



panrb

KEMENTERIAN
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI

PANDUAN BUKTI DUKUNG MONITORING PELAYANAN PUBLIK RAMAH KELOMPOK RENTAN 2025



PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER MONITORING

- Pengisian kuesioner melalui link berikut **s.id/monitoringyanlikrentan**
- Kuesioner diisi oleh **setiap Organisasi Penyelenggara (OP)** dari setiap instansi pemerintah;
- Bagi **instansi pemerintah yang tidak memiliki instansi vertikal**, pada pertanyaan nama OP dapat menuliskan nama instansi-nya saja. (*contoh: Kementerian PANRB, Dewan Perwakilan Rakyat, Komisi Pemilihan Umum*);
- Pastikan **sebelum melakukan pengisian kuesioner** sudah **menyiapkan bukti dukung** yang akan diupload pada bagian akhir kuesioner;
- Penyampaian **bukti dukung menggunakan template** yang sudah disediakan dan dapat di *download* melalui link berikut **s.id/templatebuktidukung**
- Apabila ada **bukti dukung yang disampaikan menggunakan link google drive**, pastikan link tersebut **dapat diakses publik/tidak terkunci**;
- Ubah nama file bukti dukung dengan judul **Nama Instansi Pemerintah_Nama OP**;
- Pada pertanyaan utama dalam kuesioner terdapat **5 aspek** yang perlu diisi, (1) Aspek Kebijakan dan Kepemimpinan, (2) Aspek Aksesibilitas Fisik, (3) Aspek Aksesibilitas Informasi dan Komunikasi, (4) Aspek Akomodasi yang Layak dan (5) Aspek Sumber Daya Manusia



Aspek kebijakan dan Kepemimpinan

Pertanyaan di Kuesioner

Apa saja yang menggambarkan kondisi di instansi anda? *

- ☐ memiliki standar pelayanan yang dipublikasikan dan mudah diakses
- ☐ melaksanakan pemantauan dan evaluasi terhadap pelayanan publik untuk kelompok rentan secara rutin
- ☐ memiliki motto/slogan yang memuat nilai-nilai atau budaya pelayanan publik ramah kelompok rentan
- ☐ memiliki alokasi anggaran untuk memastikan layanan publik ramah Kelompok Rentan, misalnya untuk penyediaan infrastruktur fisik, teknologi, atau peningkatan kompetensi SDM, dll
- ☐ memiliki inovasi atau program pelayanan bagi kelompok rentan
- ☐ pelibatan kelompok rentan/pemerhati kelompok rentan untuk menjadi narasumber dalam memberikan pelatihan atau kegiatan semacamnya
- ☐ pelibatan kelompok rentan/pemerhati kelompok rentan dalam proses penyusunan kebijakan, pemantauan, evaluasi, forum diskusi atau kegiatan lainnya
- ☐ melakukan kerja sama dalam proses pemberian pelayanan publik ramah kelompok rentan (Seperti Kerjasama dengan Lembaga pelatihan, SLB, dan lembaga/organisasi lainnya)
- ☐ tidak ada yang tersedia

1. **Standar Pelayanan atau Standar Operasional Prosedur (SOP)** (*Bukti Dukung: Dokumen SP/SOP*)
2. **Pemantauan dan evaluasi yang dapat dilakukan dalam bentuk rapat secara berkala dan berkelanjutan** (*Bukti Dukung: Notulen Hasil Rapat/lainnya*)
3. **Motto/slogan** yang memuat nilai-nilai atau budaya pelayanan yang mendukung pelayanan publik ramah kelompok rentan. (*Bukti Dukung: foto/dokumen/lainnya*)
4. **Dukungan anggaran** yang dialokasikan, misalnya untuk penyediaan infrastruktur fisik, teknologi, atau peningkatan kompetensi SDM, dll. (*Bukti Dukung: dokumen RAB/semacamnya*)
5. **Inovasi atau Program** pelayanan bagi kelompok rentan yang dikembangkan dan dilaksanakan secara berkelanjutan (*Bukti Dukung: dokumen/foto/lainnya*)
6. **Pelibatan dalam memberikan pelatihan atau kegiatan semacamnya sebagai narasumber** (*Bukti Dukung: Surat Permohonan Narasumber/Sertifikat/Surat Tugas/lainnya*)
7. **Pelibatan dalam proses penyusunan kebijakan, evaluasi, forum diskusi atau kegiatan lainnya** (*Bukti dukung: Surat Undangan/Berita Acara/Daftar Hadir/Foto*)
8. **Kerja sama dalam proses pemberian pelayanan publik** dengan lembaga pelatihan, SLB, atau lembaga/organisasi lainnya (*Bukti Dukung: Dokumen Kerjasama/foto/lainnya*)



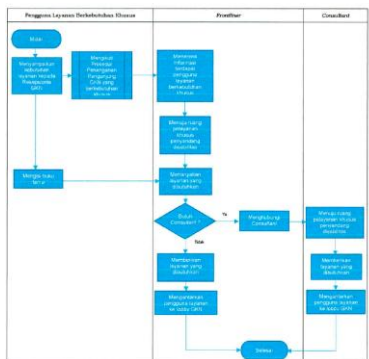
panrb

KEMENTERIAN
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI

Contoh Bukti Dukung

KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
KEPUTUSAN
KEPALA KANTOR PELAYANAN KEKAYAN NEGARA DAN LELANG BALIKPAPAN
NOMOR KEP - 57/WK/13/KNL.01/2021
TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN KONSULTASI NEGARA TATAP MUKA
BAGI PENYANDUNG DISABILITAS
PADA KANTOR PELAYANAN KEKAYAN NEGARA DAN LELANG BALIKPAPAN
KEPALA KANTOR PELAYANAN KEKAYAN NEGARA DAN LELANG BALIKPAPAN

- Mengingat :
- bahwa pelayanan publik merupakan instrumen baik, pemenuhan kebutuhan, dan penyediaan fasilitas serta perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
 - bahwa penyelenggaraan layanan berkebutuhan memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat tertentu, salah satunya yaitu kelompok penyandang disabilitas;
 - bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana pada huruf a dan b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Kantor Pelayanan Keuangan Negara dan Lelang Balikpapan tentang Peraturan Standar Pelayanan Khusus bagi Penyandang Disabilitas (Layanan Negara dan Lelang Balikpapan).
- Mengingat :
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Layanan Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 11); Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia nomor 5038;
 - Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2011 tentang Pengarusahaan Convention on The Rights of Persons with Disabilities / Konvensi Hak-hak Penyandang Disabilitas (Layanan Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 187; Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia nomor 5251);



4	Jangka waktu penyelesaian	60 menit terhitung sejak adanya permintaan layanan konsultasi dari <i>stakeholders</i> .
5	Biaya/tarif	Tidak ada biaya atas jasa pelayanan.
6	Produk pelayanan	Jasa Konsultasi.
7	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: ruang pelayanan khusus penyandang disabilitas, kursi, meja, laptop, alat bantu jalan (<i>crutch</i>/kruk) dan kursi roda. Sarana/prasarana bagi pengguna jasa layanan seperti parkir khusus, alat bantu jalan (<i>crutch</i>/kruk), kursi roda, ruang tunggu dan toilet khusus.
8	Kompetensi pelaksana	Dilaksanakan oleh petugas yang ditetapkan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan berdasarkan penetapan oleh kepala kantor dengan persyaratan mampu untuk melayani pengguna layanan berkebutuhan khusus.
9	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilakukan oleh Kepala Kantor dan Kepala Seksi Kepatuhan Internal.
10	Penganganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Mekanisme pengelolaan pengaduan di lingkungan KPKNL sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengguna jasa menyampaikan pengaduan mengenai kualitas pelayanan (prosedur, waktu dan biaya pelayanan, kondisi kantor, dan sikap petugas yang memberikan pelayanan) ke Media Pengaduan.





Aspek Aksesibilitas Fisik

Pertanyaan di Kuesioner

Apa saja yang tersedia di instansi anda? *

- ☐ jalur pemandu / guiding block
- ☐ area parkir khusus
- ☐ jalur landai / ramp
- ☐ area prioritas / ruang tunggu prioritas
- ☐ toilet disabilitas
- ☐ loket prioritas
- ☐ ruang laktasi
- ☐ area ramah anak / area bermain anak
- ☐ alat bantu mobilitas (kursi roda, tongkat, walker, kruk, dan alat bantu lainnya)
- ☐ alat bantu komunikasi (papan komunikasi/papan tulis, aplikasi pembaca layar, kaca pembesar, braille display, dan alat bantu lainnya)
- ☐ ruang tenang
- ☐ lift (jika area pelayanan lebih dari 1 lantai)
- ☐ tidak ada yang tersedia

(Bukti Dukung: Foto)

Contoh Bukti Dukung

1



2



3



4



5



6



7



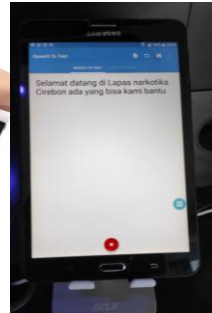
8



9



10



11



12



Aspek Aksesibilitas Informasi dan Komunikasi

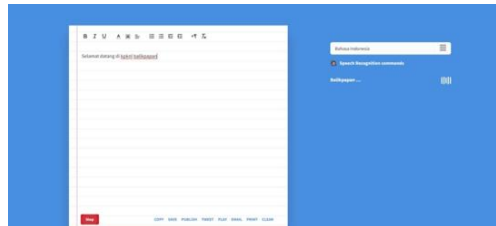
Pertanyaan di Kuesioner

Bagaimana informasi pelayanan di instansi anda?

- ☐ informasi disajikan dalam tulisan berukuran besar/mudah terbaca, braille, atau format lain yang aksesibel
- ☐ informasi dalam bentuk video disertai dengan transkrip teks/subtitle dan terjemahan dalam bahasa isyarat
- ☐ informasi dapat diakses melalui aplikasi atau perangkat digital pembaca layar/text to speech dan alat bantu lainnya
- ☐ informasi tertulis menggunakan bahasa yang mudah dipahami
- ☐ tersedia layar/monitor informasi yang mencakup: nomor antrian, prosedur, waktu tunggu, dan persyaratan dinyatakan secara jelas dan mudah dipahami di ruang pelayanan
- ☐ menyediakan call center yang mudah diakses, dengan menyediakan berbagai opsi berkomunikasi
- ☐ tidak memenuhi satupun kriteria diatas

(Bukti Dukung: Foto/Link/Dokumen)

Contoh Bukti Dukung



Aspek Aksesibilitas Informasi dan Komunikasi

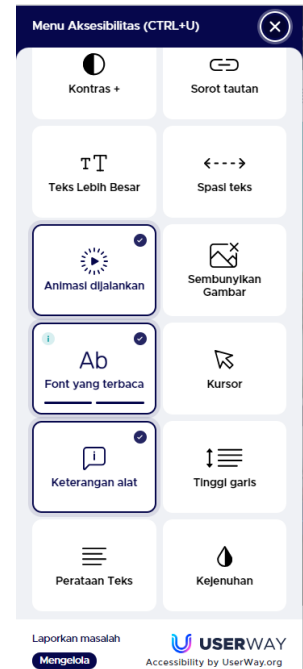
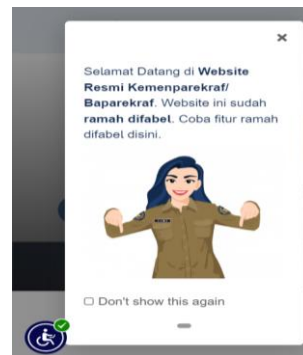
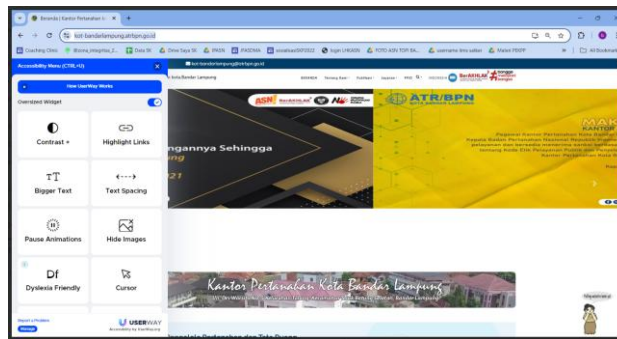
Pertanyaan di Kuesioner

Bagaimana laman web dan aplikasi seluler di instansi anda? *

- ☐ dilengkapi teks alternatif/alt-text 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
- ☐ laman web dapat dioperasikan dengan keyboard, dapat dinavigasi dan dapat diakses dengan aplikasi pembaca layar
- ☐ teks informasi pada laman web dapat dengan mudah dibaca (menggunakan ukuran huruf yang besar, teks menggunakan warna yang kontras dengan latar belakang)
- ☐ dilakukan pengujian aksesibilitas laman web dengan melibatkan berbagai ragam penyandang disabilitas untuk memastikan laman web dapat diakses di semua perangkat
- ☐ tidak memenuhi satupun kriteria diatas

(Bukti Dukung: Foto/Link/Dokumen)

Contoh Bukti Dukung



Aspek Aksesibilitas Informasi dan Komunikasi

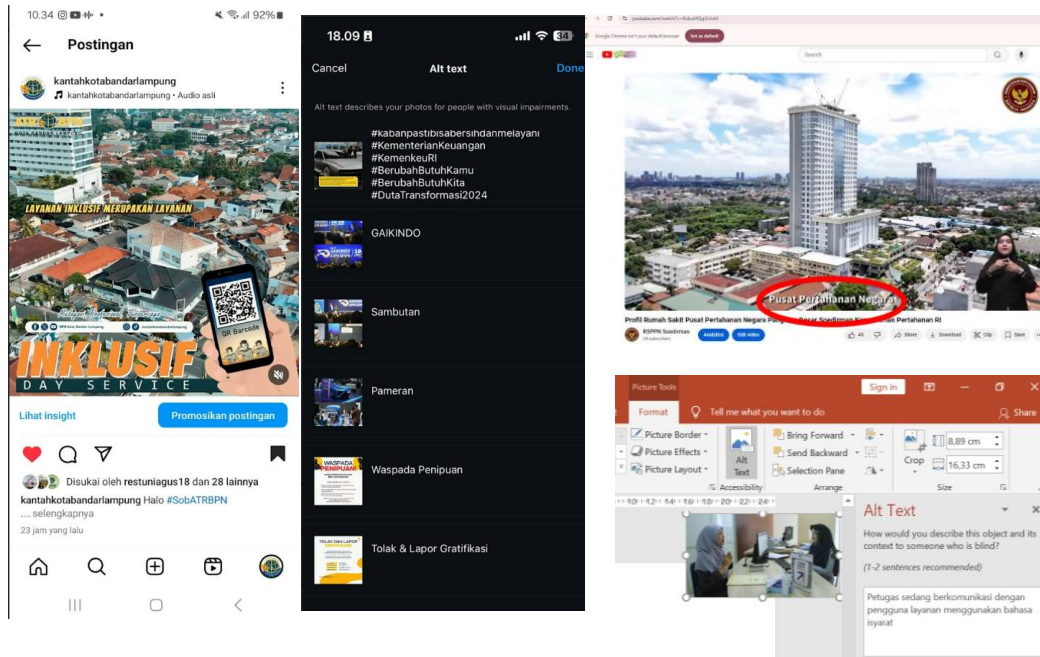
Pertanyaan di Kuesioner

Bagaimana media sosial di instansi anda? *

- ☐ semua gambar yang diunggah dilengkapi dengan deskripsi alternatif (menggunakan fitur Alt Text) yang mendeskripsikan konten gambar tersebut
- ☐ menggunakan font yang mudah dibaca dan ukuran font yang cukup besar
- ☐ informasi yang diunggah dalam bentuk video ada teks subtitle yang jelas dan akurat
- ☐ menggunakan kalimat yang sederhana, informatif, atau easy read dalam membuat caption
- ☐ tidak memenuhi satupun kriteria diatas

(Bukti Dukung: Foto/Link)

Contoh Bukti Dukung



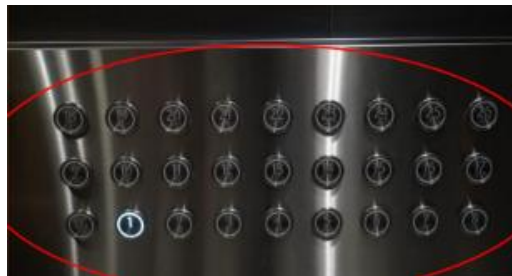
Aspek Aksesibilitas Informasi dan Komunikasi

Contoh Bukti Dukung

Pertanyaan di Kuesioner

Bagaimana kondisi rambu dan marka di Instansi anda? *

- ☐ tersedia rambu/marka yang jelas di area pelayanan (teks/symbol mudah dipahami dan tata letak yang sesuai)
- ☐ rambu/marka disediakan dalam huruf braille
- ☐ tersedia rambu yang berkaitan dengan keselamatan (jalur evakuasi, tanda peringatan bahaya, dll)
- ☐ tidak memenuhi satupun kriteria diatas



(Bukti Dukung: Foto)

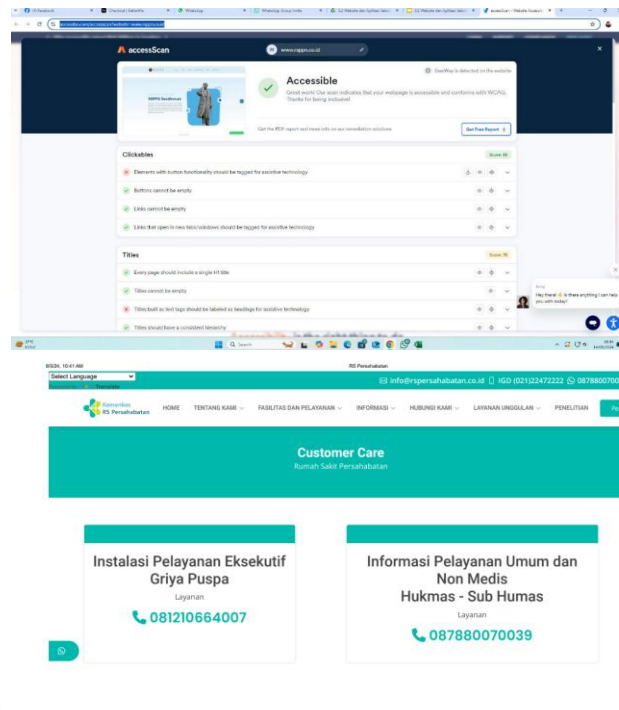
Pertanyaan di Kuesioner

Bagaimana layanan pengaduan di instansi anda? *

- ☐ tersedia alternatif media pengaduan seperti telepon, email, surat, situs web, aplikasi selular, pesan teks atau lainnya
- ☐ 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
- ☐ informasi jelas, mudah dimengerti, dan bebas dari bahasa teknis atau hambatan lain yang dapat menghambat pemahaman
- ☐ platform pengaduan online atau situs web yang digunakan memenuhi standar aksesibilitas web yang diberikan oleh WCAG
- ☐ aplikasi selular untuk pengaduan aksesibel dan mengikuti panduan dari Mobile Accessibility at W3C
- ☐ tidak memenuhi satupun kriteria diatas

(Bukti Dukung: Foto/dokumen/link)

Contoh Bukti Dukung



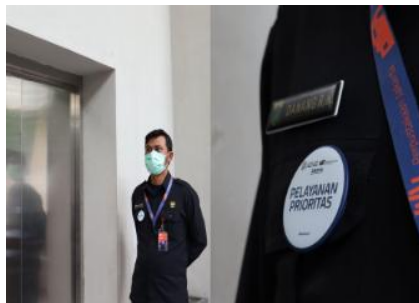
Aspek Akomodasi yang Layak

Pertanyaan di Kuesioner

Apa saja akomodasi yang layak yang disediakan di instansi anda? *

- ☐ petugas pendamping
- ☐ fleksibilitas jadwal pelayanan
- ☐ layanan jemput bola
- ☐ antrean prioritas
- ☐ tidak ada yang tersedia

Contoh Bukti Dukung



(**Bukti Dukung:** Foto/dokumen)

Aspek Sumber Daya Manusia

Pertanyaan di Kuesioner

Apa saja yang tersedia di instansi anda?

- ☐ pelatihan sensitivitas disabilitas untuk pegawai
- ☐ kode etik pegawai dalam memberikan pelayanan publik ramah kelompok rentan
- ☐ tidak ada yang tersedia

Contoh Bukti Dukung



KODE ETIK PELAYANAN SATPAS POLRESTABES PALEMBANG	
KEWAJIBAN	LARANGAN
<ul style="list-style-type: none"> MENYIKAT & MELAKSANAKAN PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU BERKERA DENGAN JUJUR, TERTEB, CERMAT, AKTIF & BERTANGGUNG JAWAB MEMBERIKAN PELAYANAN TERBAIK SESUAI DENGAN SOP YANG BERLAKU DISIPLIN DALAM SEGALA HAL TERKAIT DENGAN PELAYANAN BERSTAS MENCiptakan SUASANA PELAYANAN YANG BAIK SERTA MEMERAPKAN DI SENTUN, SAPA, SALAM BERHAK LAKSUKAN SETIAP PENGADUAN, SARAN & ATAU DUGAAN PELANGGARAN KODE ETIK 	<ul style="list-style-type: none"> DELAKUKAN PELAKTIF KORUPSI, KOLUSI & NEPOTISME (KKKN) DALAM PELAYANAN SATPAS MELAKUKAN PENTALAHUHAN WENENGO & JABATAN UNTUK SUPERSTITION PRISIDU / ORANG LAIN MELAKUKAN PUNGSI SECARA LANGSUNG WAUPUN TIDAK LANGSUNG MENJADI PERANTARA / CALO BAGI PIHAK LAIN DENGAN MENDAPATKAN HASILAN SEMENTARA DENGAN TUGAS & FUNGSIONER MENERIMA PEMBERIAN HADIAH / IMBALAN DALAM BENTUK APAPUN BERSAMA DENGAN PELAYANAN
ETIKA PELAYANAN	SANKSI KODE ETIK
<ul style="list-style-type: none"> ADIL & TIDAK DISKRIMINATIF BUKLAS DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN SALAM MEMBERIKAN SENTUN, SAPA, SALAM BERSIKAP TERBAK, CERMAT, HADAM & TIDAK MEMPERSUJIT BERSIKAP JUJUR, TERBUKA & RESPONSIVE TERHADAP PELAYANAN, KUTIR, SARAN, KULUM & PENGADUAN MELAKSANAKAN & MEMODALISIRKAN SOP & STANDAR PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT MELAKSANAKAN MOTTO PELAYANAN "PRIHA" 	<ul style="list-style-type: none"> SANKSI MORAL BERUPA PEMOHONAN RAAP SECARA LISAN & ATAU TERTULIS ATAU PENYATAAN PENTALAHUHAN TERHADAP PEMBERIAN PELAYANAN SATPAS KUKUMAN FIDR BERUPA TIDAKAN PEMBERIAN FIDR 5.000.000,00 (LIMA RIBU, PULUH-RUP) KUKUMAN ADMINISTRATIF BERUPA PEMBERIAN LAPORAN POLISI KUKUMAN DISIPLIN BERUPA PEMBERIKAN OLEH PETUGAS P3D SESUAI DENGAN PERATURAN YANG BERLAKU PADA POLI