



**KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KABUPATEN KONAWE UTARA**

**KEPUTUSAN SEKRETARIS KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KABUPATEN KONAWE UTARA  
NOMOR 21 TAHUN 2025  
TENTANG  
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENINGKATAN  
PELAYANAN AKSESIBILITAS BAGI PENYANDANG DISABILITAS  
DI KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN KONAWE UTARA**

**SEKRETARIS KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN KONAWE UTARA,**

Menimbang : a. bahwa untuk meningkatkan aksesibilitas pelayanan publik dan mewujudkan layanan yang ramah serta optimal bagi penyandang disabilitas di Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Konawe Utara diperlukan penyelenggaraan pelayanan yang setara dan iklusif;

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 Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Konawe Utara tentang Standar Operasional Prosedur Peningkatan Pelayanan Aksesibilitas Bagi Penyandang Disabilitas di Komisi

Pemilihan Umum Kabupaten Konawe Utara;

- 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 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 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);  
4. Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2020 tentang Aksesibilitas Terhadap Pemukiman, 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 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 2023 Nomor 680);
  8. Keputusan Komisi Pemilihan Umum Nomor 842 Tahun 2025 tentang Pedoman Teknis Pelayanan Publik bagi Penyandang Disabilitas di Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota;
  9. Keputusan Sekretaris Jenderal Komisi Pemilihan Umum Nomor 2109 Tahun 2025 tentang Pedoman Pelaksanaan Pelayanan bagi Penyandang Disabilitas di Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota;

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN SEKRETARIS KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN KONAWE UTARA TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENINGKATAN PELAYANAN AKSESIBILITAS BAGI PENYANDANG DISABILITAS DI KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN KONAWE UTARA.
- KESATU : Menetapkan Standar Operasional Prosedur Peningkatan Pelayanan Aksesibilitas Bagi Penyandang Disabilitas di Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Konawe Utara sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Wanggudu  
pada tanggal 29 September 2025

SEKRETARIS KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KABUPATEN KONAWE UTARA,

ttd.

MUHAMMAD HARIS

Salinan sesuai dengan aslinya  
SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KABUPATEN KONAWE UTARA  
Kepala Sub Bagian Teknis Penyelenggaraan  
Pemilu dan Hukum,



LAMPIRAN :

KEPUTUSAN SEKRETARIS KOMISI  
PEMILIHAN UMUM KABUPATEN  
KONAWE UTARA NOMOR 21 TAHUN 2025  
TENTANG STANDAR OPERASIONAL  
PROSEDUR PENINGKATAN PELAYANAN  
AKSESIBILITAS BAGI PENYANDANG  
DISABILITAS DI KOMISI PEMILIHAN  
UMUM KABUPATEN KONAWE UTARA.

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENINGKATAN PELAYANAN  
AKSESIBILITAS BAGI PENYANDANG DISABILITAS  
DI KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN KONAWE UTARA.



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KABUPATEN KONAWE UTARA

NOMOR 1 TAHUN 2025  
TANGGAL 29 SEPTEMBER 2025

TENTANG  
PENINGKATAN PELAYANAN AKSESIBILITAS BAGI  
 PENYANDANG DISABILITAS DI KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KABUPATEN KONAWE UTARA

2025

## PENGESAHAN

1. Standar Operasional Prosedur ini dibuat untuk dilaksanakan setiap unit kerja di lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Konawe Utara
2. Standar Operasional Prosedur ini dibuat sebagai panduan bagi Sekretariat KPU Kabupaten Konawe Utara dalam Peningkatan Pelayanan Aksesibilitas bagi Penyandang Disabilitas di Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Konawe Utara;
3. Standar Operasional Prosedur ini dapat dilakukan review atau evaluasi secara rutin paling sedikit 1 (satu) kali setahun;
4. Untuk mengantisipasi keadaan kahar, perubahan dapat dilakukan selama pelaksanaan Standar Operasional Prosedur ini;
5. Perubahan tidak berlaku untuk tahapan kegiatan yang sudah dilaksanakan;
6. Perubahan terhadap ruang lingkup dan penanggungjawab kegiatan mengakibatkan Standar Operasional Prosedur ini batal seluruhnya;
7. Standar Operasional Prosedur ini berlaku pada saat ditanda tangani.

Disahkan di Wanggudu  
pada tanggal 29 September 2025

Sekretaris KPU Kabupaten Konawe Utara,





SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KABUPATEN KONAWE UTARA

	Nomor SOP	1 Tahun 2025
	Tanggal pengesahan	29 September 2025
	Disahkan oleh	Sekretaris KPU Kabupaten Konawe Utara
	Nama SOP	Standar Operasional Prosedur Peningkatan Aksesibilitas bagi Penyandang Disabilitas di Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Konawe Utara
<b>TUJUAN</b>	Tujuan SOP Peningkatan Pelayanan Aksesibilitas bagi Penyandang Disabilitas di KPU Kabupaten Konawe Utara sebagai dasar dalam melaksanakan pelayanan tamu bagi penyandang disabilitas sesuai ketentuan.	
<b>Dasar Hukum</b>	<b>Kualifikasi Pelaksana</b>	
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas; 3. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum 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; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2020 tentang Aksesibilitas Terhadap Permukiman, Pelayanan Publik, dan Pelindungan dari Bencana Bagi Penyandang Disabilitas; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Pemerintahan; 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	1. Memahami alur dan sistem pelayanan tamu bagi Penyandang Disabilitas di KPU Kabupaten Konawe Utara; 2. Memiliki kemampuan dalam berkomunikasi secara baik dengan tamu penyandang disabilitas; 3. Memahami peraturan dan alur protokol di KPU Kabupaten Konawe Utara.	

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

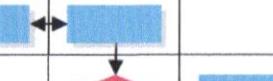
7. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 14 Tahun 2020 tentang Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Komisi Pemilihan Umum, Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Komisi 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;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan;
9. Keputusan Komisi Pemilihan Umum Nomor 842 Tahun 2025 tentang Pedoman Teknis Pelayanan Publik bagi Penyandang Disabilitas di Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota;
10. 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;
11. Surat Edaran Sekretaris Jenderal KPU Nomor 6 Tahun 2021 tentang Tata Tertib Keamanan dan Ketertiban di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Republik Indonesia.

<b>Keterkaitan</b>	<b>Peralatan/Perlengkapan</b>
Keputusan KPU Kabupaten Konawe Utara Nomor 14 Tahun 2025 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Konawe Utara	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alat pengamanan</li> <li>2. Area Parkir Khusus Difabel</li> <li>3. Petugas Pemandu</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. Tanda Pengenal Tamu</li> <li>11. <i>Handy Talky</i></li> </ol>
Peringatan	Pencatatan dan Pendataan
Apabila SOP tentang Peningkatan pelayanan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas di lingkungan KPU Kabupaten Konawe Utara 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 KABUPATEN KONAWE UTARA**

No.	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		Penyandang Disabilitas	Pamdal	Registrasi	Protokol	Sespri	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Penyandang disabilitas datang ke kantor KPU Kabupaten Konawe Utara						Kendaraan	Mulai	Tindakan	
2	Personil yang ditugaskan berjaga di pintu gerbang dengan menerapkan 5S (senyum, salam, sapa, sopan, santun) menanyakan maksud dan tujuan, serta mengidentifikasi kebutuhan khusus tamu.						-	2 Menit	Tindakan	
3	Personil yang ditugaskan memeriksa kendaraan, membuka pintu gerbang, dan mengarahkan tamu ke area parkir khusus.						Alat Pengamanan (Metal Detector), Area Parkir Khusus Difabel	5 Menit	Tindakan	
4	Personil yang ditugaskan mengarahkan dan mendampingi tamu dari area parkir/lobi menuju ruang Pojok Difabel.						Kursi Roda dan Ram	2 Menit	Tindakan	Untuk tunanetra, diarahkan melalui <i>guiding block</i> . Untuk pengguna kursi roda, memastikan akses Ram tidak ada hambatan.
5	Personil Registrasi menyambut tamu yang didampingi oleh Personil yang ditugaskan di ruang Pojok Difabel dan dipersilahkan untuk duduk di tempat yang nyaman.						Ruang Pojok Difabel, Meja Registrasi	1 Menit	Tindakan	
6	Personil Registrasi meminta identitas diri (SIM,KTP,PASPOR) tamu penyandang disabilitas dan membantu proses pengisian buku tamu.						Buku Tamu Difabel	5 Menit	Rekap Data Masuk Kunjungan	

Keterangan Simbol			
	Kegiatan dimulai atau kegiatan selesai (diakhiri)		Proses pengambilan keputusan
	Kegiatan/Proses sedang berjalan		Penghubung antar halaman

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 menukarinya 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						Alat Komunikasi/ Handy Talky	2 Menit	Tindakan	
11	Apabila konfirmasi pimpinan/ pejabat tidak berada di tempat/ belum bisa diterima maka tamu diminta untuk menjadwal ulang waktu kunjungan dan berkoordinasi dengan staf pimpinan/ pejabat.						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 Sub Bagian.						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 Kabupaten Konawe Utara 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.

