



SALINAN

KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA SURABAYA

KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA SURABAYA
NOMOR 10 TAHUN 2026

TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN
KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA SURABAYA

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA SURABAYA,

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 Surabaya dengan mengacu pada tanggapan, masukan dan rekomendasi dari masyarakat atau pihak terkait; dan

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Komisi Pemilihan Umum Kota Surabaya tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kota Surabaya.

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 Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 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);
4. 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);
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 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
7. 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);

8. 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);
9. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 14 Tahun 2020 tentang Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Komisi Pemilihan Umum, Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1236) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 21 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 14 Tahun 2020 tentang Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Komisi Pemilihan Umum, Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 826); dan
10. 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.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA SURABAYA TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA SURABAYA.

KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kota Surabaya, sebagaimana tercantum dalam Lampiran I sampai dengan Lampiran VI yang merupakan bagian 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. Layanan Verifikasi dan Pemutakhiran Data Partai Politik;
2. Layanan Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID);
3. Layanan Pemutakhiran Data Pemilih;
4. Pendidikan Pemilih/Sosialisasi;
5. Pengaduan Masyarakat; dan
6. Kerja Sama.

KEEMPAT : Standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Diktum KETIGA, tercantum dalam Lampiran I sampai dengan Lampiran VI yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KELIMA : Penerapan standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KETIGA, menjadi tanggung jawab:

1. Sekretaris, Kepala Sub Bagian Teknis Penyelenggaraan Pemilu dan Hukum, untuk layanan:
 - a. Verifikasi dan Pemutakhiran Data Partai Politik; dan
 - b. Pengaduan Masyarakat.
2. Sekretaris, Kepala Sub Bagian Partisipasi Hubungan Masyarakat dan Sumber Daya Manusia, untuk layanan:
 - a. Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID); dan
 - b. Pendidikan Pemilih/Sosialisasi.

3. Sekretaris, Kepala Sub Bagian Perencanaan, Data dan Informasi, untuk layanan:

- a. Pemutakhiran Data Pemilih; dan
- b. Kerja Sama.

KEENAM : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Surabaya
pada tanggal 24 Juli 2026

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA SURABAYA

ttd.

SOEPRAYITNO

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

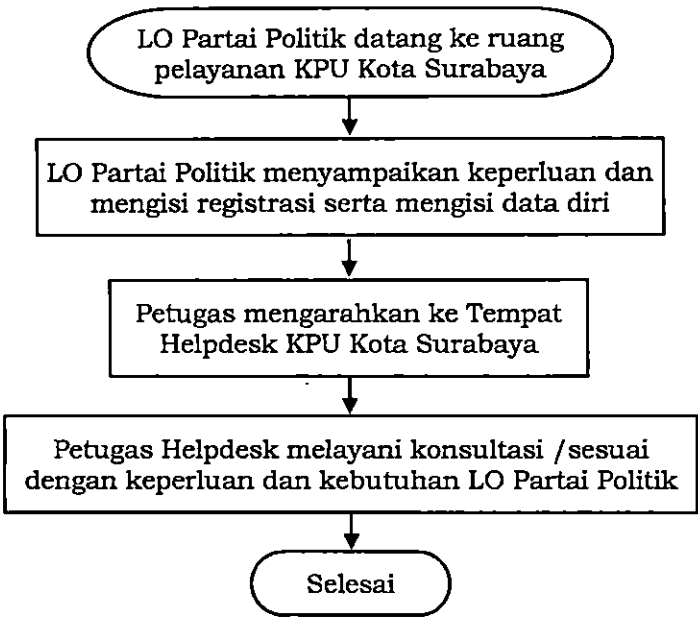
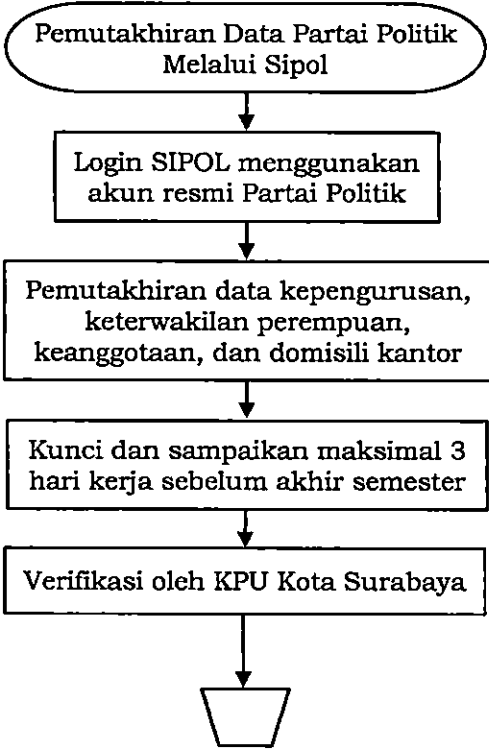


Endah Yuli Ekowati

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA SURABAYA
NOMOR 10 TAHUN 2026
TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI
LINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA SURABAYA

STANDAR PELAYANAN
PEMUTAKHIRAN DATA PARTAI POLITIK SECARA BERKELANJUTAN
MELALUI SISTEM INFORMASI PARTAI POLITIK (SIPOL)

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>Service Point</i>)		
1	Persyaratan	a. Persyaratan Teknis: - Partai Politik telah memiliki akun SIPOL aktif yang ditetapkan oleh Pimpinan Partai Politik tingkat pusat; - Penunjukan Petugas Penghubung dan Admin SIPOL menggunakan surat Pimpinan Partai Politik tingkat Pusat, dan menunjukkan identitas LO; - Pemutakhiran data dan dokumen partai politik disampaikan melalui SIPOL menggunakan akun yang telah ditetapkan. b. Persyaratan Administratif: Pemutakhiran data dari partai politik sesuai tingkatannya, dengan melampirkan data dan dokumen pendukung perubahan, antara lain: - Surat Keputusan Pimpinan Partai Politik tingkat pusat atau sesuai AD dan ART Partai Politik tentang kepengurusan Partai Politik tingkat Kabupaten/Kota yang masih berlaku; - Surat Keputusan Pimpinan Partai Politik tingkat pusat atau sesuai AD dan ART Partai Politik tentang kepengurusan Partai Politik tingkat Kecamatan yang masih berlaku; - Dokumen kepengurusan Partai Politik tingkat Kabupaten/Kota dengan memperhatikan keterwakilan perempuan paling sedikit 30% (tiga puluh persen); - Surat keterangan alamat kantor tetap dan bukti kepemilikan/penguasaan kantor pada tingkat Kabupaten/Kota; - Bukti kepemilikan nomor rekening bank atas nama Partai Politik pada tingkat Kabupaten/Kota; - Daftar anggota Partai Politik terbaru yang dimutakhirkan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	a. Konsultasi Partai Politik secara Langsung  <pre>graph TD; A([LO Partai Politik datang ke ruang pelayanan KPU Kota Surabaya]) --> B[LO Partai Politik menyampaikan keperluan dan mengisi registrasi serta mengisi data diri]; B --> C[Petugas mengarahkan ke Tempat Helpdesk KPU Kota Surabaya]; C --> D[Petugas Helpdesk melayani konsultasi / sesuai dengan keperluan dan kebutuhan LO Partai Politik]; D --> E([Selesai]);</pre> Keterangan: 1. Pengguna layanan/LO Partai Politik datang langsung ke Kantor KPU Kota Surabaya dengan membawa persyaratan konsultasi; 2. Pengguna layanan/LO Partai Politik mengisi buku tamu dan menyampaikan permohonan konsultasi kepada petugas <i>front office</i>; 3. Petugas layanan mengarahkan LO Partai Politik kepada petugas <i>helpdesk</i>; 4. Petugas <i>helpdesk</i> akan memberikan layanan konsultasi sesuai dengan keperluan/kebutuhan LO Partai Politik yang dilaksanakan di ruang pelayanan; 5. Konsultasi selesai. b. Pemutakhiran Data Partai Politik melalui SIPOL  <pre>graph TD; A([Pemutakhiran Data Partai Politik Melalui Sipol]) --> B[Login SIPOL menggunakan akun resmi Partai Politik]; B --> C[Pemutakhiran data kepengurusan, keterwakilan perempuan, keanggotaan, dan domisili kantor]; C --> D[Kunci dan sampaikan maksimal 3 hari kerja sebelum akhir semester]; D --> E[Verifikasi oleh KPU Kota Surabaya]; E --> F[/];</pre>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<pre>graph TD; Start([Start]) --> HV[Hasil Verifikasi]; HV --> PBAR[Penerbitan Berita Acara Rekapitulasi ditandatangani pejabat KPU, dan digenerate dari SIPOL maksimal 7 hari kerja pasca verifikasi]; PBAR --> MS[Menyampaikan hasil pemutakhiran kepada Bawaslu Kota Surabaya dan Mengumumkan melalui Web dan Media Sosial KPU Kota Surabaya]; MS --> Selesai([Selesai]);</pre> Keterangan: - Pemutakhiran Data oleh Partai Politik secara berkelanjutan dilakukan melalui SIPOL setiap semester yaitu: - Semester I pada bulan Januari s.d. Juni; - Semester II pada bulan Juli s.d. Desember. Melalui prosedur sebagai berikut: - Partai Politik mengakses alamat http://sipol.kpu.go.id dengan menggunakan alamat <i>e-mail</i> dan <i>password</i> admin SIPOL; - Partai Politik melakukan pemutakhiran data dan dokumen Partai Politik secara Berkelanjutan sesuai kewenangan yang diberikan Partai Politik tingkat pusat melalui SIPOL sesuai ketentuan. Kegiatan yang dilakukan Partai Politik dapat berupa: - Partai Politik dapat melakukan penambahan data dan dokumen partai politik yang mencakup kepengurusan, keanggotaan, dan alamat kantor; - Partai Politik dapat memperbaiki data dan dokumen yang telah ada di dalam SIPOL dan tidak ada batasan; - Partai Politik dapat melakukan penghapusan data dan dokumen partai politik yang mencakup kepengurusan, keanggotaan, dan alamat kantor. - Partai Politik melakukan penguncian/<i>submit</i> dan Kirim Pemutakhiran Data, setelah data selesai diajukan/dimutakhirkan, mulai dari Profil, Kepengurusan dan Sekretariat Kantor Pusat, Keanggotaan, dan Rekapitulasi Jumlah Kantor, Kepengurusan dan Anggota. - Verifikasi dan penetapan terhadap data yang dimutakhirkan dilakukan melalui SIPOL oleh KPU Kabupaten/Kota - KPU Kota Surabaya melakukan verifikasi terhadap data Partai Politik yang telah diterima pemutakhirannya melalui SIPOL dengan indikator dan keabsahan sesuai ketentuan; - Hasil verifikasi oleh admin/operator SIPOL KPU Kota Surabaya, apabila: - Data dan dokumen persyaratan Partai Politik dinyatakan memenuhi syarat maka data dan dokumen Partai Politik dinyatakan sesuai; - Data dan dokumen persyaratan Partai Politik dinyatakan tidak sesuai maka data dan dokumen Partai Politik dinyatakan tidak sesuai. - Rekapitulasi hasil verifikasi pemutakhiran data Partai Politik secara berkelanjutan melalui SIPOL dituangkan kedalam berita acara menggunakan formulir MODEL BA.VERMIN.PEMUTAKHIRAN.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		KPU.KABKOTA-PARPOL yang ditandatangani oleh pejabat yang berwenang, beserta: • Lampiran 1 MODEL BA.VERMIN.PEMUTAKHIRAN.KPU.KABKOTA-PARPOL • Lampiran 2 MODEL BA.VERMIN.PEMUTAKHIRAN.KPU.KABKOTA-PARPOL d. KPU Kota Surabaya menyampaikan hasil pemutakhiran kepada Bawaslu Kota Surabaya dan mengumumkannya hasil pemutakhiran data dan dokumen Partai Politik melalui web dan media sosial KPU Kota Surabaya.
3	Jangka Waktu Pelayanan	a. Pelayanan tatap muka/konsultasi, dilaksanakan setiap hari kerja Jam pelayanan sebagai berikut: • Senin s.d. Kamis pukul 08.00 WIB – 15.00 WIB;; • Jumat pukul 08.00 WIB – 15.30 WIB. b. Pemutakhiran berkala dilaksanakan selama periode semester berjalan dengan batas penyampaian paling lambat 3 (tiga) hari kerja sebelum akhir periode: • Semester I (Januari–Juni); dan • Semester II (Juli–Desember). c. Verifikasi data hasil pemutakhiran oleh KPU Kabupaten/Kota paling lambat 3 (tiga) hari kerja sebelum akhir periode selesai; d. Penyampaian data hasil verifikasi dan penetapan data hasil pemutakhiran data Partai Politik untuk semester I pada bulan Juli dan semester II pada bulan Januari.
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5	Produk Pelayanan	a. Notifikasi/konfirmasi hasil pemutakhiran dan verifikasi kepada Partai Politik; b. Pengumuman hasil pemutakhiran data Partai Politik melalui papan pengumuman, semua media sosial KPU Kota Surabaya, dan website KPU Kota Surabaya.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	a. Pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi dapat dilakukan melalui: • Datang langsung ke KPU Kota Surabaya, disampaikan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Masyarakat atau dimasukkan ke dalam kotak pengaduan; • Surat tertulis ditujukan kepada Komisi Pemilihan Umum Kota Surabaya, Jl. Adityawarman No.87, Kelurahan Sawunggaling, Kecamatan Wonokromo, Kota Surabaya, Jawa Timur 60242; • Telepon: 031-35934396; • Email pengaduan: pengaduankpukotasurabaya@gmail.com; • Website: https://kota-surabaya.kpu.go.id/; • SP4N-LAPOR: https://www.lapor.go.id/. b. Laporan pencantuman keanggotaan dapat disampaikan langsung melalui SIPOL atau kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Masyarakat KPU Kota Surabaya. c. Setiap pengaduan akan ditindaklanjuti sesuai ketentuan yang berlaku.

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN PELAYANAN (<i>Manufacturing</i>)		
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2008 tentang Partai Politik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2011 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2008 Tentang Partai Politik; b. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; c. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; d. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum 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; e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah; g. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 8 Tahun 2019 tentang Tata Kerja Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota, sebagaimana telah 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; h. 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, 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; i. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 4 Tahun 2022 tentang Pendaftaran, Verifikasi, dan Penetapan Partai Politik Peserta Pemilihan Umum Anggota Dewan Perwakilan Rakyat dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 11 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 4 Tahun 2022 tentang Pendaftaran, Verifikasi, dan Penetapan Partai Politik Peserta Pemilihan Umum Anggota Dewan Perwakilan Rakyat dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah; j. Keputusan Komisi Pemilihan Umum Nomor 1365 Tahun 2023 tentang Pedoman Teknis Pemutakhiran Data Partai Politik Secara Berkelanjutan Melalui Sistem Informasi Partai Politik sebagaimana telah diubah dengan Keputusan Komisi Pemilihan Umum Nomor 658 Tahun 2024 tentang Perubahan atas Keputusan Komisi Pemilihan Umum Nomor 1365 Tahun 2023 tentang Pedoman Teknis Pemutakhiran Data Partai Politik secara Berkelanjutan Melalui Sistem Informasi Partai Politik.

NO	KOMPONEN	URAIAN
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	a. Sistem Informasi Partai Politik (SIPOL) yang diakses melalui jaringan internet; b. Ruang pelayanan; c. Meja dan kursi pelayanan; d. Komputer/Laptop, Printer dan Scanner; e. Mesin Fotocopy; f. Jaringan Internet/Wi-Fi; g. Fasilitas pendukung di ruang pelayanan; h. Sarana, prasarana dan fasilitas yang dapat diakses oleh kelompok rentan.
3	Kompetensi Pelaksana	a. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang kepemiluan, pendaftaran, verifikasi, dan penetapan partai politik peserta pemilu; b. Pegawai yang memiliki pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan di bidang pemilu dan partai politik; c. Pegawai yang memiliki kemampuan teknis mengoperasikan Sistem Informasi Partai Politik (SIPOL); d. Pegawai yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi kepartaian; e. Pegawai yang memiliki keterampilan dalam pelayanan publik serta kemampuan komunikasi dan koordinasi yang baik.
4	Pengawas Internal	a. Pengawasan berjenjang mulai dari Kasubbag yang membidangi, sekretaris KPU Kota Surabaya, dan Komisioner KPU Kota Surabaya; b. Satuan Tugas Pengendalian Sistem Intern Pemerintah Komisi Pemilihan Umum Kota Surabaya, dan Inspektorat Utama KPU RI.
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 12 (dua belas) orang pegawai/pejabat, yang terdiri dari: • Koordinator teknis yang membidangi urusan partai politik dan peserta pemilu; • Operator/Admin SIPOL di tingkat KPU Kota Surabaya; • Petugas front office/customer service.
6	Jaminan Pelayanan	a. Pemutakhiran dan verifikasi data dilaksanakan sesuai dengan jadwal dan prosedur yang telah ditetapkan; b. Verifikasi data dilakukan oleh Pejabat/pegawai yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung dan memiliki kompetensi di bidang kepemiluan; c. Data yang dimutakhirkan dijamin keakuratan dan keabsahannya sesuai dokumen pendukung yang diverifikasi; d. Keterwakilan perempuan paling sedikit 30% pada kepengurusan partai politik dalam proses verifikasi; e. Pengumuman hasil verifikasi disampaikan kepada Partai Politik sesuai batas waktu yang ditentukan; f. Pelayanan diberikan secara profesional, transparan, akuntabel, tepat waktu, tidak diskriminatif, dan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Data dan informasi Partai Politik yang dimutakhirkan melalui SIPOL dijamin keamanannya dan hanya dapat diakses oleh pihak yang berwenang; b. SIPOL menggunakan mekanisme keamanan data sesuai standar keamanan sistem informasi; c. Pejabat/pegawai yang melakukan verifikasi data telah mendapatkan penugasan resmi dari atasan langsung dan terikat sumpah jabatan; d. Dalam hal Partai Politik mengakses pelayanan secara <i>online</i> di kantor KPU Kota Surabaya, telah tersedia jalur evakuasi, titik kumpul, dan Alat Pemadam Api Ringan (APAR).

NO	KOMPONEN	URAIAN
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Evaluasi kinerja pelayanan minimal 6 bulan sekali; dan b. Evaluasi standar pelayanan 1x dalam setahun. Evaluasi mencakup: • Tingkat ketepatan waktu pelaksanaan verifikasi pemutakhiran data; • Akurasi dan kelengkapan data yang telah diverifikasi; • Pelaksanaan survei kepuasan untuk peningkatan kinerja pelayanan; • Tindak lanjut atas pengaduan, masukan dan apresiasi yang diterima.

Ditetapkan di Surabaya
Pada tanggal 24 Juli 2026

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA SURABAYA

ttd.

SOEPRAYITNO

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



Endang Yuli Ekowati

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA SURABAYA
NOMOR 10 TAHUN 2026
TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI
LINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA SURABAYA

STANDAR PELAYANAN
PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI (PPID)

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN (Service Point)		
1	Persyaratan	Pemohon mengisi formulir permohonan informasi dengan ketentuan: - Perorangan: menunjukkan Kartu Identitas (KTP/SIM/Passport); - Lembaga/Badan Publik: mengajukan surat permohonan dengan kop lembaga dan bertanda tangan serta berstempel resmi. Formulir permohonan sekurang-kurangnya memuat: nama/identitas pemohon, alamat atau kontak yang dapat dihubungi, informasi yang diminta, tujuan penggunaan informasi, serta cara memperoleh informasi yang dikehendaki.
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Permohonan Informasi dan Dokumentasi <pre>graph TD; A([Permohonan Informasi]) --> B[Pemohon dapat mengajukan permohonan informasi dengan cara: 1. Datang langsung ke kantor KPU Kota Surabaya; atau 2. Melalui surat, e-mail, e-PPID, telepon atau WhatsApp PPID]; B --> C[Pemohon melampirkan salinan identitas/surat permohonan dan mengisi formulir permohonan informasi]; C --> D[Petugas memberikan tanda bukti permohonan]; D --> E{PPID Identifikasi dan klasifikasi}; E -- "Tidak dapat diberikan" --> F[Petugas memberikan informasi/ pemberitahuan kepada pemohon jika ditolak]; F --> B; E -- "Dapat diberikan" --> G[/];</pre>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<pre>graph TD; Start([Start]) --> Step1[Menyiapkan data informasi sesuai ketentuan]; Step1 --> Step2[Menyerahkan informasi kepada pemohon]; Step2 --> Step3[Dokumentasi dan Pengarsipan oleh PPID]; Step3 --> End([Permohonan Informasi selesai]);</pre> Keterangan: - Pemohonan dapat mengajukan permohonan informasi dengan cara: - Pemohon informasi dapat datang langsung ke KPU Kota Surabaya dan mengisi formulir permohonan informasi sesuai kebutuhan yang akan diajukan; atau - Pemohon informasi non tatap muka/<i>online</i> (pengisian formulir dibantu petugas pelayanan sesuai pengajuan) yang diajukan melalui: - Surat yang dialamatkan ke kantor KPU Kota Surabaya; - Website e-PPID: https://surabayakotappid.kpu.go.id; - E-mail: ppidkpu.kotasurabaya@gmail.com; atau - WhatsApp: 0821-2377-2025. - Pemohon informasi mengisi formulir permohonan informasi dan dokumentasi dengan melampirkan: - salinan identitas bagi pemohon perseorangan; atau - surat permohonan yang ber-kop lembaga, bertanda tangan dan berstempel resmi bagi pemohon dari Badan Publik. - Petugas memberikan tanda bukti permohonan kepada pemohon. - PPID melakukan identifikasi ketersediaan data atau dokumen dan melakukan klasifikasi untuk menentukan informasi sesuai ketentuan, dengan klasifikasi: - Dapat diberikan, apabila data yang dimaksud sudah tersedia dan bukan termasuk dalam kategori data/informasi yang dikecualikan, maka petugas memberikan data/informasi yang dimaksud kepada pemohon; atau - Tidak dapat diberikan, apabila informasi yang dimaksud tidak berada dalam penguasaan data yang dimiliki KPU Kota Surabaya atau termasuk dalam kategori data/informasi yang dikecualikan, maka KPU Kota Surabaya memberitahukan penolakan kepada pemohon. - Petugas menjalankan hasil identifikasi dan klasifikasi: - Apabila permohonan dapat diberikan, petugas menyiapkan data informasi sesuai ketentuan dan menyerahkan data/informasi kepada pemohon; atau - Apabila permohonan tidak dapat diberikan, petugas memberitahukan kepada pemohon bahwa permohonannya ditolak dengan memberikan alasan penolakan sesuai ketentuan yang berlaku. - Petugas PPID mendokumentasikan dan mengarsipkan permohonan. - Permohonan informasi selesai.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Apabila pemohon tidak menerima keputusan PPID atas hasil identifikasi dan klasifikasi, pemohon dapat mengajukan keberatan sesuai mekanisme yang berlaku. Pengajuan Keberatan terhadap Layanan Informasi Pengajuan Keberatan Pengajuan keberatan dapat dilakukan dengan cara: 1. Datang langsung ke kantor KPU Kota Surabaya; atau 2. Melalui surat, e-mail, e-PPID, telepon atau WhatsApp PPID Mengisi formulir pengajuan keberatan, dengan melampirkan kartu identitas/ surat keberatan dari Badan Publik Petugas pelayanan memberikan tanda bukti pengajuan keberatan dan menyampaikan jangka waktu penyelesaian keberatan Petugas pelayanan menyampaikan formulir keberatan kepada Atasan PPID melalui PPID Atasan PPID menjawab permohonan keberatan kepada pemohon melalui petugas pelayanan Keberatan terselesaikan Keterangan: - Pengajuan keberatan dapat dilakukan dengan cara: - Datang langsung ke kantor KPU Kota Surabaya dan mengisi formulir pengajuan keberatan; atau - Mengajukan keberatan non tatap muka/<i>online</i> dengan melampirkan formulir pengajuan keberatan, melalui: - Surat dialamatkan ke kantor KPU Kota Surabaya; - Website e-PPID: https://surabayakotappid.kpu.go.id; - E-mail: ppidkpu.kotasurabaya@gmail.com; atau - WhatsApp: 0821-2377-2025. - Persyaratan pengajuan keberatan layanan informasi dengan melampirkan: - salinan identitas bagi pemohon perseorangan; atau - surat pernyataan keberatan yang ber-kop lembaga, bertanda tangan dan berstempel resmi bagi pemohon dari Badan Publik. - Petugas pelayanan menginformasikan nomor registrasi formulir keberatan dan jangka waktu jawaban atau keberatan sesuai dengan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		4. Petugas pelayanan menyampaikan pengajuan formulir keberatan kepada PPID, dengan alur sebagai berikut: • PPID menyampaikan formulir keberatan dimaksud kepada Atasan PPID; • Atasan PPID menjawab permohonan keberatan; • Petugas pelayanan menyampaikan surat jawaban atas keberatan yang ditandatangani oleh Atasan PPID kepada Pemohon Informasi; • Petugas pelayanan menginformasikan kepada Pemohon Informasi perihal hak yang dimiliki oleh Pemohon Informasi setelah surat jawaban atas keberatan diterima. 5. Pengajuan keberatan terselesaikan
3	Jangka Waktu Pelayanan	1. Permohonan informasi diterima setiap hari kerja, dengan jam pelayanan sebagai berikut: • Senin s.d. Kamis pukul 08.00 WIB – 16.00 WIB; • Jumat pukul 08.00 WIB – 16.30 WIB. 2. Jangka waktu tanggapan permohonan: • Waktu tanggapan untuk informasi umum adalah 10 hari kerja, dan dapat dilakukan perpanjangan 7 hari kerja jika diperlukan. Perpanjangan dilakukan secara tertulis disertai dengan alasan; • Waktu tanggapan untuk informasi terkait tahapan pemilu/pemilihan adalah 3 hari kerja, dan dapat dilakukan perpanjangan paling lama 2 hari kerja. 3. Jangka waktu tanggapan keberatan: • Untuk di luar masa tahapan Pemilu/Pemilihan, paling lambat 30 hari kerja sejak keberatan atas Permohonan Informasi Publik diterima oleh petugas pelayanan, surat jawaban Atasan PPID harus sudah diserahkan kepada Pemohon Informasi; dan • Untuk di masa tahapan Pemilu/Pemilihan, paling lambat 3 hari kerja setelah diterimanya keberatan.
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis) (Tidak ada biaya dalam pelayanan permohonan informasi, kecuali jika terdapat biaya penggandaan dan/atau pengiriman dokumen, yang biayanya dibebankan kepada pemohon informasi. Biaya pembebanan dilakukan sesuai ketentuan yang berlaku dan diinformasikan kepada pemohon)
5	Produk Pelayanan	Pelayanan atas permohonan informasi yang diajukan oleh masyarakat/pemohon informasi terhadap data/informasi yang dikuasai oleh KPU Kota Surabaya, baik di bidang kepemiluan maupun di bidang kelembagaan, dengan <i>output</i> berupa data/informasi dalam bentuk salinan cetak dan/atau salinan digital.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	Pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi dapat disampaikan melalui: • Datang langsung ke KPU Kota Surabaya, disampaikan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Masyarakat atau dimasukkan ke dalam kotak pengaduan; • Surat tertulis ditujukan kepada Komisi Pemilihan Umum Kota Surabaya, Jl. Adityawarman No.87, Kelurahan Sawunggaling, Kecamatan Wonokromo, Kota Surabaya, Jawa Timur 60242; • Telepon: 031-35934396; • Email pengaduan: pengaduankpukotasurabaya@gmail.com; • Website: https://kota-surabaya.kpu.go.id/; • SP4N-LAPOR: https://www.lapor.go.id/. • Setiap pengaduan akan ditindaklanjuti sesuai ketentuan yang berlaku.

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN PELAYANAN (Manufacturing)		
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik; b. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; c. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; d. 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 tentang Perubahan Ketiga atas 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; e. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum, 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; f. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; g. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; h. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; i. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik; j. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 8 Tahun 2019 tentang Tata Kerja Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota, 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; k. 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, 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; l. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik di Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota, sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Peraturan Komisi Pemilihan Umum

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Nomor 4 Tahun 2025 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik di Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota; m. Keputusan Komisi Pemilihan Umum Nomor 1352 tahun 2024 tentang Struktur Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	a. Ruang pelayanan; b. Meja dan kursi pelayanan; c. Komputer/Laptop, Printer dan Scanner; d. Mesin Fotocopy; e. Jaringan Internet/Wi-Fi; f. Fasilitas pendukung di ruang pelayanan; g. Sarana, prasarana dan fasilitas yang dapat diakses oleh kelompok rentan.
3	Kompetensi Pelaksana	a. Pegawai yang mempunyai pengetahuan terkait pengelolaan informasi dan dokumentasi; b. Pegawai yang memahami terkait Keterbukaan Informasi Publik; c. Pegawai yang memahami terkait kewajiban Badan Publik terhadap layanan informasi yang dibutuhkan masyarakat; d. Pegawai yang memiliki keterampilan dalam pelayanan publik serta kemampuan komunikasi dan koordinasi yang baik.
4	Pengawas Internal	a. Pengawasan berjenjang mulai dari Kasubbag yang membidangi, sekretaris KPU Kota Surabaya, dan Komisioner KPU Kota Surabaya; b. Satuan Tugas Pengendalian Sistem Intern Pemerintah Komisi Pemilihan Umum Kota Surabaya, dan Inspektorat Utama KPU RI.
5	Jumlah Pelaksana	+/- 16 Orang dengan rincian sebagai berikut: a. Pembina Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi, yang terdiri atas: • Ketua Komisi Pemilihan Umum Kota Surabaya; dan • Anggota Komisi Pemilihan Umum Kota Surabaya b. Tim Pertimbangan Pelayanan Informasi yang terdiri dari: • Anggota KPU Kota Surabaya yang membidangi Divisi Sosialisasi dan Pendidikan Pemilih, Partisipasi Masyarakat dan Sumber Daya Manusia; • Sekretaris Komisi Pemilihan Umum Kota Surabaya; c. Atasan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi yaitu Sekretaris KPU Kota Surabaya; d. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi yaitu Kepala Sub Bagian Partisipasi, Hubungan Masyarakat, dan Sumber Daya Manusia KPU Kota Surabaya; e. Tim Penghubung Penyedia Informasi dan Dokumentasi Pejabat di KPU KPU Kota Surabaya; dan f. Petugas Pelayanan Informasi dan Dokumentasi yaitu staf pada setiap Sub Bagian di KPU Kota Surabaya.
6	Jaminan Pelayanan	a. Setiap permohonan informasi melalui PPID KPU Kota Surabaya akan dijamin haknya untuk mendapatkan pelayanan dari PPID KPU Kota Surabaya, baik itu pelayanan permohonan informasi maupun dalam pengajuan keberatan yang dijamin sesuai prosedur dan ketentuan yang berlaku.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		b. Pelayanan diberikan secara profesional, transparan, akuntabel, tepat waktu, tidak diskriminatif, dan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. KPU Kota Surabaya melindungi dan menjamin kerahasiaan data diri Pemohon Informasi; b. Menjamin kenyamanan pemohon yang mengakses pelayanan secara tatap muka, dengan menyediakan fasilitas yang ramah kelompok rentan. c. Menjamin keamanan dan keselamatan pengguna layanan secara tatap muka dengan menyediakan jalur evakuasi, titik kumpul, dan Alat Pemadam Api Ringan (APAR).
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan setiap 1 tahun sekali, Selanjutnya dilakukan Tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan; b. Monitoring dan evaluasi kinerja pelayanan minimal 6 bulan sekali. Evaluasi dilakukan dengan cara: - Pelaksanaan monitoring dan evaluasi keterbukaan Informasi Publik; - Menerbitkan laporan Pelayanan Informasi Publik selama setahun dan dilaporkan kepada Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Timur dan ditembuskan ke PPID KPU RI.

Ditetapkan di Surabaya
Pada tanggal 24 Juli 2026

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA SURABAYA

ttd.

SOEPRAYITNO

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



Endah Yuli Ekowati

LAMPIRAN III
KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA SURABAYA
NOMOR 10 TAHUN 2026
TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI
LINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA SURABAYA

STANDAR PELAYANAN
PEMUTAKHIRAN DATA PEMILIH BERKELANJUTAN (PDPB)

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN (Service Point)		
1	Persyaratan	a. Persyaratan Umum: • Identitas pemohon/pelapor (KTP-el); • Membawa dokumen bukti dukung sesuai permohonan; • Formulir pengajuan pemutakhiran data pemilih. b. Persyaratan Pemilih: • Warga Negara Indonesia; • Berusia 17 tahun atau lebih, atau sudah/pernah menikah; • Tidak sedang dicabut hak pilihnya oleh putusan pengadilan; • Bukan anggota TNI atau Polri aktif; c. Persyaratan Dokumen Pendukung: 1. Pemilih Baru: Fotocopy KTP-el dan Kartu Keluarga Kota Surabaya; 2. Perbaikan Data Pemilih: Dokumen yang menunjukkan perubahan data 3. Pemilih Tidak Memenuhi Syarat: Dokumen yang sesuai dengan alasan penghapusan datadari daftar pemilih (Akta kematian/Alih status dari TNI/Polri ke Sipil, dll)
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<pre>graph TD; A([Masyarakat Pemilih/Pemohon Pemutakhiran Data Pemilih]) --> B[Pemohon menyampaikan informasi perubahan/pembaruan data pemilih]; B --> C[Petugas menerima dan mencatat permohonan]; C --> D{Verifikasi/Validasi Data}; D -- "Tidak Sesuai/Tidak diterima" --> E[Petugas menyampaikan bahwa permohonannya ditolak dengan menginformasikan alasannya]; E --> B; D -- "Sesuai/Diterima" --> F[/];</pre>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<pre>graph TD; Start([Start]) --> A[Petugas menyampaikan informasi kepada pemohon bahwa permohonan diterima dan akan di proses]; Start --> B[Petugas menyampaikan kepada penanggung jawab pemutakhiran data pemilih]; A --> End([Permohonan Selesai]); B --> C[Admin/Operator memproses kedalam Aplikasi Sidalih]; C --> D[Dokumentasi dan Pelaporan sebagai bahan Rekapitulasi pemutakhiran data pemilih]; D --> End;</pre> Keterangan: 1. Masyarakat pemilih sebagai pemohon menyampaikan informasi perubahan/ pembaruan data pemilih kepada petugas; 2. Petugas meminta masyarakat pemilih agar mengisi formulir dan melampirkan dokumen dukung sesuai ketentuan; 3. Petugas menerima dan mencatat permohonan beserta bukti dukungnya; 4. Petugas melakukan verifikasi/validasi data, dengan cara: a. Pengecekan data melalui Web cek DPT: https://cekdptonline.kpu.go.id, hal ini dilakukan untuk memastikan masyarakat pemilih/pemohon sudah terdaftar atau belum terdaftar dalam daftar pemilih; b. Pengecekan kelengkapan dokumen yang dilampirkan sesuai ketentuan. 5. Sesuai hasil verifikasi/validasi, apabila: a. Tidak sesuai, petugas akan menginformasikan/mengembalikan kepada pemohon dan menyampaikan alasan pengembalian; b. Sesuai, petugas akan: • menyampaikan kepada pemohon bahwa permohonan diterima dan menyampaikan agar pemohon melakukan pengecekan secara berkala melalui Web cek DPT: https://cekdptonline.kpu.go.id untuk mengetahui hasil pemutakhiran; • menyampaikan kepada penanggung jawab pemutakhiran data pemilih agar permohonan pemutakhiran data dapat di proses lebih lanjut. 6. Admin/Operator menerima dan memproses pemutakhiran data pemilih kedalam Aplikasi Sidalih, berdasarkan formulir permohonan dan data dukung sesuai ketentuan; 7. <i>Helpdesk</i> pemutakhiran data akan menginformasikan kembali apabila permohonan telah selesai ditindaklanjuti; 8. Penanggung jawab kegiatan mendokumentasikan dan menyusun laporan sebagai bahan rekapitulasi pemutakhiran data pemilih; 9. Permohonan selesai.

NO	KOMPONEN	URAIAN
3	Jangka Waktu Pelayanan	a. Waktu pelayanan tatap muka/konsultasi, dilaksanakan pada hari dan jam kerja, sebagai berikut: • Senin s.d. Kamis pukul 08:00 s.d. 15:00; dan • Jumat pukul 08:00 s.d. 15:30. b. Pelayanan secara online melalui Google Form 24 jam melalui: • Google form: https://bit.ly/formulir_tanggapan_pdpb2026; atau • Whastapp Helpdesk Layanan Pemutakhiran Data Pemilih 085183003578 c. Masa tahapan mengikuti jadwal dan tahapan Pemilu/Pemilihan serta ketentuan yang berlaku; d. Masa non tahapan dilaksanakan secara berkelanjutan sesuai mekanisme, periode triwulan dan jadwal pemutakhiran yang telah ditetapkan.
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	Produk Pelayanan	a. Produk layanan berupa data pemilih yang telah dimutakhirkan sesuai ketentuan. b. Hasil pemutakhirannya digunakan sebagai bahan penyusunan dan pemeliharaan data pemilih. Hasil pemutakhiran data pemilih, berupa: • Pemilih Baru; • Pemilih Ubah/Perbaikan Data; • Penghapusan Data Pemilih (TMS) karena alasan, antara lain: meninggal dunia, ganda, masih di bawah umur, pindah domisili, alih status menjadi Warga Negara Asing/Anggota TNI/Polri, atau Hak politiknya dicabut.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	a. Pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi dapat disampaikan melalui: • Datang langsung ke KPU Kota Surabaya, disampaikan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Masyarakat atau dimasukkan ke dalam kotak pengaduan; • Surat tertulis ditujukan kepada Komisi Pemilihan Umum Kota Surabaya, Jl. Adityawarman No.87, Kelurahan Sawunggaling, Kecamatan Wonokromo, Kota Surabaya, Jawa Timur 60242; • Telepon: 031-35934396; • Email pengaduan: pengaduankpukotasurabaya@gmail.com; • Website: https://kota-surabaya.kpu.go.id/; • SP4N-LAPOR: https://www.lapor.go.id/. b. Setiap pengaduan dicatat, diverifikasi, dan ditindaklanjuti sesuai kewenangan; c. Penanganan pengaduan/tanggapan pemutakhiran data pemilih dapat dilaksanakan pada masa tahapan maupun non tahapan.
PENGELOLAAN PELAYANAN (Manufacturing)		
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. 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 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2015 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pemilihan Gubernur, Bupati dan Walikota menjadi Undang-Undang; d. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum 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; e. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi; f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; g. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 8 Tahun 2019 tentang Tata Kerja Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota, sebagaimana telah 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; h. 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, 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; i. 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 Perubahan atas Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 1 Tahun 2025 tentang Pemutakhiran Data Pemilih Berkelanjutan.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	a. Sistem Informasi Data Pemilih (SIDALIH) b. Web cek DPT: https://cekdptonline.kpu.go.id; c. Ruang pelayanan; d. Meja dan kursi pelayanan; e. Komputer/Laptop, Printer dan Scanner; f. Mesin Fotocopy; g. Jaringan Internet/Wi-Fi; h. Fasilitas pendukung di ruang pelayanan; i. Sarana, prasarana dan fasilitas yang dapat diakses oleh kelompok rentan.
3	Kompetensi Pelaksana	a. Pegawai yang memiliki kemampuan mengelola dokumen serta memahami ketentuan pemutakhiran data pemilih; b. Pegawai yang memiliki kompetensi dalam pengelolaan data pemilih, administrasi kependudukan, pengolahan serta pemadanan dan verifikasi data; c. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer dan Sistem Informasi Data Pemilih (SIDALIH); d. Pegawai yang memiliki keterampilan dalam pelayanan publik serta kemampuan komunikasi dan koordinasi yang baik.

NO	KOMPONEN	URAIAN
4	Pengawas Internal	a. Pengawasan berjenjang mulai dari Kasubbag yang membidangi, sekretaris KPU Kota Surabaya, dan Komisioner KPU Kota Surabaya, melalui monitoring, pemeriksaan, pengendalian, dan evaluasi terhadap proses pemutakhiran data pemilih, baik pada masa tahapan maupun non tahapan; b. Satuan Tugas Pengendalian Sistem Intern Pemerintah Komisi Pemilihan Umum Kota Surabaya, dan Inspektorat Utama KPU RI.
5	Jumlah Pelaksana	Disesuaikan dengan kebutuhan dan beban kerja. Pelaksanaan sekurang-kurangnya melibatkan: • Petugas pengelola data (Admin dan Operator SIDALIH); • Pejabat/penanggung jawab yang melakukan verifikasi, pengendalian dan pengawasan pelaksanaan pemutakhiran data.
6	Jaminan Pelayanan	a. Pelayanan pemutakhiran data pemilih diberikan secara profesional, objektif, transparan, akuntabel, tidak diskriminatif; b. Pengendalian data dilakukan melalui pencermatan, pemadanan, verifikasi, validasi, analisis data ganda, identifikasi perubahan status pemilih, serta rekonsiliasi dengan sumber data yang sah sesuai ketentuan c. Pemutakhiran berorientasi pada terwujudnya data pemilih yang akurat, mutakhir, dan dapat dipertanggungjawabkan;
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. KPU Kota Surabaya mengelola data pemilih dengan memperhatikan ketepatan, konsistensi, keamanan, kerahasiaan, dan perlindungan data pribadi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; b. Akses terhadap data pemilih dibatasi berdasarkan kewenangan dan ketentuan yang berlaku; c. Pejabat/pegawai yang melakukan pengolahan dan verifikasi data telah mendapatkan penugasan resmi dari atasan langsung dan terikat perjanjian perlindungan data pribadi; d. Menjamin kenyamanan pemohon yang mengakses pelayanan secara tatap muka, dengan menyediakan fasilitas yang ramah kelompok rentan. e. Dalam hal masyarakat pemilih mengakses pelayanan secara tatap muka di kantor KPU Kota Surabaya, telah tersedia jalur evakuasi, titik kumpul, dan Alat Pemadam Api Ringan (APAR).

NO	KOMPONEN	URAIAN
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Monitoring dilakukan secara berkala terhadap proses dan hasil pemutakhiran data pemilih; b. Monitoring dan evaluasi kinerja petugas pelayanan setiap 3 bulan sekali; c. Evaluasi penerapan standar pelayanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan. Evaluasi mencakup: • kelengkapan, akurasi, kemutakhiran, konsistensi, ketepatan waktu, serta kualitas hasil pemutakhiran; • jumlah data yang ditindak lanjuti atas data atau laporan masyarakat, kesesuaian prosedur, penyelesaian laporan masyarakat.

Ditetapkan di Surabaya
Pada tanggal 24 Juli 2026

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA SURABAYA

ttd.

SOEPRAYITNO

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



Endah Yuli Ekowati

LAMPIRAN IV
KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA SURABAYA
NOMOR 10 TAHUN 2026
TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI
LINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA SURABAYA

STANDAR PELAYANAN
PENDIDIKAN PEMILIH/SOSIALISASI

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN (Service Point)		
1	Persyaratan	Persyaratan Pemohon: 1. Surat permohonan kegiatan sosialisasi dan pendidikan pemilih; 2. Identitas penanggung jawab kegiatan. Sasaran Sosialisasi dan Pendidikan Pemilih: 1. Warga Negara Indonesia (WNI); 2. Kelompok masyarakat umum, pelajar/mahasiswa, komunitas, organisasi kemasyarakatan, dan lembaga pendidikan di wilayah Kota Surabaya; 3. Kelompok rentan (penyandang disabilitas, perempuan, lansia, dan masyarakat).
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<pre>graph TD; A([Perseorangan/ Lembaga/ Institusi]) --> B[Mengajukan surat permohonan/undangan sosialisasi ke KPU Kota Surabaya]; A --> C[Menerima surat undangan atau pemberitahuan dari KPU Kota Surabaya]; A --> D[Mengirimkan surat pemberitahuan Kerja Sama sosialisasi ke KPU Kota Surabaya]; B --> E[Pengguna layanan menerima surat jawaban atau kesediaan KPU Kota Surabaya dalam kegiatan sosialisasi]; C --> F[Pengguna layanan menghadiri sosialisasi yang diselenggarakan KPU Kota Surabaya]; D --> G[Pengguna layanan menerima surat jawaban atau kesediaan KPU Kota Surabaya dalam kegiatan sosialisasi]; E --> H([ProgramKegiatan Sosialisasi]); F --> H; G --> H; H --> I[/];</pre>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<pre>graph TD; Start([Start]) --> Box; subgraph Box []; direction LR; A[Pelaksanaan Kegiatan]; B[Publikasi]; C[Dokumentasi]; D[Evaluasi]; E[Pelaporan]; end; Box --> End([Selesai]);</pre> Keterangan: 1. Pengajuan Kegiatan Sosialisasi/Pendidikan Pemilih: a. Pemohon mengajukan surat permohonan kegiatan pendidikan pemilih/ sosialisasi kepada KPU Kota Surabaya; b. KPU Kota Surabaya memverifikasi surat permohonan dengan melakukan telaah terhadap materi, sasaran, waktu, dan ketersediaan narasumber; c. KPU Kota Surabaya merespon surat permohonan sesuai disposisi; d. Apabila disetujui, KPU Kota Surabaya menugaskan narasumber dan melaksanakan kegiatan sosialisasi sesuai jadwal yang disepakati; e. Pelaksanaan kegiatan Sosialisasi/Pendidikan Pemilih sesuai jadwal; f. Kegiatan didokumentasikan dan dilaporkan; g. Dokumentasi dan evaluasi kegiatan, pelayanan selesai. 2. KPU Kota Surabaya sebagai Penyelenggara Sosialisasi/Pendidikan Pemilih: a. Peserta perorangan/lembaga/instansi menerima informasi, undangan, atau pengumuman kegiatan pendidikan pemilih dari KPU Kota Surabaya perihal kegiatan sosialisasi/pendidikan pemilih; b. Peserta mengikuti kegiatan sosialisasi dan pendidikan pemilih yang diselenggarakan KPU Kota Surabaya; c. Peserta menerima materi dan informasi kepemiluan; d. Dokumentasi dan evaluasi kegiatan. 3. Kerja Sama Kegiatan Sosialisasi/Pendidikan Pemilih: a. Lembaga, instansi, organisasi, atau komunitas menyampaikan surat pemberitahuan kerja sama kegiatan sosialisasi kepada KPU Kota Surabaya; b. KPU Kota Surabaya melakukan telaah terhadap maksud, tujuan, tema, waktu dan bentuk keterlibatan yang diharapkan dalam kegiatan pendidikan pemilih; c. KPU Kota Surabaya menyampaikan tanggapan atas surat pemberitahuan; d. Apabila KPU Kota Surabaya menyatakan bersedia, dilakukan koordinasi teknis pelaksanaan kegiatan dengan pihak penyelenggara; e. KPU Kota Surabaya berpartisipasi dalam kegiatan sosialisasi sesuai jadwal dan bentuk dukungan yang telah disepakati; f. Pelaksanaan kegiatan didokumentasikan dan dilaporkan sesuai ketentuan yang berlaku; g. Dokumentasi dan evaluasi kegiatan, pelayanan selesai.

NO	KOMPONEN	URAIAN
3	Jangka Waktu Pelayanan	a. Pelayanan permohonan secara tatap muka, dilaksanakan setiap hari kerja, dengan jam pelayanan sebagai berikut: • Senin s.d. Kamis pukul 08.00 WIB – 15.00 WIB; • Jumat pukul 08.00 WIB – 15.30 WIB. b. Surat jawaban dari KPU Kota Surabaya atas surat permohonan atau pemberitahuan pendidikan pemilih/sosialisasi disampaikan paling lambat 3 (tiga) hari kerja setelah permohonan diterima; c. Pelaksanaan kegiatan sosialisasi tatap muka sesuai kesepakatan dengan pemohon; d. Evaluasi dan pelaporan dilaksanakan paling lambat 3 (tiga) hari kerja setelah kegiatan pendidikan pemilih/sosialisasi dilaksanakan.
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5	Produk Pelayanan	a. Persetujuan/Penolakan permohonan sosialisasi dan pendidikan pemilih; b. Pelaksanaan kegiatan sosialisasi dan pendidikan pemilih secara tatap muka/daring; c. Materi informasi/konten digital seputar informasi pemilu/pemilihan sebagai bahan sosialisasi; d. Pelayanan informasi kepilluan kepada masyarakat di kantor KPU Kota Surabaya.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	Pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi dapat disampaikan melalui: • Datang langsung ke KPU Kota Surabaya, disampaikan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Masyarakat atau dimasukkan ke dalam kotak pengaduan; • Surat tertulis ditujukan kepada Komisi Pemilihan Umum Kota Surabaya, Jl. Adityawarman No.87, Kelurahan Sawunggaling, Kecamatan Wonokromo, Kota Surabaya, Jawa Timur 60242; • Telepon: 031-35934396; • Email pengaduan: pengaduankpukotasurabaya@gmail.com; • Website: https://kota-surabaya.kpu.go.id/; • SP4N-LAPOR: https://www.lapor.go.id/. Setiap pengaduan akan ditindaklanjuti sesuai ketentuan yang berlaku.
PENGELOLAAN PELAYANAN (Manufacturing)		
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. 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 diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2020 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2020 tentang Perubahan Ketiga atas 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; d. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum, 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;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; f. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 8 Tahun 2019 tentang Tata Kerja Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota, sebagaimana telah 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; g. 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, 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; h. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 9 Tahun 2022 tentang Partisipasi Masyarakat Dalam Pemilihan Umum dan Pemilihan Gubernur dan Wakil Gubernur, Bupati dan Wakil Bupati, dan/atau Walikota dan Wakil Walikota; i. Keputusan Komisi Pemilihan Umum Nomor 620 Tahun 2024 tentang Pedoman Teknis Sosialisasi dan Pendidikan Pemilih Dalam Penyelenggaraan Pemilihan Gubernur dan Wakil Gubernur, Bupati dan Wakil Bupati, serta Walikota dan Wakil Walikota.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	a. Ruang pelayanan; b. Ruang pertemuan/aula; c. Meja dan kursi pelayanan; d. Komputer/Laptop, Printer dan Scanner; e. Mesin Fotocopy; f. Jaringan Internet/Wi-Fi; g. Fasilitas pendukung di ruang pelayanan; h. Fasilitas penunjang kegiatan sosialisasi dan pendidikan pemilih (layar presentasi, perangkat audio, media publikasi, materi sosialisasi); i. Sarana, prasarana dan fasilitas yang dapat diakses oleh kelompok rentan.
3	Kompetensi Pelaksana	a. Memiliki kemampuan memahami substansi materi di bidang kepemiluan, pendidikan pemilih, dan sosialisasi; b. Memiliki kemampuan menjadi fasilitator atau narasumber; c. Memiliki kemampuan mengelola media sosial dan konten digital; d. Memiliki kemampuan mengorganisir acara dan moderasi kegiatan; e. Pegawai yang memiliki keterampilan dalam pelayanan publik serta kemampuan komunikasi dan koordinasi yang baik
4	Pengawas Internal	a. Pengawasan berjenjang mulai dari Kasubbag yang membidangi, sekretaris KPU Kota Surabaya, dan Komisioner KPU Kota Surabaya; b. Satuan Tugas Pengendalian Sistem Intern Pemerintah Komisi Pemilihan Umum Kota Surabaya, dan Inspektorat Utama KPU RI.

NO	KOMPONEN	URAIAN
5	Jumlah Pelaksana	a. Sosialisasi tatap muka: minimal 2 (dua) orang pegawai KPU Kota Surabaya; b. Petugas <i>front office</i> /petugas pelayanan.
6	Jaminan Pelayanan	a. Setiap permohonan sosialisasi dan pendidikan pemilih akan diterima, diproses, dan ditindaklanjuti sesuai prosedur dan ketentuan yang berlaku. b. Informasi terkait persyaratan, mekanisme, dan tahapan kerja sama disampaikan secara jelas, terbuka, dan mudah diakses. c. Pelayanan diberikan secara profesional, transparan, akuntabel, tepat waktu, tidak diskriminatif, dan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan d. Masyarakat sebagai subjek dan objek sosialisasi akan dijamin haknya untuk mendapat pengetahuan/informasi terkait demokrasi dan kepemiluan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. KPU Kota Surabaya menjamin keamanan dokumen dan kerahasiaan data yang disampaikan sesuai ketentuan yang berlaku. b. Menjamin kenyamanan pemohon yang mengakses pelayanan secara tatap muka, dengan menyediakan fasilitas yang ramah kelompok rentan. Pengguna layanan akan dijamin keamanan dan keselamatan dari setiap konsekuensi yang timbul dalam setiap program atau kegiatan sosialisasi dan pendidikan pemilih; c. Menjamin keamanan dan keselamatan pengguna layanan secara tatap muka dengan menyediakan jalur evakuasi, titik kumpul, dan Alat Pemadam Api Ringan (APAR); d. lokasi pelaksanaan kegiatan sosialisasi dan pendidikan pemilih harus bersifat aksesibel (bagi disabilitas pengguna layanan sosialisasi).
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Evaluasi kinerja pelayanan minimal 6 bulan sekali; dan b. Evaluasi standar pelayanan 1x dalam setahun. Evaluasi mencakup: • kepuasan pelayanan fasilitasi sosialisasi dan pendidikan pemilih dilakukan melalui kuesioner yang dibagikan kepada pengguna layanan; • Penyusunan strategi perbaikan yang berdampak pada output dan outcome pelaksanaan sosialisasi dan pendidikan pemilih.

Ditetapkan di Surabaya
Pada tanggal 24 Juli 2026

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA SURABAYA

ttd.

SOEPRAYITNO

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



Endah Yuli Ekowati

LAMPIRAN V
KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA SURABAYA
NOMOR 10 TAHUN 2026
TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI
LINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA SURABAYA

STANDAR PELAYANAN
PENGADUAN MASYARAKAT

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>Service Point</i>)		
1	Persyaratan	1. Pengguna layanan mengisi formulir pengaduan masyarakat dengan menunjukkan kartu identitas pelapor/pengadu, kecuali disampaikan secara anonim sesuai ketentuan. 2. Formulir pengaduan berisi uraian pengaduan yang disampaikan secara jelas dan dapat dipahami.
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Permohonan Informasi dan Dokumentasi Pemohon melakukan pengaduan Pemohon mengisi dan menyampaikan formulir pengaduan masyarakat Petugas menerima dan mencatat laporan pengaduan Pemeriksaan Kelengkapan Lengkap Petugas meneruskan ke bagian/pejabat terkait Penelaahan/Klarifikasi/ Pemeriksaan Tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan Informasi hasil tindak lanjut kepada pemohon aduan sesuai ketentuan Pengaduan terselesaikan Pemohon aduan diminta melengkapi data apabila diperlukan Tidak Lengkap

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Keterangan: - Pemohonan dapat mengajukan pengaduan dengan cara: - Pemohon aduan dapat datang langsung ke KPU Kota Surabaya dan mengisi formulir pengaduan masyarakat; atau - Pengaduan masyarakat dapat dilakukan secara <i>online</i>, yang diajukan melalui: - Email pengaduan: pengaduankpukotasurabaya@gmail.com; - Website: https://kota-surabaya.kpu.go.id/; - SP4N-LAPOR: https://www.lapor.go.id/. - Petugas menerima dan mencatat pengaduan. - Petugas melakukan pemeriksaan awal terhadap substansi dan kelengkapan pengaduan, untuk diverifikasi dan diklasifikasikan berdasarkan substansi serta kewenangan KPU Kota Surabaya. - Pengaduan yang menjadi kewenangan KPU Kota Surabaya diteruskan kepada unit/pejabat yang berwenang untuk ditindaklanjuti - Unit/pejabat terkait melakukan penelaahan, klarifikasi, koordinasidan/atau pemeriksaan sesuai kebutuhan. - Melaksanakan tindakan penyelesaian atau perbaikan sesuai hasil penelaahan. - Menyampaikan informasi hasil tindak lanjut kepada pengadu sesuai ketentuan dan tingkat kerahasiaan informasi. - Mendokumentasikan seluruh proses dan pengaduan ditutup setelah proses tindak lanjut selesai sesuai ketentuan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	- Penerimaan pengaduan dapat dilakukan secara: - tatap muka dilaksanakan setiap hari kerja, dengan jam pelayanan: - Senin s.d. Kamis pukul 08.00 WIB – 15.00 WIB; - Jumat pukul 08.00 WIB – 15.30 WIB. - Layanan pengaduan secara online 24 jam - Jangka waktu perbaikan dan kelengkapan dokumen, pelapor diberi batas waktu paling lama 3 (tiga) hari kerja. Apabila pelapor tidak memperbaiki atau melengkapi dokumen selama waktu ditentukan, Pengaduan yang diajukan dapat ditolak. - Jangka waktu penyelesaian pengaduan dilakukan sesuai tingkat kompleksitas, substansi pengaduan, kebutuhan klarifikasi, serta ketentuan yang berlaku.
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5	Produk Pelayanan	- Pelayanan atas pengaduan masyarakat. - Jawaban atau hasil penyelesaian pengaduan, sesuai kewenangan dan ketentuan yang berlaku.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	- Pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi dapat disampaikan melalui: - Datang langsung ke KPU Kota Surabaya, disampaikan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Masyarakat atau dimasukkan ke dalam kotak pengaduan; - Surat tertulis ditujukan kepada Komisi Pemilihan Umum Kota Surabaya, Jl. Adityawarman No.87, Kelurahan Sawunggaling, Kecamatan Wonokromo, Kota Surabaya, Jawa Timur 60242; - Telepon: 031-35934396; - Email pengaduan: pengaduankpukotasurabaya@gmail.com; - Website: https://kota-surabaya.kpu.go.id/; - SP4N-LAPOR: https://www.lapor.go.id/.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. Setiap pengaduan dicatat dan dikelola dalam sistem/administrasi pengaduan untuk memastikan pengaduan dapat dipantau, ditindaklanjuti, dan dilaporkan sesuai ketentuan yang berlaku.
PENGELOLAAN PELAYANAN (<i>Manufacturing</i>)		
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; b. 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 tentang Perubahan Ketiga atas 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; c. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum, 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; d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 Tahun 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi pemerintah; e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional; g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah; h. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 8 Tahun 2019 tentang Tata Kerja Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota, 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; i. 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, 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
		j. Keputusan Komisi Pemilihan Umum Nomor 915 Tahun 2025 tentang Pedoman Teknis Sistem Penanganan Pengaduan (Whistleblowing System) di Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum; k. Keputusan Komisi Pemilihan Umum Nomor 1089 Tahun 2025 tentang Pedoman Teknis Penggunaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	a. Ruang pelayanan; b. Meja dan kursi pelayanan; c. Komputer/Laptop, Printer dan Scanner; d. Mesin Fotocopy; e. Jaringan Internet/Wi-Fi; f. Fasilitas pendukung di ruang pelayanan; g. Sarana, prasarana dan fasilitas yang dapat diakses oleh kelompok rentan.
3	Kompetensi Pelaksana	a. Pegawai yang memiliki pengetahuan tentang tugas dan fungsi KPU, serta pengelolaan dan penanganan pengaduan; b. Memiliki kemampuan menerima pengaduan, verifikasi dan klasifikasi pengaduan, administrasi dan dokumentasi; c. Mampu mengoperasikan sistem pengaduan; d. Pegawai yang memiliki keterampilan dalam pelayanan publik serta kemampuan komunikasi dan koordinasi yang baik.
4	Pengawas Internal	a. Pengawasan berjenjang mulai dari Kasubbag yang membidangi, sekretaris KPU Kota Surabaya, dan Komisioner KPU Kota Surabaya, melalui monitoring, pemeriksaan, pengendalian, dan evaluasi terhadap penerimaan, penanganan, serta penyelesaian pengaduan masyarakat; b. Satuan Tugas Pengendalian Sistem Intern Pemerintah Komisi Pemilihan Umum Kota Surabaya, dan Inspektorat Utama KPU RI.
5	Jumlah Pelaksana	Disesuaikan dengan kebutuhan dan beban layanan, paling sedikit terdiri atas petugas penerima/pengelola pengaduan dan pejabat/unit kerja yang berwenang melakukan tindak lanjut
6	Jaminan Pelayanan	KPU Kota Surabaya memberikan pelayanan pengaduan secara responsif, objektif, transparan, akuntabel, tidak diskriminatif, dan tanpa dipungut biaya, serta memberikan tindak lanjut sesuai kewenangan dan ketentuan yang berlaku.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. KPU Kota Surabaya menjamin keamanan dokumen dan kerahasiaan data yang disampaikan sesuai ketentuan yang berlaku. b. Penyelenggara menjaga kerahasiaan pemeriksaan materi pengaduan; c. Menjamin kenyamanan pemohon yang mengakses pelayanan secara tatap muka, dengan menyediakan fasilitas yang ramah kelompok rentan. d. Menjamin keamanan dan keselamatan pengguna layanan secara tatap muka dengan menyediakan jalur evakuasi, titik kumpul, dan Alat Pemadam Api Ringan (APAR).
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan setiap 1 tahun sekali, Selanjutnya dilakukan Tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		b. Monitoring dilakukan terhadap jumlah pengaduan yang masuk, status penyelesaian, ketepatan waktu tindak lanjut, substansi pengaduan, serta kendala penyelesaian; c. Hasil evaluasi digunakan sebagai bahan perbaikan pelayanan.

Ditetapkan di Surabaya
Pada tanggal 24 Juli 2026

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA SURABAYA

ttd.

SOEPRAYITNO

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



Endah Yuli Ekowati

LAMPIRAN VI
KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA SURABAYA
NOMOR 10 TAHUN 2026
TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI
LINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA SURABAYA

STANDAR PELAYANAN KERJA SAMA

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN (Service Point)		
1	Persyaratan	1. Mengajukan surat permohonan kerja sama; 2. Melampirkan dokumen pendukung, antara lain: • Profil singkat lembaga/instansi pemohon; • Identitas penanggung jawab kegiatan kerja sama; • Dokumen pendukunglainnya sesuai kebutuhan kerja sama. Pemohon adalah Mitra Kerja Sama dapat berasal dari instansi pemerintah, pemerintah daerah, perguruan tinggi negeri/swasta, media massa, atau organisasi masyarakat yang relevan dengan kepemiluan.
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Pemohon datang ke KPU Kota Surabaya ↓ Pemohon memberikan surat permohonan atau usulan kerja sama kepada petugas pelayanan ↓ Petugas pelayanan menghubungkan dengan petugas yang menangani ↓ Verifikasi dokumen, memastikan substansi rencana Kerja Sama ↓ Memberikan jawaban hasil verifikasi kepada pemohon Keterangan: 1. Pemohon datang ke KPU Kota Surabaya dan mengajukan surat permohonan kerja sama sesuai kebutuhan atau jenis kerja sama yang akan diajukan kepada petugas pelayanan kerja sama. 2. Setelah surat permohonan kerja sama diisi dengan lengkap, pemohon menyerahkan surat permohonan beserta dokumen pendukung yang dipersyaratkan kepada petugas pelayanan. 3. Petugas pelayanan menerima dan memeriksa kelengkapan dokumen permohonan, kemudian menghubungi atau meneruskan permohonan kepada petugas yang membidangi dan menangani urusan kerja sama.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		4. Petugas yang membidangi kerja sama melakukan verifikasi, telaah, dan pemrosesan permohonan kerja sama sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, pedoman, serta prosedur yang berlaku di lingkungan Komisi Pemilihan Umum. 5. Setelah proses pelayanan selesai dilaksanakan, pemohon diberikan bukti tanda terima atau dokumen jawaban hasil pelayanan sebagai bukti bahwa permohonan diterima dan akan diproses sesuai ketentuan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan setiap hari kerja Jam pelayanan sebagai berikut: • Senin s.d. Kamis pukul 08.00 WIB – 15.00 WIB; • Jumat pukul 08.00 WIB – 15.30 WIB.
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5	Produk Pelayanan	1. Dokumen persetujuan atau penolakan permohonan Kerja Sama. 2. Pelayanan Kerja Sama dapat berupa: • Permohonan Nota Kesepahaman (MoU); • Permohonan Perjanjian Kerja Sama (PKS); • Perpanjangan dan perubahan dokumen kerja sama; • Fasilitasi konsultasi dan koordinasi kerja sama; • Fasilitasi tindak lanjut hasil kerja sama • Pengakhiran kerja sama dan penyusunan berita acara terkait.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	Pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi dapat disampaikan melalui: • Datang langsung ke KPU Kota Surabaya, disampaikan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Masyarakat atau dimasukkan ke dalam kotak pengaduan; • Surat tertulis ditujukan kepada Komisi Pemilihan Umum Kota Surabaya, Jl. Adityawarman No.87, Kelurahan Sawunggaling, Kecamatan Wonokromo, Kota Surabaya, Jawa Timur 60242; • Telepon: 031-35934396; • Email pengaduan: pengaduankpukotasurabaya@gmail.com; • Website: https://kota-surabaya.kpu.go.id/; • SP4N-LAPOR: https://www.lapor.go.id/. Setiap pengaduan akan ditindaklanjuti sesuai ketentuan yang berlaku.
PENGELOLAAN PELAYANAN (<i>Manufacturing</i>)		
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; b. 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 tentang Perubahan Ketiga atas 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; c. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum, 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;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; e. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 8 Tahun 2019 tentang Tata Kerja Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota, 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; f. 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, 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; g. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 2 Tahun 2021 tentang Tata Naskah Dinas Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 8 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 2 Tahun 2021 tentang Tata Naskah Dinas Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota; h. Keputusan Komisi Pemilihan Umum Republik Indonesia Nomor 1068 Tahun 2023 tentang Pedoman Teknis Penyusunan Naskah Dinas Surat Perjanjian di Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota; i. Keputusan Komisi Pemilihan Umum Nomor 1257 Tahun 2024 tentang Kode Klasifikasi Arsip dan Pengkodean Naskah Dinas di Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	a. Ruang pelayanan; b. Meja dan kursi pelayanan; c. Komputer/Laptop, Printer dan Scanner; d. Mesin Fotocopy; e. Jaringan Internet/Wi-Fi; f. Fasilitas pendukung di ruang pelayanan; g. Sarana, prasarana dan fasilitas yang dapat diakses oleh kelompok rentan.
3	Kompetensi Pelaksana	a. Pegawai yang memiliki pengetahuan tentang tugas dan fungsi KPU, serta tata naskah dinas dalam penyusunan dokumen Kerja Sama. b. Pegawai yang memiliki keterampilan dalam pelayanan publik serta kemampuan komunikasi dan koordinasi yang baik.
4	Pengawas Internal	a. Pengawasan berjenjang mulai dari Kasubbag yang membidangi, sekretaris KPU Kota Surabaya, dan Komisioner KPU Kota Surabaya; b. Satuan Tugas Pengendalian Sistem Intern Pemerintah Komisi Pemilihan Umum Kota Surabaya, dan Inspektorat Utama KPU RI.

NO	KOMPONEN	URAIAN
5	Jumlah Pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang petugas yang membidangi Kerja Sama.
6	Jaminan Pelayanan	a. Setiap permohonan kerja sama akan diterima, diproses, dan ditindaklanjuti sesuai prosedur dan ketentuan yang berlaku. b. Informasi terkait persyaratan, mekanisme, dan tahapan kerja sama disampaikan secara jelas, terbuka, dan mudah diakses. c. Pelayanan diberikan secara profesional, transparan, akuntabel, tepat waktu, tidak diskriminatif, dan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. KPU Kota Surabaya menjamin keamanan dokumen dan kerahasiaan data yang disampaikan sesuai ketentuan yang berlaku. b. Menjamin kenyamanan pemohon yang mengakses pelayanan secara tatap muka, dengan menyediakan fasilitas yang ramah kelompok rentan. c. Menjamin keamanan dan keselamatan pengguna layanan secara tatap muka dengan menyediakan jalur evakuasi, titik kumpul, dan Alat Pemadam Api Ringan (APAR).
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan secara berkala melalui: a. Monitoring capaian pelayanan, survei kepuasan masyarakat, pengelolaan pengaduan; b. Monitoring dan evaluasi kinerja petugas pelayanan setiap 3 bulan sekali; c. Evaluasi penerapan standar pelayanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Ditetapkan di Surabaya
Pada tanggal 24 Juli 2026

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA SURABAYA

ttd.

SOEPRAYITNO

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

