



SALINAN

KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI JAWA TIMUR

KEPUTUSAN SEKRETARIS
KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 25 TAHUN 2026
TENTANG
SISTEM PELAYANAN TERPADU DI LINGKUNGAN SEKRETARIAT KOMISI
PEMILIHAN UMUM PROVINSI JAWA TIMUR

SEKRETARIS KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI JAWA TIMUR,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas dan mempermudah penyelenggaraan pelayanan terpadu, dapat dilakukan penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu sebagaimana ketentuan dalam Pasal 9 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- b. bahwa sehubungan adanya perubahan jenis pelayanan di lingkungan Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Timur, maka Keputusan Sekretaris Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Timur Nomor 139 Tahun 2025 tentang Sistem Pelayanan Terpadu di lingkungan Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Timur sudah tidak sesuai dengan perkembangan dan kebutuhan penyelenggaraan Sistem Pelayanan Terpadu di lingkungan Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Timur, sehingga perlu diganti;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Sekretaris Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Timur tentang Sistem Pelayanan Terpadu di lingkungan Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Timur;

- 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 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);
3. 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);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1715);
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 22 Tahun 2023 tentang Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik di Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 870) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 4 Tahun 2025 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik di Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN SEKRETARIS KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI JAWA TIMUR TENTANG SISTEM PELAYANAN TERPADU DI LINGKUNGAN SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI JAWA TIMUR.

KESATU : Sistem pelayanan terpadu yang digunakan di lingkungan Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Timur adalah sistem pelayanan terpadu yang dilaksanakan secara fisik dan virtual.

KEDUA : Jam operasional Ruang Pelayanan Terpadu di lingkungan Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Timur sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU, yaitu:

- a. Hari Senin sampai dengan Hari Kamis dimulai pukul 08.00 sampai pukul 16.00 Waktu Indonesia Barat (WIB); dan
- b. Hari Jumat dimulai pukul 08.00 sampai pukul 16.30 Waktu Indonesia Barat (WIB).

KETIGA : Moto Pelayanan Terpadu di lingkungan Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Timur sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU adalah Bangsa Melayani Bangsa dengan Prima, Cepat, Tepat, Inklusif, dan Berintegritas.

KEEMPAT : Maklumat Pelayanan Terpadu di lingkungan Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Timur sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU, yaitu Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Timur berjanji untuk:

- a. menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan;
- b. memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus; dan
- c. menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.

KELIMA : Jenis Pelayanan Terpadu di lingkungan Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Timur sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU, meliputi:

- a. Layanan Pemutakhiran Data Pemilih yang dikelola oleh Subbagian Data dan Informasi.
- b. Layanan Pencalonan Peserta Pemilu dan/atau Pemilihan yang dikelola oleh Subbagian Teknis Penyelenggaraan Pemilu.
- c. Layanan Verifikasi dan Pemutakhiran Data Partai Politik yang dikelola oleh Subbagian Teknis Penyelenggaraan Pemilu.
- d. Layanan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi yang dikelola oleh Subbagian Partisipasi dan Hubungan Masyarakat.
- e. Layanan Pendidikan Pemilih yang dikelola oleh Subbagian Partisipasi dan Hubungan Masyarakat.

- f. Layanan Pengaduan Masyarakat yang dikelola oleh Subbagian Hukum.
- g. Layanan Kerjasama yang dikelola oleh Subbagian Perencanaan.
- h. Layanan Sumber Daya Manusia yang dikelola oleh Subbagian Sumber Daya Manusia meliputi pelayanan administrasi kepegawaian dan layanan pendukung pengelolaan sumber daya manusia.

KEENAM : Budaya Pelayanan Terpadu di lingkungan Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Timur sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU adalah 5S yang meliputi:

- a. Senyum, menciptakan rasa tenang, rasa tentram, serta menularkan kebahagiaan dan energi positif untuk semua orang di sekeliling kita.
- b. Salam, merupakan bentuk penghormatan dan keramahan kepada pengguna layanan yang mencerminkan sikap santun, profesional, dan menghargai sesama.
- c. Sapa, merupakan tindakan menyambut dan berkomunikasi secara ramah dengan pengguna layanan untuk membangun hubungan yang baik serta menciptakan suasana pelayanan yang nyaman.
- d. Sopan, perilaku yang menunjukkan penghormatan kepada orang lain melalui sikap, perkataan, dan tindakan yang baik.
- e. Santun, perilaku yang mencerminkan kelembutan, etika, dan tata krama dalam memberikan pelayanan.

KETUJUH : Pengawasan terhadap pelaksanaan Sistem Pelayanan Terpadu sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU dilakukan oleh Sekretaris Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Timur melalui unit yang membidangi pelayanan publik.

KEDELAPAN : Pelaksanaan evaluasi pelayanan terpadu di lingkungan Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Timur dilaksanakan paling sedikit satu kali dalam satu tahun atau sewaktu-waktu apabila diperlukan.

KESEMBILAN : Pada saat keputusan ini mulai berlaku, Keputusan Sekretaris Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Timur Nomor 139 Tahun 2025 tentang Sistem Pelayanan Terpadu di Lingkungan Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Timur, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

KESEPULUH : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Surabaya
pada tanggal 29 Mei 2026

SEKRETARIS KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI JAWA TIMUR,

ttd.

NANIK KARSINI

Salinan ini sesuai dengan aslinya

SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI JAWA TIMUR

Kepala Bagian Teknis Penyelenggaraan Pemilu dan Hukum,



LAMPIRAN
KEPUTUSAN SEKRETARIS KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 25 TAHUN 2026
TENTANG SISTEM PELAYANAN TERPADU DI
LINGKUNGAN SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI JAWA TIMUR

SISTEM PELAYANAN TERPADU DI LINGKUNGAN SEKRETARIAT KOMISI
PEMILIHAN UMUM PROVINSI JAWA TIMUR

1. Pengertian

Sistem Pelayanan Terpadu merupakan satu kesatuan pengelolaan dalam pemberian pelayanan yang dilaksanakan dalam satu tempat dan dikendalikan melalui sistem pengendalian manajemen guna mempermudah, mempercepat, dan mengurangi biaya.

Sistem Pelayanan Terpadu di lingkungan Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Timur dilakukan secara terintegrasi dalam satu tempat baik secara langsung melalui ruang pelayanan maupun secara virtual melalui kanal media sosial resmi dan atau PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Timur yang dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.

Sistem Pelayanan Terpadu satu pintu dilakukan dengan cara memadukan beberapa jenis pelayanan untuk menyelenggarakan pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan hingga tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu.

2. Tujuan

Sistem Pelayanan Terpadu di lingkungan Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Timur diselenggarakan dengan tujuan:

- a. memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat;
- b. mendekatkan pelayanan kepada masyarakat;
- c. memperpendek proses pelayanan;
- d. mewujudkan proses pelayanan cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau; dan

- e. memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh layanan.

3. Prinsip

Sistem Pelayanan Terpadu di lingkungan Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Timur dilaksanakan dengan prinsip:

- a. kemudahan akses pelayanan;
- b. ekonomis;
- c. koordinasi;
- d. pendelegasian atau pelimpahan wewenang;
- e. akuntabilitas; dan
- f. aksesibilitas.

SEKRETARIS KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI JAWA TIMUR,

ttd.

NANIK KARSINI

Salinan ini sesuai dengan aslinya

SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI JAWA TIMUR

Kepala Bagian Teknis Penyelenggaraan Pemilu dan Hukum,



Yulyani Dewi