



SALINAN

KOMISI PEMILIHAN UMUM  
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR

KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM

PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR

NOMOR 129 TAHUN 2022

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK

PADA KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR.

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR,

Menimbang : a. bahwa dalam mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;

b. bahwa untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapat kepercayaan masyarakat, maka perlu disusun dan ditetapkan Standar Pelayanan Publik;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, dipandang perlu menetapkan Keputusan Komisi Pemilihan Umum Provinsi Nusa Tenggara Timur tentang Penetapan Standar Pelayanan Publik Pada Komisi Pemilihan Umum Provinsi Nusa Tenggara Timur.

Mengingat : 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 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);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
5. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Desain Reformasi Birokrasi 2010-2025*;
6. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2020-2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 441);
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2020 tentang Pedoman Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 442);

11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Intansi Pemerintah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1571).
12. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 1 tahun 2015 tentang Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik Di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum (Berita Negara Republik Indonesia Nomor 456);
13. 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 4 Tahun 2021 tentang Perubahan Ketiga 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 2021 Nomor 786);
14. 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);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR

- KESATU : Standar Pelayanan Publik pada Komisi Pemilihan Umum Provinsi Nusa Tenggara Timur sebagaimana tercantum pada lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Standar pelayanan publik pada Komisi pemilihan Umum Provinsi Nusa Tenggara Timur terdiri dari:
1. Standar Pelayanan Data dan Informasi; dan
  2. Standar Pelayanan Konsultasi.
- KETIGA : Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh Penyelenggara dan Pelaksana serta digunakan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh kepala penyelenggara, aparat pengawas, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Kupang  
Pada tanggal 20 Juni 2022

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM  
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR,

ttd.

THOMAS DOHU

Salinan sesuai dengan aslinya  
SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM  
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR  
Kepala Bagian Teknis Penyelenggaraan Pemilu,  
Partisipasi, Hubungan Masyarakat, Hukum dan  
Sumber Daya Manusia,

  
YOSEF HARDI HIMAN

LAMPIRAN

KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM

PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR

NOMOR 129 TAHUN 2022

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN

PUBLIK PADA KOMISI PEMILIHAN UMUM

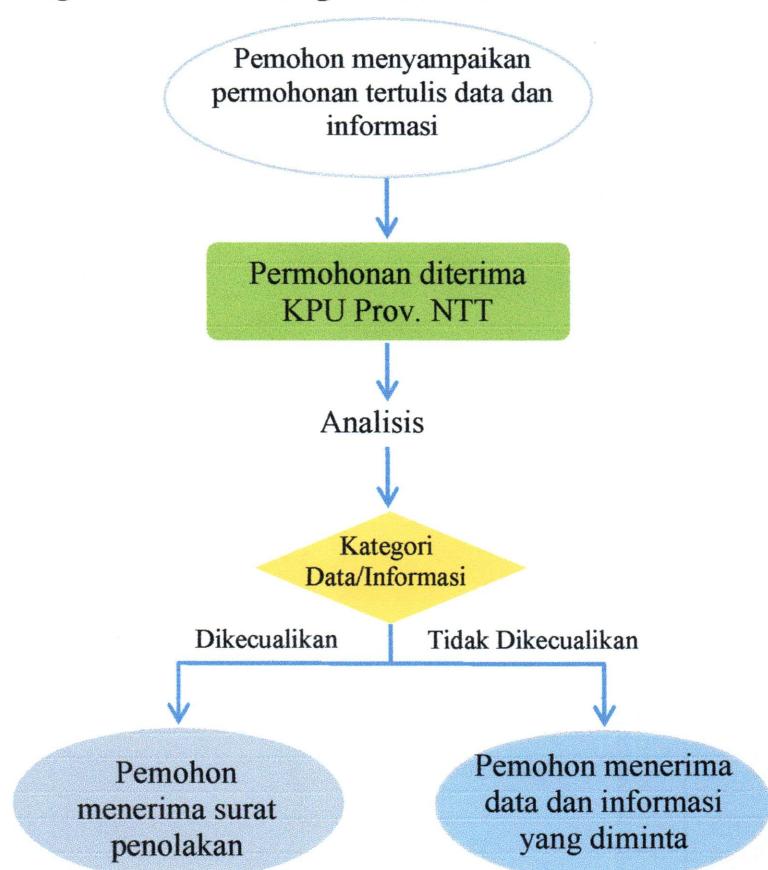
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR

**1. STANDAR PELAYANAN DATA DAN INFORMASI**

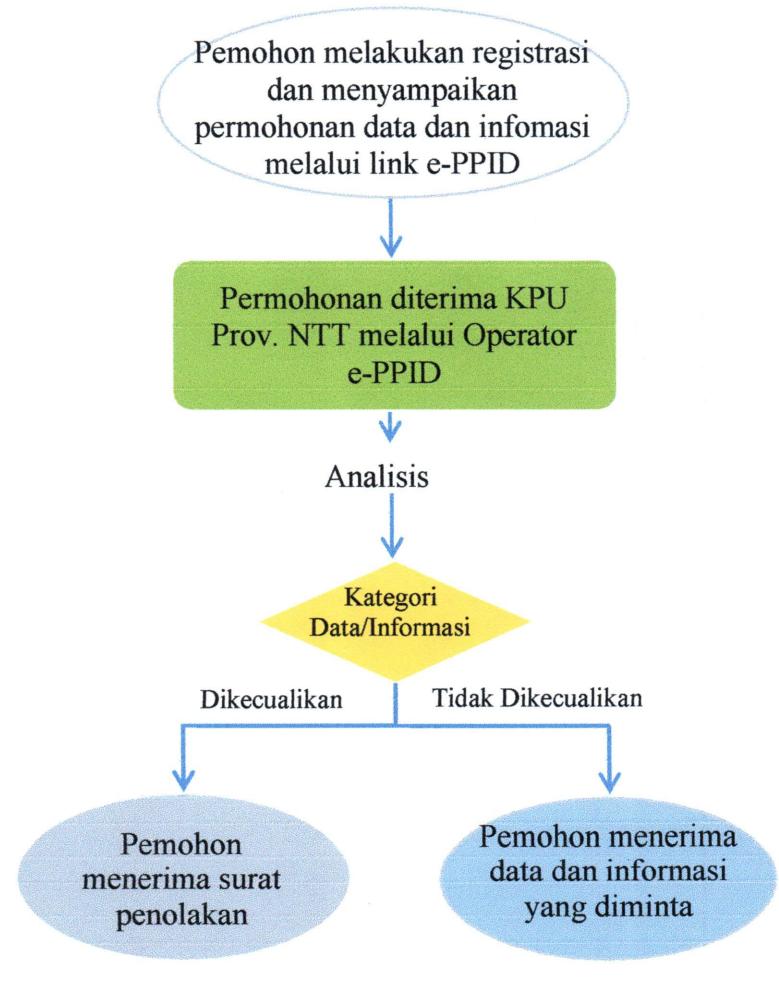
NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>A. PENYAMPAIAN LAYANAN</b>		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Hadir tidak langsung ke Kantor Komisi Pemilihan Umum Provinsi Nusa Tenggara Timur, dengan ketentuan: Pemohon membuat surat permohonan tertulis yang berisi:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Identitas pemohon yang meliputi; nama perseorangan/institusi/lembaga swadaya masyarakat/organisasi masyarakat/partai politik/badan publik lainnya, nomor kontak yang dapat dihubungi dan alamat e-mail.</li><li>b. Mencantumkan data dan informasi yang diminta secara jelas.</li><li>c. Mencantumkan maksud dan tujuan permohonan data dan informasi.</li><li>d. Melampirkan fotokopi kartu tanda penduduk/paspor/kartu identitas lainnya yang berlaku.</li><li>e. Menyampaikan surat yang ditujukan kepada Ketua Komisi Pemilihan Umum Provinsi Nusa Tenggara Timur dengan alamat Kantor Komisi Pemilihan Umum Provinsi Nusa Tenggara Timur Jln. Polisi Militer Nomor 1, Oebobo, Kupang, WhatsApp (081237264642) dan/atau e-mail prov_ntt@kpu.go.id.</li><li>f. Pemohon dapat mengajukan permohonan informasi dengan melakukan registrasi permohonan informasi pada formulir melalui link e-ppid: ntpppid.kpu.go.id.</li></ol></li><li>2. Hadir langsung ke Kantor Komisi Pemilihan Umum Provinsi Nusa Tenggara Timur, dengan menyampaikan surat permohonan dari pimpinan instansi/lembaga swadaya masyarakat/organisasi masyarakat/partai politik/badan publik lainnya melalui Customer Service KPU Provinsi Nusa Tenggara Timur.</li><li>3. Semua pemohon wajib mencantumkan sumber data dari mana memperoleh informasi tersebut.</li></ol>

2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Hadir tidak langsung:</p> <p>a. Permohonan Tertulis</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Pemohon menyampaikan surat permohonan resmi ditujukan kepada Ketua Komisi Pemilihan Umum Provinsi Nusa Tenggara Timur.</li><li>- Surat permohonan tersebut diterima oleh petugas dan diteruskan ke Sub Bagian Umum untuk diproses sesuai SOP Surat Masuk.</li><li>- KPU Provinsi Nusa Tenggara Timur akan memberi jawaban permintaan Pemohon dengan ketentuan:<ol style="list-style-type: none"><li>1) Jika data dan infomasi yang diminta termasuk dalam kategori tidak dikecualikan, maka pemohon akan menerima surat yang berisi data informasi sesuai permohonan yang disampaikan.</li><li>2) Jika data dan informasi termasuk dalam kategori dikecualikan, maka pemohon akan menerima surat penolakan yang disertai dengan alasan berdasarkan peraturan perundangan-undangan yang berlaku.</li></ol></li><li>- Bagan mekanisme permohonan tertulis digambarkan sebagai berikut:</li></ul> <pre>graph TD; A([Pemohon menyampaikan permohonan tertulis data dan informasi]) --&gt; B[Permohonan diterima KPU Prov. NTT]; B --&gt; C[Analisis]; C --&gt; D{Kategori Data/Informasi}; D -- Dikecualikan --&gt; E([Pemohon menerima surat penolakan]); D -- Tidak Dikecualikan --&gt; F([Pemohon menerima data dan informasi yang diminta]);</pre>
----	--------------------------------	--

	<p>b. Permohonan Tertulis melalui WhatsApp dan/atau e-mail</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Pemohon menyampaikan surat permohonan resmi dalam bentuk file Pdf/Image ditujukan kepada Ketua Komisi Pemilihan Umum Provinsi Nusa Tenggara Timur serta dilampirkan dengan bukti fotokopi kartu tanda penduduk/paspor/kartu identitas lainnya.</li><li>- Surat permohonan diterima oleh petugas Sub Bagian Umum kemudian dicetak dan diproses sesuai SOP Surat Masuk.</li><li>- KPU Provinsi Nusa Tenggara Timur akan memberi jawaban permintaan Pemohon dengan ketentuan:<ol style="list-style-type: none"><li>1) Jika data dan informasi yang diminta termasuk dalam kategori tidak dikecualikan, maka pemohon akan menerima surat yang berisi data informasi sesuai permohonan yang disampaikan.</li><li>2) Jika data dan informasi termasuk dalam kategori dikecualikan, maka pemohon akan menerima surat penolakan yang disertai dengan alasan berdasarkan peraturan perundangan-undangan yang berlaku.</li></ol></li><li>- Bagan mekanisme permohonan tertulis melalui WhatsApp dan/atau e-mail digambarkan sebagai berikut:</li></ul>
--	---



- c. Permohonan melalui link e-PPID pada website KPU Provinsi Nusa Tenggara Timur
- Pemohon masuk ke link e-PPID KPU Provinsi Nusa Tenggara Timur : ntpppid.kpu.go.id.
  - Pemohon melakukan registrasi dan mengisi formulir permohonan.
  - Permohonan data akan diterima oleh Operator PPID kemudian operator melakukan konfirmasi kepada Pemohon Informasi :
    - 1) Jika data dan informasi yang diminta termasuk dalam kategori tidak dikecualikan, maka pemohon akan menerima surat yang berisi data informasi sesuai permohonan yang disampaikan.
    - 2) Jika data dan informasi termasuk dalam kategori dikecualikan, maka pemohon akan menerima surat penolakan yang disertai dengan alasan berdasarkan peraturan perundangan-undangan yang berlaku.
  - Operator PPID akan memproses permohonan informasi tersebut dengan memberikan konfirmasi data yang diminta baik melalui e-mail maupun WhatsApp.
  - Bagian mekanisme permohonan data melalui link e-PPID sebagai berikut:



	<p>2. Hadir langsung ke Kantor Komisi Pemilihan Umum Provinsi Nusa Tenggara Timur:</p> <p>a. Pemohon datang ke kantor Komisi Pemilihan Umum Provinsi Nusa Tenggara Timur membawa kelengkapan persyaratan dan mengisi buku tamu dengan mekanisme sebagai berikut:</p> <p>1) PAMDAL/Jagad Saksana:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Melakukan registrasi tamu pada buku tamu yang tersedia.</li><li>- Memberikan kartu tamu kepada pemohon.</li><li>- Mengarahkan tamu ke <i>Front Office</i> KPU Provinsi Nusa Tenggara Timur.</li></ul> <p>2) <i>Front Office</i> KPU Provinsi Nusa Tenggara Timur:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Menerima surat permohonan dari pimpinan instansi/lembaga swadaya masyarakat/organisasi masyarakat/partai politik/badan publik lainnya.</li><li>- Meminta untuk menunjukkan kartu tanda penduduk/paspor/kartu identitas lainnya yang berlaku.</li><li>- Meminta mengisi formulir permohonan informasi yang telah disediakan.</li></ul> <p>b. Pemohon menunggu hasil disposisi terhadap permohonan data dan informasi, dimana:</p> <p>1) Jika data dan informasi yang diminta masuk dalam kategori tidak dikecualikan, maka pemohon akan menerima data dan informasi sesuai permohonan yang disampaikan sebelumnya.</p> <p>2) Jika data dan informasi masuk dalam kategori dikecualikan, maka pemohon akan menerima penolakan yang disertai dengan alasan penolakan berdasarkan peraturan perundangan-undangan yang berlaku.</p> <p>c. Pemohon yang permohonannya dapat dilayani akan diarahkan menuju ruang pelayanan untuk mendapatkan informasi terkait permohonan data yang diminta.</p>
--	---

		<p>d. Bagan mekanisme permohonan dengan hadir langsung ke KPU Provinsi Nusa Tenggara Timur sebagai berikut:</p> <pre> graph TD     A([Pemohon datang langsung dan membawa persyaratan permohonan data informasi]) --&gt; B([Pemohon mengisi daftar tamu dan menunggu hasil disposisi penugasan pemberian layanan data dan informasi])     B --&gt; C{Dapat dilakukan?}     C -- Ya --&gt; D([Pemohon menerima konfirmasi persetujuan layanan data dan informasi])     D --&gt; E([Pemohon diarahkan menuju ruang pelayanan])     E --&gt; F([Pemohon menerima data dan informasi dari petugas/pegawai])     C -- Tidak --&gt; G([Pemohon menerima data dan konfirmasi penolakan])   </pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) jam sampai dengan 10 (sepuluh hari) kerja sejak permohonan diterima.
	Jam pelayanan	Setiap hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya atau gratis
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan Informasi dan Dokumentasi PPID
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat kepada: Ketua Komisi Pemilihan Umum Provinsi Nusa Tenggara Timur; Kantor Komisi Pemilihan Umum Provinsi Nusa Tenggara Timur; Jln. Polisi Militer Nomor 1, Oebobo, Kupang Atau melalui e-mail prov_ntt@kpu.go.id;

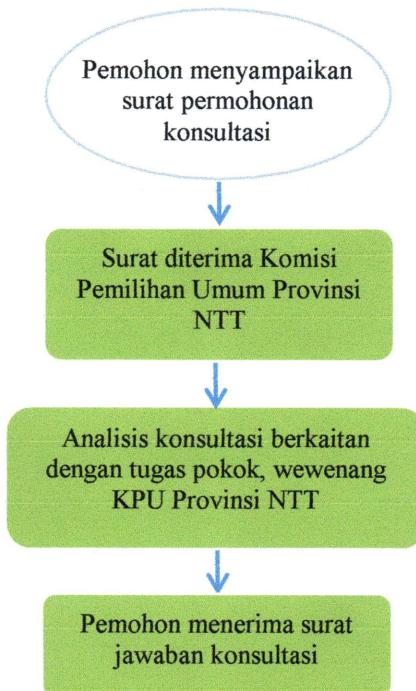
**B. PENGELOLAAN PELAYANAN**

1	<b>Dasar Hukum</b>	Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 1 tahun 2015 tentang Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik Di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Ruang tamu.</li><li>2. Meja dan kursi.</li><li>3. Komputer.</li><li>4. Printer.</li><li>5. Jaringan internet.</li><li>6. Pesawat telepon.</li></ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan.</li><li>2. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan Kepemiluan dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Komis Pemilihan Umum.</li><li>3. Pegawai yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi.</li><li>4. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan, dan</li><li>5. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.</li></ol>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Dilakukan secara berjenjang.</li><li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat, dan</li><li>3. Dilakukan secara berkelanjutan.</li></ol>
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 (satu) orang pegawai penanggung jawab penyedia data dan informasi.
6.	Jaminan Pelayanan	Informasi diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan, dan</li><li>2. Petugas yang memberikan data dan informasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.</li></ol>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun, dan</li><li>2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</li></ol>

## 2. STANDAR PELAYANAN KONSULTASI

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>A. PENYAMPAIAN LAYANAN</b>		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Hadir tidak langsung ke Kantor Komisi Pemilihan Umum Provinsi Nusa Tenggara Timur, dengan ketentuan: Pemohon membuat surat permohonan tertulis yang berisi:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Identitas pemohon yang meliputi; nama perseorangan/institusi/lembaga swadaya masyarakat/organisasi masyarakat/partai politik/badan publik lainnya, nomor kontak yang dapat dihubungi dan alamat e-mail.</li><li>b. Mencantumkan perihal/materi permohonan konsultasi yang diminta secara jelas.</li><li>c. Mencantumkan maksud dan tujuan permohonan konsultasi.</li><li>d. Melampirkan fotokopi kartu tanda penduduk elektronik/paspor/kartu identitas lainnya yang berlaku.</li><li>e. Menyampaikan surat yang ditujukan kepada Ketua Komisi Pemilihan Umum Provinsi Nusa Tenggara Timur dengan alamat Kantor Komisi Pemilihan Umum Provinsi Nusa Tenggara Timur Jln. Polisi Militer Nomor 1, Oebobo, Kupang, WhatsApp (081237264642) dan/atau e-mail prov_ntt@kpu.go.id.</li></ol></li><li>2. Hadir langsung ke Kantor Komisi Pemilihan Umum Provinsi Nusa Tenggara Timur dengan menyampaikan surat permohonan konsultasi dari pimpinan instansi/lembaga swadaya masyarakat/organisasi masyarakat/partai politik/badan publik lainnya.</li><li>3. Hadir langsung ke Kantor Komisi Pemilihan Umum Provinsi Nusa Tenggara Timur tanpa membawa surat permohonan konsultasi atas nama pimpinan instansi/lembaga swadaya masyarakat/organisasi masyarakat/partai politik/badan publik lainnya.</li><li>4. Semua pemohon wajib mencantumkan sumber data dari mana memperoleh informasi tersebut.</li></ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Hadir tidak langsung ke Kantor Komisi Pemilihan Umum Provinsi Nusa Tenggara Timur; Pemohon membuat surat permohonan tertulis dengan mekanisme:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Pemohon menyampaikan surat permohonan resmi ditujukan kepada Ketua Komisi Pemilihan Umum Provinsi Nusa Tenggara Timur.</li></ol></li></ol>

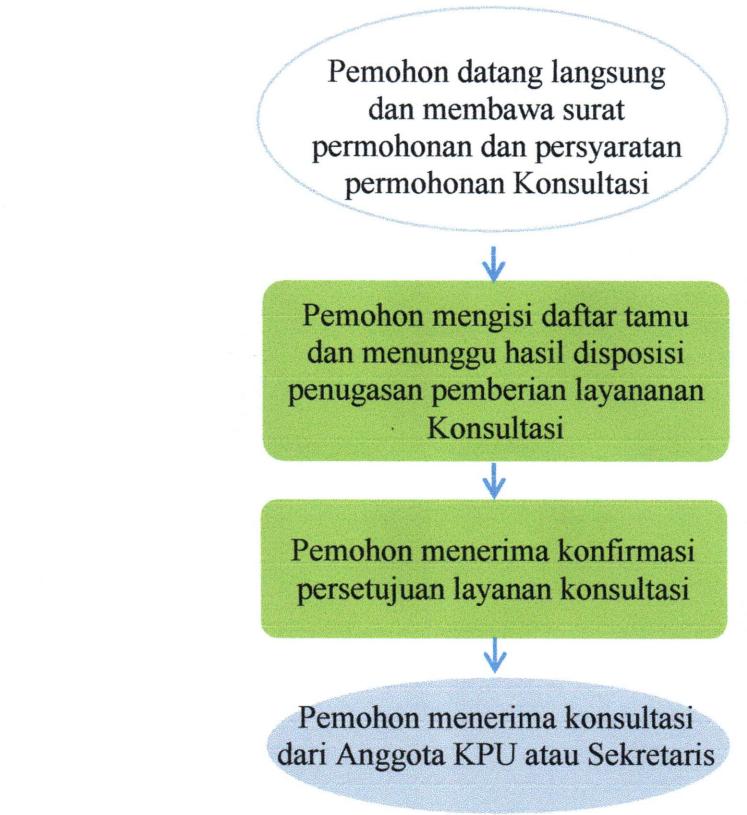
- b. Surat permohonan tersebut diterima oleh petugas dan diteruskan ke Sub Bagian Umum untuk diproses sesuai SOP Surat Masuk.
- c. Pemohon menerima hasil konsultasi secara tertulis.
- d. Bagan mekanisme permohonan tertulis digambarkan sebagai berikut:



2. Hadir langsung ke Kantor Komisi Pemilihan Umum Provinsi Nusa Tenggara Timur menyampaikan surat permohonan konsultasi, dengan mekanisme sebagai berikut:

- a. PAMDAL/Jagad Saksana:
- Melakukan registrasi tamu pada buku tamu yang tersedia.
  - Meminta untuk menunjukkan kartu tanda penduduk elektronik/paspor/kartu identitas lainnya yang berlaku.
  - Memberikan kartu tamu kepada pemohon.
  - Mengarahkan tamu ke *Front Office* KPU Provinsi Nusa Tenggara Timur.
- b. *Front Office* KPU Provinsi Nusa Tenggara Timur:
- *Front Office* menanyakan maksud/materi konsultasi dari pemohon.
  - Menerima surat permohonan dari pimpinan instansi/lembaga swadaya masyarakat/organisasi masyarakat/partai politik/badan publik lainnya.
- c. *Front Office* mengarahkan pemohon untuk berkonsultasi langsung dengan anggota KPU atau sekretaris KPU Provinsi Nusa Tenggara Timur.

- d. Dalam melakukan konsultasi anggota KPU dan Sekretaris KPU Provinsi Nusa Tenggara Timur didampingi bagian lain yang terkait.
- e. Jawaban permohonan konsultasi akan diberikan secara surat tertulis kepada pemohon.
- f. Apabila anggota KPU dan/atau sekretaris KPU Provinsi Nusa Tenggara Timur tidak berada di tempat, konsultasi dapat didegelasikan ke pejabat struktural terkait setelah mendapat persetujuan dari anggota KPU atau Sekretaris KPU Provinsi Nusa Tenggara Timur.
- g. Bagan mekanisme pelayanan permohonan konsultasi yang datang langsung dengan membawa surat, digambarkan sebagai berikut:



3. Hadir langsung ke Kantor Komisi Pemilihan Umum Provinsi Nusa Tenggara Timur tanpa membawa surat permohonan konsultasi dengan mekanisme sebagai berikut:
- a. PAMDAL/Jagad Saksana:
- Melakukan registrasi tamu pada buku tamu yang tersedia.
  - Meminta untuk menunjukkan kartu tanda penduduk elektronik/paspel/kartu identitas lainnya yang berlaku.
  - Memberikan kartu tamu kepada pemohon.
  - Mengarahkan tamu ke *Front Office* KPU Provinsi Nusa Tenggara Timur.

		<p>b. <i>Front Office</i> KPU Provinsi Nusa Tenggara Timur:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Front Office</i> menanyakan maksud/materi konsultasi dari pemohon.</li> <li>- <i>Front Office</i> mengarahkan pemohon untuk berkonsultasi langsung dengan Anggota KPU atau Sekretaris.</li> </ul> <p>c. Dalam melakukan konsultasi Anggota KPU dan Sekretaris didampingi bagian lain yang terkait.</p> <p>d. Apabila Anggota KPU dan/atau Sekretaris KPU Provinsi Nusa Tenggara Timur tidak berada di tempat, konsultasi dapat didegelaskan ke Pejabat Struktural terkait setelah mendapat persetujuan dari Anggota KPU atau Sekretaris KPU Provinsi Nusa Tenggara Timur.</p> <p>e. Bagan mekanisme pelayanan permohonan konsultasi yang datang langsung tanpa membawa surat, digambarkan sebagai berikut:</p> <pre> graph TD     A([Pemohon datang langsung dan membawa persyaratan permohonan Konsultasi]) --&gt; B[Pemohon mengisi daftar tamu]     B --&gt; C[Pemohon menerima konfirmasi persetujuan layanan konsultasi]     C --&gt; D([Pemohon menerima konsultasi dari Anggota KPU atau Sekretaris])   </pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) jam sampai dengan 10 (sepuluh hari) kerja sejak permohonan diterima.
4.	Jam pelayanan	Setiap hari kerja
5.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya atau gratis
6.	Produk Layanan	Surat Jawaban dan/atau konsultasi yang diminta
7.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat kepada: Ketua Komisi Pemilihan Umum Provinsi Nusa Tenggara Timur; Kantor Komisi Pemilihan Umum Provinsi Nusa Tenggara Timur; Jln. Polisi Militer Nomor 1, Oebobo, Kupang Atau melalui e-mail prov_ntt@kpu.go.id;

<b>B. PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1.	Dasar Hukum	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).
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Ruang tamu.</li><li>2. Meja dan kursi.</li><li>3. Komputer.</li><li>4. Printer.</li><li>5. Jaringan internet.</li><li>6. Pesawat telepon.</li></ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan.</li><li>2. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan Kepemiluan dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Komisi Pemilihan Umum.</li><li>3. Pegawai yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi.</li><li>4. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan, dan</li><li>5. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.</li></ol>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Dilakukan secara berjenjang.</li><li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat, dan</li><li>3. Dilakukan secara berkelanjutan.</li></ol>
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 (dua) orang pegawai/pejabat pada Komisi Pemilihan Umum Provinsi Nusa Tenggara Timur.
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Layanan konsultasi diberikan sesuai jadwal yang sudah ditentukan.</li><li>2. Konsultasi diberikan oleh Petugas yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung, dan</li><li>3. Materi dipersiapkan sesuai permasalahan yang ingin dikonsultasikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.</li></ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.</li><li>2. Petugas yang memberikan konsultasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung, dan</li></ol>

		<p>3. Keselamatan pemohon konsultasi menjadi tanggungjawab pihak Komis Pemilihan Umum Provinsi Nusa Tenggara Timur selama berada di lingkungan kantor Komisi Pemilihan umum Provinsi Nusa Tenggara Timur.</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun, dan</p> <p>2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</p>

Ditetapkan di Kupang  
Pada tanggal 20 Juni 2022

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM  
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR,

ttd.

THOMAS DOHU

Salinan sesuai dengan aslinya  
SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM  
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR  
Kepala Bagian Teknis Penyelenggaraan Pemilu,  
Partisipasi, Hubungan Masyarakat, Hukum dan  
Sumber Daya Manusia,

