



SALINAN

**KOMISI INDEPENDEN PEMILIHAN
KABUPATEN ACEH BESAR**

KEPUTUSAN SEKRETARIS

KOMISI INDEPENDEN PEMILIHAN KABUPATEN ACEH BESAR

NOMOR 31 TAHUN 2026

TENTANG

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN PUBLIK RAMAH
KELOMPOK RENTAN DI LINGKUNGAN KOMISI INDEPENDEN PEMILIHAN
KABUPATEN ACEH BESAR

SEKRETARIS KOMISI INDEPENDEN PEMILIHAN KABUPATEN ACEH BESAR,

- Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan Pasal 29 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengatur Penyelenggara berkewajiban memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat tertentu sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- b. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 1 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan yang mewajibkan setiap penyelenggara pelayanan publik untuk menetapkan dan menerapkan standar pelayanan publik untuk setiap jenis pelayanan yang ditetapkan oleh pimpinan penyelenggara pelayanan publik;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Sekretaris Komisi Independen Pemilihan Kabupaten Aceh Besar tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan di Lingkungan

Komisi Independen Pemilihan Kabupaten Aceh Besar.

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
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 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 6832);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99);
6. 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);

7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
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. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 672) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 234);
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan;
11. 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);

12. 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 beberapa kali diubah terakhir 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);
13. Keputusan Komisi Pemilihan Umum Nomor 317/ORT.07-Kpt/01/KPU/V/2021 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Reformasi Birokrasi di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN SEKRETARIS KOMISI INDEPENDEN PEMILIHAN KABUPATEN ACEH BESAR TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN PUBLIK RAMAH KELOMPOK RENTAN DI LINGKUNGAN KOMISI INDEPENDEN PEMILIHAN KABUPATEN ACEH BESAR.

KESATU : Menetapkan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan di Lingkungan Komisi Independen Pemilihan Kabupaten Aceh Besar,

sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Standar Operasional Prosedur Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan sebagaimana dimaksud Diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Kota Jantho
Pada tanggal 13 Agustus 2026

SEKRETARIS
KOMISI INDEPENDEN PEMILIHAN
KABUPATEN ACEH BESAR,

Salinan sesuai dengan aslinya

SEKRETARIAT

KOMISI INDEPENDEN PEMILIHAN

KABUPATEN ACEH BESAR

Kepala Subbagian Teknis Penyelenggaraan

Pemilu dan



Nurrahmayati

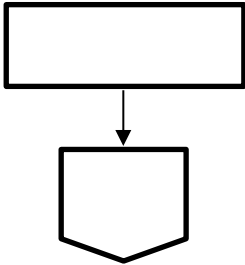
ttd.

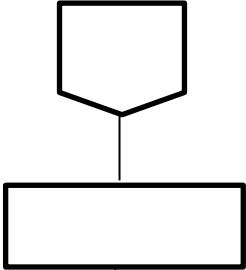
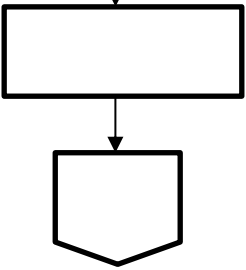
CHAIRIL ANWAR

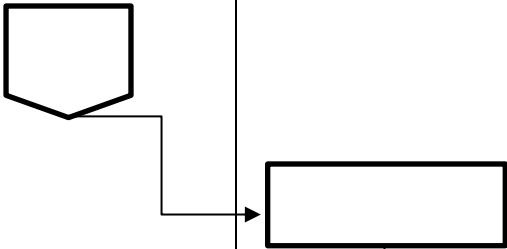
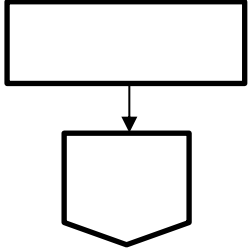
LAMPIRAN
KEPUTUSAN SEKRETARIS KOMISI INDEPENDEN
PEMILIHAN KABUPATEN ACEH BESAR
NOMOR 31 TAHUN 2026
TENTANG
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN PUBLIK
RAMAH KELOMPOK RENTAN DI LINGKUNGAN KOMISI
INDEPENDEN PEMILIHAN KABUPATEN ACEH BESAR

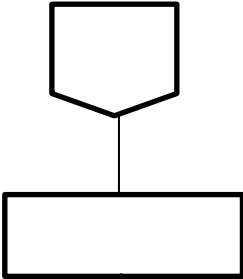
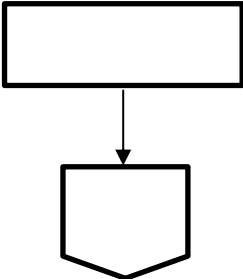
 KOMISI INDEPENDEN PEMILIHAN KABUPATEN ACEH BESAR	NOMOR SOP	: 31 Tahun 2026
	TANGGAL PEMBUATAN	: 13 Agustus 2026
	TANGGAL REVISI	: -
	TANGGAL EFEKTIF	: 13 Agustus 2026
	DISAHKAN OLEH	Sekretaris, ttd. Chairil Anwar
	NAMA SOP	Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan Pada KIP Kabupaten Aceh Besar.
DASAR HUKUM:	KUALIFIKASI PELAKSANA:	
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan.	1. Memahami peraturan perundang-undangan yang terkait dengan pelayanan publik dan kelompok rentan. 2. Memahami prinsip pelayanan yang ramah, inklusif, setara, dan tidak diskriminatif. 3. Mampu memberikan pelayanan, pendampingan, dan bantuan sesuai dengan kebutuhan kelompok rentan.	
KETERKAITAN:	PERALATAN/PERLENGKAPAN:	
1. SOP Standar Pelayanan Publik.	Ruang pelayanan informasi, Komputer, Wifi, Printer, Meja, Kursi, Rak informasi, TV Informasi layanan, Telepon, Alat Bantu Tunanetra, Alat Bantu Tunarungu, dan ATK.	
PERINGATAN:	PENCATATAN DAN PENDATAAN:	
Jika SOP ini tidak dilaksanakan, maka pelayanan publik berpotensi tidak aksesibel, terjadi ketidaksetaraan dalam pemberian layanan, kebutuhan kelompok rentan tidak terpenuhi secara optimal, serta dapat menurunkan kualitas dan akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik.	1. Pencatatan dalam matriks kegiatan & penugasan. 2. Laporan (Harian dan Bulanan).	

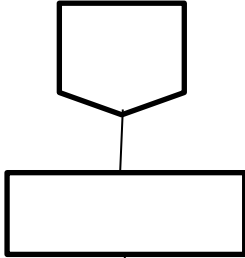
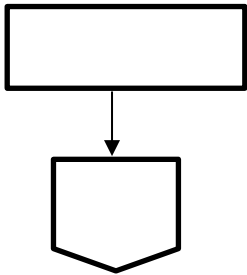
**BAGAN ALUR PELAYANAN PUBLIK RAMAH KELOMPOK RENTAN
PADA KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN ACEH BESAR**

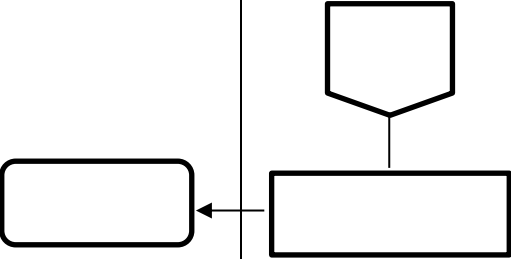
NO	KEGIATAN	PELAKSANA			MUTU BAKU		
		PEMOHON	PETUGAS JAGA/JAGAT SAKSANA (JS)	PETUGAS PELAYANAN	Kelengkapan	Waktu	Output
1	Pemohon layanan/pengunjung (kelompok rentan) datang ke Kantor KPU Kabupaten Aceh Besar melalui pintu masuk.					1 Menit	
2	Petugas jaga/JS mendatangi pengunjung dengan 3S senyum, salam, sapa, dan menanyakan keperluan untuk dicatat dalam register.				Buku Register	1 Menit	

3	Petugas jaga/JS mengarahkan dan memandu pengunjung untuk memarkir kendaraan pada parkir khusus prioritas kelompok rentan.					2-3 Menit	Petugas Jaga/JS memandu pengunjung selama berada di kantor
4	Apabila pengunjung membutuhkan alat bantu difabel/lansia maka petugas segera meminjamkan alat bantu.				Kursi roda, tongkat, kruk	1 Menit	
5	Petugas jaga/JS mengantar pengunjung ke petugas layanan.					1 Menit	Petugas jaga/js memantau pengunjung selama menerima kunjungan

6	Petugas layanan menerima pengunjung dengan senyum, salam, sapa dan apabila pengunjung membutuhkan alat bantu difabel/lansia, petugas segera meminjamkan alat bantu tersebut.			Alat bantu dengar/hearing aid, Kaca pembesar, (<i>loupe magnifying glass</i>), Papan bantu tulis	2-3 Menit	Menggunakan Bahasa isyarat dan atau alat bantu untuk komunikasi dengan pengunjung tunarungu/tunarungu/tunawicara
7	Petugas meminta KTP dan melakukan registrasi permintaan layanan.			Ktp pengunjung, wifi, komputer	2-3 Menit	

8	Petugas pelayanan menyampaikan informasi standar pelayanan dan memberikan pelayanan sesuai dengan permintaan pengunjung.				Alat bantu dengar/hearing aid, Kaca pembesar, (<i>loupe magnifying glass</i>), Papan bantu tulis	2-3 Menit	
9	Selesai memberikan layanan petugas melakukan konfirmasi layanan dan menawarkan survey kepuasan pelayanan publik.				Alat bantu dengar/hearing aid, Kaca pembesar, (<i>loupe magnifying glass</i>), Papan bantu tulis	2-3 Menit	

10	Setelah selesai, petugas layanan meminta bantuan petugas jaga/js untuk mengantar pengunjung.					2 Menit	
11	Jika pengunjung sebelumnya meminjam alat bantu difabel/lansia maka petugas jaga/js menerima kembali alat bantu yang selesai dipinjam pengunjung.					1 Menit	

12	Petugas jaga/js mengantar pengunjung ke tempat parkir difabel/lansia dan mempersilahkan tamu keluar dengan senyum salam, sapa.					2 Menit	Membantu pengunjung tuna netra memesan ojek online apabila pengunjung tuna netra tidak memakai alat transportasi sendiri.
----	--	--	--	--	--	---------	---

Salinan sesuai dengan aslinya
SEKRETARIAT
KOMISI INDEPENDEN PEMILIHAN
KABUPATEN ACEH BESAR
Kepala Subbidang Teknis Penyelenggaraan
Pemilu dan Pilkada



Nurrahmayati

