SALINAN

KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA PADANG

KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA PADANG
NOMOR 14 TAHUN 2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA PADANG

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA PADANG,

Menimbang :

a. 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;
b. bahwa untuk melakukan perbaikan Standar Pelayanan di lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kota Padang dengan mengacu pada tanggapan, masukan dan rekomendasi dari masyarakat atau pihak terkait;
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, perlu menetapkan Keputusan Komisi Pemilihan Umum Kota Padang tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kota Padang;

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 Nomoe 4846);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61);
3. 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, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
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 Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
7. 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);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 627) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2023 tentang Perubahan atas 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 2023 Nomor 234);
9. 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,dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota;
10. Keputusan Komisi Pemilihan Umum Nomor 127 Tahun 2022 tentang Peta Proses Bisnis di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA PADANG TENTANG STANDAR LAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA PADANG.

KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kota Padang yang merupakan implementasi dari pelaksanaan tugas dan fungsi Komisi Pemilihan Umum Kota Padang, yang bersifat perumusan kebijakan, koordinasi, dan sinkronisasi kebijakan serta monitoring dan evaluasi kebijakan penyelenggaraan Pemilihan Umum, sebagaimana tercantum dalam

Lampiran I sampai dengan Lampiran VI yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU, digunakan sebagai pedoman dalam penilaian ukuran kualitas dan kinerja pelayanan bagi penyelenggara, masyarakat, maupun aparat pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan pendidikan kepemiluan.

KETIGA : Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU, termasuk kategori pelayanan yang meliputi:

1. Pelayanan Pemutakhiran Data Pemilih Berkelanjutan;
2. Pelayanan Verifikasi dan Pemutakhiran Data Partai Politik;
3. Pelayanan Permohonan Informasi Publik (PPID);
4. Pelayanan Pendidikan Pemilih;
5. Pelayanan Pengaduan Masyarakat (Dumas);
6. Pelayanan Kerjasama.

KEEMPAT : Penerapan Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Diktum KETIGA, menjadi tanggung jawab:

1. Sekretaris, Kepala Sub Bagian Partisipasi, Hubungan Masyarakat dan SDM untuk layanan:
   a. Pelayanan Permohonan Informasi Publik (PPID);
   b. Pelayanan Pendidikan Pemilih.
2. Sekretaris, Kepala Sub Bagian Perencanaan, Data dan Informasi untuk layanan:
   a. Pelayanan Pemutakhiran Data Pemilih Berkelanjutan;
   b. Pelayanan Kerjasama.
3. Sekretaris, Kepala Sub Bagian Teknis Penyelenggaraan Pemilu dan Hukum, untuk layanan:
   a. Pelayanan Verifikasi dan Pemutakhiran Data Partai Politik;
   b. Pelayanan Pengaduan Masyarakat (Dumas).

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Padang
pada tanggal 19 Mei 2026

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA PADANG,

ttd.

DORRI PUTRA

Salinan sesuai dengan aslinya
SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA PADANG
Kepala Sub Bagian Teknis Penyelenggaraan Pemilu
dan Hukum



Yunes Prawira Darma

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA PADANG
NOMOR 14 TAHUN 2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA PADANG

PELAYANAN PEMUTAKHIRAN DATA PEMILIH BERKELANJUTAN

NO	KOMPONEN	URAIAN	
PENYAMPAIAN LAYANAN (*SERVICE POINT*)			
1.	Persyaratan	1	Perseorangan/pemilih: memiliki identitas diri berupa KTP-el/KK atau dokumen kependudukan yang sah.
		2	Pemilih yang mengajukan perubahan data: melampirkan dokumen pendukung sesuai jenis perubahan data, seperti KK, surat keterangan pindah, akta/surat kematian, surat keterangan dari instansi terkait, atau dokumen sah lainnya.
		3	Anggota keluarga/kuasa/pihak lain: dapat menyampaikan informasi atau usulan perubahan data dengan melampirkan identitas diri dan dokumen pendukung yang relevan.
		4	Masyarakat/lembaga/instansi: dapat menyampaikan informasi atau usulan terkait pemutakhiran data pemilih dengan mencantumkan identitas dan sumber informasi/dokumen pendukung yang dapat dipertanggungjawabkan.
		5	Penyampaian usulan perubahan data: dilakukan melalui kanal layanan yang disediakan KPU Kota Padang, baik secara langsung maupun melalui media layanan daring yang tersedia.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1	Penyampaian informasi/usulan pemutakhiran data pemilih dapat dilakukan secara langsung ke kantor KPU Kota Padang atau melalui kanal layanan yang disediakan, antara lain telepon, WhatsApp Pelayanan KPU Kota Padang, surat elektronik, media sosial resmi, dan/atau kanal layanan daring KPU Kota Padang.
		2	Petugas menerima dan mencatat informasi/usulan pemutakhiran data pemilih serta melakukan pemeriksaan awal terhadap identitas dan dokumen pendukung yang disampaikan.
		3	Petugas mengidentifikasi jenis informasi/usulan pemutakhiran data, meliputi: Pemilih Baru, antara lain: 1. telah berusia 17 tahun; 2. sudah kawin atau pernah kawin; 3. berubah status dari anggota TNI/Polri menjadi sipil; 4. telah selesai menjalani pidana dan memenuhi ketentuan untuk memperoleh

NO	KOMPONEN	URAIAN	
			kembali hak memilih; dan/atau pemilih pindah masuk ke wilayah Kota Padang.
			Pemilih Tidak Memenuhi Syarat (TMS), antara lain: a. meninggal dunia; b. data ganda; c. belum berusia 17 tahun dan belum kawin; d. pindah domisili ke luar wilayah Kota Padang; e. menjadi anggota TNI atau Polri; f. bukan Warga Negara Indonesia; dan/atau g. tidak memenuhi syarat sebagai pemilih berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan. h. Pemilih Perubahan Data, yaitu pemilih yang mengalami perubahan atau perbaikan elemen data kependudukan, seperti nama, tempat/tanggal lahir, alamat, status perkawinan, dan/atau elemen data lainnya.
		4	Petugas melakukan verifikasi dan/atau klarifikasi terhadap informasi/usulan dengan menggunakan data kependudukan dan sumber data resmi serta melakukan koordinasi dengan instansi terkait apabila diperlukan.
		5	Hasil verifikasi dan klarifikasi dituangkan dalam administrasi pemutakhiran data pemilih sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
		6	Data hasil pemutakhiran dilakukan pengolahan, pemeliharaan, dan pemutakhiran dalam sistem/data pemilih sesuai kewenangan KPU Kota Padang.
		7	Hasil pemutakhiran data pemilih direkapitulasi dan diproses sesuai tahapan serta mekanisme Pemutakhiran Data Pemilih Berkelanjutan.
		8	Pemilih/masyarakat dapat memperoleh informasi mengenai tindak lanjut usulan pemutakhiran data sesuai ketentuan keterbukaan informasi dan perlindungan data pribadi.
3.	Jangka waktu pelayanan	1	Penerimaan dan pencatatan informasi/usulan pemutakhiran data pemilih dilakukan pada saat informasi/usulan diterima oleh petugas.
		2	Pemeriksaan awal terhadap kelengkapan identitas dan dokumen pendukung dilakukan paling lama 1 (satu) hari kerja sejak informasi/usulan diterima.
		3	Verifikasi dan/atau klarifikasi terhadap informasi/usulan pemutakhiran data pemilih dilakukan sesuai dengan jenis perubahan data dan ketersediaan data pendukung.
		4	Untuk usulan yang dapat diverifikasi berdasarkan data dan dokumen yang tersedia, tindak lanjut dilakukan paling lama 5 (lima) hari kerja sejak dokumen dinyatakan lengkap.
		5	Dalam hal diperlukan koordinasi, klarifikasi, atau verifikasi dengan instansi terkait, jangka waktu pelayanan disesuaikan dengan waktu

NO	KOMPONEN	URAIAN	
			yang diperlukan untuk memperoleh data atau hasil klarifikasi tersebut.
		6	Hasil tindak lanjut pemutakhiran data disampaikan kepada pemilih/masyarakat sesuai dengan ketentuan dan mekanisme yang berlaku.
4.	Biaya/tarif	1	Pelayanan Pemutakhiran Data Pemilih Berkelanjutan tidak dipungut biaya/gratis.
		2	Pemilih/masyarakat tidak dikenakan biaya dalam penyampaian informasi, pengajuan usulan perubahan data, verifikasi, maupun tindak lanjut pemutakhiran data pemilih.
5.	Produk pelayanan	1	Hasil verifikasi dan tindak lanjut atas informasi/usulan pemutakhiran data pemilih.
		2	Pemutakhiran data pemilih, berupa penambahan pemilih baru, penghapusan pemilih yang Tidak Memenuhi Syarat (TMS), dan/atau perbaikan/perubahan elemen data pemilih sesuai hasil verifikasi.
		3	Informasi hasil tindak lanjut pemutakhiran data pemilih kepada pemilih/masyarakat sesuai ketentuan yang berlaku.
		4	Rekapitulasi hasil Pemutakhiran Data Pemilih Berkelanjutan sesuai periode dan mekanisme yang ditetapkan.
6.	Penanganan pengaduan, saran, masukan	Pengaduan, saran, dan masukan terkait Layanan Pemutakhiran Data Pemilih Berkelanjutan dapat disampaikan secara langsung maupun melalui kanal pengaduan resmi KPU Kota Padang. Setiap pengaduan akan diterima, dicatat, diverifikasi, dan ditindaklanjuti sesuai kewenangan dan ketentuan Peraturan perundang-undangan.	
PENGELOLAAN PELAYANAN (*MANUFACTURING*)			
1.	Dasar hukum	1	Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
		2	Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
		3	Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2015 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Walikota menjadi Undang-Undang sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2020 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2020;
		4	Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2023
		5	Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 8 Tahun 2019 tentang Tata Kerja Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Komisi Pemilihan Umum Kota/Kota sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 12 Tahun 2023;

NO	KOMPONEN	URAIAN	
		6	Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2019 tentang Standar Layanan dan Prosedur Penyelesaian Sengketa Informasi Pemilihan Umum dan Pemilihan;
		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 Kota/Kota sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 21 Tahun 2023 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 Informasi Nomor 1 tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
		9.	Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 1 Tahun 2025 tentang Pemutakhiran Data pemilih Berkelanjutan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 1 Tahun 2026;
2.	Sarana, prasarana, dan/ fasilitas		Meja helpdesk pelayanan; 1. Formulir pelayanan; 2. Petugas helpdesk pelayanan; 3. Mekanisme pelayanan; 4. Jadwal pelayanan; 5. Alat tulis; 6. Komputer; 7. Toilet Umum; 8. Toilet Disabilitas; 9. Area Parkir; 10. Area Parkir Disabilitas; 11. Jalur Disabilitas; 12. Pojok Baca; 13. Musholla.
3.	Kompetensi pelaksana		Pelaksana layanan memiliki kompetensi sesuai dengan tugas dan kewenangannya dalam pelaksanaan Pemutakhiran Data Pemilih Berkelanjutan, meliputi: 1. Memahami ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai Pemutakhiran Data Pemilih Berkelanjutan, termasuk Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 1 Tahun 2025 tentang Pemutakhiran Data pemilih Berkelanjutan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 1 Tahun 2026 tentang Pemutakhiran Data Pemilih Berkelanjutan; 2. Memahami administrasi kependudukan dan pengelolaan data pemilih; 3. Mampu melakukan penerimaan, pemeriksaan, verifikasi, klarifikasi, pengolahan, dan

NO	KOMPONEN	URAIAN	
			pemutakhiran data pemilih; 4. Mampu mengoperasikan sistem informasi/aplikasi yang digunakan dalam pengelolaan data pemilih sesuai kewenangan; 5. Memiliki kemampuan komunikasi dan pelayanan publik yang baik, serta bersikap profesional, responsif, transparan, akuntabel, dan tidak diskriminatif; 6. Memahami prinsip perlindungan data pribadi dan menjaga kerahasiaan data pemilih sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
4.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilakukan secara berjenjang oleh atasan langsung dan pejabat yang berwenang melalui monitoring, evaluasi, pemeriksaan administrasi, dan mekanisme pengendalian internal lainnya terhadap pelaksanaan layanan Pemutakhiran Data Pemilih Berkelanjutan sesuai tugas, fungsi, dan ketentuan peraturan perundang-undangan.	
5.	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan dan ditetapkan berdasarkan Keputusan Komisi Pemilihan Umum Kota Padang tentang Tim/Personel Pelaksana Pemutakhiran Data Pemilih Berkelanjutan Tahun 2026.	
6	Jaminan Pelayanan	1	KPU Kota Padang menjamin pelayanan Pemutakhiran Data Pemilih Berkelanjutan dilaksanakan secara profesional, transparan, akuntabel, responsif, objektif, tidak diskriminatif, dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
		2	Setiap informasi atau usulan pemutakhiran data pemilih yang disampaikan oleh masyarakat akan diterima, dicatat, diverifikasi, dan ditindaklanjuti sesuai prosedur dan kewenangan KPU Kota Padang.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1	KPU Kota Padang menjamin keamanan dan keselamatan pemilih/masyarakat selama memperoleh pelayanan dengan menyediakan fasilitas keamanan dan keselamatan berupa petugas keamanan, CCTV, alat pemadam kebakaran, jalur evakuasi, titik kumpul, kotak P3K, serta prosedur pengamanan sesuai ketentuan.
		2	KPU Kota Padang menjamin keamanan dan perlindungan terhadap data pemilih dan data pribadi yang diperoleh dalam proses pelayanan, termasuk dalam penerimaan, penyimpanan, pengolahan, pemutakhiran, dan penyampaian informasi hasil layanan.
		3	Data pemilih dan data pribadi hanya digunakan untuk kepentingan pelaksanaan Pemutakhiran Data Pemilih Berkelanjutan sesuai tugas, fungsi, kewenangan, dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
		4	Akses terhadap data pemilih diberikan kepada pihak yang berwenang sesuai dengan kebutuhan

NO	KOMPONEN	URAIAN	
			dan tingkat kewenangannya serta dilakukan dengan memperhatikan prinsip keamanan dan perlindungan data pribadi.
8	Evaluasi kinerja pelaksanaan	1	Evaluasi kinerja pelaksanaan Layanan Pemutakhiran Data Pemilih Berkelanjutan dilakukan secara berkala, terukur, dan terdokumentasi untuk menilai efektivitas, kualitas, ketepatan waktu, kepatuhan terhadap prosedur, serta tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan.
		2	Hasil evaluasi digunakan sebagai bahan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan, termasuk penyempurnaan prosedur, kompetensi pelaksana, sarana dan prasarana, serta pengelolaan data pemilih.

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA PADANG,

ttd.

DORRI PUTRA

Salinan sesuai dengan aslinya
SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA PADANG
Kepala Sub Bagian Teknis Penyelenggaraan Pemilu
dan Hukum

Yunes Prawira Darma

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA PADANG
NOMOR 14 TAHUN 2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA PADANG

PELAYANAN VERIFIKASI DAN PEMUTAKHIRAN DATA PARTAI POLITIK

NO	KOMPONEN	NO	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE POINT)			
1	Persyaratan	1	a. Surat permohonan/penyampaian dari Partai Politik sesuai kebutuhan layanan; b. Dokumen/data Partai Politik yang akan diverifikasi atau dimutakhirkan; c. Data dan dokumen kepengurusan Partai Politik tingkat Kota Padang sesuai ketentuan; d. Data keanggotaan Partai Politik sesuai ketentuan; e. Dokumen pendukung perubahan data, apabila terdapat perubahan; f. Data disampaikan melalui SIPOL sesuai ketentuan dan jadwal yang berlaku;
		2	Mengisi formulir permohonan informasi yang tersedia baik secara daring maupun luring dengan dibantu oleh petugas.
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur		1. Partai Politik menyampaikan/menginput data dan dokumen pemutakhiran melalui SIPOL; 2. Petugas menerima dan memeriksa kelengkapan administrasi/data yang disampaikan; 3. KPU melakukan verifikasi terhadap data dan dokumen sesuai ketentuan; 4. Apabila terdapat data/dokumen yang perlu diperbaiki, KPU menyampaikan informasi kepada Partai Politik untuk dilakukan perbaikan sesuai mekanisme dan jadwal; 5. KPU melakukan pemeriksaan/verifikasi kembali terhadap data hasil perbaikan; 6. Hasil verifikasi dan pemutakhiran direkapitulasi dan ditetapkan/diumumkan sesuai ketentuan; 7. Untuk pengaduan masyarakat terkait keanggotaan Partai Politik, KPU melakukan pemeriksaan berdasarkan dokumen dan data yang tersedia serta menindaklanjuti sesuai ketentuan.
3	Jangka waktu pelayanan		Dilaksanakan sesuai tahapan, jadwal, dan batas waktu yang ditetapkan KPU. Untuk layanan permohonan masyarakat yang bersifat individual, penyelesaian diberikan sesuai jenis layanan dan ketentuan yang

			berlaku.
4	Biaya/tarif		Tidak dipungut biaya (gratis).
5	Produk pelayanan		1) Bukti penerimaan penyampaian pemutakhiran data Partai Politik melalui SIPOL; 2) Hasil verifikasi/pemutakhiran data Partai Politik; 3) Informasi hasil tindak lanjut permohonan/pengaduan masyarakat terkait data Partai Politik; 4) Dokumen/rekapitulasi hasil pemutakhiran sesuai kewenangan dan ketentuan yang berlaku.
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi		Pengaduan, saran, masukan, dan apresiasi dapat disampaikan secara langsung ke Kantor KPU Kota Padang, melalui surat, kanal pengaduan resmi, media sosial resmi, atau sarana pengaduan lainnya yang disediakan KPU Kota Padang. Setiap pengaduan dicatat, diverifikasi, ditindaklanjuti, dan diberikan respons sesuai ketentuan.
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)			
1	Dasar hukum		1) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2023; 2) PKPU Nomor 4 Tahun 2022 tentang Pendaftaran, Verifikasi, dan Penetapan Partai Politik Peserta Pemilu sebagaimana telah diubah dengan PKPU Nomor 11 Tahun 2022; 3) Keputusan KPU Nomor 1365 Tahun 2023 tentang Pedoman Teknis Pemutakhiran Data Partai Politik secara Berkelanjutan melalui SIPOL sebagaimana telah diubah dengan Keputusan KPU Nomor 658 Tahun 2024; 4) Ketentuan KPU lainnya yang berkaitan dengan verifikasi dan pemutakhiran data Partai Politik.
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas		1) Ruang pelayanan yang mudah diakses; 2) Meja/loket pelayanan; 3) Komputer/laptop dan perangkat pendukung; 4) Jaringan internet; 5) Akses SIPOL sesuai kewenangan; 6) Printer dan scanner; 7) Media informasi dan formulir pelayanan; 8) Sarana pengaduan; 9) Fasilitas bagi penyandang disabilitas sesuai standar pelayanan publik.
3	Kompetensi pelaksana		1) Memahami ketentuan peraturan perundang-undangan terkait Partai Politik dan Pemilu; 2) Memahami mekanisme verifikasi dan pemutakhiran data Partai Politik; 3) Menguasai penggunaan SIPOL dan

			aplikasi pendukung sesuai kewenangan; 4) Mampu melakukan pemeriksaan data dan dokumen secara cermat, objektif, transparan, dan akuntabel; 5) Memiliki kemampuan komunikasi pelayanan publik; 6) Berintegritas, profesional, netral, dan tidak diskriminatif.
4	Pengawasan internal		Dilakukan oleh atasan langsung, pejabat/koordinator yang membidangi, serta pimpinan KPU Kota Padang melalui monitoring, pemeriksaan, supervisi, dan evaluasi pelaksanaan pelayanan secara berkala.
5	Jumlah pelaksana		Disesuaikan dengan kebutuhan dan beban kerja pelayanan, sekurang-kurangnya terdiri atas petugas pelayanan/verifikator dan pejabat/penanggung jawab yang membidangi data Partai Politik.
6	Jaminan pelayanan		KPU Kota Padang memberikan pelayanan secara cepat, tepat, transparan, akuntabel, objektif, profesional, tidak diskriminatif, dan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan, serta tidak memungut biaya pelayanan.
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan		1) Menjaga keamanan dan kerahasiaan data serta dokumen sesuai ketentuan. 2) Membatasi akses terhadap data sesuai kewenangan. 3) Menjamin keamanan dokumen yang disampaikan kepada KPU. 4) Menjaga keamanan dan keselamatan pengguna layanan selama berada di lingkungan kantor. 5) Pengelolaan data dilakukan dengan memperhatikan ketentuan perlindungan data pribadi dan keamanan informasi.
8	Evaluasi kinerja pelaksana		Evaluasi dilakukan secara berkala melalui monitoring pelaksanaan pelayanan, pengukuran kepuasan masyarakat/ pengguna layanan, evaluasi pengaduan dan masukan, pemeriksaan kepatuhan terhadap standar pelayanan, serta perbaikan berkelanjutan terhadap kualitas pelayanan.

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA PADANG,

ttd.

DORRI PUTRA

Salinan sesuai dengan aslinya
SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA PADANG
Kepala Sub Bagian Teknis Penyelenggaraan Pemilu
dan Hukum

Yunes Prawira Darma

LAMPIRAN III
KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA PADANG
NOMOR 14 TAHUN 2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA PADANG

STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN INFORMASI PUBLIK (PPID)

NO	KOMPONEN	URAIAN	
PENYAMPAIAN LAYANAN (*SERVICE POINT*)			
1.	Persyaratan	1	Pemohon Informasi Publik merupakan: a. orang perseorangan; b. kelompok orang; c. badan hukum; atau d. badan publik,
		2	Pemohon menyampaikan identitas yang sah dan masih berlaku, paling sedikit meliputi: a. nama lengkap/nama badan; b. Nomor Induk Kependudukan (NIK) atau identitas lain bagi orang perseorangan; atau c. identitas dan dokumen legalitas bagi badan hukum atau badan publik.
		3	Pemohon menyampaikan informasi kontak yang dapat dihubungi, paling sedikit berupa alamat dan/atau alamat surat elektronik dan/atau nomor telepon.
		4	Pemohon menyampaikan secara jelas dan terperinci informasi publik yang dimohonkan
		5	Pemohon mengisi dan menyampaikan formulir Permohonan Informasi Publik sesuai dengan format yang ditetapkan
		6	Dalam hal permohonan diajukan oleh kuasa Pemohon, dilampirkan surat kuasa sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
		7	Dalam hal permohonan diajukan secara langsung, formulir dapat diisi oleh Pemohon dengan bantuan Petugas Pelayanan apabila diperlukan.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1	Pengajuan Permohonan Informasi Publik Pemohon mengajukan Permohonan Informasi Publik secara tertulis melalui: a. datang langsung ke Kantor KPU Kota Padang; b. surat elektronik (e-mail) resmi PPID KPU Kota Padang atau; c. layanan e-PPID KPU Kota Padang.
		2	Penerimaan dan Pencatatan Permohonan: a. Pemohon yang datang langsung mengisi formulir Permohonan Informasi Publik yang disediakan oleh PPID. b. Permohonan yang disampaikan melalui surat elektronik atau e-PPID dicatat oleh petugas pada register Permohonan Informasi Publik. c. Dalam hal diperlukan bantuan pengisian formulir, petugas pelayanan membantu

			Pemohon dengan tetap memastikan kebenaran data dan substansi permohonan yang disampaikan. d. Petugas memberikan tanda terima atau nomor registrasi Permohonan Informasi Publik kepada Pemohon sebagai bukti telah diterimanya permohonan.
		3	Pemeriksaan Kelengkapan Permohonan: a. PPID melakukan pemeriksaan kelengkapan Permohonan Informasi Publik paling lambat 3 (tiga) hari sejak Permohonan Informasi Publik dicatat dalam register; b. Dalam hal permohonan belum lengkap, PPID menyampaikan pemberitahuan kepada Pemohon untuk melengkapi permohonan sesuai dengan ketentuan yang berlaku; c. Dalam hal permohonan telah lengkap, PPID memproses permohonan sesuai dengan jenis dan klasifikasi informasi yang dimohonkan.
		4	Penelaahan dan Penentuan Status Informasi: a. PPID melakukan penelaahan terhadap informasi yang dimohon untuk memastikan informasi berada dalam penguasaan KPU Kota Padang atau tidak. b. PPID menentukan status informasi yang dimohon, meliputi: 1. informasi yang tersedia untuk diberikan; 2. informasi yang belum dikuasai atau belum didokumentasikan; 3. informasi yang berada dalam penguasaan Badan Publik lain; atau 4. informasi yang termasuk dalam kategori Informasi Publik yang Dikecualikan. c. Dalam hal informasi berada dalam penguasaan Badan Publik lain, PPID memberitahukan kepada Pemohon Badan Publik yang menguasai informasi tersebut sepanjang diketahui. d. Dalam hal informasi termasuk kategori Informasi Publik yang Dikecualikan, PPID menyampaikan pemberitahuan tertulis kepada Pemohon disertai alasan penolakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
		5	Penyampaian Informasi: a. Informasi yang tersedia dan dapat diberikan kepada Pemohon disampaikan dalam bentuk yang tersedia, baik secara elektronik maupun non-elektronik sesuai dengan permohonan dan ketentuan yang berlaku. b. Untuk informasi yang telah diumumkan secara berkala, serta-merta, atau tersedia setiap saat, PPID dapat mengarahkan Pemohon untuk mengakses informasi melalui media resmi KPU dan/atau KPU Kota Padang. c. Dalam hal informasi yang dimohon belum dapat diberikan secara langsung, PPID menyampaikan pemberitahuan tertulis kepada Pemohon mengenai dapat atau tidak dapat dipenuhinya permohonan disertai alasan sesuai dengan

			ketentuan yang berlaku
		6	Penyerahan Informasi: a. Informasi yang telah disetujui untuk diberikan disampaikan kepada Pemohon sesuai dengan bentuk informasi yang tersedia. b. Penyerahan informasi dapat dilakukan secara langsung atau melalui media elektronik sesuai dengan permintaan dan ketentuan yang berlaku. c. Dalam hal terdapat biaya penggandaan dan/atau pengiriman salinan informasi, biaya tersebut dibebankan kepada Pemohon sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
		7	Penolakan Permohonan: a. Dalam hal Permohonan Informasi Publik ditolak, PPID menyampaikan pemberitahuan secara tertulis kepada Pemohon dengan mencantumkan alasan penolakan. b. Dalam hal penolakan disebabkan informasi termasuk Informasi Publik yang Dikecualikan, pemberitahuan disertai penjelasan mengenai dasar pengecualian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. c. Pemohon yang tidak menerima keputusan PPID dapat menggunakan hak untuk mengajukan keberatan kepada Atasan PPID sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3.	Jangka waktu pelayanan	1	PPID menyampaikan pemberitahuan tertulis kepada Pemohon paling lambat 10 (sepuluh) hari sejak Permohonan Informasi Publik dinyatakan lengkap, dalam hal permohonan berkaitan dengan informasi kelembagaan dan/atau Informasi Pemilu dan Pemilihan pada tahapan penyelenggaraan yang telah berlalu.
		2	Khusus permohonan yang berkaitan dengan Informasi Pemilu dan Pemilihan pada tahapan penyelenggaraan yang sedang berjalan, PPID menyampaikan pemberitahuan tertulis paling lambat 3 (tiga) hari setelah Permohonan Informasi Publik dinyatakan lengkap.
		3	Pemberitahuan tertulis memuat paling sedikit informasi mengenai: 1) Informasi Publik yang diminta berada di bawah penguasaan KPU Kota Padang atau tidak; 2) Badan Publik yang menguasai informasi apabila informasi tidak berada di bawah penguasaan KPU Kota Padang; 3) penerimaan atau penolakan permohonan beserta alasannya; 4) bentuk Informasi Publik yang tersedia; 5) biaya dan tata cara pembayaran apabila terdapat biaya untuk memperoleh salinan informasi; 6) waktu yang diperlukan untuk menyediakan informasi; 7) penjelasan mengenai penghitaman atau pengaburan informasi apabila terdapat bagian informasi yang dikecualikan; 8) apakah informasi diberikan sebagian atau

			seluruhnya; dan 9) penjelasan apabila informasi belum dapat diberikan karena belum dikuasai atau belum didokumentasikan. Informasi tentang Pemilu dan Pemilihan akan diberikan dalam jangka waktu 3 (tiga) hari kerja, dan dapat diperpanjang selama 2 (dua) hari kerja dengan alasan.
		2	Informasi lain akan diberikan dalam jangka waktu 10 (sepuluh) hari kerja, dan dapat diperpanjang selama 7 (tujuh) hari kerja dengan alasan.
		3	Perpanjangan dilakukan secara tertulis disertai alasan.
4.	Biaya/tarif	Pelayanan informasi tidak dikenakan biaya, tetapi dalam hal terdapat kebutuhan pemenuhan permohonan informasi berupa dokumen hardcopy maka dikenakan biaya penggandaan dan pengiriman informasi yang akan dibebankan kepada pemohon informasi.	
5.	Produk pelayanan	Informasi dalam bentuk hardcopy dan softcopy	
6.	Penanganan pengaduan, saran, masukan	1	Pemohon atau masyarakat dapat menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan terhadap penyelenggaraan layanan Informasi Publik melalui: a. datang langsung ke Kantor KPU Kota Padang; b. surat elektronik (e-mail) resmi PPID KPU Kota Padang; c. layanan e-PPID KPU Kota Padang; d. kanal pengaduan resmi KPU Kota Padang; dan/atau kanal resmi lainnya yang disediakan KPU Kota Padang.
		2	Setiap pengaduan, saran, dan masukan yang diterima dicatat dan didokumentasikan oleh Petugas Pelayanan/PPID.
		3	Pengaduan, saran, dan masukan ditelaah untuk menentukan tindak lanjut sesuai dengan substansi dan kewenangan KPU Kota Padang.
		4	Pengaduan yang berkaitan dengan pelayanan Informasi Publik ditindaklanjuti oleh PPID KPU Kota Padang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
		5	Dalam hal pengaduan berkaitan dengan keputusan atau tindakan PPID dalam pemberian atau penolakan Informasi Publik, Pemohon dapat mengajukan keberatan kepada Atasan PPID sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
		6	Dalam hal Pemohon tidak menerima keputusan Atasan PPID atas keberatan, Pemohon dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa Informasi Publik kepada Komisi Informasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
		7	Pengaduan, saran, dan masukan yang tidak berkaitan langsung dengan layanan Informasi Publik diteruskan kepada unit atau pejabat yang berwenang untuk ditindaklanjuti.
		8	Setiap pengaduan, saran, dan masukan yang telah ditindaklanjuti didokumentasikan sebagai bahan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan Informasi Publik.

PENGELOLAAN PELAYANAN (*MANUFACTURING*)			
1.	Dasar hukum	1	Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
		2	Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
		3	Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 8 Tahun 2019 tentang Tata Kerja Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Komisi Pemilihan Umum Kab/Kota sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 12 Tahun 2023;
		4	Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2019 tentang Standar Layanan dan Prosedur Penyelesaian Sengketa Informasi Pemilihan Umum dan Pemilihan;
		5	Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
		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 Kota/Kota sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 21 Tahun 2023;
		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 Kab/Kota; sebagaimana diubah dengan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 4 Tahun 2025;
		8	Keputusan Komisi Pemilihan Umum Nomor 1352 Tahun 2024 tentang Struktur Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum;
2.	Sarana, prasarana, dan/ fasilitas		Meja helpdesk pelayanan; 1. Formulir pelayanan; 2. Petugas helpdesk pelayanan; 3. Daftar informasi publik; 4. Mekanisme pelayanan; 5. Jadwal pelayanan; 6. Struktur PPID; 7. Alat tulis; 8. Komputer; 9. Toilet umum; 10. Toilet disabilitas; 11. Area parkir; 12. Area parkir disabilitas; 13. Jalur disabilitas; 14. Pojok Baca.
3.	Kompetensi pelaksana	Sesuai 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 Kab/Kota sebagaimana diubah Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 4 Tahun 2025	

4.	Pengawasan internal	Dilakukan oleh atasan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Komisi Pemilihan Umum Kota Padang.	
5.	Jumlah Pelaksana	Sesuai dengan Keputusan Komisi Pemilihan Umum Kota Padang Nomor 7 Tahun 2026 tentang Tim Pengelola Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Komisi Pemilihan Umum Kota Padang.	
6	Jaminan Pelayanan	Sebagai bentuk komitmen penyelenggaraan pelayanan, KPU Kota Padang menetapkan dan mempublikasikan Maklumat Pelayanan Informasi Publik.	
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1	Fasilitas keamanan berupa petugas keamanan, ruangan yang dilengkapi dengan CCTV, alat pemadam kebakaran, jalur evakuasi, titik kumpul, kotak P3K, serta prosedur pengamanan.
		2	Jaminan terhadap perlindungan informasi yang termasuk kategori dikecualikan.
8	Evaluasi kinerja pelaksanaan	1	Evaluasi kinerja pelaksanaan pelayanan Informasi Publik dilakukan secara berkala dan terdokumentasi oleh PPID KPU Kota Padang.
		2	Evaluasi dilakukan terhadap paling sedikit: a. kesesuaian pelaksanaan pelayanan dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan; b. kepatuhan terhadap persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan; c. ketepatan waktu penyelesaian pelayanan; d. kualitas dan ketepatan produk pelayanan; e. penanganan pengaduan, saran, dan masukan; f. kepuasan Pemohon terhadap pelayanan Informasi Publik; dan g. kendala serta permasalahan yang ditemukan dalam penyelenggaraan pelayanan.
		3	Hasil evaluasi didokumentasikan dalam bentuk laporan, berita acara, atau dokumen evaluasi lainnya sesuai dengan kebutuhan.
		4	Hasil evaluasi digunakan sebagai bahan: a. perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan Informasi Publik; b. penyempurnaan Standar Pelayanan dan/atau SOP; c. peningkatan kompetensi dan kinerja pelaksana pelayanan; dan d. perbaikan sarana, prasarana, serta sistem pelayanan.
		5	Evaluasi kinerja pelaksanaan pelayanan dilakukan secara berkelanjutan sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan Informasi Publik KPU Kota Padang.
		6	Hasil evaluasi dan tindak lanjut perbaikan menjadi bagian dari dokumentasi pengelolaan pelayanan Informasi Publik dan dapat digunakan sebagai bahan pelaporan serta akuntabilitas kinerja PPID.

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA PADANG,

ttd.

DORRI PUTRA

Salinan sesuai dengan aslinya
SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA PADANG
Kepala Sub Bagian Teknis Penyelenggaraan Pemilu dan Hukum

Yunes Prawira Darma

LAMPIRAN IV
KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA PADANG
NOMOR 14 TAHUN 2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA PADANG

STANDAR PELAYANAN PENDIDIKAN PEMILIH

NO	KOMPONEN	NO	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE POINT)			
1	Persyaratan	1	Pemohon mengajukan permohonan layanan pendidikan pemilih secara tertulis atau melalui media elektronik/digital yang disediakan KPU Kota Padang.
		2	Pemohon menyampaikan identitas pemohon/penanggung jawab dan identitas lembaga/komunitas apabila mewakili organisasi.
		3	Pemohon menyampaikan maksud, tujuan, tema/materi, sasaran peserta, jumlah peserta, serta waktu dan tempat kegiatan yang diusulkan.
		4	Untuk kegiatan yang diselenggarakan oleh lembaga/organisasi, melampirkan surat permohonan atau surat tugas/penunjukan dari lembaga yang bersangkutan apabila diperlukan.
		5	Persyaratan dapat disesuaikan dengan jenis dan bentuk kegiatan pendidikan pemilih.
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1	Pemohon menyampaikan permohonan layanan pendidikan pemilih kepada KPU Kota Padang.
		2	Petugas menerima dan melakukan pemeriksaan kelengkapan permohonan.
		3	Petugas melakukan verifikasi substansi, sasaran, waktu, tempat, dan bentuk kegiatan.
		4	Permohonan yang memenuhi persyaratan diteruskan kepada pejabat/pelaksana yang berwenang untuk mendapatkan persetujuan dan penjadwalan.
		5	KPU Kota Padang melakukan koordinasi dengan pemohon terkait materi, narasumber, metode, peserta, dan teknis pelaksanaan.
		6	Pendidikan pemilih dilaksanakan secara tatap muka dan/atau daring sesuai kebutuhan dan kondisi.
		7	Peserta memperoleh materi pendidikan pemilih dan/atau media informasi kepemiluan yang relevan.
		8	Setelah kegiatan, dilakukan dokumentasi, evaluasi, dan pencatatan hasil layanan.
3	Jangka waktu pelayanan	Permohonan ditindaklanjuti paling lambat 3 (tiga) hari kerja sejak persyaratan dinyatakan lengkap. Pelaksanaan kegiatan disesuaikan dengan hasil koordinasi, ketersediaan narasumber, sarana prasarana, dan jadwal kegiatan KPU Kota Padang.	
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis). Dalam hal kegiatan membutuhkan sarana, prasarana, atau kebutuhan teknis tertentu, pelaksanaannya disesuaikan dengan	

		ketentuan peraturan perundang-undangan dan ketersediaan anggaran KPU Kota Padang.	
5	Produk pelayanan	1	Pelaksanaan kegiatan pendidikan pemilih.
		2	Materi/bahan pendidikan pemilih dan informasi kepemiluan.
		3	Narasumber/fasilitator pendidikan pemilih sesuai kebutuhan kegiatan.
		4	Dokumentasi kegiatan.
		5	Hasil evaluasi kegiatan dan/atau rekapitulasi peserta.
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	1	Pengaduan, saran, masukan, dan apresiasi dapat disampaikan melalui: 1) Petugas layanan KPU Kota Padang; 2) layanan pengaduan resmi KPU Kota Padang; 3) kanal e-PPID KPU Kota Padang; 4) surat elektronik/media komunikasi resmi; 5) media sosial resmi KPU Kota Padang; dan/atau; 6) kanal pengaduan pemerintah yang berlaku.
		2	Setiap pengaduan dicatat, diverifikasi, ditindaklanjuti sesuai kewenangan, dan didokumentasikan.
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)			
1	Dasar hukum	1	Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2023;
		2	Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
		3	Peraturan KPU yang mengatur mengenai sosialisasi, pendidikan pemilih, dan partisipasi masyarakat sesuai dengan jenis Pemilu/Pemilihan yang dilaksanakan;
		4	Peraturan KPU dan ketentuan lain yang berkaitan dengan tugas, fungsi, dan kewenangan KPU;
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas		1) Ruang pelayanan dan/atau ruang kegiatan pendidikan pemilih; 2) Meja dan kursi layanan; 3) Komputer/laptop dan jaringan internet; 4) LCD/proyektor dan layar; 5) Perangkat audio/sound system sesuai kebutuhan; 6) Bahan dan media pendidikan pemilih, baik cetak maupun digital; 7) Website dan media sosial resmi KPU Kota Padang; 8) Fasilitas layanan digital/daring; 9) Sarana pendukung aksesibilitas bagi penyandang disabilitas sesuai kebutuhan;

3	Kompetensi pelaksana		1) Memahami ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang kepemiluan; 2) Memahami konsep pendidikan pemilih, sosialisasi, dan partisipasi masyarakat; 3) Memiliki kemampuan komunikasi publik dan fasilitasi kegiatan; 4) Mampu memberikan informasi kepemiluan secara akurat, objektif, netral, dan tidak berpihak; 5) Mampu menggunakan teknologi informasi dan media komunikasi; 6) Memiliki sikap ramah, responsif, disiplin, profesional, berintegritas, dan berorientasi pelayanan; 7) Memahami prinsip pelayanan publik dan nilai dasar ASN BerAKHLAK;
4	Pengawasan internal		1) Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung/pejabat yang berwenang. 2) Pelaksanaan layanan dilakukan sesuai standar pelayanan dan SOP yang ditetapkan. 3) Dilakukan pemantauan terhadap proses dan hasil pelaksanaan layanan. 4) Setiap penyimpangan atau pengaduan ditindaklanjuti sesuai ketentuan. 5) Hasil pengawasan dan tindak lanjut didokumentasikan.
5	Jumlah pelaksana		Disesuaikan dengan kebutuhan dan jenis kegiatan, sekurang-kurangnya terdiri atas 1 (satu) orang petugas/pelaksana layanan dan dapat ditambah sesuai skala kegiatan, jumlah peserta, materi, serta kebutuhan teknis pelaksanaan.
6	Jaminan pelayanan		KPU Kota Padang memberikan pelayanan pendidikan pemilih secara transparan, objektif, netral, nondiskriminatif, mudah diakses, responsif, profesional, dan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan, serta memberikan pelayanan berdasarkan prinsip kesetaraan dan kepentingan publik.
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan		1) Menjamin keamanan data dan informasi pemohon sesuai ketentuan yang berlaku. 2) Menjaga kerahasiaan data pribadi yang diberikan dalam proses pelayanan. 3) Menjamin keamanan dan keselamatan peserta selama pelaksanaan kegiatan sesuai kondisi dan fasilitas yang tersedia. 4) Menyediakan lingkungan pelayanan yang aman, tertib, nyaman, dan ramah bagi seluruh peserta. 5) Pelaksanaan kegiatan memperhatikan kebutuhan kelompok rentan dan penyandang disabilitas.

8	Evaluasi kinerja pelaksana		1) Dilakukan evaluasi terhadap pelaksanaan layanan pendidikan pemilih secara berkala dan terdokumentasi. 2) Evaluasi dilakukan berdasarkan jumlah dan jenis layanan, ketepatan waktu, kualitas pelaksanaan, tingkat kepuasan masyarakat, pengaduan, saran, masukan, dan hasil kegiatan. 3) Evaluasi dapat dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan/atau instrumen evaluasi lainnya. 4) Hasil evaluasi digunakan sebagai dasar perbaikan dan peningkatan kualitas layanan pendidikan pemilih secara berkelanjutan.

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA PADANG,

ttd.

DORRI PUTRA

Salinan sesuai dengan aslinya
SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA PADANG
Kepala Sub Bagian Teknis Penyelenggaraan Pemilu dan Hukum



Yunes Prawira Darma

LAMPIRAN V
KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA PADANG
NOMOR 14 TAHUN 2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA PADANG

STANDAR PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT (DUMAS)

NO	KOMPONEN	URAIAN	
PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE POINT)			
1.	Persyaratan	1	Identitas pelapor, paling sedikit nama dan nomor kontak yang dapat dihubungi.
		2	Uraian pengaduan yang disampaikan secara jelas dan dapat dipahami.
		3	Bukti atau dokumen pendukung pengaduan, apabila tersedia.
		4	Pengaduan dapat disampaikan secara langsung maupun melalui kanal pengaduan resmi KPU Kota Padang.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1	Masyarakat menyampaikan pengaduan melalui petugas layanan, kotak pengaduan, surat, telepon/WhatsApp, email, atau kanal elektronik resmi KPU Kota Padang.
		2	Pelapor mengisi formulir pengaduan atau menyampaikan informasi pengaduan kepada petugas.
		3	Petugas menerima, mencatat, dan meregistrasikan pengaduan.
		4	Petugas melakukan verifikasi awal terhadap identitas, substansi, dan kelengkapan pengaduan.
		5	Pengaduan diteruskan kepada pejabat/unit kerja yang berwenang untuk ditindaklanjuti sesuai substansinya.
		6	Petugas/unit kerja melakukan penanganan dan/atau koordinasi dengan pihak terkait.
		7	Hasil penanganan disampaikan kepada pelapor melalui kanal komunikasi yang tersedia.
		8	Seluruh proses dan hasil penanganan pengaduan didokumentasikan dan diarsipkan.
3.	Jangka watu pelayanan		Pengaduan ditindaklanjuti sesuai dengan tingkat kompleksitas dan kewenangan penyelesaiannya. Pelapor diberikan informasi mengenai status dan/atau hasil penanganan pengaduan. Dalam hal penyelesaian memerlukan waktu lebih lanjut, pelapor diberikan pemberitahuan mengenai perkembangan penanganannya.
4.	Biaya/tarif		Tidak dikenakan biaya/tarif
5.	Produk pelayanan	1	Bukti penerimaan/registrasi pengaduan.
		2	Tanggapan atas pengaduan.
		3	Hasil penanganan dan/atau tindak lanjut pengaduan.
		4	Dokumentasi penyelesaian pengaduan.

NO	KOMPONEN	URAIAN	
6	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan, dan Apresiasi	1	Masyarakat/pengguna layanan/ stakeholder dapat menyampaikan pengaduan, saran, masukan, atau apresiasi melalui petugas layanan, kotak pengaduan, surat, telepon/WhatsApp, email, dan/atau kanal elektronik resmi KPU Kota Padang.
		2	Setiap pengaduan dicatat, diverifikasi, ditindaklanjuti sesuai kewenangan, serta didokumentasikan.
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)			
1.	Dasar hukum	1	Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
		2	Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
		3	Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
		4	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
		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;
		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 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;

NO	KOMPONEN	URAIAN	
		7.	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang/meja layanan pengaduan; 2. Komputer/laptop; 3. Jaringan internet; 4. Printer dan scan; 5. Telepon/WhatsApp dan email layanan; 6. Kotak pengaduan/saran; 7. Formulir pengaduan dan buku/register elektronik; 8. Sistem penyimpanan dan pengarsipan dokumen pengaduan; 9. CCTV dan fasilitas pendukung keamanan layanan;	
3.	Kompetensi pelaksana	1	Memiliki kemampuan komunikasi yang baik, ramah, santun, responsif, dan berorientasi pada pelayanan.
		2	Memahami ketentuan pelayanan publik dan mekanisme pengelolaan pengaduan.
		3	Memahami tugas, fungsi, dan kewenangan KPU Kota Padang.
		4	Mampu melakukan pencatatan, verifikasi, pengadministrasian, dan dokumentasi pengaduan.
		5	Mampu menjaga kerahasiaan data dan informasi pelapor sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
4.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilakukan oleh Sekretaris KPU Kota Padang dan/atau pejabat yang ditunjuk melalui pemantauan penerimaan, pencatatan, proses tindak lanjut, penyelesaian, serta dokumentasi pengaduan untuk memastikan pelayanan dilaksanakan sesuai ketentuan.	
5.	Jumlah pelaksana	Disesuaikan dengan kebutuhan layanan, paling sedikit 2 (dua) orang petugas yang terdiri atas petugas penerima/pengelola pengaduan dan petugas yang menangani administrasi/tindak lanjut sesuai kewenangan.	
6.	Jaminan pelayanan	1	Setiap pengaduan diterima dan dicatat sesuai ketentuan.
		2	Pengaduan ditangani secara objektif, transparan, responsif, dan tidak diskriminatif.
		3	Pelapor memperoleh informasi mengenai status dan/atau hasil penanganan pengaduan sesuai ketentuan.
		4	Pelayanan diberikan tanpa dipungut biaya.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1	Menjaga keamanan dan kerahasiaan data/informasi pelapor sesuai ketentuan.
		2	Pengawasan lingkungan layanan dengan CCTV.
		3	Tersedia alat pemadam api ringan (APAR) dan kotak P3K.
		4	Tersedia jalur evakuasi dan titik kumpul.
		5	Tersedia denah ruangan dan informasi keselamatan kerja.

NO	KOMPONEN	URAIAN	
		6	Pengamanan jaringan komputer dan sistem informasi dilakukan sesuai ketentuan keamanan informasi.
8	Evaluasi kinerja pelaksana	1	Evaluasi kinerja pelayanan pengaduan dilakukan secara berkala.
		2	Evaluasi meliputi jumlah pengaduan, jenis/substansi pengaduan, kecepatan tindak lanjut, penyelesaian pengaduan, dan kepuasan pengguna layanan.
		3	Hasil evaluasi didokumentasikan sebagai bahan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan.
		4	Hasil evaluasi dapat digunakan sebagai bahan penyusunan tindak lanjut dan perbaikan standar pelayanan.

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA PADANG,

ttd.

DORRI PUTRA

Salinan sesuai dengan aslinya
SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA PADANG
Kepala Sub Bagian Teknis Penyelenggaraan Pemilu
dan Hukum



Yunes Prawira Darma

LAMPIRAN VI
KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA PADANG
NOMOR 14 TAHUN 2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA PADANG

STANDAR PELAYANAN KERJASAMA

NO	KOMPONEN	NO	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE POINT)			
1	Persyaratan	1	Surat permohonan/penawaran kerja sama dari pemohon/mitra.
		2	Proposal atau dokumen rencana kegiatan kerja sama, apabila diperlukan.
		3	Profil dan identitas lembaga/ instansi/ organisasi pemohon.
		4	Maksud, tujuan, ruang lingkup, bentuk, serta jangka waktu kerja sama.
		5	Dokumen pendukung lain sesuai jenis kerja sama.
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1	Pemohon menyampaikan permohonan kerja sama.
		2	Petugas menerima dan memeriksa kelengkapan dokumen.
		3	Permohonan dilakukan telaah substansi dan kewenangan.
		4	Dilakukan koordinasi dengan unit/pejabat terkait.
		5	Apabila disetujui, dilakukan pembahasan bentuk dan substansi kerja sama.
		6	Penyusunan dan/atau penandatanganan dokumen kerja sama sesuai ketentuan.
		7	Pelaksanaan dan monitoring kerja sama.
3	Jangka waktu pelayanan	Permohonan ditindaklanjuti setelah dokumen dinyatakan lengkap. Jangka waktu penyelesaian disesuaikan dengan kompleksitas, substansi, dan jenis kerja sama.	
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya/tarif dalam proses pelayanan kerja sama.	
5	Produk pelayanan	1	Persetujuan/tindak lanjut permohonan kerja sama.
		2	Dokumen kerja sama dalam bentuk Perjanjian Kerja Sama (PKS), atau bentuk dokumen lain sesuai ketentuan.
		3	Pelaksanaan kegiatan kerja sama sesuai ruang lingkup yang disepakati.
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/ apresiasi	Pengaduan, saran, masukan, dan apresiasi dapat disampaikan melalui kanal pengaduan resmi KPU Kota Padang dan akan ditindaklanjuti sesuai mekanisme penanganan pengaduan.	
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)			
1	Dasar hukum	1	Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

		2	Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2023;
		3	Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
		4	Peraturan Menteri Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	Ruang layanan; 1) meja/kursi layanan; 2) komputer/laptop; 3) jaringan internet; 4) telepon; 5) printer/scanner; 6) perangkat penyimpanan dokumen; 7) surat elektronik; 8) website; 9) fasilitas layanan digital lainnya; 10) disediakan pula fasilitas yang ramah bagi penyandang disabilitas.	
3	Kompetensi pelaksana	1) Pelaksana memiliki kompetensi administrasi pemerintahan; 2) komunikasi dan pelayanan publik; 3) pengelolaan dokumen, pemahaman kepemiluan; 4) serta memahami ketentuan mengenai kerja sama dan tata naskah dinas.	
4	Pengawasan internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung dan/atau pejabat yang berwenang melalui pemeriksaan administrasi, monitoring proses layanan, reviu dokumen kerja sama, serta evaluasi pelaksanaan kerja sama secara berkala.	
5	Jumlah pelaksana	Disesuaikan dengan kebutuhan dan kompleksitas layanan, sekurang-kurangnya terdiri atas petugas penerima/administrasi, pejabat atau pelaksana teknis terkait, serta pejabat yang berwenang memberikan persetujuan/menandatangani dokumen kerja sama.	
6	Jaminan pelayanan	KPU Kota Padang memberikan pelayanan kerja sama secara transparan, objektif, profesional, akuntabel, tidak diskriminatif, tepat waktu, dan tanpa pungutan biaya, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.	
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	KPU Kota Padang menjamin keamanan dokumen dan data pemohon sesuai ketentuan yang berlaku, menjaga kerahasiaan informasi yang dikecualikan, serta memastikan pelayanan dilaksanakan pada lingkungan yang aman, tertib, dan nyaman.	

8	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi dilakukan secara berkala melalui; 1) monitoring pelaksanaan layanan; 2) Pengukuran kepuasan masyarakat/ penerima layanan; 3) evaluasi pengaduan dan masukan; 4) tindak lanjut perbaikan layanan; 5) Hasil evaluasi didokumentasikan sebagai bahan peningkatan kualitas pelayanan.

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA PADANG,

ttd.

DORRI PUTRA

Salinan sesuai dengan aslinya
SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA PADANG
Kepala Sub Bagian Teknis Penyelenggaraan Pemilu dan Hukum

Yunes Prawira Darma