SALINAN

KOMISI PEMILIHAN UMUM

KEPUTUSAN SEKRETARIS JENDERAL
KOMISI PEMILIHAN UMUM
NOMOR 2254 TAHUN 2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PENDIDIKAN PEMILIH PADA
SEKRETARIAT JENDERAL KOMISI PEMILIHAN UMUM,
SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI, DAN SEKRETARIAT
KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN/KOTA

SEKRETARIS JENDERAL KOMISI PEMILIHAN UMUM,

Menimbang :

a. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 26 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, Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota memiliki kewenangan untuk melaksanakan kegiatan peningkatan partisipasi masyarakat melalui pendidikan pemilih dalam penyelenggaraan Pemilihan Umum dan Pemilihan;

b. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 1 ayat (1) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan dan menerapkan standar pelayanan publik untuk setiap jenis pelayanan;

c. bahwa untuk menjamin terselenggaranya pelayanan pendidikan pemilih yang berkualitas, efektif, transparan, dan terstandar, serta sebagai acuan bagi Sekretariat Jenderal Komisi Pemilihan Umum, Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota dalam melaksanakan

jdih.kpu.go.id

kegiatan pendidikan pemilih, perlu disusun standar pelayanan pendidikan pemilih dalam penyelenggaraan Pemilihan Umum dan Pemilihan;

d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Keputusan Sekretaris Jenderal Komisi Pemilihan Umum tentang Standar Pelayanan Pendidikan Pemilih pada Sekretariat Jenderal Komisi Pemilihan Umum, Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

2. 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 23, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5656) 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 Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 193, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6547);

3. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6109) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2023 tentang Penetapan

jdih.kpu.go.id

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);

4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
6. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 14 Tahun 2020 tentang Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Komisi Pemilihan Umum, Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1236) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 21 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 14 Tahun 2020 tentang Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Komisi Pemilihan Umum, Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 826);
7. 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 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1160);

jdih.kpu.go.id

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN SEKRETARIS JENDERAL KOMISI PEMILIHAN UMUM TENTANG STANDAR PELAYANAN PENDIDIKAN PEMILIH PADA SEKRETARIAT JENDERAL KOMISI PEMILIHAN UMUM, SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI, DAN SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN/KOTA.

KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan Pendidikan Pemilih pada Sekretariat Jenderal Komisi Pemilihan Umum, Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Standar Pelayanan Pendidikan Pemilih sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU digunakan sebagai acuan bagi:

1. Sekretariat Jenderal Komisi Pemilihan Umum;
2. Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Provinsi; dan
3. Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota.

KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 22 Oktober 2026

SEKRETARIS JENDERAL,

ttd.

SURYADI

Salinan sesuai dengan aslinya
SEKRETARIAT JENDERAL
KOMISI PEMILIHAN UMUM
Kepala Biro Hukum,

Nowy Hasbhy Munnawar

jdih.kpu.go.id

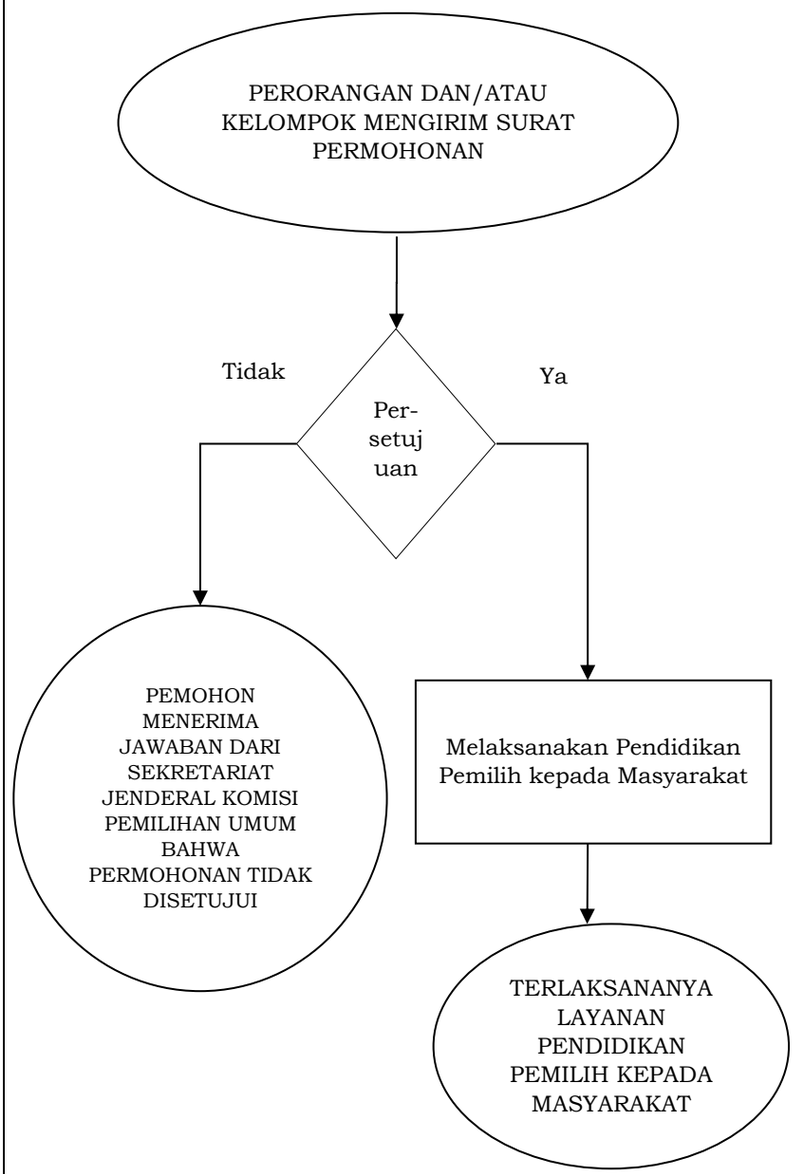
LAMPIRAN
KEPUTUSAN SEKRETARIS JENDERAL
KOMISI PEMILIHAN UMUM
NOMOR 2254 TAHUN 2026
TENTANG STANDAR PELAYANAN PENDIDIKAN PEMILIH PADA SEKRETARIAT JENDERAL KOMISI PEMILIHAN UMUM, SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI, DAN SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN/KOTA

# STANDAR PELAYANAN PENDIDIKAN PEMILIH PADA SEKRETARIAT JENDERAL KOMISI PEMILIHAN UMUM, SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI, DAN SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN/KOTA

1. Standar Pelayanan Pendidikan Pemilih pada Sekretariat Jenderal Komisi Pemilihan Umum

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|---|---|---|
| PENYAMPAIAN LAYANAN | | |
| a. | Persyaratan | 1) Identitas pengguna layanan meliputi nama, nama lembaga/institusi, dan nomor kontak yang dapat dihubungi.<br>2) Menyampaikan secara jelas maksud dan tujuan pendidikan pemilih.<br>3) Menyampaikan secara jelas tema dan bentuk pendidikan pemilih.<br>4) Menyampaikan waktu kegiatan pendidikan pemilih.<br>5) Menyampaikan tempat kegiatan pendidikan pemilih.<br>6) Menyampaikan jumlah dan segmen peserta kegiatan pendidikan pemilih. |

jdih.kpu.go.id

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|---|---|---|
| b. | Sistem Mekanisme dan Prosedur |  |
| c. | Jangka Waktu Pelayanan | 1) Jawaban dari Sekretariat Jenderal Komisi Pemilihan Umum atas surat permohonan layanan pendidikan pemilih yang diajukan pemohon disampaikan paling lambat 7 (tujuh) hari kerja setelah surat diterima, melalui surat, surat elektronik, aplikasi pesan singkat, atau media lainnya.<br>2) Jangka waktu/durasi pelaksanaan, publikasi, dan dokumentasi kegiatan pendidikan pemilih disesuaikan dengan kebutuhan.<br>3) Evaluasi dan pelaporan dilaksanakan paling lambat 7 (tujuh) hari kerja setelah kegiatan pendidikan pemilih dilaksanakan. |

jdih.kpu.go.id

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|---|---|---|
| d. | Biaya/Tarif | Tidak dipungut biaya/tarif. |
| e. | Produk Pelayanan | Program dan kegiatan pendidikan pemilih. |
| f. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi | Pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi dapat dilakukan secara tertulis melalui:<br>1) surat yang ditujukan kepada Sekretaris Jenderal Komisi Pemilihan Umum Republik Indonesia dengan alamat Jalan Imam Bonjol No. 29, Jakarta Pusat;<br>2) surat elektronik (*email*) di alamat dumas@kpu.go.id;<br>3) Kotak Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR); atau<br>4) menyampaikan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Masyarakat. |
| PENGELOLAAN PELAYANAN | | |
| a. | Dasar Hukum | 1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038).<br>2) 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, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 23, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5656) 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 |

jdih.kpu.go.id

| NO | KOMPONENT | URAIAN |
|---|---|---|
| | | 1 Tahun 2015 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pemilihan Gubernur, Bupati dan Walikota Menjadi Undang-Undang Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 193, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6547).<br>3) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6109) 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 6863).<br>4) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357).<br>5) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615).<br>6) Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 14 Tahun 2020 tentang Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja Sekretariat |

jdih.kpu.go.id

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|---|---|---|
| | | Jenderal Komisi Pemilihan Umum, Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1236) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 21 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 14 Tahun 2020 tentang Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Komisi Pemilihan Umum, Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 826).<br>7) 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 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1160). |
| b. | Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas | 1) Tempat pelaksanaan pendidikan pemilih (*indoor*/*outdoor*).<br>2) LCD/*projector*.<br>3) Kabel audio.<br>4) *Sound system*.<br>5) Mikrofon.<br>6) Meja/kursi/alas duduk.<br>7) Laptop atau komputer.<br>8) Jaringan internet.<br>9) *Pointer*.<br>10) Alat tulis kantor (ATK). |

jdih.kpu.go.id

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|---|---|---|
| | | 11) Pendingin ruangan (untuk pelaksanaan *indoor* dan apabila memungkinkan).<br>12) Properti dan *souvenir* yang menjadi kebutuhan *games* dan *ice breaking* (jika diperlukan). |
| c. | Kompetensi Pelaksana | 1) Memiliki kewenangan dan kompetensi dalam menyampaikan materi pendidikan pemilih secara resmi kepada publik (Sekretaris Jenderal, Deputi, Kepala Bagian, Kepala Subbagian, Fungsional, atau pegawai yang memiliki kompetensi dibidangnya).<br>2) Memiliki kemampuan dan pemahaman substansi materi pendidikan pemilih.<br>3) Memiliki kemampuan komunikasi yang baik.<br>4) Memiliki kemampuan mengorganisir acara (*event organizing*).<br>5) Memiliki kemampuan mengoperasikan laptop, komputer, atau teknologi informasi.<br>6) Memiliki keterampilan dalam memberikan pelayanan publik. |
| d. | Pengawas Internal | Layanan pendidikan pemilih diawasi secara internal dalam kelembagaan Sekretariat Jenderal Komisi Pemilihan Umum oleh:<br>1) Sekretaris Jenderal Komisi Pemilihan Umum sebagai Kuasa Pengguna Anggaran merupakan pejabat yang bertanggung jawab atas pengelolaan keuangan.<br>2) Deputi Bidang Dukungan Teknis sebagai pejabat yang melaksanakan tugas dan fungsi dukungan teknis penyelenggaraan pemilihan umum.<br>3) Kepala Biro Partisipasi dan Hubungan Masyarakat yang bertugas mengoordinasikan teknis persiapan dan pelaksanaan kegiatan.<br>4) Kepala Bagian Pendidikan Pemilih, Kepala Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi |

jdih.kpu.go.id

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|---|---|---|
| | | Publik, Kepala Bagian Hubungan Antar Lembaga, dan Inspektorat Utama sebagai pelaksana.<br>5) Satuan Tugas Sistem Pengendalian Intern Pemerintah Komisi Pemilihan Umum. |
| e. | Jumlah Pelaksana | 5 (lima) orang yang terdiri dari unsur:<br>1) Sekretaris Jenderal Komisi Pemilihan Umum, Deputi, Kepala Bagian, Kepala Subbagian, Fungsional, atau pegawai yang memiliki kompetensi dibidangnya; dan/atau<br>2) Sekretariat pada Komisi Pemilihan Umum Provinsi dan/atau Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota. |
| f. | Jaminan Pelayanan | 1) Perorangan dan/atau kelompok sebagai penerima layanan pendidikan pemilih akan dijamin haknya untuk mendapat pengetahuan/informasi terkait demokrasi dan kepemiluan secara setara.<br>2) Pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi dapat dilakukan secara tertulis melalui:<br>a) surat yang ditujukan kepada Sekretaris Jenderal Komisi Pemilihan Umum Republik Indonesia dengan alamat Jalan Imam Bonjol No. 29, Jakarta Pusat;<br>b) surat elektronik (*email*) di alamat dumas@kpu.go.id;<br>c) Kotak Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR); atau<br>d) menyampaikan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Masyarakat.<br>3) Air minum dan *souvenir* apabila melewati batas waktu. |

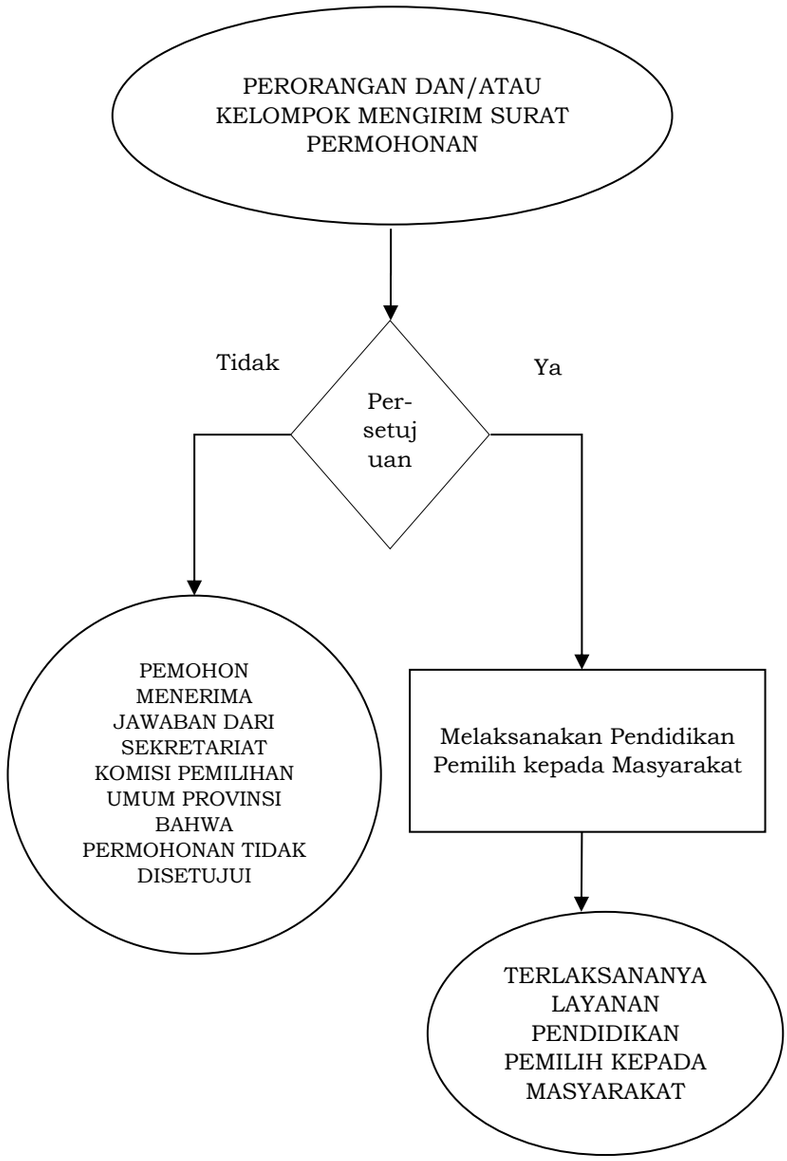
jdih.kpu.go.id

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|---|---|---|
| g. | Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1) Pengguna layanan akan dijamin keamanan dan keselamatan dari setiap konsekuensi yang timbul dalam setiap program atau kegiatan pendidikan pemilih.<br>2) Guna menjamin keamanan dan keselamatan, lokasi pelaksanaan kegiatan pendidikan pemilih harus bersifat aksesibel (bagi penyandang disabilitas pengguna layanan pendidikan pemilih).<br>3) Dalam hal pengaduan masyarakat dilakukan secara *offline*, tersedia jalur evakuasi, titik kumpul, dan Alat Pemadam Api Ringan (APAR). |
| h. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Mekanisme evaluasi kinerja pelaksana dilakukan melalui pelaporan kegiatan yang berisi:<br>1) Deskripsi pelaksanaan.<br>2) Notula.<br>3) Publikasi dan dokumentasi.<br>4) Evaluasi kepuasan pelayanan fasilitasi pendidikan pemilih dilakukan melalui kuesioner yang dibagikan kepada pengguna layanan.<br>5) Kelengkapan administrasi keuangan kegiatan.<br>6) Penyusunan strategi perbaikan yang berdampak pada *output* dan *outcome* pelaksanaan kegiatan pendidikan pemilih. |

2. Standar Pelayanan Pendidikan Pemilih pada Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Provinsi

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|---|---|---|
| PENYAMPAIAN LAYANAN | | |
| a. | Persyaratan | 1) Identitas pengguna layanan meliputi nama, nama lembaga/institusi, dan nomor kontak yang dapat dihubungi.<br>2) Menyampaikan secara jelas maksud dan tujuan pendidikan pemilih. |

jdih.kpu.go.id

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|---|---|---|
| | | 3) Menyampaikan secara jelas tema dan bentuk pendidikan pemilih.<br>4) Menyampaikan waktu kegiatan pendidikan pemilih.<br>5) Menyampaikan tempat kegiatan pendidikan pemilih.<br>6) Menyampaikan jumlah dan segmen peserta kegiatan pendidikan pemilih. |
| b. | Sistem Mekanisme dan Prosedur |  |
| c. | Jangka Waktu Pelayanan | 1) Jawaban dari Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Provinsi atas surat permohonan Layanan Pendidikan Pemilih yang diajukan pemohon disampaikan paling lambat 7 (tujuh) hari kerja setelah surat diterima, melalui surat, |

jdih.kpu.go.id

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|---|---|---|
| | | surat elektronik, aplikasi pesan singkat, atau media lainnya.<br>2) Jangka waktu/durasi pelaksanaan, publikasi, dan dokumentasi kegiatan pendidikan pemilih disesuaikan dengan kebutuhan.<br>3) Evaluasi dan pelaporan dilaksanakan paling lambat 7 (tujuh) hari kerja setelah kegiatan pendidikan pemilih dilaksanakan. |
| d. | Biaya/Tarif | Tidak dipungut biaya/tarif. |
| e. | Produk Pelayanan | Program dan kegiatan pendidikan pemilih. |
| f. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi | Pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi dapat dilakukan secara tertulis melalui:<br>1) surat yang ditujukan kepada Sekretaris Komisi Pemilihan Umum Provinsi dengan alamat pada masing-masing satuan kerja Komisi Pemilihan Umum Provinsi;<br>2) surat elektronik (*email*) sesuai dengan alamat *e-mail* masing-masing satuan kerja Komisi Pemilihan Umum Provinsi;<br>3) Kotak Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR); atau<br>4) menyampaikan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Masyarakat melalui alamat *email* atau *website* yang dimiliki masing-masing satuan kerja Komisi Pemilihan Umum Provinsi. |
| PENGELOLAAN PELAYANAN | | |
| a. | Dasar Hukum | 1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038).<br>2) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2015 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti |

jdih.kpu.go.id

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|---|---|---|
| | | Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pemilihan Gubernur, Bupati dan Walikota Menjadi Undang-Undang, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 23, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5656) 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 Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 193, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6547).<br>3) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6109) 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 6863).<br>4) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik |

jdih.kpu.go.id

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|---|---|---|
| | | (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357).<br>5) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615).<br>6) Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 14 Tahun 2020 tentang Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Komisi Pemilihan Umum, Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1236) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 21 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 14 Tahun 2020 tentang Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Komisi Pemilihan Umum, Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 826).<br>7) 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 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1160). |

jdih.kpu.go.id

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|---|---|---|
| b. | Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas | 1) Tempat pelaksanaan pendidikan pemilih (*indoor*/*outdoor*).<br>2) LCD/*projector*.<br>3) Kabel audio.<br>4) *Sound system*.<br>5) Mikrofon.<br>6) Meja/kursi/alas duduk.<br>7) Laptop atau komputer.<br>8) Jaringan internet.<br>9) *Pointer*.<br>10) Alat tulis kantor (ATK).<br>11) Pendingin ruangan (untuk pelaksanaan *indoor* dan apabila memungkinkan).<br>12) Properti dan *souvenir* yang menjadi kebutuhan *games* dan *ice breaking* (jika diperlukan). |
| c. | Kompetensi Pelaksana | 1) Memiliki kewenangan dan kompetensi dalam menyampaikan materi pendidikan pemilih secara resmi kepada publik (Sekretaris Komisi Pemilihan Umum Provinsi, Kepala Bagian, Kepala Subbagian, Fungsional, atau pegawai yang memiliki kompetensi dibidangnya).<br>2) Memiliki kemampuan dan pemahaman substansi materi pendidikan pemilih.<br>3) Memiliki kemampuan komunikasi yang baik.<br>4) Memiliki kemampuan mengorganisir acara (*event organizing*).<br>5) Memiliki kemampuan mengoperasikan laptop, komputer, atau teknologi informasi.<br>6) Memiliki keterampilan dalam memberikan pelayanan publik. |
| d. | Pengawas Internal | Layanan pendidikan pemilih diawasi secara internal dalam kelembagaan Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Provinsi oleh:<br>1) Sekretaris Komisi Pemilihan Umum Provinsi yang bertanggung jawab atas pengelolaan keuangan di provinsi. |

jdih.kpu.go.id

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|---|---|---|
| | | 2) Kepala Bagian di Komisi Pemilihan Umum Provinsi yang memiliki tugas dan fungsi melaksanakan/menyelenggarakan kegiatan partisipasi dan hubungan masyarakat yang bertugas mengoordinasikan teknis persiapan dan pelaksanaan kegiatan.<br>3) Satuan Tugas Sistem Pengendalian Intern Pemerintah Komisi Pemilihan Umum Provinsi. |
| e. | Jumlah Pelaksana | Layanan diberikan paling sedikit oleh 3 (tiga) orang dari Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Provinsi yang memiliki kompetensi dibidangnya dengan memperhatikan jumlah dan segmentasi penerima layanan serta bentuk kegiatan pendidikan pemilih yang dilakukan. |
| f. | Jaminan Pelayanan | 1) Perorangan dan/atau kelompok sebagai penerima layanan pendidikan pemilih akan dijamin haknya untuk mendapat pengetahuan/informasi terkait demokrasi dan kepemiluan secara setara.<br>2) Pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi dapat dilakukan secara tertulis melalui:<br>a) surat yang ditujukan kepada Sekretaris Komisi Pemilihan Umum Provinsi dengan alamat pada masing-masing satuan kerja Komisi Pemilihan Umum Provinsi;<br>b) surat elektronik (*email*) sesuai dengan alamat *e-mail* masing-masing satuan kerja Komisi Pemilihan Umum Provinsi;<br>c) Kotak Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR); atau<br>d) menyampaikan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Masyarakat melalui alamat *email* atau *website* yang dimiliki masing- |

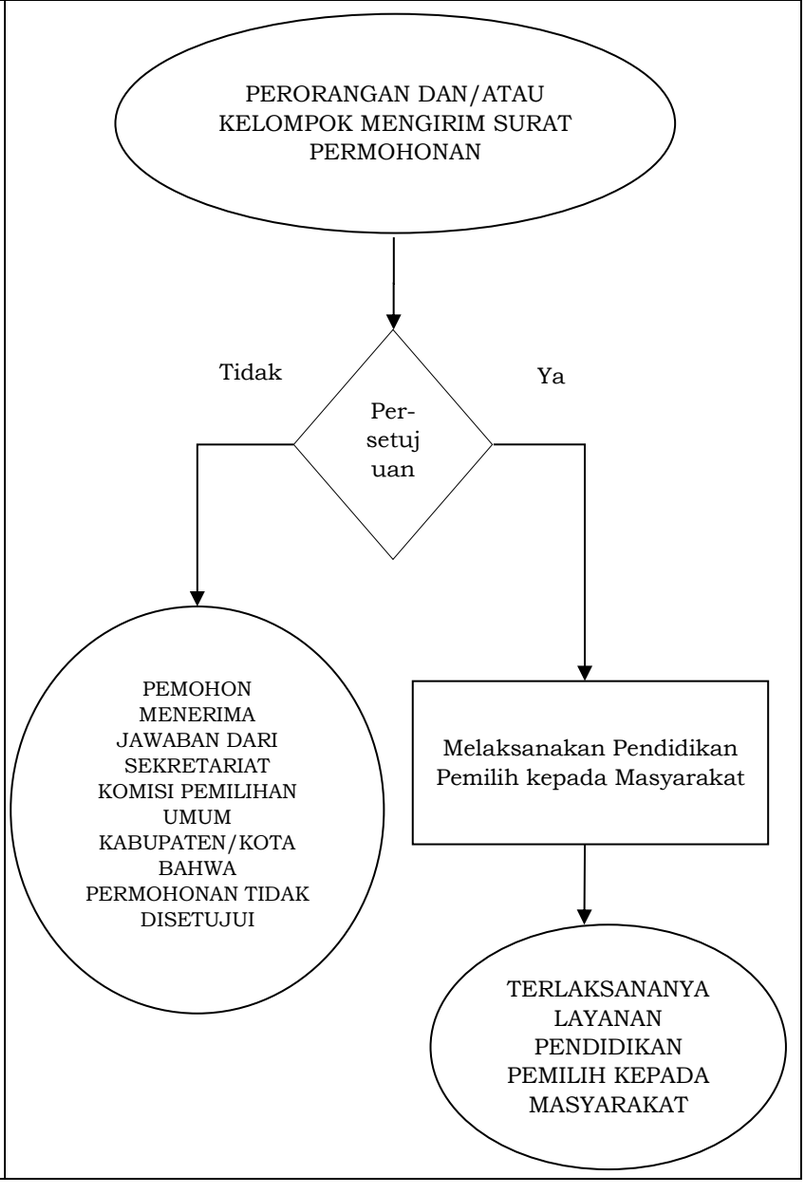
jdih.kpu.go.id

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|---|---|---|
| | | masing satuan kerja Komisi Pemilihan Umum Provinsi.<br>3) Air minum dan *souvenir* apabila melewati batas waktu. |
| g. | Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1) Pengguna layanan akan dijamin keamanan dan keselamatan dari setiap konsekuensi yang timbul dalam setiap program atau kegiatan pendidikan pemilih.<br>2) Guna menjamin keamanan dan keselamatan, lokasi pelaksanaan kegiatan pendidikan pemilih harus bersifat aksesibel (bagi penyandang disabilitas pengguna layanan pendidikan pemilih).<br>3) Dalam hal pengaduan masyarakat dilakukan secara *offline*, tersedia jalur evakuasi, titik kumpul, dan Alat Pemadam Api Ringan (APAR). |
| h. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Mekanisme evaluasi kinerja pelaksana dilakukan melalui pelaporan kegiatan yang berisi:<br>1) Deskripsi pelaksanaan.<br>2) Notula.<br>3) Publikasi dan dokumentasi.<br>4) Evaluasi kepuasan pelayanan fasilitasi pendidikan pemilih dilakukan melalui kuesioner yang dibagikan kepada pengguna layanan.<br>5) Kelengkapan administrasi keuangan kegiatan (jika ada anggaran yang digunakan).<br>6) Penyusunan strategi perbaikan yang berdampak pada *output* dan *outcome* pelaksanaan kegiatan pendidikan pemilih. |

3. Standar Pelayanan Pendidikan Pemilih pada Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|---|---|---|
| PENYAMPAIAN LAYANAN | | |

jdih.kpu.go.id

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|---|---|---|
| a. | Persyaratan | 1) Identitas pengguna layanan meliputi nama, nama lembaga/institusi, dan nomor kontak yang dapat dihubungi.<br>2) Menyampaikan secara jelas maksud dan tujuan pendidikan pemilih.<br>3) Menyampaikan secara jelas tema dan bentuk pendidikan pemilih.<br>4) Menyampaikan waktu kegiatan pendidikan pemilih.<br>5) Menyampaikan tempat kegiatan pendidikan pemilih.<br>6) Menyampaikan jumlah dan segmen peserta kegiatan pendidikan pemilih. |
| b. | Sistem Mekanisme dan Prosedur |  |

jdih.kpu.go.id

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|---|---|---|
| c. | Jangka Waktu Pelayanan | 1) Jawaban dari Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota atas surat permohonan Layanan Pendidikan Pemilih yang diajukan pemohon disampaikan paling lambat 7 (tujuh) hari kerja setelah surat diterima, melalui surat, surat elektronik, aplikasi pesan singkat, atau media lainnya.<br>2) Jangka waktu/durasi pelaksanaan, publikasi, dan dokumentasi kegiatan pendidikan pemilih disesuaikan dengan kebutuhan.<br>3) Evaluasi dan pelaporan dilaksanakan paling lambat 7 (tujuh) hari kerja setelah kegiatan pendidikan pemilih dilaksanakan. |
| d. | Biaya/Tarif | Tidak dipungut biaya/tarif. |
| e. | Produk Pelayanan | Program dan kegiatan pendidikan pemilih |
| f. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi | Pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi dapat dilakukan secara tertulis melalui:<br>1) surat yang ditujukan kepada Sekretaris Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota dengan alamat pada masing-masing satuan kerja Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota;<br>2) surat elektronik (*email*) sesuai dengan alamat *e-mail* masing-masing satuan kerja Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota;<br>3) Kotak Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR); atau<br>4) menyampaikan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Masyarakat melalui alamat *email* atau *website* yang dimiliki masing-masing satuan kerja Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota. |
| PENGELOLAAN PELAYANAN | | |

jdih.kpu.go.id

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|---|---|---|
| a. | Dasar Hukum | 1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038).<br>2) 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, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 23, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5656) 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 Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 193, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6547).<br>3) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6109) 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 |

jdih.kpu.go.id

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|---|---|---|
| | | Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 54, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6863).<br>4) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357).<br>5) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615).<br>6) Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 14 Tahun 2020 tentang Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Komisi Pemilihan Umum, Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1236) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 21 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 14 Tahun 2020 tentang Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Komisi Pemilihan Umum, Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 826). |

jdih.kpu.go.id

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|---|---|---|
| | | 7) 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 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1160). |
| b. | Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas | 1) Tempat pelaksanaan pendidikan pemilih (*indoor*/*outdoor*).<br>2) LCD/*projector*.<br>3) Kabel audio.<br>4) *Sound system*.<br>5) Mikrofon.<br>6) Meja/kursi/alas duduk.<br>7) Laptop atau komputer.<br>8) Jaringan internet.<br>9) *Pointer*.<br>10) Alat tulis kantor (ATK).<br>11) Pendingin ruangan (untuk pelaksanaan *indoor* dan apabila memungkinkan).<br>12) Properti dan *souvenir* yang menjadi kebutuhan *games* dan *ice breaking* (jika diperlukan). |
| c. | Kompetensi Pelaksana | 1) Memiliki kewenangan dan kompetensi dalam menyampaikan materi pendidikan pemilih secara resmi kepada publik (Sekretaris Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota, Kepala Subbagian, Fungsional, atau pegawai yang memiliki kompetensi dibidangnya).<br>2) Memiliki kemampuan dan pemahaman substansi materi pendidikan pemilih.<br>3) Memiliki kemampuan komunikasi yang baik.<br>4) Memiliki kemampuan mengorganisir acara (*event organizing*).<br>5) Memiliki kemampuan mengoperasikan laptop, komputer, atau teknologi informasi. |

jdih.kpu.go.id

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|---|---|---|
| | | 6) Memiliki keterampilan dalam memberikan pelayanan publik. |
| d. | Pengawas Internal | Layanan pendidikan pemilih diawasi secara internal dalam kelembagaan Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota oleh:<br>1) Sekretaris Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota yang bertanggungjawab atas pengelolaan keuangan di kabupaten/kota.<br>2) Kepala Subbagian di Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota yang memiliki tugas dan fungsi melaksanakan/menyelenggarakan kegiatan partisipasi dan hubungan masyarakat yang bertugas mengoordinasikan teknis persiapan dan pelaksanaan kegiatan.<br>3) Satuan Tugas Sistem Pengendalian Intern Pemerintah Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota. |
| e. | Jumlah Pelaksana | Layanan diberikan paling sedikit oleh 2 (dua) orang dari Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota yang memiliki kompetensi dibidangnya dengan memperhatikan jumlah dan segmentasi penerima layanan serta bentuk kegiatan pendidikan pemilih yang dilakukan. |
| f. | Jaminan Pelayanan | 1) Perorangan dan/atau kelompok sebagai penerima layanan pendidikan pemilih akan dijamin haknya untuk mendapat pengetahuan/informasi terkait demokrasi dan kepemiluan secara setara.<br>2) Pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi dapat dilakukan secara tertulis melalui:<br>a) surat yang ditujukan kepada Sekretaris Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota dengan alamat pada masing-masing satuan kerja Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota; |

jdih.kpu.go.id

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|---|---|---|
| | | b) surat elektronik (*email*) sesuai dengan alamat *e-mail* masing-masing satuan kerja Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota;<br>c) Kotak Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR);<br>d) menyampaikan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Masyarakat melalui alamat *email* atau *website* yang dimiliki masing-masing satuan kerja Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota.<br>3) Air minum dan *souvenir* apabila melewati batas waktu. |
| g. | Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1) Pengguna layanan akan dijamin keamanan dan keselamatan dari setiap konsekuensi yang timbul dalam setiap program atau kegiatan pendidikan pemilih.<br>2) Guna menjamin keamanan dan keselamatan, lokasi pelaksanaan kegiatan pendidikan pemilih harus bersifat aksesibel (bagi penyandang disabilitas pengguna layanan pendidikan pemilih).<br>3) Dalam hal pengaduan masyarakat dilakukan secara *offline*, tersedia jalur evakuasi, titik kumpul, dan Alat Pemadam Api Ringan (APAR). |
| h. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Mekanisme evaluasi kinerja pelaksana dilakukan melalui pelaporan kegiatan yang berisi:<br>1) Deskripsi pelaksanaan.<br>2) Notula.<br>3) Publikasi dan dokumentasi.<br>4) Evaluasi kepuasan pelayanan fasilitasi pendidikan pemilih dilakukan melalui |

jdih.kpu.go.id

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|---|---|---|
| | | kuesioner yang dibagikan kepada pengguna layanan.<br>5) Kelengkapan administrasi keuangan kegiatan (jika ada anggaran yang digunakan).<br>6) Penyusunan strategi perbaikan yang berdampak pada *output* dan *outcome* pelaksanaan kegiatan pendidikan pemilih. |

SEKRETARIS JENDERAL,

ttd.

SURYADI

Salinan sesuai dengan aslinya
SEKRETARIAT JENDERAL
KOMISI PEMILIHAN UMUM
Kepala Biro Hukum,

Novy Hasbhy Munnawar

jdih.kpu.go.id