



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

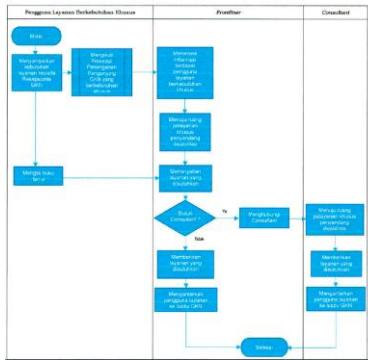
KEMENTERIAN
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI

KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA

KEPUTUSAN
KEPALA KANTOR PELAYANAN KEBAGAYANAAN DAN LELANG BALIKPAPAN
NOMOR: KEP-57/WK.00.12.KNL/01/2021
TENTANG

PERSETUWAN STANDAR PELAYANAN KEBAGAYANAAN DAN LELANG BALIKPAPAN
BAGI PENYANDANG DISABILITAS
PADA KANTOR PELAYANAN KEBAGAYANAAN DAN LELANG BALIKPAPAN,
KEPALA KANTOR PELAYANAN KEBAGAYANAAN DAN LELANG BALIKPAPAN,

- Membangun:**
- batas pelayanan publik berdasarkan kesaman hak, permasukan perkakuan, dan penyetaan fasilitas serta penyelesaian.
 - batas penyelegaran layanan berkebutuhan memberikan pelayanan dengan perkakuan khusus kepada anggota masyarakat yang memerlukan bantuan teknis untuk penyelesaian disabilitas.
 - berkembangnya penyelesaian sebagaimana pada hukum a dan b, perihal meningkatkan Keputusan Kepala Kantor Pelayanan Kebagayanaan dan Lelang Balikpapan tentang Peraturan Pelaksanaan Standar Pelayanan Publik dan Peraturan Disabilitas pada Kantor Pelayanan Kebagayanaan dan Lelang Balikpapan
- Mengingat:**
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelajaran Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 100)
 - Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2011 tentang Penghargaan Konstitusi dan The Right of Persons with Disabilities (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 102/2011)



4	Jangka waktu penyelesaian	60 menit terhitung sejak adanya permintaan layanan konsultasi dari stakeholders.
5	Biaya/tarif	Tidak ada biaya atas jasa pelayanan.
6	Produk Layanan	Jasa Konsultasi.
7	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar antara lain ruang pelayanan khusus penyandang disabilitas, kursi, meja, laptop, alat bantu jalan (crutch/kruk) dan kursi roda. b. Sarana/prasarana bagi pengguna jasa layanan seperti parkir khusus, alat bantu jalan (crutch/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	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Mekanisme pengelolaan pengaduan di lingkungan KPKNL sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. 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



Aplikasi **Hear Me**
digunakan untuk
penyandang Tuna
Rungu/wicara

11



12





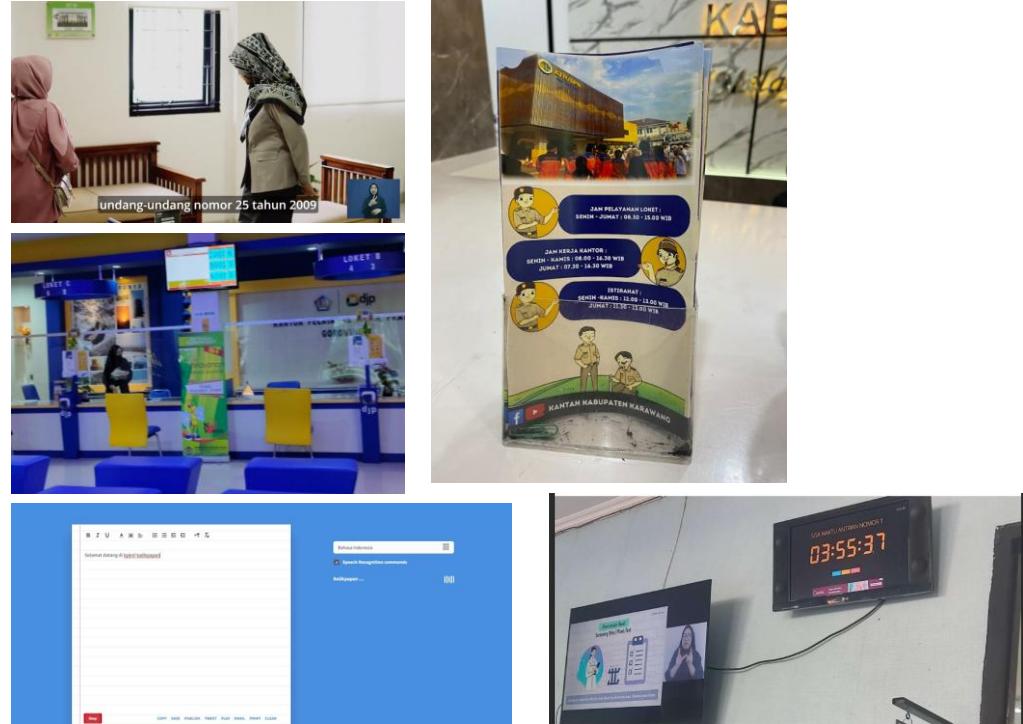
Aspek Aksesibilitas Informasi dan Komunikasi

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 antrean, 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

Contoh Bukti Dukung



(**Bukti Dukung:** Foto/Link/Dokumen)



Aspek Aksesibilitas Informasi dan Komunikasi

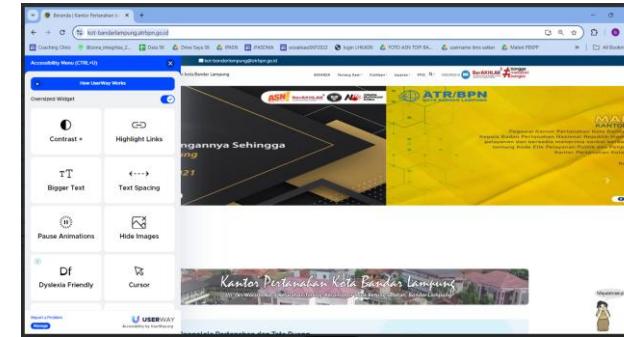
Pertanyaan di Kuesioner

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

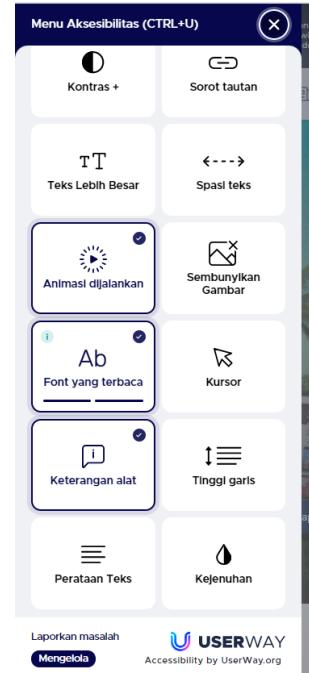
(**Bukti Dukung:** Foto/Link/Dokumen)

Contoh Bukti Dukung



@Pajakpalu

- Laman Informasi Perpajakan
- Standar Pelayanan KPP Pratama Palu
- KANAL PENGADUAN KPP PRATAMA PALU
- Antrean Online
- Sistem Antrean Kelompok Rentan (SIARAN KEREN)





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

Contoh Bukti Dukung

The image contains three screenshots:

- Screenshot 1:** A mobile phone screen showing a post from "kantahkotabandarlampung". The post features an aerial photo of a city area with the text "LAVANAN INKLUSIF MELAKUKAN LAYANAN" overlaid. Below the photo is a QR code and the text "Or Barcode". The post has the caption "INKLUSIF DAY SERVICE".
- Screenshot 2:** A screenshot of a mobile device's "Alt text" settings for the same post. It shows the alternative text "#kabarpastibinersindarmelayani #KementerianKeuangan #KemenkeuRI #BerubahButuhKamu #BerubahButuhKita #DutaTransformasi2024". Below this are other options like "GAIKINDO", "Sambutan", and "Pameran".
- Screenshot 3:** A screenshot of a computer screen displaying a Google search result for "Pusat Perizinan Negara". The search results include various government service links. A red circle highlights a specific link titled "Pusat Perizinan Negara" with the subtext "Profil Bumdes Sakit Pusat Perizinan Negara Pjng. Bumdes Sakit Pusat Perizinan Negara".

(Bukti Dukung: Foto/Link)



Aspek Aksesibilitas Informasi dan Komunikasi

Pertanyaan di Kuesioner

Bagaimana kondisi rambu dan marka di Instansi anda? *

- tersedia rambu/marka yang jelas di area pelayanan (teks/simbol 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

Contoh Bukti Dukung





panrb

KEMENTERIAN
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI

Aspek Aksesibilitas Informasi dan Komunikasi

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





panrb

KEMENTERIAN
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI

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





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

- ✓ MELAKUKAN PELAKUAN YANG BERLAKU
- ✓ BEBERA DENGAN JUJUR, TERTIB, CERMAT, AKTIF & EFEKTIF DALAM MELAKUKAN PELAKUAN
- ✓ MEMBERIKAN PELAYANAN TERBAIK SESUAI DENGAN KEPERLUAN DAN KEBUTUHAN PEMERINTAH
- ✓ DISIPLIN DALAM SEKALU HAL TERTAKT DENGAN PELAYANAN SATPAS
- ✓ MEMERlUKAN PELAKUAN PELAYANAN YANG BAIK SERTA MENERAPKAN 3S (SENTIR, SAPA, SALAM)
- ✓ MENDAKWA LANJUTI SETiap PENGETAHUAN, SARAN & ATAU DUGAAN PELANGGARAN KODE ETH

LARANGAN

- ✗ MELAKUKAN FRAUDULEN, KOLUSI & NEPOLITISME (KKN) DALAM PELAKUAN SATPAS
- ✗ MELAKUKAN PENGALIHAN PEGAWAI DALAM MENGGANTI & KEPERLUAN PEGAWAI DALAM MENGGANTI
- ✗ MELAKUKAN PUNGLI SECARA LANGSUNG MAUPUN TIDAK LANGSUNG
- ✗ MELAKUKAN PERANTARA / CALO BAGI PIHAK LAIN DENGAN MENDAPATKAN IMBALAN BERKATU DENGAN TUAS & FUNGSINA
- ✗ MENERIMA PEMERINTAH HADIAH / IMBALAN DALAM BENTUK APAPUN BERBANTAH DENGAN PERKARA

ETIKA PELAYANAN

- ADIL & TIDAK DISKRIMINATIF
- IKHLAS DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN
- SELALU MENERAPAKAN SENTIR, SAPA, SALAM
- BERSIKAP TEGAS, CERMAT, HANDEL & TIDAK MEMPERSSULIT BERSIKAP JUJUR, TERBUKA & RESPONSIIF TERHADAP PELAYANAN, KEPADA MASYARAKAT DALAM MELAKUKAN KEGIATAN
- MELAKUKAN KARAKTER & MENTRALISASI RDP & STANDAR PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT
- MELAKUKAN KEGIATAN PELAYANAN YANG BERLAKU PADA POLISI

SANKSI KODE ETIK

- SANKSI MORAL BERUPA PERHONOMON MAAF SECARA LISAN & TERTULIS ATAU PENYATAAN PENYESALAN TERHADAP PENERIMA PELAYANAN
- HUKUMAN FISIK BERUPA TINDAKAN PEMINJAMAN FISIK (LARI SINGA, PUSH-UP)
- HUKUMAN ADMINISTRATIF BERUPA PENGHILANGAN LAPORAN POLISI
- HUKUMAN DISIPLIN BERUPA PENERIMAAN OLEH PETUGAS PSD SESUAI DENGAN PERATURAN YANG BERLAKU PADA POLISI