



**KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN SOPPENG**

**KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN SOPPENG
NOMOR 57 TAHUN 2026
TENTANG**

**PEDOMAN PELAYANAN PUBLIK RAMAH KELOMPOK RENTAN
PADA KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN SOPPENG**

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN SOPPENG,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintah yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Pedoman Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, maka dipandang perlu menetapkan Keputusan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Soppeng Tahun 2026 tentang Pedoman Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan Pada Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Soppeng.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3886);

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

3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 69, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5871);
4. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6109), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2003 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 54, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6863);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik (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 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 Provinsi, Dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 377);
8. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 14 Tahun 2020 tentang Tugas, Fungsi, Susunan, Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Komisi Pemilihan Umum, Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1236) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 21 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Komisi Pemilihan Umum Republik Indonesia 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);
9. Keputusan Sekretaris Jenderal Komisi Pemilihan Umum Nomor 2109 Tahun 2025 tentang Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Bagi Penyandang Disabilitas di Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN SOPPENG TENTANG PEDOMAN PELAYANAN PUBLIK RAMAH KELOMPOK RENTAN PADA KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN SOPPENG
- KESATU : Menetapkan Pedoman Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan pada Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Soppeng sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan

dari Keputusan ini.

KEDUA : Pedoman Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan ini menjadi pedoman bagi seluruh jajaran di Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Soppeng.

KETIGA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Watansoppeng
Pada tanggal 20 Oktober 2026

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN SOPPENG

ttd.

RISAL

Salinan sesuai dengan aslinya
SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN SOPPENG
Plt. Kepala Subbagian
Teknis Penyelenggaraan Pemilu dan Hukum



Darnawati



PEDOMAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK RAMAH KELOMPOK RENTAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN SOPPENG

I. KETENTUAN UMUM

Pedoman ini merupakan pedoman umum yang mengatur kemudahan akses, bantuan, komunikasi, perlakuan yang patut, serta perlindungan bagi kelompok rentan dalam memperoleh pelayanan publik di lingkungan KPU Kabupaten Soppeng. Pedoman ini melengkapi, dan tidak menggantikan, Pedoman Pelayanan untuk setiap jenis layanan.

1. **Pelayanan publik:** kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. **Kelompok rentan:** pengguna layanan yang karena kondisi fisik, usia, kondisi tertentu, atau situasi yang dialami memerlukan kemudahan akses, bantuan, atau penyesuaian pelayanan.
3. **Akomodasi yang layak:** penyesuaian yang diperlukan dan sesuai kebutuhan pengguna layanan agar dapat mengakses dan memanfaatkan pelayanan secara setara.
4. **Petugas layanan:** pegawai atau personel yang ditugaskan untuk menerima, memandu, memfasilitasi, memproses, atau menindaklanjuti pengguna layanan.

II. MAKSUD, TUJUAN, DAN RUANG LINGKUP

Pedoman ini dimaksudkan sebagai acuan bagi seluruh jajaran dalam menyelenggarakan pelayanan yang inklusif, aksesibel, responsif, aman, dan tidak diskriminatif.

Tujuannya adalah:

- a) memberikan kesempatan yang setara untuk mengakses layanan;
- b) mengidentifikasi dan mengurangi hambatan fisik, komunikasi, informasi, prosedural, dan sikap;

- c) memastikan bantuan diberikan berdasarkan kebutuhan dan persetujuan pengguna; dan
- d) mendorong perbaikan berkelanjutan.

Pedoman berlaku pada enam jenis layanan yang ditetapkan dalam Keputusan KPU Kabupaten Soppeng Nomor 40 Tahun 2026, yaitu:

1. Pemutakhiran Data Pemilih Berkelanjutan;
2. Pemutakhiran Data Partai Politik Secara Berkelanjutan;
3. Pendidikan Pemilih Pemula, Kelompok Rentan, dan Marjinal;
4. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID);
5. Layanan Kerja Sama (Nota Kesepahaman/Perjanjian Kerja Sama); dan
6. Layanan Pengaduan Masyarakat

III. PRINSIP PENYELENGGARAAN

1. Kesetaraan dan nondiskriminasi : setiap orang memperoleh layanan berdasarkan hak dan ketentuan yang berlaku, tanpa perlakuan merendahkan atau mengecualikan.
2. Aksesibilitas : informasi, sarana, komunikasi, dan proses layanan diupayakan dapat digunakan oleh pengguna dengan kebutuhan yang beragam.
3. Penghormatan terhadap martabat dan pilihan : petugas berkomunikasi langsung kepada pengguna, menghormati privasi, serta meminta persetujuan sebelum memberikan bantuan fisik atau melibatkan pendamping.
4. Kemandirian : bantuan diberikan untuk menghilangkan hambatan, bukan mengambil alih keputusan atau tindakan pengguna.
5. Kerahasiaan dan keamanan : informasi pribadi dan kondisi pengguna dijaga sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
6. Proporsional dan realistis : penyesuaian dilakukan sesuai kebutuhan pengguna, karakteristik layanan, kewenangan, serta sarana yang tersedia; kekurangan fasilitas ditindaklanjuti secara bertahap.

IV. PERSYARATAN DAN KETENTUAN AKSES

Kelompok rentan tetap mengikuti persyaratan substantif dari jenis layanan yang dimohon. Pengguna tidak dibebani persyaratan tambahan semata-mata karena kondisi disabilitas, usia, kehamilan, atau kondisi rentan lainnya. Apabila pengguna mengalami hambatan dalam membaca,

menulis, mengisi formulir, mengakses kanal digital, atau berkomunikasi, petugas memberikan bantuan yang diperlukan tanpa mengubah substansi permohonan.

V. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR PELAYANAN

Tahap	Pedoman pelaksanaan
Penerimaan dan identifikasi kebutuhan	Petugas menyambut pengguna secara ramah, menanyakan tujuan kedatangan atau kebutuhan layanan, serta menawarkan bantuan/penyesuaian tanpa berasumsi atas kondisi pengguna.
Akses menuju layanan	Petugas memberikan petunjuk menuju ruang atau kanal layanan. Jika terdapat hambatan akses fisik, petugas mengupayakan bantuan yang aman, termasuk pelayanan pada lokasi yang dapat dijangkau apabila memungkinkan.
Pemberian informasi	Petugas menjelaskan persyaratan, tahapan, jangka waktu, biaya/tarif, produk, dan kanal pengaduan dengan bahasa yang jelas, tempo yang sesuai, dan format yang dapat dipahami pengguna.
Fasilitasi proses	Apabila dibutuhkan dan disetujui pengguna, petugas membantu membaca atau mengisi formulir, mengakses kanal digital, menyiapkan dokumen, berkomunikasi, atau berkoordinasi dengan unit teknis terkait.
Pemrosesan layanan	Permohonan diproses berdasarkan SP dan ketentuan teknis jenis layanan terkait. Penyesuaian akses

	tidak mengubah kewenangan, validasi, persyaratan hukum, maupun keputusan substantif layanan.
Penyampaian hasil	Petugas menyampaikan hasil atau perkembangan layanan melalui cara yang disepakati dan dapat diakses pengguna, dengan tetap menjaga kerahasiaan data.
Umpan balik dan dokumentasi	Petugas memberi kesempatan menyampaikan saran atau pengaduan. Bantuan atau penyesuaian yang diberikan dicatat seperlunya untuk evaluasi, tanpa mengumpulkan data sensitif yang tidak diperlukan.

VI. BENTUK FASILITAS DAN AKOMODASI

Aspek	Pedoman umum
Akses fisik	Menjaga jalur menuju area pelayanan bebas hambatan sejauh kondisi bangunan memungkinkan; mengarahkan pengguna ke akses yang aman; menyediakan tempat duduk prioritas atau tempat menunggu yang sesuai apabila tersedia; membantu mobilitas atas persetujuan pengguna.
Akses informasi	Menyediakan informasi alur, persyaratan, waktu, biaya, dan pengaduan dalam bahasa sederhana, tampilan terbaca, serta kanal digital/fisik yang tersedia. Petugas membacakan atau

	menjelaskan informasi apabila diperlukan.
Komunikasi	Berbicara langsung kepada pengguna, bukan hanya kepada pendamping; menggunakan kalimat jelas dan tidak tergesa-gesa; memberi waktu untuk merespons; menggunakan tulisan, pesan teks, atau sarana komunikasi alternatif yang tersedia sesuai kebutuhan.
Pendampingan	Mengizinkan pendamping apabila dikehendaki pengguna, sepanjang tidak bertentangan dengan ketentuan layanan, kerahasiaan, atau keamanan. Petugas tetap memastikan persetujuan dan kehendak pengguna.
Prioritas dan waktu tunggu	Memberikan prioritas atau pengaturan antrian yang wajar bagi pengguna yang membutuhkan, tanpa mengurangi hak pengguna lain dan tetap menjaga tertib layanan.
Layanan digital	Membantu akses kanal daring atau menyediakan alternatif bantuan melalui petugas apabila pengguna mengalami hambatan digital; persyaratan dan keamanan akun/data tetap dijaga.
Kegiatan luar kantor	Dalam sosialisasi, pendidikan pemilih, konsultasi, atau koordinasi, penyelenggara mempertimbangkan akses lokasi, pengaturan tempat, format materi, komunikasi, dan

	kebutuhan peserta.
Keselamatan	Menjelaskan jalur evakuasi dan titik aman dengan cara yang dapat dipahami; memberi bantuan evakuasi sesuai prosedur keselamatan dan kebutuhan pengguna.

VII. PENERAPAN PADA JENIS PELAYANAN

Jenis layanan	Penerapan yang perlu diperhatikan
Pemutakhiran Data Pemilih Berkelanjutan	Memfasilitasi akses informasi dan penyampaian laporan/perbaikan data; membantu memahami persyaratan dan kanal pengecekan; menjaga kerahasiaan data kependudukan serta tidak mengubah ketentuan verifikasi.
Pemutakhiran Data Partai Politik Secara Berkelanjutan	Memfasilitasi konsultasi, akses helpdesk, penjelasan alur dan informasi; membantu pengguna memahami kanal SIPOL atau kanal informasi yang tersedia sesuai kewenangan; menjaga keamanan data dan akun.
Pendidikan Pemilih Pemula, Kelompok Rentan, dan Marjinal	Menyesuaikan metode, bahasa, media, tempat, dan cara penyampaian materi dengan karakteristik peserta; menyediakan kesempatan bertanya dan berpartisipasi secara bermakna.
PPID	Memfasilitasi permohonan dan akses informasi dalam format atau cara penyampaian yang dapat diakses,

	sesuai ketentuan keterbukaan informasi publik, termasuk mekanisme keberatan yang berlaku.
Layanan Kerja Sama	Memastikan konsultasi, rapat, penyampaian dokumen, dan komunikasi dapat diakses oleh perwakilan mitra yang membutuhkan penyesuaian, tanpa mengubah persyaratan formal dan kewenangan persetujuan kerja sama.
Layanan Pengaduan Masyarakat	Membantu pelapor memahami kanal dan tata cara pengaduan, memfasilitasi penyampaian aduan melalui sarana yang tersedia, menjaga kerahasiaan identitas sesuai ketentuan, dan menyampaikan tindak lanjut melalui kontak yang dapat diakses.

VIII. JANGKA WAKTU, BIAYA, DAN PRODUK PELAYANAN

Jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif, persyaratan substantif, dan produk pelayanan tetap mengacu pada Pedoman Pelayanan masing-masing jenis layanan dan peraturan perundang-undangan. Fasilitasi bagi kelompok rentan tidak dikenakan biaya tambahan. Apabila diperlukan penyesuaian proses untuk memastikan akses yang setara, petugas menginformasikan langkah yang dilakukan dan tetap mengupayakan pemenuhan pedoman waktu yang berlaku.

IX. SARANA, PRASANARA, DAN FASILITAS

KPU Kabupaten Soppeng mengupayakan ketersediaan dan pemanfaatan sarana/prasarana yang mendukung aksesibilitas, dengan memperhatikan kondisi gedung dan kemampuan satuan kerja, antara lain:

1. jalur akses menuju area pelayanan yang aman dan bebas hambatan sejauh memungkinkan;

2. area penerimaan dan meja pelayanan yang mudah dijangkau atau alternatif pelayanan pada area yang aksesibel;
3. tempat duduk prioritas atau tempat istirahat bagi pengguna yang membutuhkan, apabila tersedia;
4. petunjuk arah, informasi layanan, dan materi komunikasi yang terbaca serta mudah dipahami;
5. kanal layanan digital dan komunikasi jarak jauh yang tercantum dalam SP masing-masing;
6. toilet, jalur evakuasi, titik kumpul, dan perlengkapan keselamatan yang dapat diakses atau didukung dengan prosedur bantuan; dan
7. alat bantu komunikasi atau materi aksesibel yang tersedia, serta jejaring rujukan/dukungan apabila diperlukan.

Pencantuman fasilitas dalam pedoman ini merupakan pedoman yang diupayakan. Kondisi ketersediaan aktual perlu diverifikasi sebelum keputusan ditetapkan. Fasilitas yang belum tersedia dicatat sebagai kebutuhan perbaikan dan ditindaklanjuti secara bertahap; dokumen tidak boleh menyatakan fasilitas telah tersedia apabila belum ada.

X. KOMPETENSI DAN PERILAKU PELAKSANA

1. Memahami SP dan prosedur layanan yang menjadi tugasnya serta mengetahui cara mengarahkan pengguna kepada petugas/unit yang berwenang.
2. Menerapkan pelayanan prima, komunikasi yang santun, sabar, tidak diskriminatif, dan menghormati martabat pengguna.
3. Memahami prinsip dasar aksesibilitas, etika menawarkan bantuan, persetujuan pengguna, kerahasiaan, dan perlindungan data pribadi.
4. Mampu menjelaskan informasi dengan bahasa sederhana serta menggunakan media komunikasi alternatif yang tersedia.
5. Mengikuti sosialisasi atau peningkatan kapasitas pelayanan inklusif sesuai kebutuhan dan penugasan.

XI. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN

Kelompok rentan dapat menyampaikan pengaduan, saran, masukan, atau apresiasi melalui kanal yang tercantum dalam Pedoman Pelayanan masing-masing, termasuk kanal tatap muka dan kanal elektronik yang tersedia. Petugas membantu penyampaian pengaduan apabila diminta,

memberikan informasi mengenai proses dan tindak lanjut, serta menjaga kerahasiaan identitas dan substansi pengaduan sesuai ketentuan. Pengaduan ditangani oleh pejabat/unit yang berwenang berdasarkan mekanisme yang berlaku, bukan dibatasi pada mekanisme keberatan PPID.

XII. JAMINAN PELAYANAN, KEAMANAN, DAN KESELAMATAN

1. Pelayanan diberikan secara profesional, setara, transparan, akuntabel, dan bebas dari diskriminasi, pungutan liar, serta perlakuan yang merendahkan.
2. Petugas menjaga kerahasiaan data pribadi dan informasi mengenai kebutuhan pengguna, serta mengakses atau mencatatnya hanya sejauh diperlukan untuk pelayanan.
3. Pengguna memperoleh penjelasan yang memadai mengenai proses, hasil, kendala, dan jalur pengaduan.
4. Keselamatan pengguna menjadi perhatian dalam pelayanan tatap muka maupun kegiatan di luar kantor; bantuan diberikan sesuai prosedur keselamatan dan dengan memperhatikan kebutuhan pengguna.

XIII. PENGAWASAN, EVALUASI, DAN TINDAK LANJUT

Pengawasan dilaksanakan secara berjenjang oleh pimpinan dan pejabat terkait sesuai pembagian tugas, dengan koordinasi Sekretaris KPU Kabupaten Soppeng. Unit pengampuh masing-masing layanan melakukan pemantauan atas aksesibilitas proses dan fasilitas, masukan/pengaduan, serta kendala yang ditemui. Evaluasi dilakukan secara berkala dan dapat mencakup:

1. pemeriksaan kesesuaian penerapan dengan pedoman dan SP masing-masing;
2. penelaahan umpan balik dan pengaduan;
3. identifikasi hambatan akses;
4. pemantauan tindak lanjut perbaikan; dan
5. dokumentasi bukti penerapan sebagai bahan peningkatan kualitas pelayanan dan pemenuhan instrumen PEKPPP.

XIV. DOKUMENTASI DAN BUKTI DUKUNG

Dokumentasi dilakukan secara proporsional, antara lain berupa kebijakan/pedoman, SP tiap layanan, SOP atau alur bantuan apabila ditetapkan, dokumentasi sarana dan prasarana, materi informasi aksesibel, bukti sosialisasi/peningkatan kapasitas petugas, dokumentasi fasilitasi pelayanan dengan tetap menghormati privasi, rekap masukan/pengaduan, hasil evaluasi, serta rencana dan bukti tindak lanjut. Foto atau data pengguna hanya didokumentasikan dengan memperhatikan persetujuan, kebutuhan, dan ketentuan perlindungan data pribadi.

XV. PENUTUP

Pedoman ini menjadi acuan umum bagi seluruh unit kerja dan petugas dalam memberikan pelayanan publik ramah kelompok rentan di lingkungan KPU Kabupaten Soppeng. Hal-hal teknis yang bersifat khusus tetap mengikuti Pedoman Pelayanan masing-masing jenis layanan dan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pedoman ini dievaluasi dan disempurnakan sesuai hasil pemantauan, kebutuhan pengguna, serta perkembangan kebijakan.

Ditetapkan di Watansoppeng
Pada tanggal 20 Oktober 2026

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN SOPPENG,

ttd.

RISAL

Salinan sesuai dengan aslinya
SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN SOPPENG
Plt. Kepala Subbagian
Teknis Penyelenggaraan Pemilu dan Hukum

