



KOMISI PEMILIHAN UMUM  
REPUBLIK INDONESIA

KEPUTUSAN SEKRETARIS JENDERAL  
KOMISI PEMILIHAN UMUM  
NOMOR 2109 TAHUN 2025  
TENTANG

PEDOMAN PELAKSANAAN PELAYANAN BAGI PENYANDANG DISABILITAS  
DI KOMISI PEMILIHAN UMUM, KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI DAN  
KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN/KOTA

SEKRETARIS JENDERAL KOMISI PEMILIHAN UMUM,

- Menimbang : a. bahwa untuk meningkatkan aksesibilitas pelayanan publik dan mewujudkan layanan yang ramah serta optimal bagi penyandang disabilitas di Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota diperlukan penyelenggaraan pelayanan yang setara dan inklusif;
- b. bahwa berdasarkan Pasal 14 ayat (1) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan, yang menyatakan penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi aspek akomodasi yang layak berupa layanan dan fasilitas tambahan yang diperlukan untuk memastikan bahwa kelompok rentan dapat mengakses dan menggunakan layanan secara efektif dan efisien, sesuai dengan preferensi dan kebutuhan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Sekretaris Jenderal Komisi Pemilihan Umum tentang Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Bagi Penyandang Disabilitas di Komisi

Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi dan 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 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 69, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5871);
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 Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 224, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6832);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2020 tentang Aksesibilitas Terhadap Permukiman, Pelayanan Publik, dan Pelindungan dari Bencana Bagi Penyandang Disabilitas (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6540);
5. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 8 Tahun 2019 tentang Tata Kerja Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 320) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 12 Tahun 2023 tentang Perubahan Kelima atas Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 8 Tahun 2019 tentang

Tata Kerja Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 377);

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 Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 680);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN SEKRETARIS JENDERAL KOMISI PEMILIHAN UMUM TENTANG PEDOMAN PELAKSANAAN PELAYANAN BAGI PENYANDANG DISABILITAS DI KOMISI PEMILIHAN UMUM, KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI DAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN/KOTA.

KESATU : Menetapkan Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Bagi Penyandang Disabilitas di Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota sebagaimana tercantum dalam Lampiran I

Keputusan yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

- KEDUA : Menetapkan Standar Operasional Prosedur Peningkatan Pelayanan Aksesibilitas Bagi Penyandang Disabilitas di Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota sebagaimana tercantum dalam Lampiran II Keputusan yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KETIGA : Pedoman Pelaksanaan dan Standar Operasional Prosedur sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU dan Diktum KEDUA menjadi acuan bagi Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota dalam memberikan pelayanan publik bagi Penyandang Disabilitas.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 19 September 2025

SEKRETARIS JENDERAL,

ttd.

BERNAD DERMAWAN SUTRISNO

Salinan sesuai dengan aslinya  
SEKRETARIAT JENDERAL  
KOMISI PEMILIHAN UMUM

Kepala Biro Hukum,



Novy Hasbhy Munnawar

LAMPIRAN I  
KEPUTUSAN SEKRETARIS JENDERAL  
KOMISI PEMILIHAN UMUM  
NOMOR 2109 TAHUN 2025  
TENTANG PEDOMAN PELAKSANAAN PELAYANAN  
BAGI PENYANDANG DISABILITAS DI KOMISI  
PEMILIHAN UMUM, KOMISI PEMILIHAN UMUM  
PROVINSI DAN KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KABUPATEN/KOTA

PEDOMAN PELAKSANAAN PELAYANAN BAGI PENYANDANG DISABILITAS DI  
KOMISI PEMILIHAN UMUM, KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI DAN  
KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN/KOTA



## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Komisi Pemilihan Umum (KPU) sebagai penyelenggara pelayanan publik memiliki kewajiban untuk menjamin aksesibilitas dan kesetaraan bagi seluruh warga negara, termasuk penyandang disabilitas. Hal ini sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menegaskan bahwa penyandang disabilitas berhak memperoleh pelayanan publik yang setara, inklusif, dan nondiskriminatif.

Dalam praktiknya, penyandang disabilitas sering menghadapi berbagai hambatan ketika mengakses pelayanan publik, baik berupa keterbatasan sarana prasarana, komunikasi, maupun pemahaman petugas. Kondisi tersebut dapat mengurangi pemenuhan hak-hak mereka sebagai warga negara, termasuk hak politik dalam Pemilihan Umum. Sebagai bentuk komitmen terhadap prinsip kesetaraan, penghormatan martabat manusia, serta penyelenggaraan pelayanan publik yang inklusif, KPU menyusun pedoman pelaksanaan pelayanan bagi penyandang disabilitas. Pedoman ini diharapkan menjadi acuan bagi seluruh satuan kerja di KPU, KPU Provinsi dan KPU Kabupaten/Kota dalam memberikan pelayanan yang ramah, aksesibel, dan optimal kepada penyandang disabilitas.

### B. Maksud dan Tujuan

#### 1. Maksud

Pedoman ini dimaksudkan sebagai acuan bagi seluruh unit kerja di KPU, KPU Provinsi, dan KPU Kabupaten/Kota dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang ramah, aksesibel, dan inklusif bagi penyandang disabilitas.

#### 2. Tujuan

Pedoman ini bertujuan untuk:

- a) menjamin terpenuhinya hak penyandang disabilitas dalam memperoleh pelayanan publik yang setara;
- b) memberikan panduan mengenai penyediaan sarana, prasarana, dan mekanisme pelayanan yang aksesibel;

- c) meningkatkan kapasitas dan sensitivitas petugas KPU dalam memberikan pelayanan yang inklusif dan nondiskriminatif;
- d) mewujudkan lingkungan pelayanan publik di KPU yang menghormati martabat, kemandirian, dan kesetaraan penyandang disabilitas; dan
- e) mendukung terwujudnya pemilu yang partisipatif dengan memastikan penyandang disabilitas mendapatkan pelayanan optimal dalam setiap tahapan.

#### C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup pedoman ini mencakup pelayanan tamu penyandang disabilitas di lingkungan KPU, KPU Provinsi dan KPU Kabupaten/Kota.

#### D. Pengertian

1. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
3. Penyandang Disabilitas adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak.
4. Aksesibilitas adalah kemudahan yang disediakan untuk Penyandang Disabilitas guna mewujudkan Kesamaan Kesempatan.
5. Komisi Pemilihan Umum yang selanjutnya disingkat KPU adalah lembaga penyelenggara Pemilihan Umum yang bersifat nasional, tetap, dan mandiri dalam melaksanakan penyelenggaraan Pemilihan Umum.
6. Komisi Pemilihan Umum Provinsi yang selanjutnya disebut KPU Provinsi adalah lembaga penyelenggara Pemilihan Umum di provinsi.

7. Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota yang selanjutnya disebut KPU Kabupaten/Kota adalah lembaga penyelenggara Pemilihan Umum di kabupaten/kota.



## BAB II

### STANDAR PELAYANAN

#### A. Prinsip Pelayanan

Pelayanan bagi tamu Penyandang Disabilitas dilaksanakan berdasarkan prinsip:

1. Kesetaraan yaitu memberikan pelayanan yang sama tanpa diskriminasi.
2. Aksesibilitas yaitu memastikan sarana, prasarana, dan informasi mudah diakses.
3. Kemandirian yaitu memberikan bantuan sesuai kebutuhan tanpa mengurangi kemandirian tamu.
4. Ramah dan Bermartabat yaitu melayani dengan sikap sopan, penuh penghormatan, dan menjaga martabat tamu.

#### B. Standar Pelayanan

1. Kantor KPU, KPU Provinsi, dan KPU Kabupaten/Kota dilengkapi dengan jalur kursi roda (*ramp*) dengan kemiringan sesuai standar.
2. Tersedia toilet khusus Penyandang Disabilitas.
3. Disediakan area parkir khusus dengan tanda Penyandang Disabilitas.
4. Ruang tunggu dilengkapi kursi dengan desain ramah disabilitas.
5. Penunjuk arah dibuat dengan huruf jelas, kontras warna, dan simbol mudah dipahami.

#### C. Standar Komunikasi dan Informasi

1. Informasi pelayanan disediakan dalam format cetak, digital, audio, dan huruf *braille*.
2. Petugas memiliki pengetahuan dasar bahasa isyarat.

#### D. Standar Petugas Pelayanan

Petugas pelayanan bagi tamu Penyandang Disabilitas harus:

1. memberikan sambutan ramah dan menanyakan kebutuhan khusus;
2. menyediakan bantuan hanya jika diminta atau disetujui oleh tamu;
3. memberikan pelayanan cepat, sederhana, dan tidak diskriminatif;
4. menjaga kerahasiaan serta menghormati martabat tamu; dan
5. mencatat dan menindaklanjuti setiap hambatan yang dialami tamu disabilitas.

#### E. Mekanisme Pelayanan

Setiap tamu Penyandang Disabilitas yang datang ke KPU, KPU Provinsi, dan KPU Kabupaten/Kota akan mendapat pelayanan khusus yang ramah dan setara. Pertama, pada tahap kedatangan, petugas keamanan atau resepsionis berkewajiban memberikan sambutan ramah dan membantu mengarahkan tamu Penyandang Disabilitas menuju Ruang Pojok Difabel. Apabila diperlukan, petugas menyediakan kursi roda atau alat bantu lainnya serta memberikan prioritas dalam antrean.

Kedua, pada tahap pendataan dan identifikasi kebutuhan, petugas layanan akan menanyakan secara sopan mengenai identitas diri dan jenis bantuan yang diperlukan dengan mengisi buku tamu (identitas diri dan keperluan). Informasi tersebut dicatat agar dapat menjadi acuan pelayanan selanjutnya. Petugas meminta identitas diri tamu untuk ditukar dengan tanda pengenal tamu dan menyimpannya dengan baik. Ketiga, dalam tahap pendampingan selama proses pelayanan, petugas akan mengantarkan tamu Penyandang Disabilitas ke ruangan tujuan atau pejabat yang hendak ditemui. Bila tamu memiliki keterbatasan komunikasi, KPU, KPU Provinsi, dan KPU Kabupaten/Kota menyediakan dukungan berupa petugas terlatih atau memfasilitasi dengan teknologi yang mendukung.

Keempat, pada tahap penyelesaian urusan dan kepulangan, petugas memastikan seluruh proses telah selesai dengan baik dan tamu diantar kembali ke Ruang Pojok Difabel untuk mengembalikan tanda pengenal tamu. Seluruh rangkaian pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip kesetaraan, keramahan, serta penghormatan atas hak-hak Penyandang Disabilitas. Kelima, petugas membuat rekapitulasi harian daftar hadir tamu dan tamu Penyandang Disabilitas yang berkunjung ke KPU, KPU Provinsi, dan KPU Kabupaten/Kota.

Mekanisme ini menjadi pedoman agar setiap pegawai dan petugas di KPU, KPU Provinsi, dan KPU Kabupaten/Kota memiliki standar pelayanan yang konsisten dan inklusif, sehingga Penyandang Disabilitas dapat merasakan suasana pelayanan publik yang nyaman, aman, serta bebas dari diskriminasi.

Contoh alur pelayanan Standar Operasional Prosedur untuk tamu Penyandang Disabilitas yang datang ke KPU, KPU Provinsi, dan KPU Kabupaten/Kota tercantum dalam Lampiran II Keputusan ini

### BAB III PENUTUP

Pedoman ini menjadi acuan bagi seluruh unit kerja di lingkungan KPU, KPU Provinsi, dan KPU Kabupaten/Kota dalam melaksanakan pelayanan publik yang inklusif. Pelaksanaan pedoman ini diharapkan mampu menghilangkan hambatan-hambatan yang dihadapi Penyandang Disabilitas, serta mewujudkan pelayanan yang setara, adil, dan bermartabat.

SEKRETARIS JENDERAL,

ttd.

BERNAD DERMAWAN SUTRISNO

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



Novy Hasbhy Munnawar

LAMPIRAN II  
KEPUTUSAN SEKRETARIS JENDERAL  
KOMISI PEMILIHAN UMUM  
NOMOR 2109 TAHUN 2025  
TENTANG PEDOMAN PELAKSANAAN  
PELAYANAN BAGI PENYANDANG  
DISABILITAS DI KOMISI PEMILIHAN UMUM,  
KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI DAN  
KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KABUPATEN/KOTA

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENINGKATAN PELAYANAN  
AKSESIBILITAS BAGI PENYANDANG DISABILITAS DI KOMISI PEMILIHAN  
UMUM, KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI DAN KOMISI PEMILIHAN  
UMUM KABUPATEN/KOTA



PROSEDUR STANDAR OPERASIONAL  
SEKRETARIAT JENDERAL KOMISI PEMILIHAN UMUM

NOMOR 1 TAHUN 2025  
TANGGAL 19 SEPTEMBER 2025

TENTANG  
PENINGKATAN PELAYANAN AKSESIBILITAS BAGI PENYANDANG  
DISABILITAS DI KOMISI PEMILIHAN UMUM, KOMISI PEMILIHAN UMUM  
PROVINSI DAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN/KOTA

2025

KOMISI PEMILIHAN UMUM REPUBLIK INDONESIA  
Jalan Imam Bonjol Nomor 29 Jakarta Pusat

## PENGESAHAN

1. Prosedur Standar Operasional ini dibuat untuk dilaksanakan setiap Unit Kerja di lingkungan Komisi Pemilihan Umum sebagaimana struktur organisasi yang telah ditetapkan.
2. Prosedur Standar Operasional ini dibuat sebagai panduan Sekretariat Jenderal dalam Peningkatan Pelayanan Aksesibilitas Bagi Penyandang Disabilitas di Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi Dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota;
3. Prosedur Standar Operasional ini dapat dilakukan *review* atau evaluasi secara rutin paling sedikit 1 (satu) kali setahun.
4. Untuk mengantisipasi keadaan kahar, perubahan dapat dilakukan selama pelaksanaan Prosedur Standar Operasional ini.
5. Perubahan tidak berlaku untuk tahapan kegiatan yang sudah selesai dilaksanakan.
6. Perubahan terhadap ruang lingkup dan penanggung jawab kegiatan mengakibatkan Prosedur Standar Operasional ini batal seluruhnya.
7. Prosedur Standar Operasional ini berlaku pada saat ditandatangani.

Disahkan di Jakarta

pada tanggal 19 September 2025

SEKRETARIS JENDERAL,



  
BERNAD DERMAWAN SUTRISNO

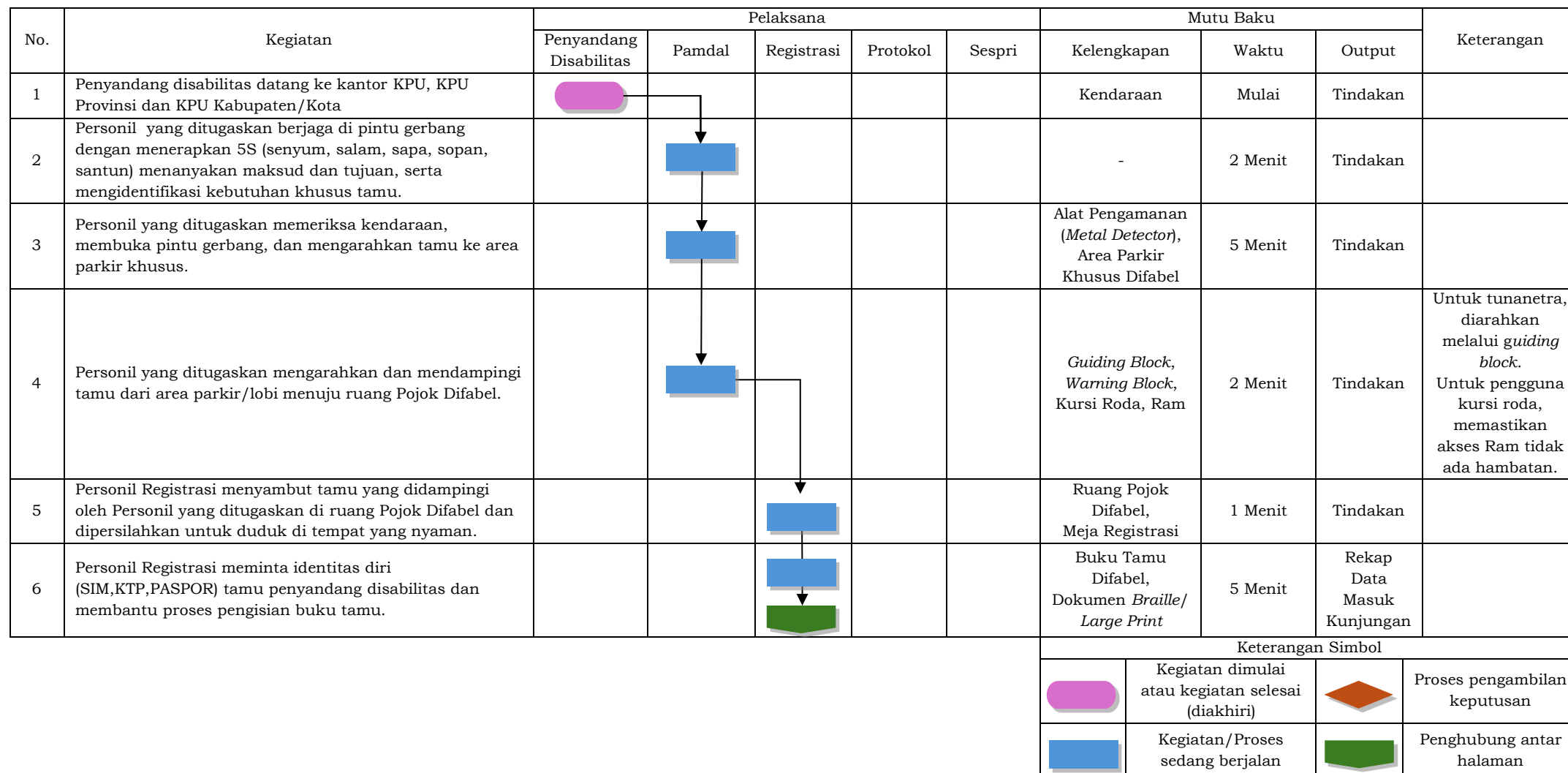








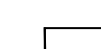
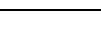
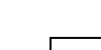





 SEKRETARIAT JENDERAL KOMISI PEMILIHAN UMUM	Nomor SOP	:	1 TAHUN 2025
	Tanggal Pengesahan	:	19 September 2025
	Disahkan Oleh	:	SEKRETARIS JENDERAL,  BERNAD DERMAWAN SUTRISNO
	Nama SOP	:	Standar Operasional Prosedur Peningkatan Pelayanan Aksesibilitas bagi Penyandang Disabilitas di KPU, KPU Provinsi dan KPU Kabupaten/Kota
TUJUAN	Tujuan SOP Peningkatan Pelayanan Aksesibilitas bagi Penyandang Disabilitas di KPU, KPU Provinsi dan KPU Kabupaten/Kota sebagai dasar dalam melaksanakan pelayanan tamu bagi penyandang disabilitas sesuai ketentuan.		
RUANG LINGKUP	Ruang lingkup prosedur ini mencakup pelayanan tamu Penyandang Disabilitas di KPU, KPU Provinsi dan KPU Kabupaten/Kota.		
DASAR HUKUM:	KUALIFIKASI PELAKSANA:		
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li><li>2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas;</li><li>3. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022</li></ol>		<ol style="list-style-type: none"><li>1. memahami alur dan sistem pelayanan tamu bagi Penyandang Disabilitas di KPU, KPU Provinsi dan KPU Kabupaten/Kota;</li><li>2. memiliki kemampuan dalam berkomunikasi secara baik dengan tamu penyandang disabilitas;</li><li>3. memahami peraturan dan alur protokol di KPU, KPU Provinsi dan KPU Kabupaten/Kota.</li></ol>	

<p>tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum;</p> <p>4. Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2020 tentang Aksesibilitas Terhadap Permukiman, Pelayanan Publik, dan Pelindungan dari Bencana Bagi Penyandang Disabilitas;</p> <p>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Pemerintahan;</p> <p>6. 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 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</p> <p>7. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 14 Tahun 2020 tentang Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Komisi Pemilihan Umum, Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota 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;</p> <p>8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan;</p>	
---	--

9. Surat Edaran Sekretaris Jenderal KPU Nomor 6 Tahun 2021 tentang Tata Tertib Keamanan dan Ketertiban di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Republik Indonesia.	
KETERKAITAN DENGAN SOP LAIN:	PERALATAN/PERLENGKAPAN:
<ol style="list-style-type: none"><li>1. SOP Nomor 2 Tahun 2022 tentang Pemeriksaan Gerbang Utama;</li><li>2. SOP Nomor 3 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pimpinan;</li><li>3. SOP Nomor 4 Tahun 2022 tentang Penanganan Masalah.</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Alat pengaman</li><li>2. Area Parkir Khusus Difabel</li><li>3. <i>Guiding Block</i> dan <i>Warning Block</i></li><li>4. Kursi Roda</li><li>5. Ram</li><li>6. Ruang Pojok Difabel</li><li>7. Meja Registrasi</li><li>8. Buku Tamu Difabel</li><li>9. Alat Tulis Kantor</li><li>10. Dokumen <i>Braille/ Large Print</i></li><li>11. Tanda Pengenal Tamu</li><li>12. Toilet Aksesibel</li><li>13. <i>Handy Talky</i></li></ol>
PERINGATAN:	PENCATATAN DAN PENDATAAN:
Apabila SOP tentang Peningkatan pelayanan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas di KPU, KPU Provinsi dan KPU Kabupaten/Kota tidak dilaksanakan dapat menghambat tujuan dalam memberikan pelayanan yang inklusif dan setara bagi penyandang disabilitas.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Rekap Data Masuk dan Keluar Tamu</li><li>2. Laporan Harian</li></ol>

FLOWCHART PENINGKATAN PELAYANAN AKSESIBILITAS BAGI PENYANDANG DISABILITAS DI KOMISI PEMILIHAN UMUM,  
KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI DAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN/KOTA



No.	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		Penyandang Disabilitas	Pamdal	Registrasi	Protokol	Sespri	Kelengkapan	Waktu	Output	
7	Personil Registrasi menyimpan identitas diri (SIM,KTP,PASPOR) tamu dan menukarnya dengan Tanda Pengenal Tamu.						Tanda Pengenal Tamu	1 Menit	Tindakan	
8	Jika membutuhkan toilet, tamu penyandang disabilitas diarahkan ke toilet aksesibel.						Toilet yang Aksesibel	Sesuai kebutuhan	Tindakan	
9	Personil Registrasi berkoordinasi dengan Personil Protokol mengenai maksud dan tujuan tamu.						Handy Talky	2 Menit	Tindakan	
10	Personil Protokol mengkonfirmasi janji pertemuan dari tamu tersebut dengan sespri/ staf pimpinan/ pejabat yang dituju			Tidak			Alat Komunikasi/ Handy Talky	2 Menit	Tindakan	
11	Apabila konfirmasi pimpinan/ pejabat tidak berada ditempat/ belum bisa diterima maka tamu diminta untuk menjadwal ulang waktu kunjungan dan berkoordinasi dengan sespri/ staf pimpinan/ pejabat.				Ya		Alat Komunikasi	Sesuai kebutuhan	Tindakan	
12	Tamu yang sudah terkonfirmasi dan teragenda dengan pimpinan/pejabat diantar ke ruangan yang disiapkan						-	Sesuai kebutuhan	Tindakan	
13	Setelah selesai, tamu penyandang disabilitas diantar kembali ke ruang Pojok Difabel untuk mengambil kartu identitas dan mengembalikan Tanda Pengenal Tamu.						Ruang Pojok Difabel, Buku Tamu Difabel	2 Menit	Rekap Data Keluar Kunjungan	
14	Petugas Registrasi Tamu membuat rekapitulasi harian daftar hadir tamu dan tamu penyandang disabilitas yang berkunjung untuk pimpinan dan masing-masing Biro.						Buku Tamu, Alat Tulis Kantor, Laporan Harian	15 menit	Laporan Harian	
							Keterangan Simbol			
								Kegiatan dimulai atau kegiatan selesai (diakhiri)		Proses pengambilan keputusan
								Kegiatan/Proses sedang berjalan		Penghubung antar halaman



## EVALUASI SOP

Evaluasi SOP pelayanan tamu penyandang disabilitas di lingkungan KPU bertujuan memastikan ketentuan dilaksanakan konsisten dan berdampak nyata dalam peningkatan layanan publik yang inklusif. Evaluasi tidak hanya menilai kepatuhan prosedur, tetapi juga mengukur kepuasan tamu disabilitas serta mengidentifikasi hambatan lapangan.

Evaluasi dilakukan sekurang-kurangnya setahun sekali atau sewaktu-waktu bila ada pengaduan, hambatan serius, atau perubahan aturan terkait aksesibilitas. Prosesnya meliputi pengumpulan data melalui observasi, wawancara/kuesioner, maupun laporan pengaduan. Data tersebut menjadi dasar penilaian terhadap kesesuaian SOP dengan standar pelayanan, termasuk ketersediaan sarana ramah disabilitas, sikap petugas, dan akses informasi.

Hasil evaluasi dituangkan dalam laporan unit kerja terkait yang memuat temuan lapangan, tingkat kepatuhan, kepuasan tamu disabilitas, hambatan, serta rekomendasi perbaikan. Rekomendasi wajib ditindaklanjuti melalui peningkatan fasilitas, penyempurnaan mekanisme, pelatihan petugas, atau penyesuaian SOP.


Indikator keberhasilan meliputi sarana ramah disabilitas yang berfungsi baik, petugas ramah dan nondiskriminatif, kepuasan tamu yang tinggi, menurunnya pengaduan, serta adanya mekanisme perbaikan berkelanjutan sesuai kebutuhan.

SEKRETARIS JENDERAL,

ttd.

BERNAD DERMAWAN SUTRISNO

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



Noyy Hasbhy Munnawar