidikan pemilih KPU Provinsi NTB difasilitasi dengan seperti: gedung pertemuan yang memadai, perangkat teknologi informasi, materi kepemiluan, alat peraga pendidikan pemilih yang ramah disabilitas, dokumentasi (alat perekam dan kamera), *sound system*, *LCD Projector*, Alat Tulis Kantor, Ruang *Podcast*, Ruang *Mini Theater* (Hatta X'55), Modul Pendidikan Pemilih dan pendukung lainnya.

B. Kompetensi Pelaksana

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan pemilih Kompetensi pelaksana dimaksud mencakup:

1. Memiliki pengetahuan tentang kepemiluan dan demokrasi.
2. Menguasai *public speaking* yang bagus dalam menyampaikan materi pendidikan pemilih kepada peserta.

C. Pengawasan Internal

Dalam rangka memenuhi standar pelayanan pendidikan pemilih KPU Provinsi NTB menerapkan pengawasan internal dengan melakukan verifikasi secara berjenjang mulai dari Staf Pelaksana, Kasubbag, Kabag, Sekretaris, Ketua Divisi dan Ketua KPU Provinsi NTB.

D. Jumlah Pelaksana

Dalam rangka mendukung kualitas pelayanan Sekretaris KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat menetapkan 7 (tujuh) orang staf SDM KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat untuk melaksanakan pelayanan.

E. Jaminan Pelayanan

1. SOP Pelayanan.
2. Maklumat Pelayanan.

BAB V

KOMPENSASI PELAYANAN

Dalam rangka pemberian layanan, ketepatan waktu adalah hak mendasar bagi setiap penerima layanan. Standar pelayanan tidak hanya berfungsi sebagai panduan kerja bagi petugas, tetapi juga ketepatan waktu dan mutu layanan yang dijaga.

Apabila dalam pelaksanaannya terdapat ketidaksesuaian baik terkait keterlambatan waktu penyelesaian, maka diperlukan sebuah mekanisme (*reward dan punishment Layanan*). Kebijakan ini menetapkan pemberian kompensasi sebagai bentuk apresiasi dan permohonan maaf kepada pengguna layanan, sekaligus penerapan sanksi internal sebagai instrumen evaluasi petugas.

A. Mekanisme Kompensasi (Penerima Layanan)

Apabila layanan tidak selesai sesuai dengan durasi waktu yang telah ditetapkan dalam SOP, maka pemberi layanan wajib memberikan kompensasi berupa:

1. Pemberian Hadiah/*Souvenir*

Menyerahkan tanda mata sebagai bentuk permohonan maaf resmi atas ketidaknyamanan yang terjadi.

2. Layanan Antar Data (*Delivery Service*)

Petugas wajib menghantarkan/menyampaikan langsung hasil layanan atau dokumen informasi ke Alamat atau media yang digunakan oleh penerima layanan tanpa biaya tambahan.

B. Mekanisme Sanksi (Internal Petugas)

Untuk menjamin agar keterlambatan tidak menjadi pembiaran, maka ditetapkan sanksi berjenjang bagi petugas Diberikan pada kejadian keterlambatan pertama sebagai langkah pembinaan awal.

C. Matriks Pelaksanaan

Kategori Keterlambatan	Estimasi Waktu	Kompensasi Kepada Penerima Layanan
Keterlambatan Ringan	11 – 20 Menit	Pemberian Permen dan Air Mineral
Keterlambatan Sedang	20 – 30 Menit	Pemberian Snack (Makanan Ringan) dan penyediaan Ruang Tunggu yang nyaman/prioritas.
Keterlambatan Berat	> 30 Menit / Hari Berikutnya	Pemberian Snack, ruang tunggu, tanda mata (<i>souvenir</i>), dan dapat diberikan layanan antar/kirim ke alamat tujuan secara langsung dan /atau menggunakan media daring.

BAB VI EVALUASI

Dalam rangka meningkatkan kualitas standar pelayanan pendidikan pemilih dilaksanakan evaluasi pelaksanaan pendidikan pemilih secara periodik.

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT,

ttd

MUHAMMAD KHUWAILID

LAMPIRAN VIII KEPUTUSAN KOMISI
PEMILIHAN UMUM PROVINSI NUSA TENGGARA
BARAT
NOMOR 20 TAHUN 2026
TANGGAL 20 AGUSTUS 2026
TENTANG PERUBAHAN ATAS KEPUTUSAN
KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI NUSA
TENGGARA BARAT NOMOR 24 TAHUN 2025
TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI
LINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT.

STANDAR PELAYANAN PENELITIAN KEPEMILUAN
KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat memiliki potensi besar untuk menjadi pusat riset dan sumber data otentik bagi akademisi, peneliti, dan mahasiswa yang sedang melakukan studi terkait kepemiluan dan demokrasi. Keterbukaan data dan keterlibatan KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat dalam memfasilitasi riset kepemiluan akan memperkaya literatur akademis sekaligus meningkatkan kualitas transparansi kelembagaan. Dengan demikian, pelayanan penelitian di KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat tidak hanya bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, tetapi juga menjadi bagian dari kontribusi KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat dalam mencetak masyarakat yang melek politik dan evaluasi sistem pemilu berbasis data.

Namun demikian, untuk memastikan mutu, keamanan data, dan keseragaman pelayanan riset, diperlukan adanya standar pelayanan penelitian kepemiluan. Standar ini menjadi pedoman resmi yang mengatur mekanisme, persyaratan, hak dan kewajiban peneliti, serta batasan akses data yang diharapkan dari kegiatan riset. Tanpa adanya standar yang jelas, pelaksanaan pelayanan penelitian berpotensi berjalan tidak terukur dan berisiko terhadap penyalahgunaan informasi.

Oleh karena itu, pembentukan Keputusan KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat tentang Standar Pelayanan Penelitian Kepemiluan menjadi kebutuhan mendesak. Keputusan ini diharapkan mampu:

1. Memberikan kepastian prosedur dan pelayanan bagi peneliti dan institusi riset.
2. Menjamin kualitas fasilitasi data dan wawancara dalam rangka penelitian.
3. Memperkuat peran KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat sebagai pusat informasi demokrasi yang terbuka dan akuntabel.
4. Mendukung tercapainya kemajuan penelitian ilmiah yang berorientasi pada penguatan demokrasi di daerah.

Dengan adanya standar pelayanan ini, kolaborasi antara KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat dan komunitas akademik maupun peneliti dapat berjalan lebih terstruktur, transparan, dan berpedoman pada ketentuan regulasi keterbukaan informasi.

B. Ruang Lingkup

Dalam pedoman pelayanan Penelitian Kepemiluan ini memiliki ruang lingkup sebagai berikut:

1. Latar Belakang
2. Ruang Lingkup
3. Pengertian
4. Maksud dan tujuan
5. Dasar Hukum
6. Persyaratan
7. Sistem, prosedur, dan mekanisme
8. Jangka Waktu
9. Produk Pelayanan
10. Biaya/Tarif
11. Pengaduan masyarakat
12. Kompetensi petugas pelayanan
13. Pengawasan internal
14. Jumlah petugas pelayanan
15. Kompensasi Layanan
16. Evaluasi Kinerja Pelayanan

C. Maksud dan Tujuan

Tujuan penyusunan standar pelayanan ini untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan penerima layanan sesuai dengan kemampuan penyelenggara layanan.

BAB II

PENGERTIAN DAN DASAR HUKUM

A. Pengertian

Dalam Pedoman ini yang dimaksud dengan:

1. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat.
2. Petugas Pelayanan adalah staf KPU Provinsi yang ditugaskan oleh Sekretaris KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat.
3. Standar Pelayanan adalah tolak ukur atau batasan mutu baku yang menjadi pedoman bagi penyelenggara publik dan masyarakat dalam memberikan, menilai, dan mengawasi pelaksanaan pelayanan.
4. Institusi/Perguruan Tinggi adalah lembaga yang menugaskan Peneliti dalam program riset/penelitian, berfungsi sebagai penjamin legalitas akademis pemohon data.
5. Peneliti/Mahasiswa adalah individu atau kelompok yang terdaftar pada sebuah institusi/ perguruan tinggi yang menjadi penerima layanan Riset/ Penelitian Kepemiluan.
6. Penelitian Kepemiluan adalah kegiatan pengumpulan data, wawancara, atau observasi terkait penyelenggaraan pemilu dan kelembagaan KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat untuk tujuan akademis, riset, maupun penyusunan karya ilmiah.
7. Persyaratan adalah daftar syarat atau kriteria (berupa dokumen, barang, atau hal lain) yang harus dipenuhi oleh masyarakat untuk mengurus suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif, agar dapat menerima pelayanan yang diharapkan sesuai standar hukum dan ketentuan yang berlaku.

B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61);
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. 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 beberapa kali diubah, 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 (Lembaran Negara Tahun 2023 Nomor 54, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6863);

4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
5. 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 Nomor 320) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir diubah 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);
6. 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 1326) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir diubah dengan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 21 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua 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 826);
7. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik di Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 870) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 4 Tahun 2025 tentang

Perubahan Kedua atas Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik di Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 1125);

BAB III

PERSYARATAN, SISTEM, PROSEDUR, MEKANISME, JANGKA WAKTU DAN BIAYA

A. Persyaratan

Pengajuan permohonan pelaksanaan Penelitian/Riset Kepemiluan paling sedikit terdiri dari:

1. Surat permohonan izin penelitian/riset dari Universitas/Perguruan Tinggi atau Lembaga Riset terkait/ Badan Kesatuan Bangsa dan Politik;
2. Proposal Penelitian/Daftar Kebutuhan Data atau Instrumen Wawancara;
3. Fotokopi Identitas Diri (KTP/KTM/Kartu Pegawai) peneliti;
4. Surat Pernyataan kesediaan menjaga rahasia lembaga dan tidak menyalahgunakan data di luar peruntukan akademis/riset.

B. Sistem, Prosedur, dan Mekanisme.

Permohonan Penelitian Kepemiluan ditindaklanjuti dengan Sistem, Prosedur dan Mekanisme, sebagai berikut:

1. Perguruan Tinggi/Lembaga/Peneliti menyampaikan permohonan riset/penelitian kepada KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat;
2. Surat Permohonan ditindaklanjuti dengan verifikasi kesesuaian data yang diminta dengan status informasi publik (terbuka/dikecualikan);
3. Jika disetujui akan ditindaklanjuti dengan diterbitkan Surat Persetujuan Izin Penelitian dan Penunjukan Pejabat Pengelola Data/Narasumber;
4. Jika belum disetujui/data dikecualikan maka akan dijawab melalui surat disertai dengan alasannya;
5. Peneliti melaksanakan pengambilan data/atau wawancara sesuai dengan prosedur dan jadwal yang disepakati;
6. Jika pelaksanaan penelitian selesai, Peneliti wajib menyerahkan salinan Laporan Hasil Penelitian (Skripsi/Tesis/Jurnal/Laporan) kepada KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat;

C. Jangka Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan Permohonan Penelitian Kepemiluan yakni selama Hari Kerja Jam 08.00 WITA s.d 16.00 WITA. (Untuk proses persetujuan administratif maksimal 3 Hari Kerja sejak berkas dinyatakan lengkap).

D. Biaya/tarif

Pelayanan permohonan Penelitian Kepemiluan di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Provinsi Nusa Tenggara Barat Tidak dikenakan biaya/tarif.

BAB IV

PRODUK PELAYANAN, PENGADUAN, DAN MASUKAN

A. Produk Layanan

Produk layanan dari pelayanan Penelitian Kepemiluan diantaranya Surat Persetujuan/Izin Penelitian, Salinan Dokumen/Data Kepemiluan, Fasilitasi Wawancara/Observasi, Pengaduan dan Masukan

B. Pengaduan dan Masukan

1. Penerima pelayanan, dan/atau masyarakat dapat menyampaikan aduan terhadap pelayanan Penelitian Kepemiluan dengan menyampaikan kepada KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat dengan cara:
 - a. Datang langsung dan mengisi formulir pengaduan/saran dan dimasukkan ke dalam Kotak Pengaduan.
 - b. Tidak langsung, menyampaikan aduan, saran, dan masukkan melalui <https://bit.ly/DumasKPUNTB>; atau melalui media sosial KPU Provinsi NTB (*whatsapp* : 081998022008, *Instagram*:kpu.ntb., *X*:KpuNtb, *facebook*: KPU Prov NTB, *email*: prop_ntb@kpu.go.id, *email* hotline: pengaduanmasyarakat.kpuntb@gmail.com).
2. Aduan Masyarakat terhadap layanan yang tidak memenuhi syarat, ditindaklanjuti dengan melakukan pemeriksaan disiplin pegawai di lingkungan KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat yang dipimpin oleh Sekretaris KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat.

BAB V

SARANA, KOMPETENSI, PENGAWASAN, JUMLAH DAN JAMINAN PELAYANAN

A. Sarana, Prasarana dan Fasilitas

Dalam mengelola pelayanan KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat dilengkapi dengan sarana, prasarana, dan fasilitas yang terdiri dari:

1. Komputer
2. Printer
3. Kertas
4. Internet

B. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana pelayanan Penelitian Kepemiluan di Lingkungan KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat, yaitu:

1. Memiliki sikap ramah, murah senyum.
2. Memahami tugas dan fungsi masing-masing bagian, sub bagian, serta jenis klasifikasi data informasi kepemiluan;
3. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik untuk memandu atau menjadi narasumber bagi Peneliti.

C. Pengawasan Internal

Dalam rangka memastikan kepatuhan, kebenaran produk layanan KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat menerapkan pengawasan internal dengan melakukan pemeriksaan secara berjenjang oleh Kepala Sub Bagian Sumber Daya Manusia, Kepala Bagian Partisipasi, Hubungan Masyarakat dan Sumber Daya Manusia, dan Sekretaris KPU Provinsi.

D. Jumlah Pelaksana

Dalam rangka mendukung kualitas pelayanan Sekretaris KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat menetapkan 2 (dua) orang staf KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat untuk melaksanakan pelayanan.

E. Jaminan Pelayanan

Dalam rangka memberikan jaminan terhadap pelayanan Penelitian Kepemiluan ditetapkan:

1. Standar Operasional Prosedur pelayanan;
2. Maklumat Pelayanan Informasi;

BAB VI
KOMPENSASI PELAYANAN

A. Mekanisme Kompensasi (Penerima Layanan)

Apabila layanan tidak selesai sesuai dengan durasi waktu yang telah ditetapkan dalam SOP, maka pemberi layanan wajib memberikan kompensasi berupa:

Layanan Antar Data (*Delivery Service*), dimana Petugas wajib menghantarkan/menyampaikan langsung hasil layanan atau dokumen informasi ke Alamat atau media yang digunakan oleh penerima layanan tanpa biaya tambahan.

B. Mekanisme Sanksi (Internal Petugas)

Untuk menjamin agar keterlambatan tidak menjadi pembiaran, maka ditetapkan sanksi berjenjang bagi petugas:

1. Teguran Lisan

Diberikan pada kejadian keterlambatan pertama sebagai langkah pembinaan awal.

2. Teguran Tertulis.

Diberikan jika keterlambatan berulang atau terjadi karena unsur kelalaian yang disengaja.

3. Pengurangan Nilai Kinerja pada SKP

Setiap kompensasi yang dikeluarkan akan dicatat sebagai poin pengurang dalam penilaian kinerja tahunan petugas yang bersangkutan.

C. Matriks Pelaksanaan

Kategori Keterlambatan	Estimasi Waktu	Kompensasi Kepada Penerima Layanan
Keterlambatan Ringan	11 – 20 Menit	Pemberian Permen dan Air Mineral
Keterlambatan Sedang	20 – 30 Menit	Pemberian <i>Snack</i> (Makanan Ringan) dan penyediaan Ruang Tunggu yang nyaman/prioritas.

Kategori Keterlambatan	Estimasi Waktu	Kompensasi Kepada Penerima Layanan
Keterlambatan Berat	> 30 Menit/Hari Berikutnya	Pemberian <i>Snack</i> , ruang tunggu, dan dapat diberikan layanan antar/kirim ke alamat tujuan secara langsung dan /atau menggunakan media <i>online</i> .

BAB VII EVALUASI

Dalam rangka mengefektifkan dan meningkatkan kualitas standar pelayanan, dilaksanakan evaluasi secara periodik.

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT,

ttd

MUHAMMAD KHUWAILID