**SALINAN**

PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 11 TAHUN 2024
TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK RAMAH KELOMPOK RENTAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang :

a. bahwa setiap pengguna layanan memiliki hak yang sama untuk dapat mengakses pelayanan secara aman, nyaman, adil, nondiskriminasi, mudah, ramah, dan setara;
b. bahwa untuk menjamin kualitas pelayanan publik yang berkeadilan, nondiskriminasi, ramah, dan setara bagi kelompok rentan serta meningkatkan pelibatan kelompok rentan, diperlukan panduan 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, perlu diatur pelayanan publik dengan perlakuan khusus kepada masyarakat tertentu;
d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan;

Mengingat :

1. Pasal 17 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4916);
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. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
5. Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2021 tentang Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan

jdih.menpan.go.id

Reformasi Birokrasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 126);

6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 60 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1249) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 39 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 60 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 75);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK RAMAH KELOMPOK RENTAN.

## BAB I
## KETENTUAN UMUM

### Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan:

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. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja Penyelenggara Pelayanan Publik yang berada di lingkungan 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.
4. Pembina Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pembina adalah pimpinan lembaga negara, pimpinan kementerian, pimpinan lembaga pemerintah nonkementerian, pimpinan lembaga komisi negara atau yang sejenis, dan pimpinan lembaga lainnya, gubernur pada tingkat provinsi, bupati pada tingkat kabupaten, dan walikota pada tingkat kota.

jdih.menpan.go.id

5. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam Organisasi Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
6. 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.
7. 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.
8. Akomodasi yang Layak adalah modifikasi dan penyesuaian yang tepat dan diperlukan untuk menjamin penikmatan atau pelaksanaan semua hak asasi manusia dan kebebasan fundamental untuk penyandang disabilitas berdasarkan kesetaraan.
9. Desain Universal adalah panduan yang digunakan untuk merancang produk, lingkungan, atau layanan agar dapat diakses, digunakan, dan dinikmati oleh sebanyak mungkin orang, termasuk mereka yang memiliki berbagai jenis keterbatasan.
10. 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.
11. Inovasi Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut inovasi adalah proses dan hasil penciptaan gagasan kreatif sebagai terobosan dalam rangka memecahkan masalah publik dan memberikan manfaat kepada Masyarakat yang dapat dikembangkan secara berkelanjutan.
12. Menteri adalah menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang aparatur negara.

Pasal 2

Peraturan Menteri ini dimaksudkan untuk memberikan panduan bagi Penyelenggara Pelayanan Publik dalam menyelenggarakan Pelayanan Publik ramah Kelompok Rentan.

Pasal 3

Penyelenggaraan Pelayanan Publik ramah Kelompok Rentan dilaksanakan berdasarkan prinsip:

a. kesamaan hak, yaitu setiap warga negara memiliki hak yang sama untuk mendapatkan Pelayanan Publik tanpa adanya diskriminasi berdasarkan gender, disabilitas, atau latar belakang sosial.
b. aksesibilitas, yaitu Penyelenggara dan Pelaksana harus memastikan bahwa fasilitas, layanan, informasi, komunikasi, teknologi, dan lingkungan yang diperlukan untuk mengakses layanan publik dapat dijangkau dengan mudah, aman, nyaman, dan aksesibel oleh Kelompok Rentan;

jdih.menpan.go.id

c. kesetaraan akses, yaitu setiap Pelaksana dan Penyelenggara harus mengakui adanya masyarakat atau kelompok yang membutuhkan kemudahan, dukungan atau bantuan lebih dari yang lain karena latar belakang, hambatan, kebutuhan, atau kemampuan mereka;
d. profesionalitas, yaitu setiap Pelaksana dan Penyelenggara harus memiliki kompetensi, integritas, dan etika yang tinggi dalam memberikan Pelayanan Publik kepada Kelompok Rentan;
e. akuntabilitas, yaitu Penyelenggara memiliki kewajiban untuk memastikan bahwa kualitas dan hasil Pelayanan Publik yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan standar yang telah ditetapkan;
f. keterbukaan, yaitu semua individu berhak memperoleh informasi yang jelas, akurat, dan mudah dimengerti mengenai Pelayanan Publik yang disediakan oleh Penyelenggara;
g. partisipatif, yaitu semua warga negara termasuk Kelompok Rentan berhak untuk turut serta dalam merencanakan, melaksanakan, mengawasi, dan mengevaluasi Pelayanan Publik; dan
h. pelindungan terhadap kekerasan dan pelecehan, yaitu setiap Penyelenggara wajib menjamin pelindungan terhadap semua bentuk kekerasan dan pelecehan dalam konteks Pelayanan Publik.

## BAB II
## PENYELENGGARAAN

### Bagian Kesatu
### Kelompok Rentan

#### Pasal 4

(1) Organisasi Penyelenggara wajib menyelenggarakan Pelayanan Publik ramah bagi Kelompok Rentan.
(2) Kelompok Rentan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
    a. penyandang disabilitas;
    b. orang lanjut usia;
    c. wanita hamil;
    d. anak-anak; dan
    e. korban bencana alam dan bencana sosial.

#### Pasal 5

(1) Penyandang disabilitas merupakan 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.
(2) Pemenuhan dukungan bagi penyandang disabilitas dalam mengakses Pelayanan Publik berupa:
    a. aksesibilitas fisik, nonfisik, dan Akomodasi yang Layak;

jdih.menpan.go.id

b. fasilitas penunjang;
c. informasi yang sesuai dengan kondisi disabilitas;
d. peningkatan kesadaran dan pelatihan bagi Penyelenggara;
e. perlakuan yang adil dan nondiskriminasi; dan
f. sikap/tindakan ramah terhadap penyandang disabilitas.

Pasal 6

(1) Orang lanjut usia merupakan seseorang yang telah mencapai usia 60 (enam puluh) tahun ke atas.
(2) Pemenuhan dukungan bagi orang lanjut usia dalam mengakses Pelayanan Publik berupa:
a. aksesibilitas fisik, nonfisik, dan Akomodasi yang Layak;
b. sikap/tindakan ramah terhadap orang lanjut usia;
c. informasi yang sesuai dengan usia; dan
d. dukungan dalam navigasi.

Pasal 7

(1) Wanita hamil merupakan perempuan yang sedang mengandung janin di dalam rahimnya yang dimulai dari konsepsi sampai lahirnya janin.
(2) Pemenuhan dukungan bagi wanita hamil dalam mengakses Pelayanan Publik berupa:
a. aksesibilitas fisik yang memadai;
b. lingkungan fisik yang aman; dan
c. sikap/tindakan ramah terhadap wanita hamil.

Pasal 8

(1) Anak-anak merupakan setiap manusia yang berusia di bawah 18 (delapan belas) tahun dan belum menikah.
(2) Pemenuhan dukungan bagi anak-anak dalam mengakses Pelayanan Publik berupa:
a. aksesibilitas fisik yang memadai;
b. fasilitas di tempat umum bagi anak;
c. sikap/tindakan ramah terhadap anak-anak;
d. keamanan yang memadai; dan
e. penanganan khusus untuk anak-anak disabilitas.

Pasal 9

(1) Korban bencana alam merupakan orang atau sekelompok orang yang mengalami kerugian baik secara fisik, psikis, dan materil serta dampak buruk akibat peristiwa bencana alam.
(2) Korban bencana sosial merupakan orang atau sekelompok orang yang mengalami kerugian baik secara fisik, psikis, dan materil serta dampak buruk akibat peristiwa dampak buruk akibat bencana sosial.
(3) Pemenuhan dukungan bagi korban bencana alam dan bencana sosial dalam mengakses Pelayanan Publik berupa:
a. Aksesibilitas fisik yang memadai; dan
b. Kemudahan akses menuju Penyelenggara.

jdih.menpan.go.id

Bagian Kedua
Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan

Pasal 10

Penyelenggaraan Pelayanan Publik ramah Kelompok Rentan, meliputi aspek:
a. kebijakan dan kepemimpinan;
b. aksesibilitas fisik;
c. aksesibilitas informasi dan komunikasi;
d. akomodasi yang layak; dan
e. sumber daya manusia.

Pasal 11

(1) Aspek kebijakan dan kepemimpinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 huruf a untuk memastikan Pelayanan Publik yang disediakan memenuhi kebutuhan Kelompok Rentan serta memandu dan mendorong implementasi praktik yang inklusif dan aksesibel dalam seluruh organisasi.
(2) Aspek kebijakan dan kepemimpinan meliputi:
    a. komitmen pimpinan;
    b. dukungan anggaran;
    c. standar pelayanan inklusif;
    d. partisipasi; dan
    e. program/inovasi.

Pasal 12

(1) Aspek aksesibilitas fisik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 huruf b mencakup desain bangunan, fasilitas, dan infrastruktur dengan prinsip Desain Universal yang memungkinkan Kelompok Rentan dengan hambatan mobilitas atau disabilitas lainnya untuk dapat mengakses dan menggunakan pelayanan dengan nyaman.
(2) Aspek aksesibilitas fisik meliputi:
    a. jalur pemandu;
    b. area parkir khusus;
    c. jalur landai;
    d. area prioritas;
    e. toilet disabilitas;
    f. loket prioritas;
    g. ruang laktasi;
    h. area ramah anak;
    i. lift;
    j. alat bantu; dan
    k. ruang tenang.

Pasal 13

(1) Aspek aksesibilitas informasi dan komunikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 huruf c yaitu menyediakan informasi yang dapat diakses dalam berbagai format dengan menerapkan prinsip Desain Universal, serta teknologi dan alat bantu yang mendukung Kelompok Rentan dalam berkomunikasi.
(2) Aspek aksesibilitas informasi dan komunikasi meliputi:
    a. informasi pelayanan;

jdih.menpan.go.id

b. laman web;
c. media sosial;
d. aplikasi seluler;
e. rambu dan marka; dan
f. layanan pengaduan.

Pasal 14

(1) Aspek Akomodasi yang Layak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 huruf d yaitu menyediakan 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.
(2) Aspek Akomodasi yang Layak meliputi:
a. pendampingan;
b. fleksibilitas jadwal;
c. pelayanan jemput bola; dan
d. antrean prioritas.

Pasal 15

(1) Aspek sumber daya manusia sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 huruf e yaitu sumber daya manusia yang memiliki pengetahuan dan keterampilan memadai untuk memberikan Pelayanan Publik yang sensitif terhadap kebutuhan Kelompok Rentan.
(2) Aspek sumber daya manusia meliputi pelatihan sensitivitas disabilitas dan etika.

Bagian Ketiga
Keikutsertaan Kelompok Rentan

Pasal 16

(1) Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik ramah Kelompok Rentan, setiap Organisasi Penyelenggara wajib mengikutsertakan Kelompok Rentan.
(2) Pengikutsertaan Kelompok Rentan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dalam proses perencanaan, pelaksanaan serta pemantauan dan evaluasi.
(3) Organisasi Penyelenggara memastikan keikutsertaan yang bermakna dengan menyediakan mekanisme yang aksesibel, berupa Akomodasi yang Layak dan aksesibilitas sesuai preferensi dan kebutuhan setiap individu Kelompok Rentan.

Pasal 17

Panduan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri.

jdih.menpan.go.id

BAB III
PEMBINAAN SERTA PEMANTAUAN DAN EVALUASI

Pasal 18

(1) Menteri dan Pembina melakukan pembinaan serta pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik ramah Kelompok Rentan.
(2) Pembinaan penyelenggaraan Pelayanan Publik ramah Kelompok Rentan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui sosialisasi, pendampingan, pelatihan, dan/atau bentuk pembinaan lainnya.

Pasal 19

Pemantauan dan evaluasi merupakan suatu upaya pengukuran sistematis pada suatu Organisasi Penyelenggara guna memperoleh kondisi penyelenggaraan Pelayanan Publik ramah Kelompok Rentan dalam jangka waktu tertentu secara berkala dan berkelanjutan.

Pasal 20

(1) Pembina wajib menyampaikan laporan penyelenggaraan Pelayanan Publik ramah Kelompok Rentan kepada Menteri setiap 1 (satu) tahun sekali.
(2) Format pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

BAB IV
PENGHARGAAN DAN SANKSI

Pasal 21

(1) Menteri memberikan penghargaan kepada Organisasi Penyelenggara yang menyelenggarakan Pelayanan Publik ramah bagi Kelompok Rentan berdasarkan hasil pemantauan dan evaluasi.
(2) Pemberian penghargaan kepada Organisasi Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
(3) Organisasi Penyelenggara yang tidak menyelenggarakan Pelayanan Publik ramah bagi Kelompok Rentan dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB V
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 22

Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

jdih.menpan.go.id

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Menteri ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 25 September 2024

MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA,

ttd

ABDULLAH AZWAR ANAS

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 14 Oktober 2024

PLT. DIREKTUR JENDERAL
PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

ASEP N. MULYANA

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2024 NOMOR 680

Salinan Sesuai Dengan Aslinya
KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
Kepala Biro Sumber Daya Manusia, Organisasi dan Hukum

Sri Rejeki Nawangsasih

jdih.menpan.go.id

LAMPIRAN I
PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
NOMOR 11 TAHUN 2024
TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK RAMAH KELOMPOK RENTAN

# PANDUAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK RAMAH KELOMPOK RENTAN

## BAB I
## PENDAHULUAN

Negara Indonesia adalah negara yang menjunjung tinggi kesetaraan dan hak asasi manusia sebagaimana tertuang dalam Pancasila – Sila Kedua yaitu "kemanusiaan yang adil dan beradab". Hal ini selanjutnya dituangkan dan dijabarkan dalam Undang-undang Dasar Tahun 1945 dan berbagai peraturan dan perundang-undangan turunannya untuk mendorong penerapannya dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara.

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.

Hal ini sejalan dengan prinsip utama dalam mewujudkan tujuan pembangunan berkelanjutan (*sustainable developments goals*) yaitu *"no one left behind"* atau "tidak seorang pun tertinggal", yang meyakini dan menyepakati untuk memerangi segala bentuk diskriminasi, pengasingan, ketidaksetaraan, dan kerentanan yang menyebabkan ketidakmampuan untuk berpartisipasi dalam pembangunan dan menikmati hasil pembangunan itu sendiri.

Selanjutnya, sebagai negara yang mengakui keberadaan Hak Asasi Manusia pada diri tiap manusia, Pemerintah Indonesia telah ikut meratifikasi beberapa instrumen Hak Asasi Manusia internasional, diantaranya:

- Konvensi tentang penghapusan segala bentuk diskriminasi terhadap perempuan (Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1984);
- Konvensi hak anak (Keputusan Presiden Nomor 36 Tahun 1990);
- Konvensi tentang penghapusan semua bentuk diskriminasi rasial (Undang-Undang Nomor 29 Tahun 1999);
- Konvensi mengenai hak-hak penyandang disabilitas (Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2011).

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

- Pemenuhan hak dasar bagi semua individu dan warga negara;
- Menghapus dan memberantas kemiskinan, keterpinggiran, diskriminasi, rasa tidak aman dan nyaman, ketakutan, dan pembedaan perlakuan

jdih.menpan.go.id

- Mendorong penguatan pemberian kesempatan dan kemanfaatan secara setara berdasarkan prinsip-prinsip demokrasi dan hak asasi manusia
- 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.

Berdasarkan data *Global Inclusiveness Index* yang dilakukan oleh *University of California Berkeley* pada tahun 2023, Indonesia menempati urutan ke 108 dari 129 negara, dan masih berada dibawah negara-negara seperti Kamboja, Filipina, Vietnam, dan Thailand. Hal ini menunjukkan bahwa Indonesia belum optimal dalam menerapkan berbagai kebijakan yang inklusif dalam mendorong pembangunan. Berdasarkan hasil penelitian di berbagai negara dengan tingkat ekonomi yang tergabung dalam OECD, dibuktikan bahwa kebijakan yang mendorong keberagaman dan inklusi dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik mampu menstimulasi munculnya berbagai inovasi dan solusi dalam berbagai permasalahan sosial dan ekonomi, seperti permasalahan kemiskinan, pengangguran, kesehatan dan pendidikan.

Untuk itu, diperlukan upaya untuk menghadirkan ekosistem penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia 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.

Kementerian PANRB selaku pembina Pelayanan Publik Nasional berdasarkan 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 Rentan. Pada Pasal 29 ayat (1) disebutkan bahwa Penyelenggara berkewajiban memberikan pelayanan dengan perlakukan khusus kepada anggota masyarakat tertentu sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Adapun yang dimaksud sebagai masyarakat kelompok tertentu, diantaranya adalah penyandang disabilitas, orang lanjut usia, wanita hamil, anak-anak, korban bencana alam, dan korban bencana sosial.

Peraturan Menteri tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan disusun untuk memberikan pemahaman terkait prinsip-prinsip dan panduan untuk menciptakan ekosistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang inklusif dan ramah Kelompok Rentan bagi Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik.

## BAB II
## PARADIGMA PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK RAMAH KELOMPOK RENTAN

### A. Pengarusutamaan *Gender Equality, Disability, and Social Inclusion*

Penyelenggaraan Pelayanan Publik ramah Kelompok Rentan didasarkan pada perspektif GEDSI (*Gender Equality, Disability, and Social Inclusion*) yang berarti kesetaraan gender, disabilitas, dan inklusi sosial. GEDSI adalah sebuah paradigma dan strategi yang bertujuan untuk mempromosikan hak-hak, kesempatan, dan kesejahteraan bagi semua orang tanpa membedakan latar belakang, kebutuhan, atau kemampuan tiap individu. GEDSI juga menghapus diskriminasi, marginalisasi, dan

jdih.menpan.go.id

eksklusi yang dapat menghalangi partisipasi dan kontribusi orang-orang tertentu dalam masyarakat. Penjelasan secara lebih lengkap dari prinsip-prinsip perspektif GEDSI, sebagai berikut:

1. Kesetaraan gender adalah prinsip yang mendorong pemberian hak, peluang, dan perlakuan yang sama kepada individu tanpa memandang jenis kelamin mereka. Dalam konteks Pelayanan Publik, ini berarti bahwa baik pria maupun wanita harus memiliki akses yang setara terhadap layanan, kebijakan, dan peluang dalam berbagai sektor masyarakat. Kesetaraan gender mengacu pada prinsip memberikan hak, peluang, dan perlakuan yang sama kepada individu, tanpa memandang jenis kelamin atau gender mereka.
2. Inklusi disabilitas adalah prinsip yang menekankan pentingnya memastikan bahwa individu dengan berbagai ragam disabilitas memiliki akses yang setara dan kesempatan yang sama dalam berpartisipasi dalam kehidupan masyarakat. Ini mencakup aspek-aspek seperti akses fisik, akses ke informasi, dan kesempatan untuk berkontribusi dalam berbagai sektor, termasuk Pelayanan Publik. Inklusi disabilitas mengacu pada upaya memastikan bahwa individu dengan berbagai jenis dan tingkat disabilitas memiliki akses yang setara dan kesempatan yang sama dalam berpartisipasi dalam kehidupan masyarakat.
3. Inklusi sosial adalah konsep yang menekankan pentingnya memastikan bahwa semua anggota masyarakat, tanpa memandang latar belakang sosial atau ekonomi mereka, memiliki akses yang sama terhadap peluang, sumber daya, dan layanan yang diperlukan untuk hidup dengan martabat dan berpartisipasi secara aktif dalam kehidupan sosial, ekonomi, dan politik. Dalam konteks Pelayanan Publik, inklusi sosial berarti bahwa pelayanan dan kebijakan harus dirancang untuk memasukkan individu dan kelompok yang mungkin berada dalam risiko sosial, termasuk yang berada dalam kondisi kemiskinan atau marginalisasi sosial. Inklusi sosial mencakup prinsip memberikan akses yang sama kepada semua anggota masyarakat, tanpa memandang latar belakang sosial atau ekonomi mereka.

B. Definisi dan Pemenuhan Dukungan bagi 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. Definisi ini terdapat dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas.

Terdapat beberapa ragam disabilitas, antara lain:

a. Penyandang disabilitas fisik yaitu terganggunya fungsi gerak, antara lain amputasi, lumpuh layuh atau kaku, paraplegi, *celebral palsy* (CP), akibat stroke, akibat kusta, dan orang kecil.
b. Penyandang disabilitas intelektual yaitu terganggunya fungsi pikir karena tingkat kecerdasan di bawah rata-rata, antara lain lambat belajar, disabilitas grahita dan *down syndrome.*

jdih.menpan.go.id

c. Penyandang disabilitas mental yaitu terganggunya fungsi pikir, emosi, dan perilaku, yang terdiri dari psikososial (meliputi skizofrenia, bipolar, depresi, anxietas, dan gangguan kepribadian) dan disabilitas perkembangan yang berpengaruh pada kemampuan interaksi sosial di antaranya autis dan hiperaktif.
d. Penyandang disabilitas sensorik adalah terganggunya salah satu fungsi dari panca indera, antara lain disabilitas netra, disabilitas rungu, dan/atau disabilitas wicara.

Adapun pemenuhan dukungan bagi penyandang disabilitas dalam mengakses Pelayanan Publik, antara lain:

a. 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 penyandang disabilitas.
b. Fasilitas penunjang
Penyandang disabilitas memerlukan fasilitas penunjang seperti toilet disabilitas, kursi roda, alat bantu, dan lain-lain.
c. Informasi yang sesuai dengan kondisi disabilitas
Informasi di tempat dan fasilitas Pelayanan Publik harus disampaikan dengan cara yang sesuai dengan kebutuhan penyandang disabilitas seperti informasi dalam bahasa isyarat, huruf *Braille* atau alat bantu lainnya.
d. Peningkatan kesadaran dan pelatihan bagi Penyelenggara
Penyelenggara perlu memiliki pengetahuan dan kesadaran melalui pelatihan tentang cara berinteraksi dan berkomunikasi serta memahami kebutuhan penyandang disabilitas, sehingga penyandang disabilitas tidak merasa enggan atau tidak nyaman dalam mengakses Pelayanan Publik.
e. Perlakuan yang adil dan nondiskriminasi
Penyandang disabilitas tidak lagi menerima diskriminasi atau perlakuan tidak adil, baik dalam akses ke layanan atau dalam interaksi dengan petugas atau pegawai.
f. Sikap/tindakan ramah terhadap penyandang disabilitas
Dengan pemenuhan dukungan bagi penyandang disabilitas yang diberikan oleh Penyelenggara, diharapkan penyandang disabiltas tidak lagi mengalami kesulitan dalam mengakses Pelayanan Publik.

2. Orang Lanjut Usia

Orang lanjut usia dalam undang-undang di Indonesia adalah seseorang yang telah mencapai usia 60 tahun ke atas. Definisi ini tertuang dalam Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1998 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia. 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.

Adapun pemenuhan dukungan bagi orang lanjut usia dalam mengakses Pelayanan Publik, antara lain:

jdih.menpan.go.id

a. Aksesibilitas fisik, nonfisik dan Akomodasi yang Layak
   Tempat Pelayanan Publik harus dirancang dengan baik untuk aksesibilitas orang lanjut usia. Aksesibilitas tersebut seperti tangga yang mudah digunakan, trotoar yang aman, atau tersedianya fasilitas penunjang seperti alat bantu jalan atau kursi yang nyaman.
b. Sikap/tindakan ramah terhadap orang lanjut usia
   Pegawai atau petugas di tempat Pelayanan Publik harus memberikan layanan dengan ramah, sabar, atau pengertian terhadap kebutuhan orang lanjut usia.
c. Informasi yang sesuai dengan usia
   Informasi di tempat-tempat dan fasilitas Pelayanan Publik harus disampaikan dengan bahasa atau format yang sesuai dan jelas dengan pemahaman orang lanjut usia, sehingga tidak membuat bingung atau tidak tahu apa yang harus dilakukan.
d. Dukungan dalam navigasi
   Orang lanjut usia yang mengalami kesulitan dalam bergerak atau memahami arah memerlukan dukungan tambahan berupa rambu atau tanda-tanda yang jelas di tempat-tempat dan fasilitas Pelayanan Publik.

3. Wanita Hamil

   Menurut Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2019 tentang Kebidanan, 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.

   Adapun pemenuhan kebutuhan bagi Wanita Hamil dalam mengakses Pelayanan Publik, antara lain:

   a. Aksesibilitas fisik yang memadai
      Tempat-tempat dan fasilitas Pelayanan Publik harus dirancang dengan baik untuk aksesibilitas fisik bagi wanita hamil. Aksesibilitas tersebut seperti tangga yang mudah digunakan, tersedianya jalur landai, kursi tunggu yang aman dan sesuai serta toilet yang mudah digunakan.
   b. Lingkungan fisik yang aman
      Tempat-tempat dan fasilitas Pelayanan Publik harus aman bagi wanita hamil.
   c. Sikap/tindakan ramah terhadap wanita hamil
      Pegawai atau petugas di tempat-tempat Pelayanan Publik harus memberikan layanan dengan ramah, sabar, atau pengertian terhadap kebutuhan wanita hamil.

4. Anak-Anak

   Menurut Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan atas undang-undang nomor 23 tahun 2002 tentang Pelindungan Anak, anak adalah setiap manusia yang berusia di bawah 18 (delapan belas) tahun dan belum menikah, termasuk anak yang masih dalam kandungan.

   Adapun pemenuhan dukungan bagi anak-anak dalam mengakses Pelayanan Publik, antara lain:

   a. Aksesibilitas fisik yang memadai
      Tempat-tempat dan fasilitas Pelayanan Publik harus dirancang dengan baik untuk anak-anak, seperti akses tangga yang mudah

jdih.menpan.go.id

digunakan, tersedianya fasilitas yang memadai dan tersedianya arena bermain anak yang aman.

b. Fasilitas di tempat umum bagi anak
Anak-anak sering datang ke tempat-tempat dan fasilitas Pelayanan Publik bersama orang tua atau anggota keluarga lainnya. Sehingga, diperlukan fasilitas seperti ruang menyusui, arena bermain anak yang memadai, dan hiburan atau fasilitas bermain yang beragam sehingga anak-anak tidak merasa bosan atau gelisah.

c. Sikap/tindakan ramah terhadap anak-anak
Pegawai atau petugas di tempat-tempat Pelayanan Publik harus memberikan layanan dengan ramah dan menciptakan rasa nyaman bagi anak-anak.

d. Keamanan yang memadai
Pengawasan dan keamanan anak-anak harus diprioritaskan di tempat-tempat dan fasilitas Pelayanan Publik, sehingga dapat mengurangi ancaman dan kemungkinan buruk yang dapat terjadi.

e. Penanganan Khusus untuk anak-anak disabilitas
Anak-anak dengan disabilitas memerlukan perhatian ekstra dan dukungan, baik dari petugas maupun tempat-tempat Pelayanan Publik yang aksesibilitas.

5. Korban Bencana Alam dan Bencana Sosial

Undang-undang Nomor 24 Tahun 2007 Tentang Penanggulangan Bencana menyebutkan definisi bencana alam dan bencana sosial sebagai berikut:

a. Bencana alam adalah bencana yang diakibatkan oleh peristiwa atau serangkaian peristiwa yang disebabkan oleh alam antara lain berupa gempa bumi, tsunami, gunung meletus, banjir, kekeringan, angin topan, dan tanah longsor.

b. Bencana sosial adalah bencana yang diakibatkan oleh peristiwa atau serangkaian peristiwa yang diakibatkan oleh manusia yang meliputi konflik sosial antar kelompok atau antar komunitas masyarakat, dan teror.

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.

Adapun pemenuhan dukungan bagi korban bencana alam dan bencana sosial dalam mengakses Pelayanan Publik, antara lain:

a. Aksesibilitas fisik yang memadai
Bencana alam seringkali tidak hanya merusak infrastruktur atau fasilitas publik saja, akan tetapi bahkan dapat mengakibatkan korban, sehingga memunculkan penyadang disabilitas baru. Sehingga hambatan yang dihadapi oleh korban bencana alam dan bencana sosial sama dengan yang dihadapi oleh penyandang disabilitas, termasuk hambatan aksesibilitas fisik. Oleh karena itu, penyelenggara harus menyediakan aksesibilitas fisik yang baik dan memadai.

b. Kemudahan akses menuju penyelenggara Pelayanan Publik
Kerusakan pada infrastruktur transportasi dapat menghambat korban untuk mencapai pusat Pelayanan Publik, terutama jika transportasi umum tidak beroperasi atau terbatas. Sehingga,

jdih.menpan.go.id

penyelenggara harus memberikan alternatif bagi korban dalam kemudahan akses Pelayanan Publik.

C. Desain Universal (*Universal Design*)

Prinsip Desain Universal adalah panduan yang digunakan untuk merancang produk, lingkungan, atau layanan agar dapat diakses, digunakan, dan dinikmati oleh sebanyak mungkin orang, termasuk mereka yang memiliki berbagai jenis keterbatasan. Prinsip ini bertujuan untuk menciptakan inklusi dan aksesibilitas bagi semua individu tanpa memerlukan adaptasi atau modifikasi tambahan. Terdapat tujuh prinsip utama *Universal Design*, yang diusulkan oleh *Center for Universal Design di North Carolina State University*.

Prinsip Desain Universal yang terdiri dari tujuh prinsip utama tersebut dapat diaplikasikan dalam berbagai aspek Pelayanan Publik untuk menciptakan pelayanan yang inklusif dan aksesibel bagi semua individu, termasuk mereka yang memiliki berbagai jenis keterbatasan.

Berikut adalah cara prinsip-prinsip Desain Universal dapat diaplikasikan dalam Pelayanan Publik:

1. Penggunaan yang Setara *(Equitable Use)*
   Produk atau layanan harus dapat digunakan dengan cara yang setara oleh semua individu, termasuk kelompok masyarakat yang memiliki keterbatasan fisik atau kognitif. Tidak boleh ada diskriminasi dalam akses atau penggunaan.Dalam Pelayanan Publik, semua orang harus memiliki akses yang setara tanpa diskriminasi. Misalnya, ruang tunggu di pusat Pelayanan Publik harus dirancang untuk dapat diakses oleh semua individu, termasuk penyandang disabilitas dengan kursi roda.
2. Fleksibilitas dalam Penggunaan *(Flexibility in Use)*
   Produk atau layanan harus dirancang dengan cara yang memungkinkan berbagai cara penggunaan oleh berbagai individu. Ini mencakup berbagai tingkat keterampilan, preferensi, dan gaya penggunaan. Pelayanan publik harus dirancang dengan fleksibilitas untuk mengakomodasi berbagai cara penggunaan oleh berbagai individu. Misalnya, aplikasi pendaftaran online atau survey harus dapat diakses dengan mudah oleh pengguna dengan berbagai tingkat keterampilan.
3. Sederhana dan Intuitif *(Simple and Intuitive Use)*
   Desain layanan publik harus sederhana dan mudah dimengerti tanpa instruksi yang rumit. Misalnya, formulir pendaftaran atau petunjuk penggunaan layanan harus mudah dipahami oleh semua pengguna.
4. Informasi yang Mudah Dibaca *(Perceptible Information)*
   Informasi yang diperlukan untuk menggunakan produk atau layanan harus jelas dan mudah ditemukan. Ini mencakup informasi visual, auditif, dan haptic. Informasi yang diperlukan untuk menggunakan layanan publik harus jelas dan mudah ditemukan. Misalnya, informasi tentang jam buka dan lokasi harus tersedia dalam format yang dapat diakses oleh semua individu, termasuk kelompok masyarakat dengan hambatan sensorik.
5. Kesalahan yang Tidak Fatal *(Tolerance for Error)*
   Produk atau layanan harus dirancang dengan cara yang memungkinkan pengguna untuk membuat kesalahan tanpa konsekuensi serius. Ini mencakup langkah-langkah pelindungan dan pemulihan. Layanan publik harus memperhitungkan kemungkinan kesalahan penggunaan tanpa konsekuensi serius. Misalnya, sistem

jdih.menpan.go.id

pendaftaran online harus memiliki langkah-langkah pelindungan jika pengguna membuat kesalahan.

6. Upaya Fisik yang Minimal *(Physical Effort)*
   Produk atau layanan harus meminimalkan upaya fisik yang diperlukan untuk penggunaannya. Ini bisa menjadi penting bagi individu dengan hambatan fisik. Pelayanan publik harus meminimalkan upaya fisik yang diperlukan seorang pengguna layanan untuk menggunakannya. Ini bisa mencakup penggunaan teknologi yang mudah diakses atau fasilitas yang ramah disabilitas.
7. Ukuran dan Ruang yang Tepat *(Size and Space for Approach and Use)*
   Produk atau lingkungan harus memperhitungkan berbagai ukuran tubuh, kemampuan motorik, dan peralatan yang mungkin digunakan oleh pengguna. Ini termasuk aksesibilitas untuk kursi roda dan peralatan bantu lainnya. Fasilitas layanan publik harus memperhitungkan berbagai ukuran tubuh 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 Desain Universal 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 juga membantu memastikan bahwa layanan publik dapat dinikmati oleh semua warga, tanpa memandang kondisi atau karakteristik pribadi mereka.

D. Perubahan Paradigma

Penyelenggaraan Pelayanan Publik ramah Kelompok Rentan mendorong adanya perubahan paradigma untuk memastikan layanan pemerintah lebih inklusif, sensitif, dan responsif dalam mempertimbangkan berbagai kerentanan kelompok-kelompok tertentu dan kebutuhannya dalam mendapatkan Pelayanan Publik. Paradigma ini berubah dari pendekatan penyelenggaraan Pelayanan Publik yang bersifat umum dan tidak mempertimbangkan kebutuhan Kelompok Rentan menjadi pendekatan yang lebih memperhatikan kesetaraan dan pelindungan hak-hak mereka.

Berikut adalah beberapa perubahan paradigma yang diharapkan terwujud melalui adanya panduan ini:

1. Pendekatan Inklusif
   - Paradigma lama: Pelayanan publik sering kali didesain dengan mengabaikan kebutuhan Kelompok Rentan atau hanya mempertimbangkan kelompok mayoritas.
   - Paradigma baru: Pelayanan publik harus dirancang dengan mempertimbangkan keberagaman masyarakat, memasukkan kelompok-Kelompok Rentan seperti penyandang disabilitas, anak-anak, orang lanjut usia, wanita hamil, korban bencana alam/sosial, dan kelompok minoritas lainnya.
2. Sensitivitas terhadap Kebutuhan Khusus
   - Paradigma lama: Kelompok Rentan seringkali dianggap sebagai kelompok yang harus beradaptasi dengan pelayanan yang sudah ada.
   - Paradigma baru: Pelayanan publik harus sensitif terhadap kebutuhan khusus Kelompok Rentan, misalnya dengan menyediakan fasilitas aksesibilitas, penerjemah, atau layanan konseling yang sesuai.

jdih.menpan.go.id

3. Partisipasi Kelompok Rentan
    - Paradigma lama: Kelompok Rentan sering diabaikan dalam proses perencanaan dan pengambilan keputusan.
    - Paradigma baru: Kelompok Rentan harus didorong untuk berpartisipasi dalam proses perencanaan dan pengambilan keputusan yang berhubungan dengan Pelayanan Publik yang mereka terima.
4. Pemberian Prioritas terhadap Pelindungan Hak
    - Paradigma lama: Hak-hak Kelompok Rentan sering diabaikan atau diabaikan dalam pelaksanaan Pelayanan Publik.
    - Paradigma baru: Pelindungan hak-hak Kelompok Rentan harus menjadi prioritas, dan pelanggaran hak-hak tersebut harus ditindak dengan tegas.
5. Evaluasi dan Pemantauan Berkelanjutan
    - Paradigma lama: Pelayanan publik sering tidak dievaluasi secara menyeluruh, sehingga sulit untuk mengukur dampaknya terhadap Kelompok Rentan.
    - Paradigma baru: Evaluasi dan pemantauan yang berkelanjutan harus dilakukan untuk memastikan bahwa Pelayanan Publik benar-benar bermanfaat bagi Kelompok Rentan.

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

jdih.menpan.go.id

BAB III
ASPEK DAN INDIKATOR PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
RAMAH KELOMPOK RENTAN

Berikut adalah aspek dan indikator yang perlu dipenuhi oleh Organisasi Penyelenggara dalam melaksanakan Pelayanan Publik ramah Kelompok Rentan:

| NO. | ASPEK | INDIKATOR | KETERANGAN | KETENTUAN |
|---|---|---|---|---|
| 1. | Kebijakan dan Kepemimpinan | (1) Komitmen Pimpinan | Komitmen pimpinan sangat diperlukan untuk menciptakan budaya Organisasi Pelayanan publik yang inklusif, berkeadilan, dan aksesibel. | Berikut adalah implementasi dari komitmen pimpinan dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik inklusif:<br>a. Tersedianya kebijakan baik berupa regulasi maupun nilai-nilai yang dibangun, untuk mendorong inklusi, kesetaraan, dan aksesibilitas.<br>b. Dilakukan pengawasan berkala untuk memastikan penyelenggaraan pelayanan publik ramah Kelompok Rentan.<br>c. Tersedia mekanisme penegakan hukum yang jelas terhadap terjadinya diskriminasi dan pelanggaran hak-hak Kelompok Rentan.<br>d. Tersedia mekanisme evaluasi kinerja pelayanan yang dilakukan untuk mengukur keberhasilan Pelayanan Publik ramah Kelompok Rentan, salah satunya melalui survei kepuasan masyarakat, forum konsultasi publik, dan kajian pengaduan. |
| | | (2) Dukungan Anggaran | Adanya alokasi anggaran khusus yang disediakan untuk mendukung terselenggaranya Pelayanan Publik yang inklusif dan ramah Kelompok Rentan. | Tersedia dukungan anggaran yang dialokasikan secara khusus untuk memastikan layanan publik ramah Kelompok Rentan, misalnya untuk penyediaan aksesibilitas fisik, teknologi, SDM yang memadai atau keperluan layanan lainnya. |

jdih.menpan.go.id

| NO. | ASPEK | INDIKATOR | KETERANGAN | KETENTUAN |
|---|---|---|---|---|
| | | (3) Standar Pelayanan Inklusif | Adanya standar yang dirumuskan dan ditetapkan untuk memastikan terselenggaranya Pelayanan Publik ramah Kelompok Rentan, baik dalam bentuk standar operasional prosedur (SOP) atau standar lainnya. | a. Tersedia SOP Pelayanan Publik ramah Kelompok Rentan<br>b. Tersedia SOP proses evakuasi dalam keadaan darurat bagi Kelompok Rentan<br>c. Tersedianya standar aksesibilitas untuk semua layanan dan informasi (termasuk situs Web dan aplikasi) |
| | | (4) Keterlibatan dan Partisipasi | Penyelenggaraan Pelayanan Publik inklusif dan ramah Kelompok Rentan memerlukan keterlibatan dan partisipasi dari masyarakat Kelompok Rentan itu sendiri untuk memahami ragam hambatan dan kebutuhan dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik. | Terdapat upaya yang dilakukan untuk melibatkan Kelompok Rentan, misalnya dalam bentuk forum diskusi, sebagai pemberi pelatihan/narasumber, proses penyusunan kebijakan, evaluasi aksesibilitas, perjanjian kerjasama atau nota kesepahaman dengan pemerhati Kelompok Rentan seperti individu/pakar/lembaga/organisasi sipil masyarakat. |
| | | (5) Program/ Inovasi | Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik ramah Kelompok Rentan diperlukan gagasan kreatif sebagai terobosan dalam rangka merespon hambatan/permasalahan yang terjadi sehingga dapat memberikan manfaat kepada masyarakat khususnya Kelompok | Terdapat program/inovasi-inovasi pelayanan bagi Kelompok Rentan yang dikembangkan dan dilaksanakan secara berkelanjutan. |

jdih.menpan.go.id

| NO. | ASPEK | INDIKATOR | KETERANGAN | KETENTUAN |
|---|---|---|---|---|
| | | | Rentan dalam mengakses pelayanan. | |
| 2. | Aksesibilitas Fisik (sebagaimana dalam ketentuan Permen PUPR Nomor 14/PRT/M/2017 tentang Persyaratan Kemudahan Bangunan Gedung) | (1) Jalur Pemandu (*guiding block*) | Penyediaan jalur pemandu (*guiding block*) bertujuan untuk memberikan panduan bagi masyarakat dengan disabilitas penglihatan seperti tunanetra dan lemah penglihatan (*low vision*). | Tersedia jalur pemandu dengan kriteria sebagai berikut:<br>a. ubin pengarah (*guiding block*) bermotif garis berfungsi untuk menunjukkan arah perjalanan;<br>b. ubin peringatan (*warning block*) bermotif bulat berfungsi untuk memberikan peringatan terhadap adanya perubahan situasi di sekitarnya; dan<br>c. ubin harus dibuat dari material yang kuat, tidak licin, dan diberikan warna yang kontras dengan warna ubin di sekitarnya seperti kuning, jingga, atau warna lainnya sehingga mudah dikenali oleh penyandang gangguan penglihatan yang hanya mampu melihat sebagian *(low vision*). |
| | | (2) Area Parkir Khusus | Penyediaan area parkir khusus bertujuan untuk memberikan akses bagi masyarakat Kelompok Rentan seperti penyandang disabilitas, lansia, wanita hamil, dan orang tua yang membawa bayi. | Tersedia area parkir khusus dengan kriteria sebagai berikut:<br>a. Tempat parkir khusus harus diletakkan pada jalur terdekat dengan Bangunan Gedung/fasilitas pelayanan yang dituju dengan jarak paling jauh 60 meter dari pintu masuk.<br>b. Tempat parkir khusus harus memiliki ruang bebas yang cukup bagi pengguna kursi roda keluar/masuk kendaraannya.<br>c. Tempat parkir khusus diberikan simbol kelompok rentan dengan warna yang kontras dan rambu untuk membedakannya dengan tempat parkir umum.<br>d. Tempat parkir khusus memiliki lebar 370 cm untuk parkir tunggal dan 620 cm untuk parkir ganda serta terhubung dengan ram atau jalan menuju Bangunan Gedung atau fasilitas lainnya.<br>e. Tempat parkir khusus diletakkan pada permukaan datar dengan kelandaian paling besar 20 derajat. |

jdih.menpan.go.id

| NO. | ASPEK | INDIKATOR | KETERANGAN | KETENTUAN |
|---|---|---|---|---|
| | | (3) Jalur landai | Jalur landai/Ram adalah jalur sirkulasi yang memiliki bidang dengan kemiringan dan lebar tertentu untuk memudahkan akses antar lantai bagi penyandang disabilitas dan/atau pengguna gedung.<br>Penyediaan jalur landai bertujuan untuk memberikan akses terutama bagi masyarakat pengguna kursi roda, tetapi juga bagi lansia, dan masyarakat lainnya. | a. Jalur landai memiliki kemiringan antara 1:20 sampai dengan 1:12 atau sekitar 6-7 derajat.<br>b. Jalur landai harus memiliki lebar minimal 1,2 meter dan panjang maksimal 9 meter.<br>c. Jalur landai harus memiliki permukaan yang rata, halus, tidak licin, dan tidak berlubang.<br>d. Jalur landai harus memiliki pegangan tangan di kedua sisi dengan tinggi 0,85 meter sampai dengan 0,95 meter dari permukaan jalur landai.<br>e. Jalur landai harus memiliki ruang istirahat setiap 3 meter atau setiap perubahan arah dengan lebar minimal 1,5 meter dan panjang minimal 1,2 meter.<br>f. Jalur landai harus memiliki penerangan yang cukup dan rambu-rambu yang jelas. |
| | | (4) Area Prioritas | Penyediaan area prioritas bertujuan untuk memberikan kenyamanan bagi Kelompok Rentan serta membantu petugas untuk memberikan perlakuan khusus dan prioritas bagi Kelompok Rentan. | Tersedia area prioritas dengan kriteria sebagai berikut:<br>a. Area prioritas harus memiliki luas minimal 4 meter persegi dan lebar minimal 1,5 meter.<br>b. Area prioritas harus memiliki kursi yang nyaman, meja, dan tempat sampah.<br>c. Area prioritas harus memiliki penerangan yang cukup dan ventilasi yang baik.<br>d. Area prioritas harus memiliki tanda atau simbol yang mudah dikenali dan terlihat dari jarak minimal 10 meter.<br>e. Area prioritas harus berada di lokasi yang mudah dan aman dijangkau. |
| | | (5) Toilet Disabilitas | Penyediaan toilet disabilitas bertujuan untuk memberikan akses dan kenyamanan mobilitas bagi masyarakat Kelompok Rentan atas penggunaan | Tersedia toilet disabilitas dengan kriteria sebagai berikut:<br>a. Toilet disabilitas harus memiliki luas minimal 4 meter persegi dan lebar minimal 1,5 meter.<br>b. Toilet disabilitas harus memiliki ruang gerak yang memungkinkan pengguna kursi roda untuk berputar 360 derajat dengan diameter minimal 1,5 meter. |

jdih.menpan.go.id

| NO. | ASPEK | INDIKATOR | KETERANGAN | KETENTUAN |
|---|---|---|---|---|
| | | | toilet, khususnya bagi pengguna kursi roda, pengguna tongkat/kruk, lansia, dan anak-anak | c. Toilet disabilitas harus memiliki pintu geser dengan lebar minimal 0,9 meter dan tinggi minimal 2 meter.<br>d. Toilet disabilitas harus memiliki pegangan tangan di sisi kloset dengan tinggi 0,7 meter sampai dengan 0,8 meter dari permukaan lantai.<br>e. Toilet disabilitas harus memiliki kloset duduk dengan tinggi 0,45 meter sampai dengan 0,5 meter dari permukaan lantai.<br>f. Toilet disabilitas harus memiliki wastafel dengan tinggi 0,8 meter sampai dengan 0,85 meter dari permukaan lantai dan tidak memiliki kaki penyangga di bawahnya.<br>g. Toilet disabilitas harus memiliki cermin dengan tinggi bagian bawah minimal 0,9 meter dari permukaan lantai dan tinggi bagian atas maksimal 1,8 meter dari permukaan lantai.<br>h. Tersedia toiletries (tissue, sabun, tempat sampah, dll) yang mudah dijangkau.<br>i. Tersedia *panic button* yang mudah dijangkau.<br>j. Toilet disabilitas harus memiliki penerangan yang cukup dan ventilasi yang baik.<br>k. Toilet disabilitas harus memiliki tanda atau simbol yang mudah dikenali dan terlihat dari jarak minimal 10 meter. |
| | | (6) Loket Prioritas | Penyediaan loket prioritas bertujuan untuk memberikan akses prioritas pelayanan dan penyediaan kebutuhan khusus Kelompok Rentan sesuai ragam kebutuhannya. | Terdapat loket yang dapat diakses oleh kelompok rentan sesuai dengan ketentuan sebagai berikut:<br>a. Untuk loket yang dirancang untuk interaksi berdiri, tinggi standar biasanya berkisar antara 90 hingga 105 cm). sedangkan untuk pengguna kursi roda, tingga meja loket berkisar antara 70 hingga 80 cm.<br>b. Ada cukup ruang untuk manuver kursi roda di sekitar loket. |

jdih.menpan.go.id

| NO. | ASPEK | INDIKATOR | KETERANGAN | KETENTUAN |
|---|---|---|---|---|
| | | | | c. Permukaan loket tidak bersinar atau tidak mengkilap untuk menghindari pantulan yang mengganggu bagi penyandang hambatan penglihatan.<br>d. Terdapat layar informasi mengenai nomor antrean di loket, pastikan bahwa layar berada pada tinggi yang dapat diakses oleh semua individu yang berada di ruang tunggu prioritas.<br>e. Terdapat speaker dengan suara yang jelas agar dapat didengar dengan baik dan jelas oleh tiap individu.<br>f. Loket Prioritas harus memiliki tanda atau simbol yang mudah dikenali dan terlihat dari jarak minimal 10 meter |
| | | (7) Ruang Laktasi | Penyediaan ruang laktasi bertujuan untuk memberikan akses bagi Ibu menyusui untuk memberikan ASI eksklusif. | Terdapat ruang laktasi dengan ketentuan sebagai berikut:<br>a. Ruang laktasi harus memiliki luas minimal 4 meter persegi dan lebar minimal 1,5 meter.<br>b. Ruang laktasi harus memiliki kursi yang nyaman, meja, lemari es, tempat cuci tangan, dan tempat sampah.<br>c. Ruang laktasi harus memiliki penerangan yang cukup dan ventilasi yang baik.<br>d. Ruang laktasi harus memiliki tanda atau simbol yang mudah dikenali dan terlihat dari jarak minimal 10 meter.<br>e. Ruang laktasi harus berada di lokasi yang mudah dijangkau dan tidak mengganggu arus lalu lintas pengguna bangunan gedung lainnya.<br>f. Ruang laktasi harus bersih, higienis, dan steril.<br>g. Ruang laktasi harus memiliki kunci pintu dan jendela yang dapat dikunci dari dalam.<br>h. Ruang laktasi harus memiliki informasi atau edukasi tentang ASI dan menyusui. |
| | | (8) Area Ramah Anak | Penyediaan area ramah anak bertujuan untuk memberikan area yang aman dan nyaman bagi anak-anak | Terdapat area ramah anak dengan ketentuan sebagai berikut:<br>a. Area ramah anak harus memiliki luas minimal 9 meter persegi dan lebar minimal 3 meter. |

jdih.menpan.go.id

| NO. | ASPEK | INDIKATOR | KETERANGAN | KETENTUAN |
|---|---|---|---|---|
| | | | | b. Area ramah anak harus memiliki permukaan yang rata, halus, tidak licin, dan tidak berbahaya bagi anak-anak.<br>c. Area ramah anak harus memiliki peralatan bermain yang aman, menarik, dan sesuai dengan usia dan kebutuhan anak-anak.<br>d. Area ramah anak harus memiliki penerangan yang cukup dan ventilasi yang baik.<br>e. Area ramah anak harus memiliki tanda atau simbol yang mudah dikenali dan terlihat dari jarak minimal 10 meter.<br>f. Area ramah anak harus berada di lokasi yang mudah dijangkau dan tidak mengganggu arus lalu lintas pengguna bangunan gedung lainnya.<br>g. Area ramah anak harus bersih, higienis, dan steril.<br>h. Area ramah anak harus memiliki pengawasan dan pelindungan dari orang dewasa. |
| | | (9) Lift | Penyediaan lift bertujuan untuk memberikan akses antar lantai (apabila area pelayanan lebih dari satu lantai) bagi masyarakat Kelompok Rentan terutama pengguna kursi roda, lansia, wanita hamil, dan orang tua dengan bayi | Terdapat lift bagi gedung pelayanan yang memiliki lantai lebih dari satu dengan ketentuan sebagai berikut:<br>a. Lift harus memiliki lebar pintu minimal 1 meter dan tinggi pintu minimal 2 meter.<br>b. Lift harus memiliki lebar kabin minimal 1,1 meter dan panjang kabin minimal 1,4 meter.<br>c. Lift harus memiliki tinggi kabin minimal 2,1 meter dan tinggi plafon minimal 2,3 meter.<br>d. Lift harus memiliki lantai yang rata, halus, tidak licin, dan tidak berlubang.<br>e. Lift harus memiliki penerangan yang cukup dan ventilasi yang baik.<br>f. Lift harus memiliki tanda atau simbol yang mudah dikenali yang meliputi tanda braille pada tiap tombol dan pemberitahuan suara dan dapat dijangkau oleh pengguna kursi roda. |

jdih.menpan.go.id

| NO. | ASPEK | INDIKATOR | KETERANGAN | KETENTUAN |
|---|---|---|---|---|
| | | | | g. Lift harus memiliki tombol panggilan dan kontrol yang mudah dijangkau dan dioperasikan oleh pengguna, termasuk penyandang disabilitas.<br>h. Lift harus memiliki sistem komunikasi dan alarm yang dapat digunakan dalam keadaan darurat.<br>i. Lift harus memiliki sistem keselamatan yang dapat mencegah kecelakaan atau kerusakan. |
| | | (10) Alat Bantu | Pelayanan Publik harus memastikan bahwa lingkungan pelayanan benar-benar inklusif, dan penyediaan alat bantu adalah salah satu cara untuk menghilangkan hambatan yang mungkin dihadapi penyandang disabilitas/kelompok rentan dalam mengakses layanan. Hal ini juga mencerminkan komitmen untuk mendukung hak asasi manusia, kesetaraan, dan inklusi dalam Pelayanan Publik.<br>Penyelenggara Pelayanan Publik harus menyediakan alat bantu mobilitas dan alat bantu komunikasi karena tidak semua penyandang disabilitas/kelompok rentan memiliki akses atau mampu membeli alat-alat tersebut | Penyediaan alat bantu mobilitas dan komunikasi dalam Pelayanan Publik harus memperhatikan beberapa ketentuan yaitu:<br>a. Penyelenggara pelayanan publik harus memiliki persediaan alat bantu mobilitas dan komunikasi minimal 2 (dua) dari tiap-tiap alat bantu yang mewakili tiap kebutuhan ragam disabilitas dalam satu area Pelayanan Publik. Alat bantu komunikasi dapat berbentuk perangkat keras atau lunak.<br>b. Pelaksana Pelayanan Publik harus dilatih untuk menggunakan dan mengoperasikan alat bantu dengan benar, selain itu juga harus memiliki pengetahuan dasar tentang cara berkomunikasi dengan penyandang disabilitas dan cara memberikan dukungan yang sesuai.<br>c. Penyelenggara pelayanan publik harus menyediakan informasi dan edukasi kepada pengguna layanan tentang ketersediaan alat bantu dan bagaimana mengaksesnya. Ini dapat mencakup brosur, papan informasi, atau laman web yang memberikan petunjuk.<br>d. Alat bantu mobilitas dan komunikasi harus tetap dalam kondisi baik dan bersih. Pelayanan publik harus memiliki prosedur pemeliharaan rutin untuk memastikan bahwa alat-alat tersebut selalu siap digunakan.<br>e. Penyelenggara pelayanan publik harus berkolaborasi dengan Organisasi Penyandang Disabilitas/Organisasi |

jdih.menpan.go.id

| NO. | ASPEK | INDIKATOR | KETERANGAN | KETENTUAN |
|---|---|---|---|---|
| | | | sendiri. Adapun alat bantu tersebut yaitu:<br>1. Alat bantu mobilitas adalah perangkat atau alat yang dirancang untuk membantu individu yang memiliki keterbatasan mobilitas dalam bergerak atau berpindah tempat. Alat bantu mobilitas tersebut meliputi: kursi roda, tongkat, walker, kruk, atau alat bantu mobilitas lainnya.<br>2. Alat bantu komunikasi (bagi individu yang mengalami hambatan dalam berkomunikasi dan mengakses informasi atau individu yang mengalami hambatan dalam menggunakan Bahasa lisan atau tertulis). Adapun alat bantu komunikasi meliputi: papan komunikasi, Perangkat Lunak Komunikasi Augmentatif dan Alternatif, fitur *text to speech*/aplikasi pembaca layar, kaca pembesar atau *Digital Portable Magnifier*, | pemerhati kelompok disabilitas dan mendengarkan masukan mereka tentang jenis alat bantu yang paling dibutuhkan dan bagaimana cara menyediakannya dengan efektif.<br>f. Penyelenggara pelayanan publik harus secara teratur mengevaluasi keefektifan penyediaan alat bantu dan mendengarkan umpan balik dari pengguna layanan untuk perbaikan yang mungkin diperlukan.<br>g. Dalam beberapa kasus, Penyelenggara pelayanan publik dapat bermitra dengan organisasi atau lembaga tertentu yang menyediakan alat bantu atau dukungan lainnya bagi penyandang disabilitas dalam pengadaan alat bantu.<br><br>Beberapa aplikasi selular yang dapat menjadi alat bantu komunikasi:<br>1. AAC *(Augmentative and Alternative Communication)* adalah program komputer atau aplikasi yang digunakan pada perangkat seperti smartphone, tablet atau komputer. Aplikasi tersebut memungkinkan seseorang untuk memilih kata-kata atau gambar yang akan diucapkan oleh komputer atau perangkat tersebut. AAC digunakan untuk individu yang kesulitan menggunakan bahasa lisan dan tulisan termasuk penyandang disabilitas intelektual dan penyandang Autisme. AAC: untuk IOS (Proloquo2Go, SymboTalk, atau aplikasi AAC lainnya yang tersedia di App Store). Sedangkan untuk Android (Card Talk, Leeloo, atau aplikasi AAC lainnya yang tersedia di Google Play Store)<br>2. Text to speech (untuk mereka yang mengalami hambatan penglihatan): 1) Windows (Narrator, NVDA, JAWS, dll), 2) Android (Talkback) dan 3) IOS, iPad OS, Mac OS (Voice Over) |

jdih.menpan.go.id

| NO. | ASPEK | INDIKATOR | KETERANGAN | KETENTUAN |
|---|---|---|---|---|
| | | | alat bantu dengar/*hearing aid*, *Braille display*, aplikasi transkripsi, atau alat bantu komunikasi lainnya. | 3. Aplikasi transkripsi (untuk mereka yang memiliki hambatan mendengar dan/atau wicara. 1) Android (Hear Me, Transkriptor, atau aplikasi audio to text lainnya yang tersedia di Google Play Store) dan 2) IOS (Hear Me, transkriptor, atau aplikasi audio to text lainnya yang tersedia di App Store)<br><br>Catatan: alat bantu tidak terbatas pada berbagai alat bantu yang dituliskan disini. Mengingat kemajuan teknologi yang semakin pesat, alat bantu mungkin berkembang dan tidak terbatas pada alat-alat bantu yang tersedia saat ini. |
| | | (11) Ruang Tenang | Penyediaan ruang tenang berfungsi untuk mengakomodir kebutuhan masyarakat Kelompok Rentan yang memiliki hambatan dalam suasana ramai, seperti penyandang disabilitas psikososial/mental. | Terdapat ruang tenang untuk penyandang disabilitas psikososial/mental untuk rileks dengan ketentuan sebagai berikut:<br>a. Pilih lokasi yang tenang dan terlindungi dari gangguan eksternal. Ruang tenang harus bebas dari kebisingan, gangguan visual, dan lalu lintas orang yang intens atau dapat juga menggunakan bahan tembok yang dapat meredam suara dari luar.<br>b. Pilih warna yang tenang dan terang untuk dinding dan furnitur. Hindari warna yang terlalu mencolok atau gelap.<br>c. Pastikan pencahayaan di ruang tenang cukup baik, oleh karena itu dapat menggunakan pencahayaan alami jika memungkinkan atau lampu dengan intensitas yang dapat diatur.<br>d. Furnitur yang nyaman seperti kursi, sofa, atau bantal yang menawarkan kenyamanan dan dukungan bagi penyandang disabilitas psikososial.<br>e. Perhatikan suhu ruang tenang. Pastikan dapat diatur agar sesuai dengan preferensi individu. |

jdih.menpan.go.id

| NO. | ASPEK | INDIKATOR | KETERANGAN | KETENTUAN |
|---|---|---|---|---|
| | | | | f. Pastikan ada cara bagi penyandang disabilitas psikososial untuk keluar dengan mudah jika mereka merasa perlu. pintu harus mudah dijangkau dan buka.<br>g. Pertimbangkan penyediaan benda-benda yang dapat membantu ketenangan penyandang disabilitas psikososial seperti bantal, aroma terapi atau musik yang menenangkan. Hal ini dapat membantu penyandang disabilitas psikososial untuk merasa lebih rileks.<br>h. Ruang tenang harus memberikan privasi bagi individu yang menggunakannya. Ini penting untuk memberikan rasa aman dan nyaman bagi penyandang disabilitas psikososial.<br>i. Penyelenggara pelayanan publik harus menyediakan informasi dan edukasi kepada pengguna layanan tentang ketersediaan dan kegunaan ruang tenang.<br>j. Pastikan akses ke ruang tenang mudah untuk dijangkau oleh penyandang disabilitas, termasuk bagi pengguna kursi roda. |
| 3. | Aksesibilitas Informasi dan Komunikasi | (1) Informasi Pelayanan | Informasi pelayanan harus disampaikan dalam berbagai format dan metode yang memenuhi kebutuhan aksesibilitas informasi dan komunikasi semua individu sehingga semua orang, termasuk penyandang disabilitas dan lansia, dapat mengakses informasi yang mereka butuhkan. | Informasi pelayanan bagi Kelompok Rentan dibuat secara beragam sesuai dengan kebutuhan dan aksesibilitas tiap individu, diantarnya:<br>a. Untuk disabilitas netra/low vision/gangguan penglihatan, informasi tertulis format teks dengan ukuran huruf yang lebih besar, dalam bentuk braille, atau media lainnya.<br>b. Untuk penyandang disabilitas rungu, informasi disampaikan dalam bahasa isyarat, tertulis, atau menggunakan juru bahasa isyarat.<br>c. Untuk penyandang tuli buta, informasi diberikan dengan menuliskan informasi dengan jari di telapak tangan mereka atau dengan cara-cara yang dikehendaki oleh penyandang tuli buta tersebut. |

jdih.menpan.go.id

| NO. | ASPEK | INDIKATOR | KETERANGAN | KETENTUAN |
|---|---|---|---|---|
| | | | | d. Penggunaan kontras warna yang baik pada teks dan latar belakang disediakan untuk membantu lansia dan individu dengan hambatan penglihatan untuk mengakses informasi dengan jelas dan lebih mudah.<br>e. Informasi dalam bentuk video disertai dengan transkrip teks/*subtitle* dan terjemahan dalam bahasa isyarat serta narasi agar juga mudah dipahami oleh penyandang disabilitas rungu.<br>f. Informasi pelayanan dapat diakses melalui aplikasi atau perangkat digital yang dirancang untuk dapat diakses dengan pembaca layar/*text to speech* dan alat bantu lainnya.<br>g. Informasi tertulis menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh tiap individu dan dapat menggunakan metode *easy read* untuk memudahkan penyandang disabilitas intelektual memahami informasi.<br>h. Memastikan *call center* harus dapat diakses oleh semua orang, karena ini mewakili saluran komunikasi yang penting dalam Pelayanan Publik, dan akses yang inklusif memastikan bahwa setiap individu, termasuk mereka yang memiliki kebutuhan aksesibilitas informasi dan komunikasi dapat mengakses informasi, bantuan, dan layanan yang mereka butuhkan dengan setara. Ketentuan mengenai *call center* mencakup:<br>• Sediakan opsi untuk berkomunikasi melalui pesan teks. Pengguna dengan hambatan penglihatan, bicara atau tuli dapat menggunakan ponsel mereka untuk mengirim pesan teks dengan staf *call center*.<br>• Memberikan opsi lewat panggilan video. Beberapa aplikasi telepon dan pesan teks yang tersedia di pasar memungkinkan individu untuk melakukan panggilan audio atau video. Panggilan video |

jdih.menpan.go.id

| NO. | ASPEK | INDIKATOR | KETERANGAN | KETENTUAN |
|---|---|---|---|---|
| | | | | memungkinkan penyandang disabilitas rungu yang berkomunikasi dengan membaca bibir dapat mengakses *call center*.<br>• Pastikan bahwa *call center* secara aktif memantau pesan teks yang diterima dan memberikan respons yang cepat dan ramah serta sensitif dengan kebutuhan penyandang disabilitas.<br>i. Memastikan informasi dan komunikasi dalam mekanisme antrean dapat diakses oleh berbagai Kelompok Rentan. Ketentuan informasi dan komunikasi yang aksesibel dalam mekanisme antrean Pelayanan Publik mencakup:<br>• Pastikan bahwa informasi terkait mekanisme antrean, prosedur, waktu tunggu, dan persyaratan dinyatakan secara jelas dan mudah dipahami oleh Kelompok Rentan.<br>• Pastikan bahwa informasi tersedia dalam berbagai format, termasuk format visual, seperti layar atau tampilan teks digital yang menunjukan nomor antrean, memiliki kontras warna yang memadai dan tata letak yang mudah diakses dan suara pengumuman yang jelas, sehingga dapat diakses oleh individu dengan berbagai kebutuhan informasi.<br>• Sediakan staf atau alat bantu yang mendukung komunikasi bagi mereka yang memerlukan bantuan ekstra, seperti penerjemah bahasa isyarat atau alat bantu berupa perangkat komunikasi alternatif.<br>j. Lakukan monitoring dan evaluasi berkala dengan melibatkan Kelompok Rentan untuk mengukur efektivitas dan aksesibilitas informasi layanan yang diberikan. |

jdih.menpan.go.id

| NO. | ASPEK | INDIKATOR | KETERANGAN | KETENTUAN |
|---|---|---|---|---|
| | | (2) Laman Web | Laman Web Pelayanan Publik harus aksesibel atau dapat diakses oleh semua orang. Laman web yang aksesibel adalah sebuah situs web yang dirancang dan dikembangkan dengan memperhatikan kebutuhan semua pengguna, termasuk mereka yang memiliki disabilitas fisik, sensorik, intelektual, mental atau ganda. Laman web tersebut memberikan kemudahan akses terhadap informasi, fungsi, dan interaksi melalui berbagai cara, seperti teks yang mudah dibaca, navigasi yang sederhana, konten multimedia yang dapat diakses, dan kompatibilitas dengan perangkat bantu. Tujuannya adalah memastikan bahwa setiap individu, termasuk penyandang disabilitas dapat mengakses dan memahami seluruh informasi dan fitur yang disediakan oleh situs web tersebut tanpa hambatan atau diskriminasi. Ini | Pembuatan laman web yang aksesibel harus merujuk ke *Web Content Accessibility Guidelines* (WCAG). Dalam panduan tersebut sebuah laman web yang aksesibel harus mencakup hal-hal berikut:<br>a. Informasi dan antarmuka (*Interface*) harus dapat dipersepsi oleh semua pengguna, termasuk mereka dengan disabilitas. Ini termasuk konten yang dapat diakses melalui berbagai indera, seperti teks alternatif untuk gambar, transkripsi teks untuk konten audio, narasi untuk konten video, kemampuan memperbesar teks dan lainnya.<br>b. Pengguna dengan berbagai hambatan mobilitas, sensorik, intelektual, atau hambatan lainnya harus dapat mengakses dan menjelajahi halaman laman web. Ini berarti bahwa halaman laman web harus dapat dioperasikan dengan keyboard, dapat dinavigasi dan dapat diakses dengan aplikasi pembaca layar.<br>c. Konten dan antarmuka harus mudah dimengerti oleh semua pengguna, termasuk bahasa yang sederhana, tata letak yang konsisten, *Easy Read*, dan *heading* (judul) yang jelas.<br>d. Konten harus dapat diakses dan ditampilkan dengan baik pada berbagai perangkat dan teknologi. Ini berarti laman web harus dirancang untuk kompatibilitas dengan berbagai sistem operasi, *web browser* dan alat bantu.<br>e. Pastikan melakukan pengujian aksesibilitas laman web dengan melibatkan berbagai ragam penyandang disabilitas untuk menguji dan memastikan laman web dapat diakses di semua perangkat. |

jdih.menpan.go.id

| NO. | ASPEK | INDIKATOR | KETERANGAN | KETENTUAN |
|---|---|---|---|---|
| | | | merupakan komitmen untuk menciptakan lingkungan *online* yang inklusif, setara, dan ramah bagi semua. | |
| | | (3) Media Sosial | Media sosial dalam Pelayanan Publik penting karena memastikan kesetaraan akses dan komunikasi yang mudah bagi semua individu, termasuk Kelompok Rentan. Ini memungkinkan partisipasi yang lebih aktif, penyediaan informasi yang cepat, dan keterlibatan dalam proses pelayanan. | Ketentuan media sosial dalam Pelayanan Publik untuk menyediakan aksesibilitas dalam informasi dan komunikasi melibatkan sejumlah langkah, meliputi:<br>a. Pastikan semua gambar yang diunggah dilengkapi dengan deskripsi alternatif (menggunakan fitur Alt Text) yang mendeskripsikan konten gambar tersebut. Ini memungkinkan pengguna dengan disabilitas netra mengerti konten gambar melalui pembaca layar.<br>b. Gunakan *font* yang mudah dibaca dan ukuran yang cukup besar serta kontras dengan latar belakang. Ini membantu individu dengan gangguan penglihatan dan lansia untuk membaca.<br>c. Untuk video, pastikan ada teks *subtitle* yang tersedia dan akurat. Ini untuk memfasilitasi penyandang disabilitas rungu mengakses konten audio. Selain itu, sediakan narasi yang menjelaskan gambaran video agar penyandang disabilitas netra dapat memahami konteks video.<br>d. Gunakan kalimat yang sederhana, informatif, atau "*Easy Read*" dalam membuat *caption* untuk memudahkan penyandang disabilitas intelektual dalam memahami *caption*.<br>e. Lakukan monitoring dan evaluasi berkala dengan melibatkan Kelompok Rentan terkait efektivitas dan aksesibilitas informasi yang dibagikan melalui media sosial. |

jdih.menpan.go.id

| NO. | ASPEK | INDIKATOR | KETERANGAN | KETENTUAN |
|---|---|---|---|---|
| | | (4) Aplikasi Seluler | Dalam perkembangan dan semakin tergantungnya setiap orang pada teknologi seluler, aksesibilitas memungkinkan semua orang termasuk kelompok rentan dengan berbagai hambatan dapat mengakses informasi dan layanan dengan mudah. Aplikasi seluler yang mempertimbangkan aksesibilitas juga menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi semua pengguna dan memperluas cakupan layanan yang dapat diakses oleh semua masyarakat, sehingga dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi Pelayanan Publik. | Dalam membuat aplikasi selular yang dapat diakses oleh semua orang, pengembang aplikasi harus mengikuti pedoman yang diberikan oleh berbagai lembaga atau institusi seperti *Mobile Accessibility at W3C*, panduan aksesibilitas dari *Android Developer* atau *Apple Developer*, atau panduan *mobile accessibility* lainnya. Menurut *Mobile Accessibility at W3C*, ketentuan aplikasi selular yang aksesibel mencakup berbagai aspek, seperti berikut:<br>a. Aplikasi harus menyediakan navigasi yang intuitif dan mudah dipahami, termasuk pengaturan *font* yang dapat diubah ukuran dan dapat diakses pembaca layar.<br>b. Teks dalam aplikasi harus memiliki kontras yang cukup dengan latar belakangnya, sehingga dapat dibaca dengan mudah oleh semua pengguna.<br>c. Aplikasi harus memungkinkan pengguna dengan berbagai disabilitas untuk berinteraksi dengan mudah. Ini termasuk dukungan gestur, pembesaran, dan keyboard virtual yang dapat diakses.<br>d. Konten multimedia, seperti foto harus dilengkapi dengan teks alternatif. Sedangkan konten audio dan video harus menyediakan *subtitle* dan narasi.<br>e. Aplikasi harus kompatibel dengan pembaca layar yang membantu pengguna dengan disabilitas netra untuk berinteraksi dengan antarmuka aplikasi.<br>f. Pengembang harus secara teratur menguji aksesibilitas aplikasi dan melakukan pembaruan jika ditemukan masalah aksesibilitas.<br>g. Dalam pengujian aplikasi, pengembang harus melibatkan berbagai ragam penyandang disabilitas untuk melakukan pengujian dan memberikan saran. |

jdih.menpan.go.id

| NO. | ASPEK | INDIKATOR | KETERANGAN | KETENTUAN |
|---|---|---|---|---|
| | | (5) Rambu dan Marka | Rambu dan marka (*signage*) merupakan tanda bersifat verbal, visual, atau dapat diraba dan tanda yang dibuat/digambar pada bidang halaman/jalan. Rambu dan marka tersebut dalam Pelayanan Publik bagi Kelompok Rentan memiliki peran penting dalam memastikan navigasi yang efisien, aksesibilitas, dan keselamatan. Dengan memberikan panduan yang jelas, *signage* membantu Kelompok Rentan dalam menemukan fasilitas dan informasi yang mereka butuhkan. | Ketentuan marka/*signage* dalam Pelayanan Publik mencakup berbagai aspek, meliputi:<br>a. *Signage* harus menyediakan informasi yang jelas dan relevan, termasuk petunjuk arah dan lokasi ruang pelayanan.<br>b. Teks dan simbol yang digunakan pada *signage* harus dalam bahasa yang mudah dipahami oleh masyarakat umum<br>c. Untuk mendukung aksesibilitas bagi penyandang disabilitas netra, *signage* disediakan juga dalam Braille yang ditempel pada tempat yang mudah dijangkau penyandang disabilitas netra seperti diatas gagang pintu dan pada tombol lift.<br>d. *Signage* harus dirancang untuk mempertimbangkan kebutuhan aksesibilitas visual, seperti ukuran huruf dan warna kontras yang dapat dengan mudah dibaca dan tata letak yang sesuai.<br>e. *Signage* yang berkaitan dengan keselamatan harus mematuhi standar dan peraturan yang berlaku, termasuk tanda-tanda peringatan bahaya atau jalur evakuasi.<br>f. *Signage* harus dipelihara secara teratur untuk memastikan bahwa tetap dalam kondisi yang baik dan informasi yang disajikan tetap relevan.<br>g. Lakukan monitoring dan evaluasi berkala dengan melibatkan Kelompok Rentan terkait efektivitas dan aksesibilitas *signage*.<br><br>Ketentuan lebih lanjut terkait *signage* dapat mengacu pada Permen PUPR Nomor 14/PRT/M/2017 |

jdih.menpan.go.id

| NO. | ASPEK | INDIKATOR | KETERANGAN | KETENTUAN |
|---|---|---|---|---|
| | | (6) Layanan Pengaduan | Aksesibilitas layanan pengaduan memungkinkan partisipasi penuh dan setara yang merupakan hak asasi manusia yang penting. Selain itu, memastikan aksesibilitas informasi dan komunikasi pengaduan dapat meningkatkan transparansi, keadilan, dan kepercayaan dalam penanganan pengaduan. | Beberapa ketentuan dalam menyediakan aksesibilitas layanan pengaduan mencakup:<br>a. Pastikan bahwa pengguna dapat mengakses layanan pengaduan melalui berbagai saluran komunikasi seperti telepon, email, surat, situs web, aplikasi selular, layanan pesan teks atay saluran lainnya.<br>b. Pastikan bahwa konten yang diberikan dalam proses pengaduan, baik itu informasi awal, panduan, formulir, atau tanggapan, dapat diakses oleh individu dengan berbagai ragam disabilitas.<br>c. Pastikan bahwa informasi yang diberikan dalam proses pengaduan adalah jelas, mudah dimengerti, dan bebas dari bahasa teknis atau hambatan lain yang dapat menghambat pemahaman.<br>d. Jika ada platform pengaduan online atau situs web yang digunakan, pastikan situs web tersebut memenuhi standar aksesibilitas web, yang diberikan oleh WCAG, sehingga dapat diakses oleh semua individu. Juga jika ada aplikasi selular untuk pengaduan, aksesibilitas aplikasi tersebut mesti aksesibel dan mengikuti panduan dari *Mobile Accessibility at W3C*.<br>e. Lakukan monitoring dan evaluasi berkala dengan melibatkan Kelompok Rentan terkait efektivitas dan aksesibilitas informasi dan komunikasi yang disediakan dalam layanan pengaduan. |
| 4. | Akomodasi yang Layak | (1) Pendampingan | Pendampingan adalah suatu upaya untuk memastikan bahwa kelompok rentan mendapatkan akses pelayanan yang setara.<br>Pendampingan khusus kepada Kelompok Rentan | Pendampingan dalam Pelayanan Publik bertujuan untuk memastikan bahwa individu dengan kebutuhan beragam dapat mengakses dan menggunakan layanan publik dengan setara, mendukung inklusi dan kesetaraan dalam masyarakat. Bentuk pendampingan yang diperlukan dapat bervariasi tergantung pada jenis kebutuhan individu dan |

jdih.menpan.go.id

| NO. | ASPEK | INDIKATOR | KETERANGAN | KETENTUAN |
|---|---|---|---|---|
| | | | dalam Pelayanan Publik perlu disediakan karena:<br>1. Kelompok Rentan, seperti penyandang disabilitas atau lansia, memiliki keterbatasan fisik atau kognitif yang mempengaruhi kemampuan mereka untuk mengakses atau memahami pelayanan. Pendampingan dapat membantu mengatasi hambatan tersebut.<br>2. Pendampingan membantu menciptakan kesetaraan akses dan peluang yang sama bagi Kelompok Rentan mendapatkan pelayanan publik.<br>3. Pendampingan memberikan kenyamanan dan dukungan kepada individu dalam menghadapi proses Pelayanan Publik yang mungkin rumit. Hal ini dapat mengurangi ketidaknyamanan atau kebingungan yang mungkin muncul. | konteks pelayanan. Beberapa ketentuan pendampingan yang diberikan mencakup:<br>a. Adanya staf yang bertindak sebagai pendamping untuk individu yang memerlukan bantuan. Pendamping ini dapat memberikan dukungan dalam memberikan informasi, komunikasi atau navigasi di area layanan publik, seperti bandara, stasiun, kantor pelayanan atau fasilitas publik lainnya.<br>b. Adanya juru bahasa isyarat atau staf yang menguasai bahasa isyarat. Untuk individu yang memiliki disabilitas rungu dan menggunakan bahasa isyarat sebagai bahasa komunikasi utama, juru bahasa isyarat menyediakan dukungan dalam berkomunikasi dengan staf Pelayanan Publik.<br>c. Pendamping harus mematuhi prinsip kerahasiaan dan etika dalam memberikan layanan. Mereka harus menghormati privasi dan martabat individu yang mereka dampingi.<br>d. Penyelenggara Pelayanan Publik harus menerima umpan balik dari Kelompok Rentan dan pendamping tentang kualitas dan efektivitas pendampingan. Ini dapat digunakan untuk perbaikan berkelanjutan.<br>e. Pemberian pendampingan dalam Pelayanan Publik harus menjadi bagian dari pelayanan dan tidak membebankan biaya ke masyarakat yang membutuhkannya. |

jdih.menpan.go.id

| NO. | ASPEK | INDIKATOR | KETERANGAN | KETENTUAN |
|---|---|---|---|---|
| | | (2) Fleksibilitas Jadwal | Jadwal yang fleksibel atau fleksibilitas jadwal dalam Pelayanan Publik merujuk pada kemampuan untuk menyesuaikan waktu dan jadwal layanan sesuai dengan kebutuhan dan keterbatasan individu atau Kelompok Rentan.<br>Pentingnya menyediakan jadwal fleksibel dalam Pelayanan Publik bagi Kelompok Rentan meliputi beberapa alasan berikut:<br>1. Beberapa Kelompok Rentan, seperti penyandang disabilitas atau lansia, mungkin memiliki kebutuhan kesehatan atau kondisi khusus yang memengaruhi kapan mereka dapat mengakses layanan. Jadwal fleksibel memungkinkan mereka untuk menyesuaikan waktu kunjungan sesuai dengan kebutuhan medis atau fisik mereka.<br>2. Kelompok Rentan mungkin memiliki tantangan yang | Ketentuan Akomodasi yang Layak berupa jadwal fleksibel dalam Pelayanan Publik mencakup:<br>a. Pelayanan publik tersedia dalam jangka waktu yang lebih luas untuk memungkinkan individu yang memiliki kendala waktu untuk mengakses layanan tanpa kesulitan.<br>b. Penyediaan layanan atau informasi secara online atau melalui telepon dapat memberikan aksesibilitas yang lebih besar bagi mereka yang tidak dapat mengunjungi fisik lokasi pelayanan.<br>c. Memungkinkan individu untuk membuat janji temu dengan penyelenggara pelayanan, sehingga dapat memilih waktu yang sesuai dengan jadwal tiap individu.<br>d. Menawarkan berbagai opsi jadwal atau waktu pelayanan sehingga tiap individu dapat memilih jadwal yang paling cocok.<br>e. Memberikan pemberitahuan atau pengingat tentang janji temu atau perubahan jadwal agar pengguna layanan dapat merencanakan dengan baik janji temunya.<br>f. Untuk mereka yang memiliki keterbatasan waktu atau jadwal yang sangat terbatas, Pelayanan Publik dapat memberikan akomodasi khusus, seperti layanan darurat atau layanan di luar jam kerja biasa.<br>g. Pelayanan publik dapat mempertimbangkan untuk meringkas proses layanan dalam beberapa tahap atau sesi yang lebih singkat, jika diperlukan. |

jdih.menpan.go.id

| NO. | ASPEK | INDIKATOR | KETERANGAN | KETENTUAN |
|---|---|---|---|---|
| | | | memerlukan penyesuaian dalam jadwal mereka, seperti perawatan keluarga atau perjalanan yang lebih lama. Jadwal fleksibel memungkinkan mereka untuk mengatasi tantangan tersebut.<br>3. Menciptakan jadwal fleksibel adalah bentuk inklusi dan menghormati kebutuhan individu. Ini mencerminkan komitmen untuk kesetaraan akses dalam Pelayanan Publik. | |
| | | (3) Layanan Jemput Bola | Layanan jemput bola dalam Pelayanan Publik ramah Kelompok Rentan merujuk pada pendekatan aktif untuk mengidentifikasi, mendukung, dan mengakomodasi kebutuhan individu atau kelompok yang memerlukan bantuan ekstra dalam mengakses layanan publik.<br>Layanan jemput bola bagi Kelompok Rentan perlu disediakan dalam Pelayanan Publik, karena: | Ketentuan layanan jemput bola bagi Kelompok Rentan dalam Pelayanan Publik mencakup hal-hal berikut:<br>a. Penyelenggara Pelayanan harus menyediakan informasi kontak yang jelas yang dapat dihubungi oleh Kelompok Rentan untuk meminta layanan jemput bola. Informasi ini harus mudah diakses, baik secara daring maupun luring.<br>b. Penyelenggara pelayanan harus menetapkan prosedur yang jelas untuk memesan layanan jemput bola. Ini dapat menggunakan pengisian formulir, panggilan telepon, atau menggunakan aplikasi ponsel.<br>c. Penyelenggara pelayanan harus menentukan waktu operasional dan ketersediaan layanan jemput bola. Ini harus sesuai dengan kebutuhan Kelompok Rentan, termasuk jam kerja yang fleksibel, termasuk akhir pekan atau hari libur jika diperlukan. |

jdih.menpan.go.id

| NO. | ASPEK | INDIKATOR | KETERANGAN | KETENTUAN |
|---|---|---|---|---|
| | | | 1. Layanan ini membantu memastikan bahwa kelompok rentan yang mungkin menghadapi kesulitan dalam mencapai lokasi pelayanan, dapat mengakses pelayanan tanpa hambatan. Hal ini juga mempromosikan kesetaraan akses untuk semua warga.<br>2. Mengoptimalkan efisiensi pelayanan dengan mengurangi waktu tunggu dan menghindari kesulitan dalam mobilitas yang dapat terjadi saat mencapai lokasi pelayanan. Ini dapat meningkatkan kepuasan dan efektivitas pelayanan.<br>3. Mencerminkan tanggung jawab sosial dalam memastikan bahwa Kelompok Rentan tidak terpinggirkan dalam Pelayanan Publik. Ini juga dapat membangun kesadaran tentang kebutuhan Kelompok Rentan di masyarakat. | d. Sumber daya manusia yang melayani layanan jemput bola harus menerima pelatihan yang sesuai, termasuk dalam berkomunikasi dengan Kelompok Rentan dan mengakomodasi kebutuhan mereka.<br>e. Penyelenggara Pelayanan Publik harus secara rutin mengevaluasi dan meningkatkan layanan jemput bola berdasarkan umpan balik dari Kelompok Rentan dan pengalaman mereka.<br>f. Masyarakat Kelompok Rentan tidak dikenakan biaya tambahan untuk mengakses layanan ini. |

jdih.menpan.go.id

| NO. | ASPEK | INDIKATOR | KETERANGAN | KETENTUAN |
|---|---|---|---|---|
| | | (4) Antrean Prioritas | Antrean prioritas adalah praktik memberikan prioritas kepada kelompok rentan dalam antrean layanan, sehingga mereka dapat mendapatkan akses yang lebih cepat atau bantuan ekstra sesuai dengan kebutuhan mereka, memastikan bahwa tidak ada yang terpinggirkan dan semua warga dapat mengakses pelayanan dengan setara.<br>Antrean prioritas perlu disediakan untuk kelompok rentan, karena:<br>1. Kelompok rentan seringkali menghadapi hambatan akses fisik atau komunikasi yang dapat menghambat proses antrean mereka. Antrean prioritas memberikan mereka kesempatan untuk mendapatkan pelayanan yang sama dengan orang lain tanpa hambatan.<br>2. Beberapa kelompok rentan mungkin memerlukan waktu lebih | Ketentuan antrean prioritas bagi Kelompok Rentan dalam Pelayanan Publik mencakup hal-hal berikut:<br>a. Identifikasi yang jelas dari Kelompok Rentan dan individu dengan kebutuhan khusus lainnya yang berhak mendapatkan prioritas dalam antrean. Hal ini dilakukan dengan mengaplikasikan *Washington Group Short Set (WG-SS)* yaitu serangkaian pertanyaan yang dirancang untuk mengidentifikasi ragam hambatan dari kelompok rentan. Set pertanyaan ini juga dapat digunakan sebagai formulir pendaftaran/antrean online yang dilengkapi dengan nama pengguna layanan, umur, nomor telepon dan waktu kehadiran ke lokasi pelayanan. Kemudian formulir tersebut dipublikasikan pada laman web, media sosial dan media lainnya. Adapun serangkaian pertanyaan tersebut, meliputi:<br>1) Apakah Anda mengalami kesulitan melihat, meskipun memakai kacamata?<br>2) Apakah Anda mengalami kesulitan mendengar, meskipun menggunakan alat bantu dengar?<br>3) Apakah Anda mengalami kesulitan berjalan atau menaiki tangga?<br>4) Apakah Anda mengalami kesulitan mengingat atau berkonsentrasi?<br>5) Apakah Anda mengalami kesulitan dengan perawatan diri seperti membersihkan seluruh tubuh atau berpakaian?<br>6) Apakah Anda mengalami kesulitan berkomunikasi, misalnya memahami atau dimengerti?<br>b. Penyelenggara pelayanan harus menentukan kriteria yang mengindikasikan prioritas, seperti memberikan nomor antrean prioritas atau akses kursi prioritas bagi Kelompok Rentan. |

jdih.menpan.go.id

| NO. | ASPEK | INDIKATOR | KETERANGAN | KETENTUAN |
|---|---|---|---|---|
| | | | lama untuk bergerak atau berkomunikasi. Antrean prioritas memungkinkan mereka untuk menerima bantuan yang sesuai dan lebih banyak waktu jika diperlukan.<br>3. Penyedia layanan publik dapat menggunakan antrean prioritas untuk meningkatkan kesadaran tentang kebutuhan kelompok rentan dan sebagai upaya mendukung budaya inklusi dalam Pelayanan Publik. | c. Penyelenggara pelayanan harus memastikan bahwa fasilitas fisik seperti kursi prioritas atau ruang tunggu prioritas dapat digunakan dengan nyaman dan aman oleh Kelompok Rentan.<br>d. Kelompok Rentan harus diberikan informasi yang jelas tentang bagaimana mereka dapat memanfaatkan antrean prioritas, termasuk prosedur yang harus diikuti.<br>e. Antrean prioritas harus memastikan bahwa Kelompok Rentan tidak harus menunggu terlalu lama dan dapat mendapatkan pelayanan dengan lebih cepat.<br>f. Sumber daya manusia yang melayani antrean harus menerima pelatihan untuk melindungi, menghormati dan mengakomodasi kebutuhan Kelompok Rentan dengan sensitivitas yang tinggi.<br>g. Penyelenggara Pelayanan Publik harus secara rutin mengevaluasi dan meningkatkan sistem antrean prioritas untuk memastikan efektivitasnya. |
| 5. | Sumber Daya Manusia | (1) Pelatihan Sensitivitas Disabilitas | Pelatihan sensitivitas disabilitas dalam Pelayanan Publik adalah jenis pelatihan yang dirancang untuk meningkatkan pemahaman, kesadaran, dan kepekaan penyelenggara Pelayanan Publik terhadap isu-isu yang dihadapi oleh penyandang disabilitas. Pelatihan ini bertujuan untuk menghilangkan stereotip, prasangka, dan hambatan komunikasi yang mungkin | Ketentuan pelatihan sensitivitas disabilitas dalam Pelayanan Publik mencakup hal-hal berikut:<br>a. Pelatihan diberikan kepada seluruh staf/pelaksana pelayanan publik.<br>b. Pelatihan harus mencakup konten yang informatif tentang berbagai ragam disabilitas, termasuk tantangan yang mungkin dihadapi oleh penyandang disabilitas. Hal ini termasuk pemahaman tentang disabilitas fisik, sensorik, mental, dan intelektual.<br>c. Penggunaan studi kasus nyata atau simulasi situasi interaksi dengan penyandang disabilitas dapat membantu peserta pelatihan memahami pengalaman mereka dan hambatan yang mungkin dihadapi. |

jdih.menpan.go.id

| NO. | ASPEK | INDIKATOR | KETERANGAN | KETENTUAN |
|---|---|---|---|---|
| | | | timbul saat berinteraksi dengan penyandang disabilitas, serta mempromosikan pelayanan yang inklusif, adil, dan responsif terhadap kebutuhan penyandang disabilitas. | d. Pelatihan harus mencakup teknik komunikasi yang efektif dalam berinteraksi dengan penyandang disabilitas. Ini termasuk ragam alat bantu komunikasi, bahasa tubuh yang sesuai, cara bertanya yang ramah, dan pendekatan yang sensitif.<br>e. Pelatihan termasuk memberikan informasi tentang undang-undang dan regulasi yang melindungi hak-hak penyandang disabilitas dalam Pelayanan Publik.<br>f. Mendorong staf/pelaksana pelayanan publik untuk mengembangkan empati, kesadaran diri, dan sikap positif terhadap individu dengan disabilitas.<br>g. Memastikan ada mekanisme evaluasi dan umpan balik (pre-post test) yang memungkinkan untuk mengukur dan memperbaiki pemahaman dan keterampilan dalam berinteraksi dengan kelompok penyandang disabilitas.<br>h. Melibatkan organisasi penyandang disabilitas, lembaga penyelenggara pelatihan sensitivitas disabilitas, atau penyandang disabilitas dalam proses pelatihan atau sebagai trainer untuk meningkatkan kesadaran dan sensitivitas. |
| | | (2) Etika | Etika dalam Pelayanan Publik bagi Kelompok Rentan merujuk pada prinsip-prinsip moral yang mengharuskan penyelenggara pelayanan berperilaku dengan adil, melindungi, menghormati, memenuhi hak-hak individu, dan menjunjung tinggi nilai-nilai kemanusiaan ketika berinteraksi dan | Ketentuan etika bagi Sumber Daya Manusia (SDM) penyelenggara Pelayanan Publik bagi Kelompok Rentan mencakup sejumlah hal penting, meliputi:<br>a. Memperlakukan semua individu dalam Kelompok Rentan dengan adil, tanpa diskriminasi berdasarkan karakteristik seperti disabilitas, usia, gender, atau latar belakang sosial.<br>b. Menghormati martabat setiap individu, mendengarkan dengan empati, dan tidak merendahkan atau memandang rendah.<br>c. Mematuhi undang-undang, regulasi, dan peraturan yang melindungi hak-hak Kelompok Rentan, seperti undang-undang tentang penyandang disabilitas. |

jdih.menpan.go.id

| NO. | ASPEK | INDIKATOR | KETERANGAN | KETENTUAN |
|---|---|---|---|---|
| | | | memberikan layanan kepada masyarakat/kelompok rentan.<br>Sumber daya manusia (SDM) dalam Pelayanan Publik harus memiliki etika dalam melayani Kelompok Rentan karena:<br>1. Mencerminkan penghormatan terhadap martabat setiap individu, tanpa memandang latar belakang atau kondisi mereka.<br>2. Mencakup kepatuhan terhadap hukum dan regulasi yang mengatur pelindungan Kelompok Rentan, seperti undang-undang disabilitas atau undang-undang kesetaraan gender.<br>3. Melayani dengan etika dapat membangun kepercayaan dan kepuasan pelanggan, termasuk Kelompok Rentan.<br>4. Mencerminkan integritas dan profesionalisme SDM. | d. Memiliki perhatian dan kepedulian terhadap kebutuhan dan keadaan yang mungkin dihadapi oleh Kelompok Rentan, serta berupaya untuk memenuhi kebutuhan tersebut.<br>e. Menyediakan informasi yang jelas dan mudah dipahami tentang layanan, hak, dan prosedur kepada Kelompok Rentan. Ini termasuk memberikan penjelasan yang baik dan memastikan bahwa Kelompok Rentan memahami proses pelayanan.<br>f. Melibatkan Kelompok Rentan dalam perencanaan, pengambilan keputusan, dan evaluasi pelayanan yang memengaruhi mereka. Ini mencakup mendengarkan pendapat mereka dan memberikan peluang partisipasi yang setara.<br>g. Melindungi Kelompok Rentan dari segala bentuk eksploitasi, pelecehan, atau kekerasan yang mungkin terjadi dalam Pelayanan Publik.<br>h. SDM penyelenggara Pelayanan Publik harus memberikan contoh etika yang baik dalam hubungan dengan Kelompok Rentan, memotivasi orang lain dalam organisasi untuk mengikuti prinsip-prinsip etika yang sama.<br>i. Mengikuti kode etik atau pedoman yang ditetapkan. |

jdih.menpan.go.id

| NO. | ASPEK | INDIKATOR | KETERANGAN | KETENTUAN |
|---|---|---|---|---|
| | | | 5. SDM yang menunjukkan etika dalam melayani Kelompok Rentan juga memberikan keteladanan bagi yang lain. Mereka dapat memotivasi orang lain dalam/luar organisasi untuk mengikuti prinsip-prinsip etika yang sama. | |

MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA,

ttd

ABDULLAH AZWAR ANAS

jdih.menpan.go.id

LAMPIRAN II
PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
NOMOR 11 TAHUN 2024
TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK RAMAH KELOMPOK RENTAN

FORMAT LAPORAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK RAMAH KELOMPOK RENTAN

Nama Instansi Pemerintah :
Nama Organisasi Penyelenggara :

| NO. | ASPEK | INDIKATOR | KEGIATAN YANG DILAKUKAN (Mengacu pada ketentuan) |
|---|---|---|---|
| 1. | Kebijakan dan Kepemimpinan | Komitmen pimpinan | |
| | | Dukungan anggaran | |
| | | Standar Pelayanan Inklusif | |
| | | Keterlibatan dan partisipasi | |
| | | Program/Inovasi | |
| 2. | Aksesibilitas Fisik | Jalur pemandu (*guiding block*) | |
| | | Area parkir khusus | |
| | | Jalan landai | |
| | | Area prioritas | |
| | | Toilet disabilitas | |
| | | Loket prioritas | |
| | | Ruang laktasi | |
| | | Area ramah anak | |
| | | Lift | |
| | | Alat bantu | |

jdih.menpan.go.id

| NO. | ASPEK | INDIKATOR | KEGIATAN YANG DILAKUKAN<br>(Mengacu pada ketentuan) |
|---|---|---|---|
| | | Ruang tenang | |
| 3. | Aksesibilitas Informasi dan Komunikasi | Informasi Pelayanan | |
| | | Laman web | |
| | | Media Sosial | |
| | | Aplikasi Seluler | |
| | | Rambu dan Marka | |
| | | Layanan Pengaduan | |
| 4. | Akomodasi yang Layak | Pendampingan | |
| | | Fleksibilitas Jadwal | |
| | | Layanan Jemput Bola | |
| | | Antrean Prioritas | |
| 5. | Sumber Daya Manusia | Pelatihan Sesitivitas Disabilitas | |
| | | Etika | |

MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA,

ttd

ABDULLAH AZWAR ANAS

jdih.menpan.go.id