

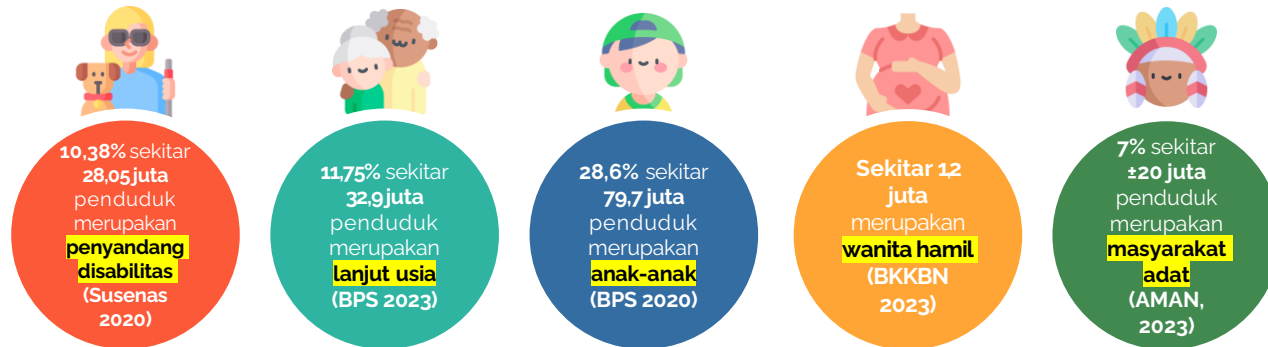
Kebijakan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan

Asisten Deputi Perluasan Aksesibilitas dan Pelayanan Inklusif
Deputi Bidang Pelayanan Publik Kementerian PANRB

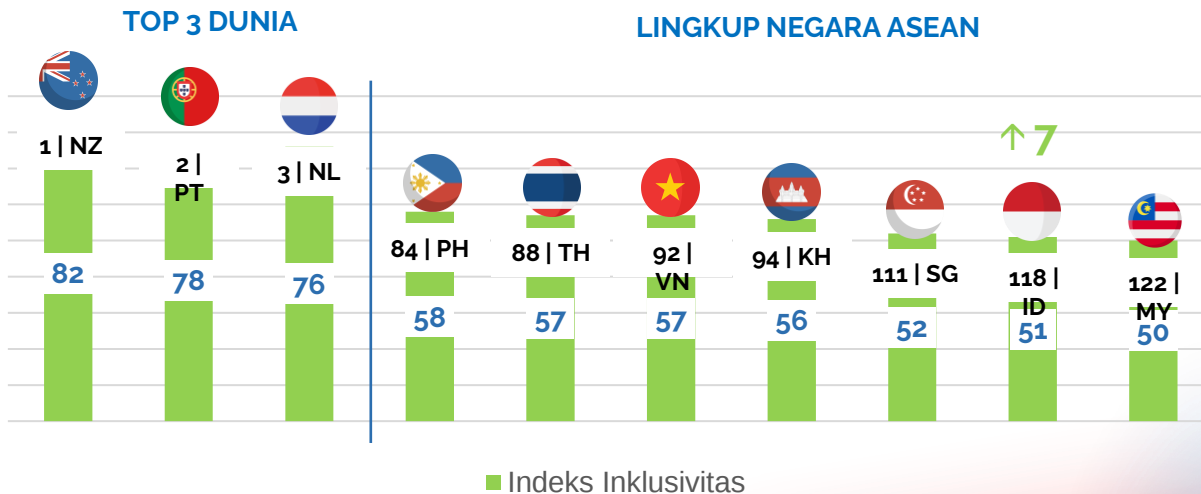
Strategi Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan

Melalui **Pengarusutamaan** Penyelenggaraan **Pelayanan Publik Inklusif**

Kondisi Indonesia Saat Ini



Indeks Inklusivitas Global Tahun 2025



Sumber: <https://belonging.berkeley.edu/inclusiveness-index/index-results>

Strategi Pengarusutamaan

1. Pemenuhan Aksesibilitas fisik dan non fisik (melalui pendampingan, pemantauan dan evaluasi)
2. Perubahan paradigma dan cara pandang yang lebih inklusif
3. Sinergitas dan koordinasi yang baik lintas sektoral

Kondisi yang diharapkan:

1. Tercipta **ekosistem pelayanan publik yang inklusif** yang memastikan semua orang dapat mengakses layanan publik.
2. Pelayanan Publik menjadi **enabler** peningkatan pemberdayaan dan partisipasi masyarakat kelompok rentan
3. Perubahan paradigma inklusif yang berdampak pada komitmen Pembangunan yang inklusif.

Dasar Kebijakan Terkait Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan

UUD 1945, Undang-Undang Pelayanan Publik, PP, PermenPANRB dan lainnya

UUD 1945

"**Setiap orang** berhak mendapat **kemudahan dan perlakuan khusus** untuk memperoleh **kesempatan dan manfaat yang sama** guna mencapai persamaan dan keadilan." (Pasal 28H, ayat(2))

UU 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik

Penyelenggara berkewajiban memberikan **pelayanan dengan perlakuan khusus** kepada **anggota masyarakat tertentu** sesuai dengan peraturan perundang-undangan (Pasal 29. ayat (1))

Kebijakan Terkait Lainnya

- UU Nomor 39 Tahun 1999 tentang **Hak Asasi Manusia**
- UU Nomor 28 Tahun 2002 tentang **Bangunan Gedung**
- UU Nomor 8 Tahun 2016 tentang **Penyandang Disabilitas**
- PP Nomor 42 Tahun 2020 tentang **Aksesibilitas Terhadap Permukiman, Pelayanan Publik, Dan Pelindungan Dari Bencana Bagi Penyandang Disabilitas**

Kebijakan PANRB

- Surat Edaran Menpan No. 66/2020 tentang Himbauan agar **setiap OP di K/L/D menyediakan 14 komponen sarana prasarana** bagi kelompok rentan



Peraturan Menteri PANRB Nomor 11 Tahun 2024 tentang **Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan**

Gambaran Umum Peraturan Menteri PANRB Nomor 11 Tahun 2024

Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan

Hak dan Kewajiban

1. Setiap pengguna memiliki **hak yang sama untuk dapat mengakses pelayanan** secara aman, nyaman, adil, nondiskriminasi, mudah, ramah dan setara
2. Setiap penyelenggara pelayanan **harus menyediakan kebijakan, aksesibilitas, dan pelayanan yang ramah bagi kelompok rentan**

Maksud

Untuk memberikan **acuan bagi Penyelenggara Pelayanan Publik** dalam menyelenggarakan **pelayanan publik yang ramah kelompok rentan**.

Pasal 20. Pembina wajib menyampaikan laporan penyelenggaraan Pelayanan Publik ramah Kelompok Rentan kepada Menteri setiap 1 (satu) tahun sekali

Tujuan

- 1 Menjamin **kualitas pelayanan publik** yang berkeadilan, non diskriminasi, ramah dan setara bagi kelompok rentan
- 2 Memperkuat **komitmen pimpinan/penyelenggara** dalam melaksanakan pelayanan publik inklusif dan ramah kelompok rentan
- 3 Meningkatkan **pelibatan kelompok rentan** dalam upaya penyelenggaraan pelayanan publik inklusif dan ramah kelompok rentan

Aspek Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan

Terdapat 5 Aspek Utama dalam Penyelenggaraan Pelayanan Ramah Kelompok Rentan



Pendataan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan

Implementasi **Peraturan Menteri PANRB No. 11 Tahun 2024**

Pendataan dilakukan untuk memperoleh gambaran penyelenggaraan pelayanan publik ramah kelompok rentan di setiap instansi pemerintah



Memperkuat komitmen instansi pemerintah dalam mewujudkan pelayanan publik inklusif, setara dan ramah kelompok rentan



Mengumpulkan data implementasi dari setiap instansi pemerintah dan menjadi wadah **monitoring mandiri** dalam pelaksanaan pelayanan publik ramah kelompok rentan



Memberikan panduan kepada setiap instansi pemerintah hal-hal yang perlu dipenuhi dalam mewujudkan pelayanan publik ramah kelompok rentan

Periode Pelaksanaan: pendataan dilakukan sampai dengan **30 Oktober 2026**

Akses Sistem untuk Pendataan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan

Asisten Deputi Perluasan Aksesibilitas dan Pelayanan Inklusif
Deputi Bidang Pelayanan Publik Kementerian PANRB

Akses Pendataan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan

PEKPPP
Masuk ke akun Anda

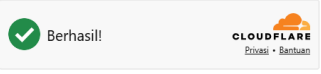
Username / Email*

Kata sandi*

Tahun Evaluasi*

2026

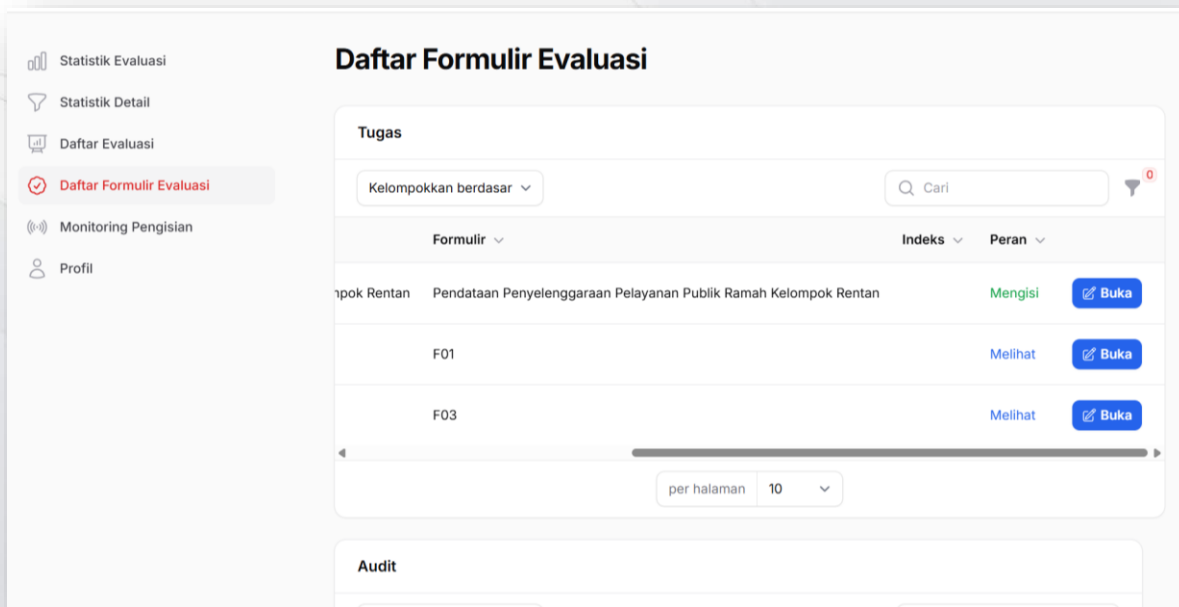
☐ Ingat saya



Masuk

1. Akses domain **evaluasi.menpan.go.id** melalui browser;
2. Login dengan akun masing-masing instansi dan organisasi penyelenggara (**login menggunakan akun PEKPPP**);
3. Pastikan username, password dan captcha terverifikasi dengan sukses;
4. Pilih tahun evaluasi “2026” kemudian klik masuk

Akses Formulir Pendataan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan



1. Akses menu **daftar fomulir evaluasi**;
2. Pilih formulir formulir **Pendataan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan** dan klik “buka”

(catatan: formulir akan ditampilkan **Jumat, 10 Juli 2026**)

Formulir

Pendataan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan

Status : Private

Progress Pengisian
70.00%
7 / 10 Pertanyaan

Aspek Pertanyaan

Aspek	Pertanyaan	Jawaban
Kebijakan dan Kepemimpinan	2	2 Buka
Aksesibilitas Fisik	2	1 Buka
Aksesibilitas Informasi dan Komunikasi	2	1 Buka
Akomodasi yang Layak	2	1 Buka
Sumber Daya Manusia	2	1 Buka

per halaman 10

Kerjakan masing-masing aspek, klik “buka” pada menu masing-masing aspek

Lembar isian masing-masing aspek

Lembar Isian - Akomodasi yang Layak

[← Kembali](#)

Penting !! data hanya akan tersimpan saat anda menekan tombol simpan / save.

Pemenuhan Aspek Akomodasi yang Layak

Apa saja akomodasi yang layak yang disediakan di instansi Anda?

☐ Petugas pendamping untuk kelompok rentan

☒ Fleksibilitas jadwal pelayanan

☐ Layanan jemput bola

☒ Antrean prioritas untuk kelompok rentan

Link google drive bukti dukung

[Simpan](#)[Batal](#)

1. Terdapat 5 aspek yang perlu diisi;
2. Masing-masing aspek diisi sesuai dengan **kondisi *existing*/keadaan sebenarnya** yang menggambarkan instansi;
3. Ceklis pada indikator yang menggambarkan kondisi instansi;
4. Bukti dukung disampaikan melalui **google drive**, kemudian link google drive diisikan pada kolom yang sudah disediakan
(khusus bukti dukung aspek aksesibilitas fisik akan diambil dari aspek sarana dan prasarana di PEKPPP)



Panduan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan

Berdasarkan PermenPANRB Nomor 11 Tahun 2024

Asisten Deputi Perluasan Aksesibilitas dan Pelayanan Inklusif
Deputi Bidang Pelayanan Publik Kementerian PANRB

1. Aspek Kebijakan dan Kepemimpinan

Untuk memastikan pelayanan publik yang disediakan memenuhi kebutuhan kelompok rentan serta memandu dan mendorong implementasi praktik yang inklusif dan aksesibel.

a. Komitmen Pimpinan

Regulasi/Kebijakan/Program yang berkaitan dengan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan.

Indikator 1.a: Komitmen Pimpinan

1. Standar Pelayanan atau Standar Operasional Prosedur (SOP).
2. Pemantauan dan evaluasi yang dapat dilakukan dalam bentuk rapat secara berkala dan berkelanjutan.
3. Motto/slogan yang memuat nilai-nilai atau budaya pelayanan yang mendukung pelayanan publik ramah kelompok rentan.
4. Dukungan anggaran yang dialokasikan, misalnya untuk penyediaan infrastruktur fisik, teknologi, atau peningkatan kompetensi SDM, dll.
5. Inovasi atau Program pelayanan bagi kelompok rentan yang dikembangkan dan dilaksanakan secara berkelanjutan.

b. Keterlibatan dan Partisipasi

Upaya yang dilakukan untuk melibatkan Kelompok Rentan dan pemerhati Kelompok Rentan seperti individu/pakar/lembaga/organisasi sipil masyarakat.

Indikator 1.a: Komitmen Pimpinan

1. Pelibatan dalam memberikan pelatihan atau kegiatan semacamnya sebagai narasumber.
2. Pelibatan dalam proses penyusunan kebijakan, evaluasi, forum diskusi atau kegiatan lainnya.
3. Kerjasama dalam proses pemberian pelayanan publik dengan lembaga pelatihan, SLB, atau lembaga/organisasi lainnya.



2. Aspek Aksesibilitas Fisik

Mencakup desain bangunan, fasilitas, dan infrastruktur dengan prinsip Desain Universal yang memungkinkan kelompok rentan dengan hambatan mobilitas dan disabilitas lainnya dapat mengakses dan menggunakan pelayanan dengan nyaman.

- a.

Jalur pemandu (guiding block);
- b.

Area parkir khusus;
- c.

Jalan landai (ramp);
- d.

Ruang tunggu (tempat duduk dan area prioritas);
- e.

Toilet disabilitas;
- f.

Loket prioritas;
- g.

Ruang laktasi;
- h.

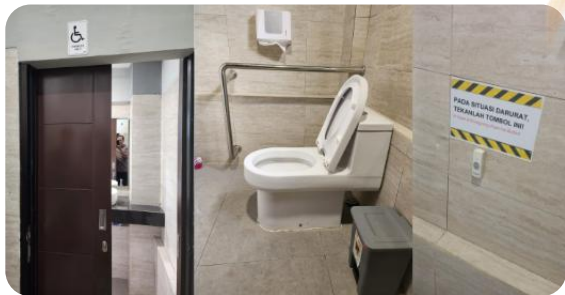
Area ramah anak;
- i.

Alat bantu mobilitas;
- j.

Alat bantu komunikasi
- k.

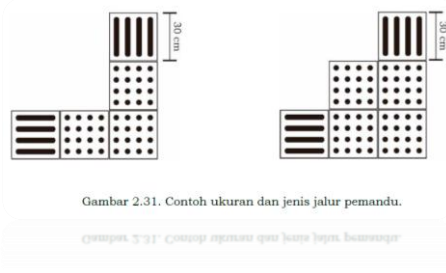
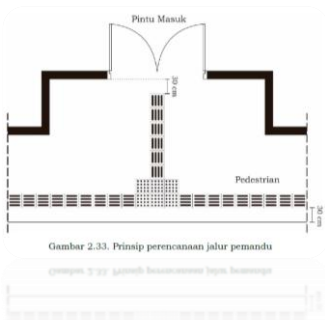
Ruang tenang
- l.

Lift*)



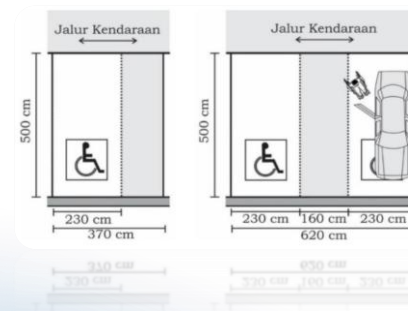
Indikator 2.a: Jalur Pemandu

1. Ubin pengarah (*guiding block*) bermotif garis berfungsi untuk menunjukkan arah perjalanan
2. Ubin peringatan (*warning block*) bermotif bulat berfungsi untuk memberikan peringatan terhadap adanya perubahan situasi di sekitarnya.
3. Ubin harus dibuat dari material yang kuat, tidak licin dan dalam kondisi baik
4. Ubin 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*).



Indikator 2.b: Area Parkir Khusus

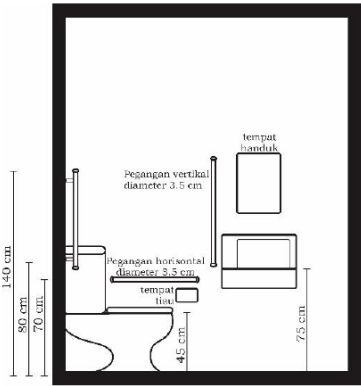
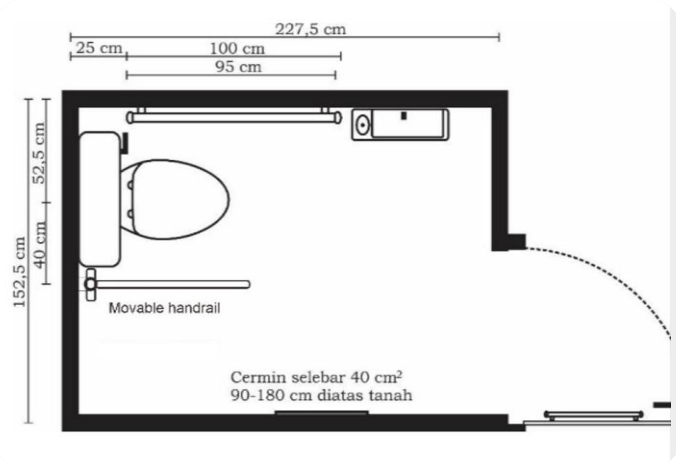
1. Dekat dengan bangunan gedung/fasilitas pelayanan yang dituju dengan jarak paling jauh 60 m dari pintu masuk.
2. Memiliki ruang bebas/ cukup bagi pengguna kursi roda keluar/masuk kendaraannya.
3. Simbol tanda parkir dan rambu penyandang disabilitas dengan warna yang kontras dan jelas.
4. Memiliki lebar 370 cm untuk parkir tunggal dan 620 cm untuk parkir ganda serta terhubung dengan ram atau jalan menuju Bangunan Gedung atau fasilitas lainnya.
5. Disediakan pada permukaan datar dengan kelandaian paling besar 2 derajat.



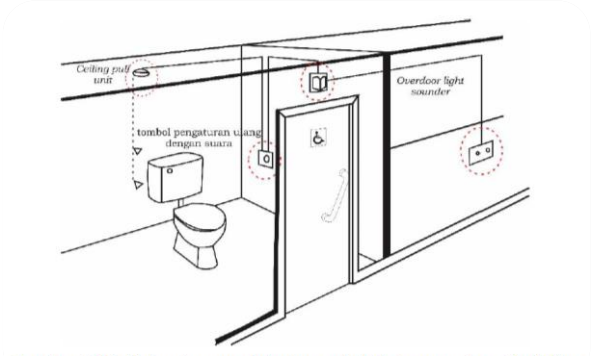
Indikator 2.e: Toilet Disabilitas

1. Memiliki tanda atau simbol yang mudah dikenali dan terlihat dari jarak min. 10 meter.
2. Luas min. 4 meter persegi dan lebar min. 1,5 meter (menyesuaikan dengan luas area pelayanan yang ada)
3. Ruang gerak untuk pengguna kursi roda berputar 360 derajat dengan diameter minimal 1,5 meter.
4. Pintu geser (lebar min. 0,9 meter dan tinggi min. 2 meter).
5. Kloset duduk (tinggi 0,45 meter sampai 0,5 meter dari permukaan lantai.)
6. Pegangan tangan di sisi kloset dengan tinggi 0,7 meter sampai dengan 0,8 meter dari permukaan lantai.
7. Wastafel dengan tinggi 0,8 meter sampai 0,85 meter dari permukaan lantai dan tidak memiliki kaki penyangga di bawahnya.
8. Cermin dengan tinggi bagian bawah minimal 0,9 meter dan tinggi bagian atas maksimal 1,8 meter dari permukaan lantai.
9. Toiletres (*tissue*, sabun, tempat sampah, dll)
10. *Panic Button* yang mudah dijangkau
11. Penerangan yang cukup dan ventilasi yang baik.

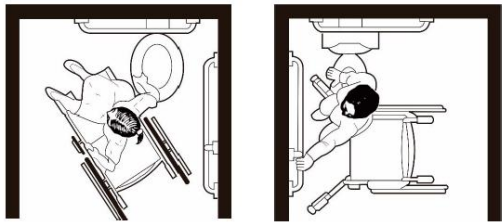
Contoh Indikator 2.e: Toilet Disabilitas



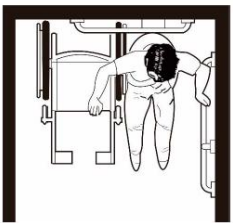
Potongan toilet penyanggandisabilitas



Gambar 3.19. Mekanisme panic button pada toilet penyangandisabilitas



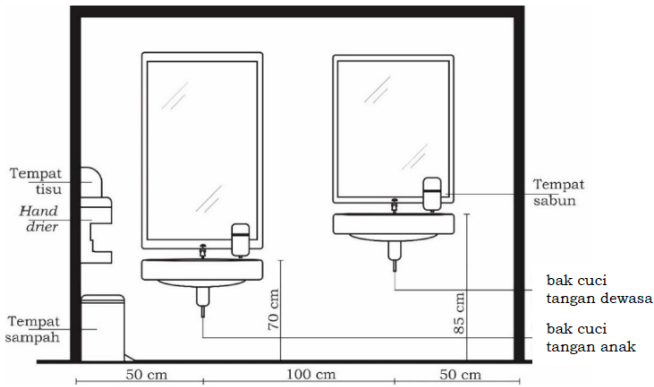
Pendekatan diagonal



Pendekatan samping



Perletakan bak cuci tangan harus mudah diakses oleh pengguna kursi roda



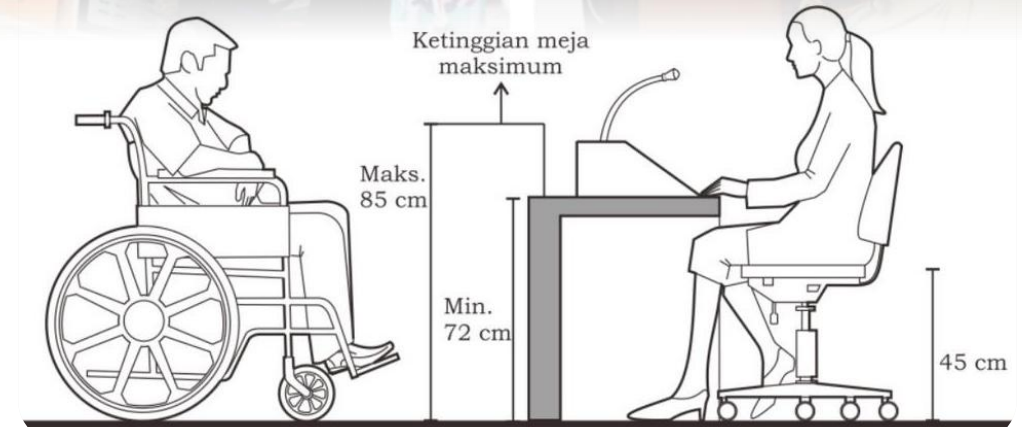
Gambar 3.30. Ukuran bak cuci tangan



Indikator Aspek Aksesibilitas Fisik

Indikator 2.f: Loker Prioritas

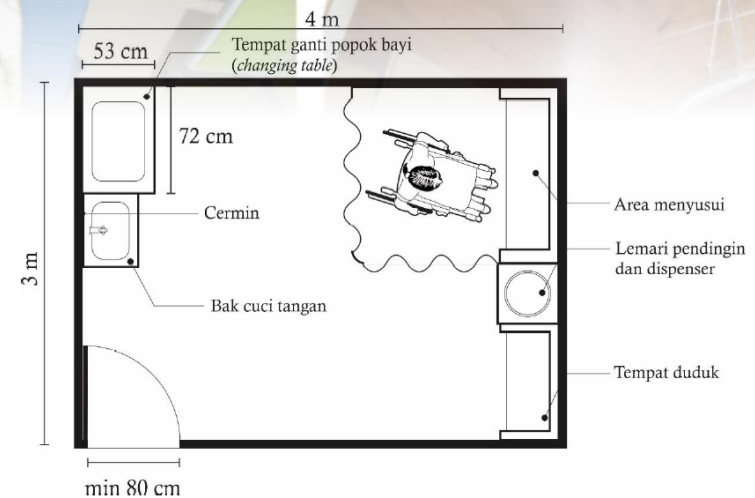
1. Untuk loket yang dirancang untuk interaksi berdiri, tinggi standar berkisar antara 90 hingga 105 cm)
2. Loker untuk pengguna kursi roda, tinggi meja loket berkisar antara 70 hingga 80 cm.
3. Memiliki cukup ruang untuk manuver kursi roda di sekitar loket.
4. Permukaan loket tidak mengkilap untuk menghindari pantulan yang mengganggu bagi penyandang hambatan penglihatan.
5. Terdapat layar informasi mengenai nomor antrean dengan tinggi yang dapat diakses oleh semua individu.
6. Terdapat speaker dengan suara yang jelas agar dapat didengar dengan baik dan jelas oleh semua individu.



Indikator Aspek Aksesibilitas Fisik

Indikator 2.g: Ruang Laktasi

1. Luas minimal 4 meter persegi dan lebar minimal 1,5 meter (menyesuaikan dengan luas area pelayanan yang ada)
2. Kursi yang nyaman, meja, lemari es, wastafel, dan tempat sampah.
3. Penerangan cukup dan ventilasi yang baik.
4. Memiliki tanda atau simbol yang mudah dikenali dan terlihat dari jarak minimal 10 meter.
5. Lokasi yang mudah dijangkau dan tidak mengganggu arus lalu lintas pengguna bangunan gedung lainnya.
6. Dalam kondisi harus bersih, higienis, dan steril.
7. Memiliki kunci pintu dan jendela yang dapat dikunci dari dalam.
8. Memiliki informasi atau edukasi tentang ASI dan menyusui.



Gambar 3.7. Contoh denah ruang laktasi

Indikator Aspek Aksesibilitas Fisik

Indikator 2.h: Area Ramah Anak

1. Luas minimal 9 meter persegi dan lebar minimal 3 meter (menyesuaikan dengan luas area pelayanan yang ada)
2. Permukaan rata, halus, tidak licin, dan tidak berbahaya.
3. Peralatan bermain yang aman, menarik, dan sesuai dengan usia dan kebutuhan anak-anak.
4. Penerangan cukup dan ventilasi baik.
5. Tanda atau simbol yang mudah dikenali dan terlihat dari jarak minimal 10 meter.
6. Lokasi yang mudah dijangkau dan tidak mengganggu arus lalu lintas pengguna layanan lainnya.
7. Harus bersih, higienis, dan steril.
8. Harus dalam pengawasan secara langsung/CCTV.



Indikator 2.i: Alat Bantu Mobilitas

Alat bantu mobilitas (bagi individu yang mengalami hambatan gerak/motorik), meliputi:
Kursi roda, Tongkat, Walker, Kruk, dan alat bantu lainnya.

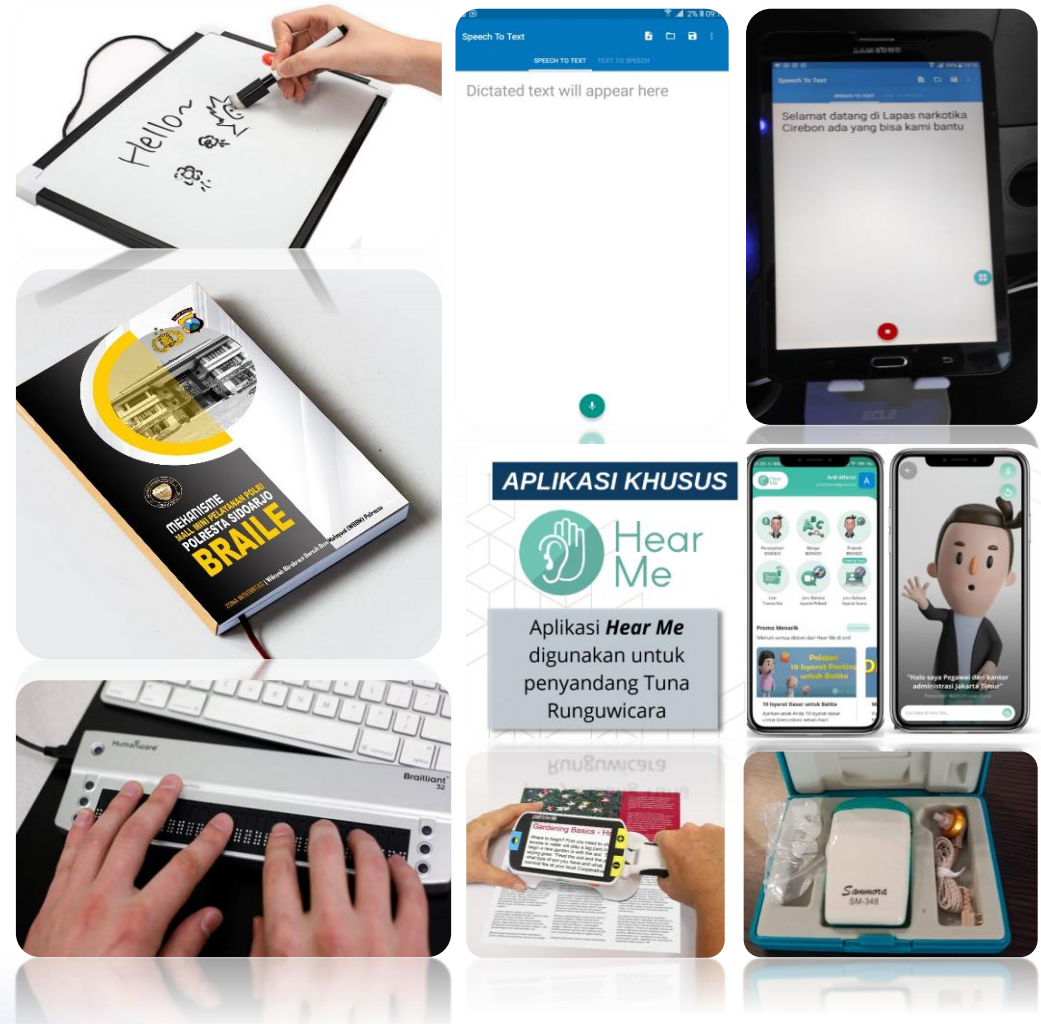


Indikator Aspek Aksesibilitas Fisik

Indikator 2.j: Alat Bantu Komunikasi

Alat bantu komunikasi (bagi individu yang mengalami hambatan dalam berkomunikasi dan mengakses informasi atau individu yang mengalami hambatan dalam menggunakan bahasa lisan atau tertulis):

1. Papan komunikasi/papan tulis mini/semacamnya
2. Fitur text to speech/aplikasi pembaca layar (*screen reader*)
3. Kaca pembesar atau Digital Portable Magnifier
4. Alat bantu dengar (*hearing aid*)
5. Braille display
6. Aplikasi transkripsi
7. Alat bantu komunikasi lainnya.



Indikator Aspek Aksesibilitas Fisik

Indikator 2.k: Ruang Tenang

1. Lokasi tenang dan terlindungi dari gangguan eksternal (kebisingan, gangguan visual, dan lalu lintas orang yang intens)
2. Pilih warna yang tenang dan terang untuk dinding dan furnitur. (Hindari warna yang terlalu mencolok atau gelap)
3. Pencahayaan yang baik (pencahayaan alami atau lampu dengan intensitas yang dapat diatur).
4. Terdapat kursi/sofa, atau bantal yang nyaman.
5. Pastikan suhu dapat diatur
6. Pintu harus mudah dijangkau dan dibuka.
7. Akses mudah untuk dijangkau, termasuk pengguna kursi roda
8. Pertimbangkan penyediaan benda-benda yang dapat membantu ketenangan seperti pengharum ruangan, musik atau lainnya.

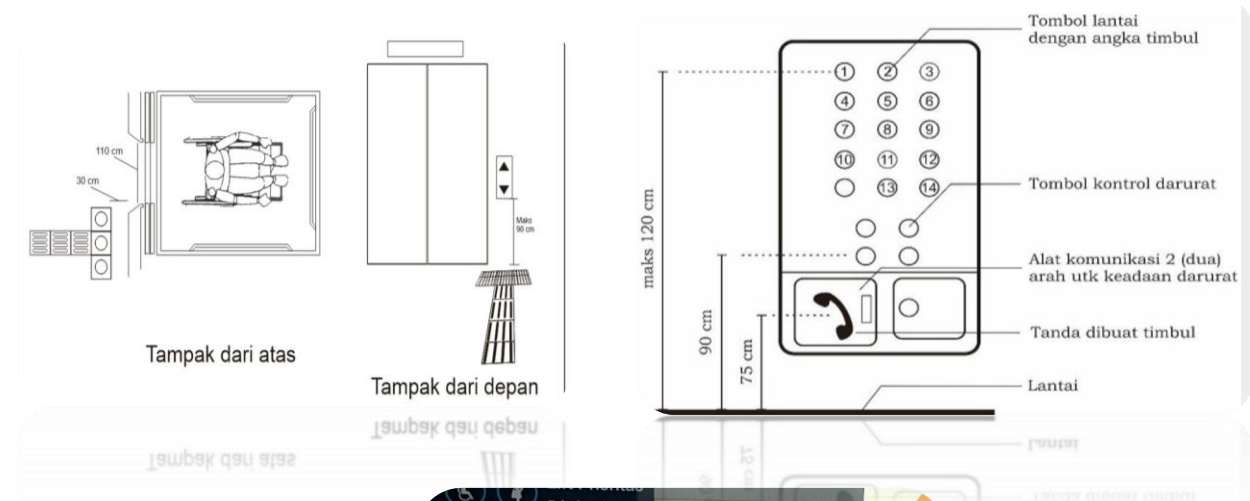


Indikator Aspek Aksesibilitas Fisik

Indikator 2.I: Lift

(bagi layanan di lantai 2 atau lebih)

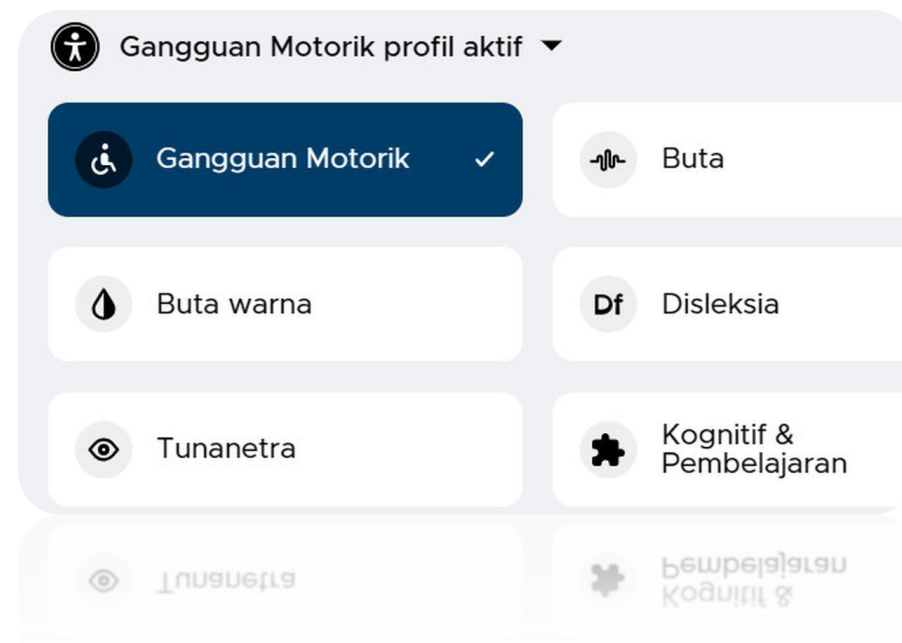
1. Lebar pintu minimal 1,1 meter dan tinggi pintu minimal 2 meter.
2. Tinggi kabin minimal 2,1 meter
3. Memiliki lantai yang rata, halus, tidak licin, dan tidak berlubang.
4. Penerangan yang cukup dan ventilasi yang baik.
5. Memiliki tanda atau simbol yang mudah dikenali dan dapat dijangkau oleh pengguna kursi roda min 90 cm
6. Tersedia huruf braille pada tombol dan pemberitahuan suara.
7. Memiliki sistem dan tombol panggilan/*emergency* yang mudah dijangkau dan dioperasikan oleh pengguna kursi roda.
8. Dilakukan perawatan dan pemeliharaan secara intensif.



3. Aspek Aksesibilitas Informasi dan Komunikasi

Memastikan tersedianya informasi yang dapat diakses dalam berbagai format dengan menerapkan prinsip Desain Universal, serta teknologi dan alat bantu yang mendukung kelompok rentan dalam berkomunikasi.

- a. Informasi pelayanan
- b. Website dan Aplikasi Seluler
- c. Rambu dan marka
- d. Media sosial
- e. Layanan pengaduan



Indikator 3.a: Informasi Pelayanan

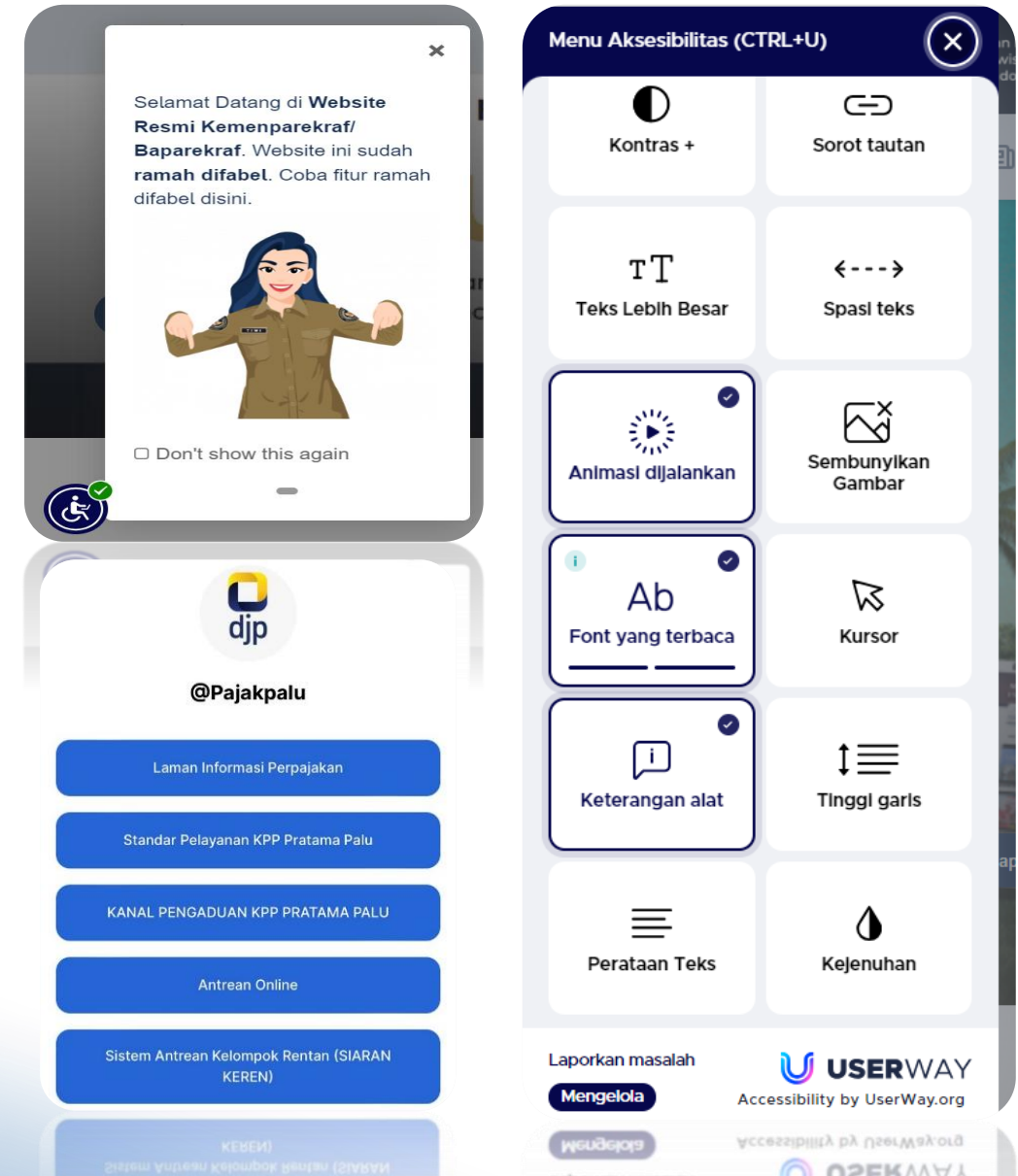
1. Untuk disabilitas netra/*low vision*/gangguan penglihatan, informasi tertulis format teks dengan ukuran huruf yang lebih besar, dalam bentuk braille, atau media lainnya.
2. Untuk disabilitas rungu, informasi disampaikan dalam video bahasa isyarat, tertulis, atau menggunakan juru bahasa isyarat.
3. Untuk disabilitas tuli buta, informasi diberikan dengan menuliskan informasi dengan jari di telapak tangan mereka atau dengan cara-cara yang dikehendaki oleh penyandang tuli buta tersebut.
4. Penggunaan kontras warna yang baik pada teks dan latar belakang disediakan untuk membantu lansia dan individu dengan hambatan penglihatan untuk membaca informasi dengan jelas dan mudah.
5. Informasi dalam bentuk video disertai dengan transkrip teks/*subtitle* dan terjemahan dalam bahasa isyarat serta narasi.
6. Dapat diakses melalui aplikasi atau perangkat digital pembaca layar/text to speech dan alat bantu lainnya.
7. Menyediakan *call center* yang mudah diakses dengan ketentuan:
 - Menyediakan opsi berkomunikasi melalui pesan teks.
 - Menyediakan opsi berkomunikasi melalui panggilan video.
 - Memastikan call center secara aktif memantau pesan teks yang diterima dan memberikan respons yang cepat dan ramah
8. Layar/monitor informasi yang mencakup: nomor antrean, prosedur, waktu tunggu, dan persyaratan dinyatakan secara jelas dan mudah dipahami.



Indikator Aspek Informasi dan Komunikasi

Indikator 3.b: Website dan Aplikasi Seluler

1. Harus dapat diakses dan dipahami oleh semua pengguna dengan dilengkapi teks alternatif untuk gambar, transkripsi teks untuk konten audio, narasi untuk konten video, fitur memperbesar teks, bahasa yang sederhana, tata letak yang konsisten, easy read, dan heading (judul) yang jelas.
2. Laman web harus dapat dioperasikan dengan keyboard, dapat dinavigasi dan dapat diakses dengan aplikasi pembaca layar
3. Teks memiliki kontras yang cukup dengan latar belakangnya.
4. Melakukan pengujian aksesibilitas laman web dengan melibatkan berbagai ragam penyandang disabilitas untuk menguji dan memastikan laman web dapat diakses di semua perangkat.



Indikator Aspek Informasi dan Komunikasi

Indikator 3.c: Rambu dan Marka

1. Tersedia rambu/marka yang jelas di area pelayanan.
2. Teks dan simbol menggunakan bahasa yang mudah dipahami.
3. Untuk mendukung aksesibilitas bagi disabilitas netra, rambu dapat disediakan juga dalam Braille yang ditempel pada tempat yang mudah dijangkau (diatas gagang pintu atau tombol lift)
4. Berada pada tata letak yang sesuai dan memiliki ukuran huruf serta warna kontras yang mudah dibaca.
5. Rambu yang berkaitan dengan keselamatan harus mematuhi standar dan peraturan yang berlaku (tanda-tanda peringatan bahaya atau jalur evakuasi yang jelas)
6. Harus dipelihara dan dipastikan tetap dalam kondisi yang baik dan informasi yang disajikan tetap relevan.



Indikator Aspek Informasi dan Komunikasi

Indikator 3.e: Layanan Pengaduan

1. Tersedia alternatif media pengaduan seperti telepon, email, surat, situs web, aplikasi selular, pesan teks atau lainnya
2. Informasi pengaduan mudah diakses (informasi awal, panduan, formulir, atau tanggapan). Tersedia dengan berbagai format seperti Braille, tulisan cetak besar, formulir elektronik, atau alat bantu lain sesuai dengan kebutuhan masing-masing penyandang disabilitas.
3. Informasi jelas, mudah dimengerti, dan bebas dari bahasa teknis atau hambatan lain yang dapat menghambat pemahaman
4. 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.
5. Jika ada aplikasi selular untuk pengaduan, aksesibilitas aplikasi tersebut harus aksesibel dan mengikuti panduan dari Mobile Accessibility at W3C.



4. Aspek Akomodasi yang Layak

Penyediaan layanan dan fasilitas tambahan yang diperlukan untuk memastikan kelompok rentan dapat mengakses dan menggunakan layanan secara efektif dan efisien sesuai preferensi dan kebutuhannya.

- a. Pendampingan
- b. Fleksibilitas jadwal/jadwal fleksibel
- c. Layanan jemput bola
- d. Antrean prioritas

JADWAL KAMU MANIS

PEREKAMAN PEMULA DAN SISWA

 2026	SELASA 27 JANUARI	 DESA BAWAHAN SELAN KECAMATAN MATARAMAN
 2026	KAMIS 29 JANUARI	 DESA ALUH-ALUH BESAR KECAMATAN ALUH-ALUH
 2026	SELASA 3 FEBRUARI	 DESA KUIN BESAR KECAMATAN ALUH-ALUH
 2026	KAMIS 5 FEBRUARI	 DESA SIMPANG WARGA KECAMATAN ALUH-ALUH

KAMI PASTIKAN SELURUH LAYANAN
ADMINDUK DISDUKCAPIL BANJAR

 @dukcapilbanjar  disdukcapil.banjarkab.go.id



STAR BANJAR

Indikator Aspek Akomodasi yang Layak

Indikator 4.a: Pendampingan

1. Terdapat staf yang bertindak sebagai pendamping untuk individu yang memerlukan bantuan/dukungan dalam memberikan informasi, komunikasi atau navigasi ke area layanan.
2. Terdapat juru bahasa isyarat atau staf yang menguasai bahasa isyarat
3. Pendamping harus mematuhi prinsip kerahasiaan dan etika
4. Penyelenggara harus menerima umpan balik tentang kualitas dan efektivitas pendampingan yang telah dilakukan.
5. Pendampingan dalam pemberian pelayanan tidak membebankan biaya ke masyarakat yang membutuhkannya



Indikator Aspek Akomodasi yang Layak

Indikator 4.b: Fleksibilitas Jadwal

1. Tersedia pelayanan dalam jangka waktu yang lebih luas/ waktu tambahan.
2. Penyediaan layanan atau informasi secara online atau melalui telepon
3. Menawarkan berbagai opsi jadwal atau waktu pelayanan
4. Memungkinkan untuk membuat janji temu dengan penyelenggara pelayanan.
5. Memberikan pemberitahuan atau pengingat tentang janji temu atau perubahan jadwal.
6. Pelayanan publik dapat mempertimbangkan untuk meringkas proses layanan dalam beberapa tahap atau sesi yang lebih singkat, jika diperlukan.
7. Layanan darurat atau layanan di luar jam kerja biasa apabila dibutuhkan.



Indikator Aspek Akomodasi yang Layak

Indikator 4.c: Layanan Jemput Bola

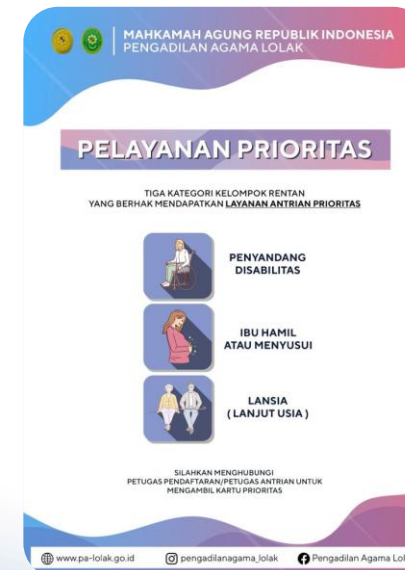
1. Menyediakan informasi kontak yang jelas dan mudah diakses yang dapat dihubungi untuk meminta layanan jemput bola.
2. Menetapkan prosedur yang jelas untuk memesan layanan jemput bola. Bisa dalam bentuk pengisian formulir, panggilan telepon, atau menggunakan aplikasi ponsel.
3. Menentukan waktu operasional dan ketersediaan jemput bola
4. Menyediakan sumber daya manusia yang melayani jemput bola.
5. Mengevaluasi dan meningkatkan layanan jemput bola berdasarkan umpan balik yang diberikan.
6. Tidak dikenakan biaya tambahan



Indikator Aspek Akomodasi yang Layak

Indikator 4.d: Antrean Prioritas

1. (kondisional) Tersedia formulir online identifikasi kelompok rentan dengan mengaplikasikan Washington Group Short Set (WG-SS), meliputi:
 - a. Apakah Anda mengalami kesulitan melihat, meskipun memakai kaca mata?
 - b. Apakah Anda mengalami kesulitan mendengar, meskipun menggunakan alat bantu dengar?
 - c. Apakah Anda mengalami kesulitan berjalan atau menaiki tangga?
 - d. Apakah Anda mengalami kesulitan mengingat atau berkonsentrasi?
 - e. Apakah Anda mengalami kesulitan dengan perawatan diri seperti membersihkan seluruh tubuh atau berpakaian?
 - f. Apakah Anda mengalami kesulitan berkomunikasi, misalnya memahami atau dimengerti?
2. Nomor antrean prioritas
3. Kursi tunggu prioritas yang aman, nyaman dan tidak jauh dari loket layanan.
4. Menyediakan alternatif pemberian layanan dengan petugas mendatangi tempat duduk kelompok rentan.
5. Petugas di loket/layanan prioritas telah menerima pelatihan memberikan pelayanan kepada kelompok rentan.



5. Aspek Sumber Daya Manusia

SDM yang memiliki pengetahuan dan keterampilan memadai untuk memberikan pelayanan publik yang sensitif terhadap kebutuhan kelompok rentan.

- a. Pelatihan Sensitivitas Disabilitas
- b. Etika



Indikator 5.a: Pelatihan Sensitivitas Disabilitas

1. Pelatihan diberikan kepada seluruh staf/pegawai.
2. Pelatihan mencakup substansi/materi:
 - a. Ragam disabilitas beserta kemungkinan hambatannya
 - b. Teknik komunikasi yang efektif dalam berinteraksi dengan penyandang disabilitas, termasuk ragam alat bantu komunikasi, bahasa tubuh yang sesuai, cara bertanya yang ramah, dan pendekatan yang sensitif.
 - c. Kebijakan atau regulasi yang melindungi hak-hak penyandang disabilitas dalam Pelayanan Publik.
 - d. Menumbuhkan empati, kesadaran diri, dan sikap positif terhadap individu dengan disabilitas.
3. Melakukan pre dan post tes.
4. Melibatkan stakeholders terkait seperti organisasi penyandang disabilitas, lembaga penyelenggara pelatihan sensitivitas disabilitas, atau penyandang disabilitas dalam proses pelatihan atau sebagai trainer.
5. Memberikan sertifikat/piagam penghargaan sebagai bukti telah diberikannya pelatihan.



Indikator Aspek Sumber Daya Manusia

Indikator 5.b: Etika

1. Mematuhi undang-undang, regulasi, dan peraturan terkait hak-hak Kelompok Rentan
2. Mengikuti kode etik atau pedoman yang ditetapkan.
3. Memperlakukan semua individu dengan adil
4. Menghormati martabat setiap individu, mendengarkan dengan empati, dan tidak merendahkan
5. Memiliki perhatian dan kepedulian serta berupaya membantu kebutuhan layanan Kelompok Rentan.
6. Menyediakan informasi yang jelas dan mudah dipahami tentang layanan, hak, dan prosedur layanan.
7. Melindungi Kelompok Rentan dari segala bentuk eksploitasi, pelecehan, atau kekerasan yang mungkin terjadi dalam Pelayanan Publik.
8. Memberikan contoh etika yang baik dan memotivasi orang lain tentang prinsip-prinsip etika dalam memberikan layanan kepada kelompok rentan.





s.menpan.go.id/pendataankelompokrentan



Terima Kasih

Asisten Deputi Perluasan Aksesibilitas dan Pelayanan Inklusif
Deputi Bidang Pelayanan Publik Kementerian PANRB