SALINAN

KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA SURABAYA

KEPUTUSAN SEKRETARIS
KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA SURABAYA
NOMOR 34 TAHUN 2026
TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK RAMAH KELOMPOK RENTAN
DI LINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA SURABAYA

SEKRETARIS KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA SURABAYA,

Menimbang : a. bahwa setiap pengguna layanan memiliki hak yang sama untuk dapat mengakses pelayanan secara aman, nyaman, adil, nondiskriminatif, mudah, ramah, dan setara;

b. bahwa untuk menjamin kualitas pelayanan publik yang ramah serta optimal bagi kelompok rentan, serta meningkatkan pelibatan kelompok rentan di lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kota Surabaya diperlukan penyelenggaraan pelayanan publik yang ramah bagi kelompok rentan;

c. bahwa untuk melaksanakan kewajiban penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana amanat dalam ketentuan Pasal 29 Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengatur Penyelenggara berkewajiban memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat tertentu;

d. 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

jdih.kpu.go.id/jatim/surabaya-kota

berupa layanan dan fasilitas tambahan, yang diperlukan untuk memastikan bahwa kelompok rentan dapat mengakses dan menggunakan layanan secara efektif dan efisien, sesuai dengan preferensi kebutuhan;

e. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, huruf c dan huruf d, perlu menetapkan Keputusan Sekretaris Komisi Pemilihan Umum Kota Surabaya tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kota Surabaya;

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

2. Undang-Undang Nomor 23 tahun 2002 tentang Pelindungan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 109, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4235) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang nomor 23 tahun 2002 tentang Pelindungan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 297, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5606);

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

4. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 69, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5871);

5. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik

jdih.kpu.go.id/jatim/surabaya-kota

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 6832);

6. 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);
7. 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);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
9. 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);

jdih.kpu.go.id/jatim/surabaya-kota

10. 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);
11. 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 KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA SURABAYA TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK RAMAH KELOMPOK RENTAN DI LINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA SURABAYA.

KESATU : Menetapkan Penyelenggaraan Publik Ramah Kelompok Rentan di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kota Surabaya, sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU menjadi acuan bagi Komisi Pemilihan Umum Kota Surabaya dalam memberikan pelayanan publik bagi Kelompok Rentan.

jdih.kpu.go.id/jatim/surabaya-kota

KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Surabaya
pada tanggal 22 Oktober 2026

SEKRETARIS KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA SURABAYA

ttd.

NURITA PARAMITA

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



Endah Yuli Ekowati

jdih.kpu.go.id/jatim/surabaya-kota

LAMPIRAN
KEPUTUSAN SEKRETARIS
KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA SURABAYA
NOMOR 22 TAHUN 2026
TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK RAMAH KELOMPOK RENTAN DI LINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA SURABAYA

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK RAMAH KELOMPOK RENTAN DI LINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA SURABAYA

jdih.kpu.go.id/jatim/surabaya-kota

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Undang-Undang Dasar Tahun 1945 Pasal 28H ayat (2) menyebutkan bahwa setiap orang mendapat kemudahan dan perlakuan khusus untuk memperoleh kesempatan dan manfaat yang sama guna mencapai persamaan dan keadilan. Hal ini mengeksplisitkan bahwa setiap orang memiliki hak dan kesempatan yang sama dalam berpartisipasi secara sosial dan berkontribusi dalam pembangunan, tanpa membedakan latar belakang, status sosial, dan kondisi fisik seseorang.

Dengan mengakui beberapa instrumen Hak Asasi Manusia, maka pemahaman konsep kesetaraan gender, disabilitas dan inklusi sosial menjadi sebuah konsep yang perlu ditanamkan dalam berbagai kebijakan pemerintah, dengan beberapa elemen sebagai berikut:

1. Pemenuhan hak dasar bagi semua individu dan warga negara;
2. Menghapus dan memberantas kemiskinan, keterpinggiran, diskriminasi, rasa tidak aman dan nyaman, ketakutan, dan pembedaan perlakuan;
3. Mendorong penguatan pemberian kesempatan dan kemanfaatan secara setara berdasarkan prinsip-prinsip demokrasi dan hak asasi manusia;
4. Mewujudkan kesetaraan gender, inklusi disabilitas sebagai konsep yang berkaitan, dan tidak berdiri sendiri, sehingga intervensi dan strategi untuk mengatasi ketidakadilan haruslah terintegrasi untuk mewujudkan inklusi sosial.

Untuk itu, diperlukan upaya untuk menghadirkan ekosistem penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan KPU Kota Surabaya yang ramah dan inklusif. Pelayanan publik dapat menjadi penggerak (*enabler*) yang memungkinkan setiap penduduk dan warga negara dapat melakukan aktivitasnya sebagai individu dan masyarakat untuk berpartisipasi secara penuh dalam pembangunan, baik melalui aktivitas sosial, ekonomi, budaya dan politik.

Komisi Pemilihan Umum (KPU) sebagai penyelenggara pelayanan publik memiliki kewajiban untuk menjamin aksesibilitas dan kesetaraan bagi seluruh warga negara, termasuk kelompok rentan. Hal ini sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, perlu memastikan penerapan prinsip kesetaraan dan keadilan dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik yang inklusif dan ramah bagi Kelompok

jdih.kpu.go.id/jatim/surabaya-kota

Rentan, serta menegaskan bahwa fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, dimana pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

B. Maksud dan Tujuan

1. Maksud

   Pedoman penyelenggaraan pelayanan ini dimaksudkan sebagai acuan bagi KPU Kota Surabaya dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang ramah, aksesibel, dan inklusif bagi kelompok rentan.

2. Tujuan

   Pedoman penyelenggaraan pelayanan publik ramah kelompok rentan tersebut bertujuan untuk:

   a). menjamin terpenuhinya hak kelompok rentan dalam memperoleh pelayanan publik yang setara;

   b). memberikan panduan mengenai penyediaan sarana, prasarana, dan mekanisme pelayanan yang aksesibel;

   c). meningkatkan kapasitas dan sensitivitas petugas pelayanan KPU Kota Surabaya dalam memberikan pelayanan yang inklusif dan nondiskriminatif;

   d). mewujudkan lingkungan pelayanan publik di KPU Kota Surabaya yang menghormati martabat, kemandirian, dan kesetaraan bagi kelompok rentan; dan

   e). mendukung terwujudnya pemilu yang partisipatif dengan memastikan kelompok rentan mendapatkan pelayanan yang optimal dalam setiap tahapan maupun non tahapan.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup pedoman penyelenggaraan pelayanan ini mencakup pelayanan bagi masyarakat tertentu atau kelompok rentan. Adapun yang dimaksud sebagai masyarakat kelompok tertentu atau Kelompok Rentan, diantaranya adalah penyandang disabilitas, orang lanjut usia, wanita hamil, ibu menyusui, anak-anak, korban bencana alam, dan korban bencana sosial yang menggunakan layanan di lingkungan KPU Kota Surabaya.

jdih.kpu.go.id/jatim/surabaya-kota

BAB II

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK RAMAH KELOMPOK RENTAN

A. Ketentuan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan

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. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
3. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang-perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
4. Kelompok rentan adalah masyarakat yang memiliki karakteristik dan kondisi dengan risiko tinggi mengalami hambatan dalam mengakses pelayanan publik, baik secara fisik, sosial, ekonomi, lingkungan, dan geografis.
5. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara Layanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
6. Aksesibilitas kelompok rentan adalah kemudahan, kesetaraan, dan ketersediaan akses terhadap fasilitas, layanan publik, infrastruktur, serta informasi yang dirancang secara inklusif agar dapat dijangkau dan digunakan secara mandiri oleh masyarakat dengan kebutuhan khusus.
7. Komisi Pemilihan Umum Kota Surabaya adalah lembaga penyelenggara Pemilihan Umum di kabupaten/kota.

jdih.kpu.go.id/jatim/surabaya-kota

B. Definisi Jenis Kelompok Rentan

Kelompok Rentan sering mengalami diskriminasi, marginalisasi, atau eksklusi yang dapat menghalangi partisipasi dan kontribusi dalam bermasyarakat. Terdapat beberapa kelompok yang termasuk dalam Kelompok Rentan di Indonesia, antara lain:

1. Penyandang Disabilitas

   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. Terdapat beberapa ragam disabilitas, antara lain: Penyandang disabilitas fisik, Penyandang disabilitas intelektual, Penyandang disabilitas mental, dan Penyandang disabilitas sensorik.

2. Orang Lanjut Usia

   Orang lanjut usia adalah seseorang yang telah mencapai usia 60 tahun ke atas. Orang lanjut usia berhak memperoleh perlakuan dan pelindungan lebih berkenaan dengan kekhususannya, seperti pelayanan kesehatan, kesempatan kerja, pendidikan dan pelatihan, bantuan sosial, dan lain-lain. Orang lanjut usia juga dapat diklasifikasikan menjadi lanjut usia potensial, yaitu yang masih mampu melakukan pekerjaan dan/atau kegiatan yang dapat menghasilkan barang dan/atau jasa, dan lanjut usia tidak potensial, yaitu yang tidak berdaya mencari nafkah sehingga hidupnya bergantung pada bantuan orang lain.

3. Wanita Hamil

   Wanita hamil adalah perempuan yang sedang mengandung janin di dalam rahimnya yang dimulai dari konsepsi sampai lahirnya janin. Perempuan hamil termasuk dalam Kelompok Rentan karena memiliki kebutuhan dan hak-hak khusus yang berhubungan dengan kesehatan, keselamatan, dan kesejahteraan dirinya dan janinnya.

4. Ibu Menyusui

   Ibu menyusui adalah seorang wanita yang telah melahirkan dan sedang berada dalam masa laktasi kepada bayinya. Dimana setiap bayi berhak mendapatkan ASI eksklusif, sehingga keluarga serta lingkungan perlu mendukung ibu menyusui lewat penyediaan waktu serta fasilitas yang memadai.

jdih.kpu.go.id/jatim/surabaya-kota

5. Anak-Anak

   Anak adalah setiap manusia yang berusia di bawah 18 (delapan belas) tahun dan belum menikah, termasuk anak yang masih dalam kandungan.

6. Korban Bencana Alam dan Bencana Sosial

   Korban bencana alam dan bencana sosial adalah orang atau sekelompok orang yang mengalami dampak buruk akibat bencana, seperti kerusakan dan atau kerugian harta benda, penderitaan dan atau kehilangan jiwa. Korban meliputi korban meninggal, hilang, luka/sakit, menderita, dan mengungsi.

C. Prinsip Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan

Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan bertujuan untuk menciptakan inklusi dan aksesibilitas bagi semua individu tanpa memerlukan adaptasi atau modifikasi tambahan. Terdapat tujuh prinsip utama yang dapat diaplikasikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yang inklusif dan aksesibel bagi semua individu, diantaranya:

1. Setara (*Equitable*). Dalam Pelayanan Publik, semua orang harus memiliki akses yang setara tanpa diskriminasi, termasuk kelompok masyarakat yang memiliki keterbatasan fisik atau kognitif.
2. Fleksibilitas (*Flexibility*). Pelayanan publik harus dirancang dengan fleksibilitas untuk mengakomodasi berbagai cara penggunaan oleh berbagai individu, yang mencakup berbagai tingkat keterampilan, preferensi, dan gaya penggunaan.
3. Sederhana dan Intuitif (*Simple and Intuitive*). Penyelenggaraan pelayanan publik harus sederhana dan mudah dimengerti tanpa instruksi yang rumit.
4. Informasi yang Mudah Dibaca (*Perceptible Information*). Informasi yang diperlukan untuk menggunakan produk atau layanan harus jelas dan mudah ditemukan, yang mencakup informasi visual, auditif, dan haptic.
5. Kesalahan yang Tidak Fatal (*Tolerance for Error*). Layanan publik harus dirancang dengan memperhitungkan kemungkinan kesalahan penggunaan tanpa konsekuensi serius, yang mencakup langkah-langkah pelindungan dan pemulihan.
6. Upaya Fisik yang Minimal (*Physical Effort*). Pelayanan publik harus meminimalkan upaya fisik yang diperlukan seorang pengguna layanan

jdih.kpu.go.id/jatim/surabaya-kota

untuk menggunakannya. Mencakup penggunaan teknologi yang mudah diakses atau fasilitas yang ramah disabilitas.

7. Ukuran dan Ruang yang Tepat (*Size and Space for Approach*). Fasilitas layanan publik harus memperhitungkan berbagai ukuran tubuh, kemampuan motorik dan peralatan yang mungkin digunakan oleh pengguna. Ini mencakup aksesibilitas untuk kursi roda dan fasilitas penunjang lainnya seperti ukuran pintu dan bidang miring.

Dengan menerapkan prinsip-prinsip diatas dalam Pelayanan Publik, penyelenggara Pelayanan Publik dapat menciptakan lingkungan yang inklusif dan mendukung hak setiap individu untuk mengakses pelayanan dengan mudah, tanpa hambatan yang tidak perlu. Hal ini dilaksanakan dengan tetap memperhatikan kemandirian dan menjaga martabat pengguna layanan kelompok rentan, dengan cara melayani dengan sikap sopan, penuh penghormatan serta memberi bantuan sesuai kebutuhan tanpa mengurangi kemandirian pengguna layanan.

D. Pendekatan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kelompok Rentan

Pelayanan Publik ramah Kelompok Rentan, diselenggarakan untuk memastikan layanan pemerintah lebih inklusif, sensitif, dan responsif dalam mempertimbangkan berbagai kebutuhan dan kerentanan kelompok tertentu dalam mendapatkan Pelayanan Publik. Pendekatan penyelenggaraan pelayanan publik ramah kelompok rentan lebih memperhatikan kesetaraan dan pelindungan hak-hak mereka, antara lain:

1. Pendekatan Inklusif. Pelayanan publik harus dirancang dengan mempertimbangkan keberagaman masyarakat dengan memasukkan Kelompok Rentan, seperti penyandang disabilitas, anak-anak, orang lanjut usia, wanita hamil, ibu menyusui, korban bencana alam/sosial, dan kelompok minoritas lainnya.
2. Sensitivitas terhadap Kebutuhan Khusus. Pelayanan publik harus sensitif terhadap kebutuhan khusus Kelompok Rentan, misalnya dengan menyediakan fasilitas aksesibilitas, penerjemah, atau layanan konseling yang sesuai.
3. Partisipasi Kelompok Rentan, Kelompok Rentan harus didorong untuk berpartisipasi dalam proses perencanaan dan pengambilan keputusan yang berhubungan dengan Pelayanan Publik yang mereka terima.

jdih.kpu.go.id/jatim/surabaya-kota

4. Pemberian Prioritas terhadap Pelindungan Hak. Pelindungan hak-hak Kelompok Rentan harus menjadi prioritas, dan pelanggaran hak-hak tersebut harus ditindak dengan tegas.
5. Evaluasi dan Pemantauan Berkelanjutan. Evaluasi dan pemantauan yang berkelanjutan harus dilakukan untuk memastikan bahwa Pelayanan Publik benar-benar bermanfaat bagi Kelompok Rentan.

Pendekatan diatas merupakan wujud upaya untuk memastikan bahwa Pelayanan Publik tidak hanya merata, tetapi juga adil, inklusif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat rentan. Hal ini akan membantu menciptakan masyarakat yang lebih berkeadilan dan berempati.

E. Pemenuhan Dukungan bagi Kelompok Rentan di KPU kota Surabaya

1. Aksesibilitas fisik, nonfisik dan Akomodasi yang Layak

   Tempat Pelayanan Publik harus dirancang dengan baik untuk aksesibilitas fisik maupun nonfisik serta menyediakan akomodasi yang layak bagi Kelompok Rentan. Aksesibilitas yang tersedia di KPU Kota Surabaya, seperti:

   - tangga yang mudah digunakan oleh kelompok rentan;
   - jalur landai (*ramp*) dengan kemiringan sesuai standar;
   - jalur pemandu (*guiding block*) bagi penyandang disabilitas;
   - kursi yang nyaman bagi kelompok rentan.

2. Fasilitas penunjang

   Fasilitas penunjang yang tersedia di KPU Kota Surabaya untuk Kelompok Rentan, seperti:

   - alat bantu jalan atau kursi roda;
   - toilet yang mudah digunakan kelompok rentan;
   - area parkir khusus bagi kelompok rentan;
   - ruang tenang;
   - ruang laktasi;
   - loket prioritas;
   - area bermain anak.

3. Informasi pelayanan yang sesuai dengan kondisi kelompok rentan

   Informasi di tempat dan fasilitas Pelayanan Publik harus disampaikan dengan cara yang sesuai dengan kebutuhan, seperti:

   - penunjuk arah (jalur evakuasi, titik kumpul) dibuat dengan huruf jelas, kontras warna, dan simbol mudah dipahami;

jdih.kpu.go.id/jatim/surabaya-kota

- informasi pelayanan disediakan dalam format cetak, digital, audio, dan huruf *braille* atau alat bantu lainnya.

4. Peningkatan kesadaran dan kapasitas penyelenggara pelayanan

   Penyelenggara perlu mengikuti pelatihan dan memiliki pengetahuan serta kesadaran terhadap kelompok rentan, seperti:

   - cara berinteraksi dan berkomunikasi serta memahami kebutuhan kelompok rentan, sehingga pengguna layanan dari kelompok rentan tidak merasa enggan atau tidak nyaman dalam mengakses pelayanan publik;
   - kelompok rentan khususnya penyandang disabilitas tidak lagi menerima diskriminasi atau perlakuan tidak adil, baik dalam akses ke layanan atau dalam interaksi dengan petugas atau pegawai;

5. Sikap petugas pelayanan

   Pegawai atau petugas di tempat Pelayanan Publik harus memberikan layanan, seperti:

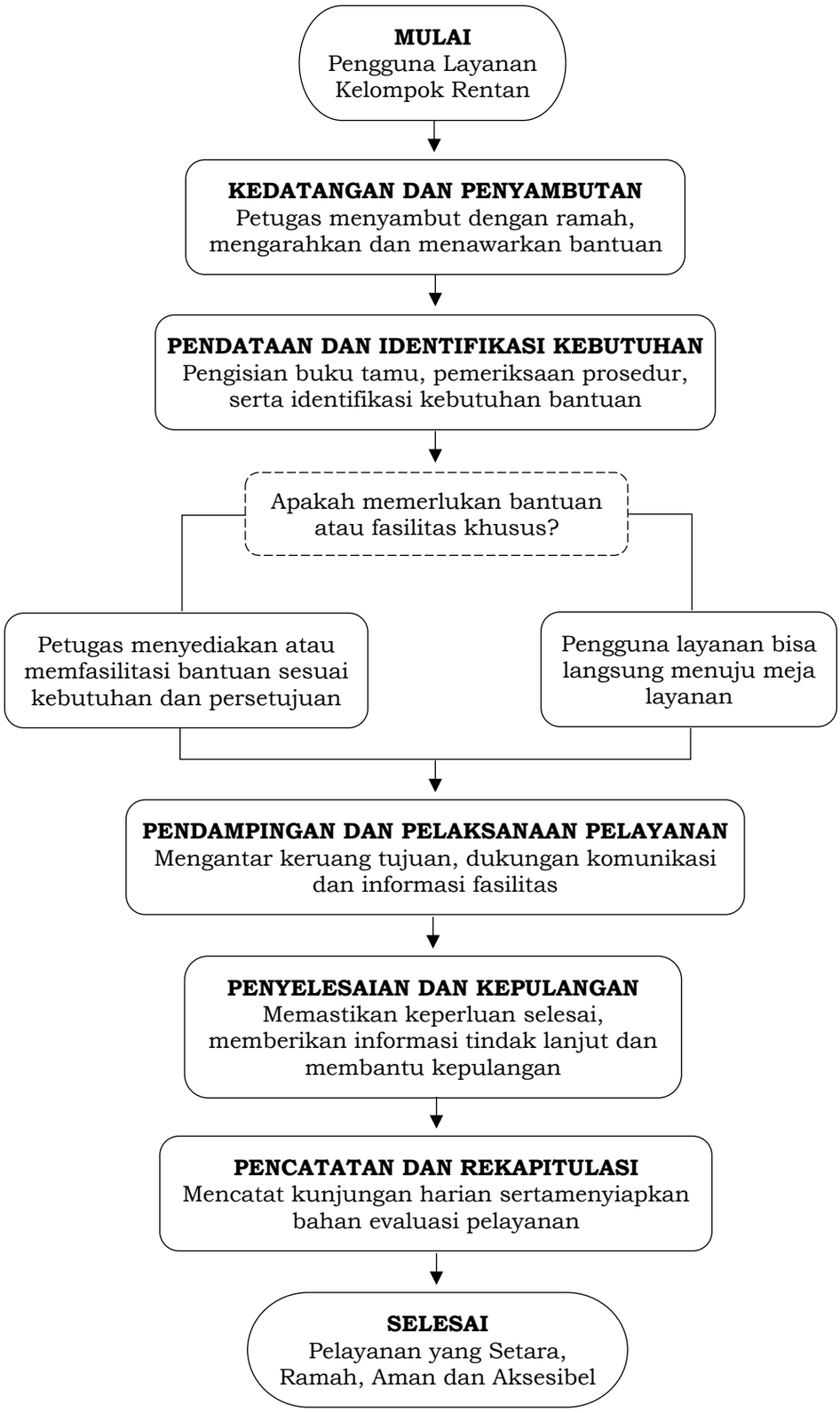
   - Bersikap ramah, sabar atau pengertian terhadap kebutuhan kelompok rentan;
   - menyediakan bantuan hanya jika diminta atau disetujui oleh pengguna layanan;
   - memberikan pelayanan cepat, sederhana, dan tidak diskriminatif;
   - menjaga kerahasiaan serta menghormati martabat pengguna layanan;
   - mencatat dan menindaklanjuti setiap hambatan yang dialami pengguna layanan kelompok rentan.

F. Mekanisme Pelayanan

Pelayanan bagi kelompok rentan di lingkungan KPU Kota Surabaya dilaksanakan dengan mengutamakan prinsip kesetaraan, nondiskriminatif, keramahan, aksesibilitas, keamanan, serta penghormatan terhadap martabat dan hak pengguna layanan. Setiap pengguna layanan dari kelompok rentan memperoleh bantuan dan fasilitas sesuai dengan kebutuhan, kondisi, serta pilihan yang bersangkutan, tanpa mengurangi haknya untuk memperoleh pelayanan yang setara. Pelaksanaan pelayanan bagi kelompok rentan dilakukan melalui tahapan sebagai berikut:

jdih.kpu.go.id/jatim/surabaya-kota

Alur pelayanan bagi kelompok rentan



jdih.kpu.go.id/jatim/surabaya-kota

Keterangan:

1. Tahap Kedatangan dan Penyambutan
   - Petugas keamanan atau resepsionis menyambut pengguna layanan dengan ramah, sopan, dan responsif, serta memberikan informasi awal mengenai lokasi dan prosedur pelayanan.
   - Petugas menawarkan bantuan apabila diperlukan, termasuk membantu mobilitas pengguna layanan penyandang disabilitas, menyediakan kursi roda atau alat bantu yang tersedia, serta memberikan prioritas pelayanan atau antrean sesuai kebutuhan.
   - Pemberian bantuan dilakukan dengan memperhatikan kenyamanan, persetujuan, dan kemandirian pengguna layanan.
2. Tahap Pendataan dan Identifikasi Kebutuhan
   - Petugas membantu pengguna layanan mengisi buku tamu atau formulir kunjungan yang sekurang-kurangnya memuat identitas dan keperluan kunjungan.
   - Petugas menanyakan kebutuhan bantuan secara sopan dan tidak diskriminatif untuk menentukan bentuk pendampingan atau fasilitas yang diperlukan.
   - Identitas atau data pribadi pengguna layanan dijaga kerahasiaannya dan digunakan sesuai kebutuhan pelayanan serta ketentuan yang berlaku.
3. Tahap Pendampingan dan Pelaksanaan Pelayanan
   - Petugas mengarahkan atau mendampingi pengguna layanan menuju ruang pelayanan, unit kerja, atau pejabat yang dituju.
   - Bagi pengguna layanan penyandang disabilitas atau pengguna layanan lain yang membutuhkan bantuan, petugas memberikan pendampingan sesuai kebutuhan dan persetujuan pengguna layanan.
   - Apabila terdapat hambatan komunikasi, petugas memfasilitasi penggunaan sarana komunikasi atau teknologi bantu yang tersedia dan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan.
   - Petugas juga memberikan informasi mengenai fasilitas pendukung yang tersedia, antara lain ruang laktasi bagi ibu menyusui dan area bermain anak bagi pengguna layanan yang membawa anak, dengan tetap memperhatikan keamanan dan kenyamanan.

jdih.kpu.go.id/jatim/surabaya-kota

4. Tahap Penyelesaian Pelayanan dan Kepulangan
    - Setelah proses pelayanan selesai, petugas memastikan bahwa keperluan pengguna layanan telah ditangani sesuai prosedur dan memberikan informasi apabila terdapat tindak lanjut yang perlu dilakukan.
    - Petugas membantu proses kepulangan apabila diperlukan, termasuk mengarahkan pengguna layanan menuju pintu keluar atau membantu mobilitas sesuai kebutuhan.
5. Tahap Pencatatan dan Rekapitulasi
    - Petugas melakukan pencatatan dan rekapitulasi harian atas kunjungan pengguna layanan, termasuk pengguna layanan dari kelompok rentan, berdasarkan data kunjungan yang tersedia.
    - Rekapitulasi digunakan sebagai bahan pemantauan, evaluasi, dan perbaikan kualitas pelayanan serta penyediaan fasilitas yang lebih aksesibel.
    - Pengelolaan data dilakukan secara tertib dengan tetap menjaga kerahasiaan dan perlindungan data pribadi pengguna layanan.

Seluruh tahapan pelayanan tersebut dilaksanakan secara terpadu dan berkesinambungan untuk memastikan bahwa setiap pengguna layanan kelompok rentan memperoleh pelayanan yang mudah diakses, aman, nyaman, responsif, dan setara di lingkungan KPU Kota Surabaya.

jdih.kpu.go.id/jatim/surabaya-kota

BAB III

PENUTUP

Pedoman ini menjadi acuan bagi KPU Kota Surabaya dalam melaksanakan pelayanan publik yang inklusif. Pelaksanaan pedoman ini diharapkan mampu menghilangkan hambatan-hambatan yang dihadapi kelompok rentan, serta mewujudkan pelayanan yang setara, adil, dan bermartabat.

Ditetapkan di Surabaya
pada tanggal 22 Oktober 2026

SEKRETARIS KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA SURABAYA

ttd.

NURITA PARAMITA

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



Endah Yuli Ekowati

jdih.kpu.go.id/jatim/surabaya-kota