



## WALI KOTA KENDARI

PROVINSI SULAWESI TENGGARA  
PERATURAN WALI KOTA KENDARI  
NOMOR 12 TAHUN 2024

TENTANG  
PELAYANAN PUBLIK BERBASIS HAK ASASI MANUSIA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALI KOTA KENDARI,

- Menimbang : a. bahwa untuk meningkatkan peran pemerintah daerah dalam pelaksanaan kewajiban penghormatan, perlindungan, dan pengajuan Hak Asasi Manusia diperlukan kualitas pelayanan publik pada instansi pemerintah daerah yang berlandaskan pada prinsip Hak Asasi Manusia dengan berorientasi pada kebutuhan, kepastian dan kepuasan pelayanan publik.
- b. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 4 ayat (2) Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 25 Tahun 2023, pelayanan publik berbasis Hak Asasi Manusia dapat dilaksanakan oleh unit kerja yang menyelenggarakan pelayanan publik pada pemerintah daerah;
- c. bahwa untuk memberikan arah dan landasan hukum terhadap pelayanan publik berbasis Hak Asasi Manusia di Kota Kendari perlu diatur dengan Peraturan Wali Kota;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a huruf b dan huruf c perlu menetapkan Peraturan Wali Kota tentang Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia;

- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1995 tentang Pembentukan Kota Madya Daerah Tingkat II Kendari (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1995 Nomor 44, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3602);

3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapakali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);

**MEMUTUSKAN :**

**Menetapkan : PERATURAN WALI KOTA TENTANG PELAYANAN PUBLIK BERBASIS HAK ASASI MANUSIA**

**BAB 1**

**KETENTUAN UMUM**

**Pasal 1**

Dalam Peraturan Wali Kota ini, yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Kendari.
2. Pemerintah Daerah adalah wali kota sebagai unsur penyelenggaraan pemerintahan daerah yang memimpin pelaksanaan unsur pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
3. Wali Kota adalah Wali Kota Kendari.
4. Menteri adalah menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang hukum dan HAM.
5. Direktur Jenderal adalah Direktur Jenderal HAM
6. Hak Asasi Manusia yang selanjutnya disingkat HAM adalah seperangkat hak yang melekat pada hakikat dan keberadaan manusia sebagai makhluk Tuhan Yang Maha Esa dan merupakan anugerah-Nya yang wajib dihormati, dijunjung tinggi dan dilindungi, oleh Negara, hukum, pemerintah dan setiap orang demi kehormatan serta perlindungan harkat dan martabat manusia.
7. Pelayanan Publik Berbasis HAM yang selanjutnya disebut P2HAM adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan prinsip HAM bagi setiap warga negara dan penduduk atas jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh Unit Kerja pelaksana pelayanan publik.



8. Kriteria Pelayanan Publik Berbasis HAM yang selanjutnya disebut Kriteria P2HAM yaitu kriteria pelayanan publik yang sesuai dengan Prinsip HAM dan peraturan perundang-undangan dalam rangka pemenuhan HAM pada Kelompok Rentan.
9. Koordinator Pelaksanaan P2HAM adalah Pejabat/Pegawai yang ditunjuk oleh Sekretaris Daerah pada Pemerintah Daerah Provinsi terkait untuk mengoordinasikan pelaksanaan P2HAM di tingkat Pemerintah Daerah Provinsi, Kabupaten, dan Kota untuk melakukan pemetaan, mengusulkan, dan pendampingan bagi unit kerja pada lingkup Pemerintah Daerah Provinsi, Kabupaten, dan Kota yang akan mengikuti penilaian P2HAM pada tahun berjalan.
10. Tim Koordinasi dibentuk oleh Koordinator Pelaksanaan P2HAM untuk membantu tugas Koordinator Pelaksanaan P2HAM.
11. Tim Pelaksana P2HAM adalah yang mempunyai tugas melaksanakan koordinasi, bimbingan teknis dan/atau sosialisasi, verifikasi, pembinaan, dan pengawasan pada Unit Kerja P2HAM.
12. Unit Kerja adalah unit yang menyelenggarakan fungsi pelayanan publik pada kantor pemerintah daerah.
13. Penganangan adalah deklarasi/pernyataan dari pimpinan unit kerja bersama-sama dengan jajarannya, yang menjadi bentuk komitmen siap melaksanakan P2HAM;
14. Verifikasi adalah kegiatan pemeriksaan terhadap bukti dokumen dan dokumentasi pemenuhan kriteria dan indikator P2HAM yang disampaikan oleh operator unit kerja melalui sistem aplikasi. Verifikasi dilakukan oleh Tim Pelaksana P2HAM dengan cara membandingkan antara kesesuaian data dukung dengan kriteria dan indikator P2HAM;
15. Penilaian adalah proses akhir untuk mengambil keputusan dengan mempertimbangkan variabel terobosan unit kerja dalam bentuk inovasi dan data pembanding yang terkait dengan Integritas dari masing-masing unit kerja yang telah lolos verifikasi;
16. Operator Unit Kerja adalah pejabat dan/atau pegawai yang ditunjuk oleh kepala Unit Kerja untuk mengoordinasikan pelaksanaan P2HAM, menyiapkan dan mengunggah data dukung ke dalam aplikasi penilaian P2HAM
17. Pembinaan adalah kegiatan pemberian informasi; dan/atau pendampingan dalam bentuk bimbingan teknis dan sosialisasi terhadap unit kerja yang tidak lolos tahap verifikasi;

18. Pengawasan adalah kegiatan pemantauan terhadap Unit Kerja yang telah ditetapkan sebagai Unit Kerja P2HAM untuk memastikan setiap Unit Kerja P2HAM tersebut mempertahankan dan meningkatkan kualitas P2HAM;

## BAB II

### P2HAM

#### Bagian Kesatu

#### Persiapan P2HAM

##### Pasal 2

- (1) Persiapan penancangan P2HAM dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah.
- (2) Dalam persiapan penancangan P2HAM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibentuk Tim Koordinasi P2HAM.
- (3) Tim koordinasi P2HAM bertugas:
  - a. membantu Koordinator P2HAM memberikan informasi mengenai P2HAM ditingkat Daerah; dan
  - b. menyampaikan tahapan penancangan, verifikasi dan penilaian pelaksanaan P2HAM.
- (4) Tim Koordinasi P2HAM sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dibentuk oleh Koordinator Pelaksanaan P2HAM yang berkedudukan pada Bagian Hukum sekeratriat daerah.

#### Bagian Kedua

#### Pelaksanaan P2HAM

##### Paragraf 1

##### Umum

##### Pasal 3

- (1) Kegiatan P2HAM dilaksanakan oleh Unit Kerja di lingkungan Pemerintah Daerah.
- (2) Unit Kerja yang melaksanakan kegiatan P2HAM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh Koordinator Pelaksanaan P2HAM.
- (3) Dalam pelaksanaan kegiatan P2HAM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didasarkan pada kriteria dan Indikator pelayanan publik berbasis Hak Asasi.
- (4) Kriteria P2HAM sebagaimana dimaksud pada ayat (2) terdiri atas:
  - a. ketersediaan aksesibilitas;
  - b. ketersediaan sarana dan prasarana; dan
  - c. ketersediaan sumber daya manusia atau petugas.



- (5) Kriteria P2HAM sebagaimana dimaksud pada ayat (2) terjabarkan dalam bentuk indikator sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Wali kota ini

## Paragraf 2

### Pencanangan

#### Pasal 4

- (1) Pencanangan P2HAM dilaksanakan mulai bulan Januari sampai dengan bulan Maret.
- (2) Pimpinan Unit Kerja mengajukan pencanangan P2HAM kepada Menteri melalui Direktur Jenderal.
- (3) Unit Kerja yang telah melaksanakan pencanangan wajib membuat dan menyerahkan surat pernyataan pencanangan kepada Direktur Jenderal.
- (4) Format surat pernyataan pencanangan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Wali kota ini.
- (5) Unit Kerja yang telah melaksanakan pencanangan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diberikan akun oleh Direktorat Jenderal HAM melalui operator Unit Kerja untuk mengakses ke dalam Aplikasi P2HAM.

#### Pasal 5

Tim Koordinasi P2HAM sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2) wajib melakukan pendampingan dalam bentuk bimbingan teknis dan/atau sosialisasi kepada Unit Kerja yang telah melaksanakan tahap pencanangan.

#### Pasal 6

- (1) Unit Kerja yang telah melaksanakan pencanangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 menyampaikan data dukung pelaksanaan P2HAM kepada Direktur Jenderal berupa:
  - a. surat pernyataan pencanangan; dan
  - b. surat keputusan pimpinan Unit Kerja terkait penunjukan operator.
- (2) Pimpinan Unit Kerja menunjuk Operator Unit Kerja P2HAM untuk menyampaikan data dukung pelaksanaan P2HAM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melalui Aplikasi P2HAM.

- (3) Penyampaian data dukung pelaksanaan P2HAM sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan dengan mengunggah data dukung selama bulan april sampai dengan bulan September.
- (4) Penunjukan Operator Unit Kerja P2HAM sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan dengan keputusan Pimpinan Unit Kerja.

### Paragraf 3

#### Verifikasi

#### Pasal 7

- (1) Verifikasi dilakukan terhadap Unit Kerja yang telah melalui tahap pencahangan.
- (2) Verifikasi dilakukan terhadap bukti dokumen dan dokumentasi pemenuhan kriteria dan indikator P2HAM yang disampaikan melalui Aplikasi P2HAM.
- (3) Verifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan selama bulan April sampai dengan bulan September.
- (4) Verifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh Tim Penilai Pelaksana P2HAM.
- (5) Selain pemenuhan data dukung, Tim Penilai sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dalam melaksanakan verifikasi dapat diberikan penambahan nilai dapat diberikan dalam hal adanya inovasi pada pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Unit Kerja.

#### Pasal 8

- (1) Hasil verifikasi akan diberikan dalam bentuk keterangan melalui Aplikasi P2HAM yang menyatakan Unit Kerja lolos atau tidak lolos tahap verifikasi.
- (2) Dalam hal berdasarkan verifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Unit Kerja dinyatakan lolos, maka akan dilakukan tahap penilaian.
- (3) Dalam hal berdasarkan Verifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Unit Kerja, dinyatakan tidak lolos, Unit Kerja, dapat mengikuti P2HAM pada tahun berikutnya dengan menyampaikan kembali surat pernyataan pencahangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (3) dan melengkapi persyaratan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 dan Pasal 6.



Paragraf 4  
Penetapan Predikat Unit Kerja  
Pasal 9

- (1) Menteri menetapkan predikat Unit Kerja P2HAM berdasarkan hasil laporan penilaian Tim Pelaksana P2HAM.
- (2) Pemberian predikat Unit Kerja P2HAM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan pada peringatan Hari Hak Asasi Manusia Sedunia.

BAB III  
PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Bagian Kesatu  
Pembinaan  
Pasal 10

Untuk menjamin dan memastikan pelaksanaan P2HAM pada Unit Kerja, selain Tim Pelaksana P2HAM, Tim Koordinator P2HAM di Daerah dapat melakukan pembinaan.

Pasal 11

Unit Kerja yang dinyatakan tidak lolos tahap verifikasi, Kementerian yang menyelenggarakan urusan Hak Asasi Manusia dapat melibatkan Tim Koordinator P2HAM melakukan pembinaan dalam bentuk:

- a. pemberian informasi; dan/atau
- b. pendampingan dalam bentuk bimbingan teknis dan sosialisasi.

Bagian Kedua  
Pengawasan  
Pasal 12

- (1) Pengawasan dilakukan terhadap Unit Kerja yang telah ditetapkan sebagai Unit Kerja P2HAM oleh Tim Pelaksana P2HAM.
- (2) Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertujuan agar setiap Unit Kerja P2HAM mempertahankan dan meningkatkan kualitas P2HAM.
- (3) Unit Kerja yang telah ditetapkan sebagai Unit Kerja P2HAM tetap harus menyampaikan data dukung yang diunggah ke dalam Aplikasi P2HAM pada tahun berikutnya untuk dilakukan pengawasan.
- (4) Penyampaian data dukung sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilaksanakan bulan April sampai dengan bulan September pada tahun berikutnya.
- (5) Pengawasan dilakukan dengan mereviu data dukung yang diunggah oleh Unit Kerja ke dalam Aplikasi P2HAM.

- (6) Dalam hal Unit Kerja P2HAM sebagaimana dimaksud pada ayat (3) tidak menyampaikan data dukung ke dalam Aplikasi P2HAM pada tahun berikutnya, Menteri dapat membatalkan predikat Unit Kerja P2HAM.
- (7) Dalam hal berdasarkan hasil pengawasan terjadi pelanggaran ataupun pengurangan kualitas pelayanan yang memengaruhi kepuasan penerima layanan, Direktur Jenderal mengusulkan pembatalan predikat Unit Kerja P2HAM kepada Menteri.

#### BAB IV PENDANAAN

##### Pasal 13

Pendanaan yang diperlukan bagi pelaksanaan P2HAM bersumber pada:

- Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Kendari; dan/atau
- Sumber lain yang sah dan tidak mengikat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### BAB V KETENTUAN PENUTUP

##### Pasal 14

Peraturan Wali kota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Wali kota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Kendari.

PARAF KOORDINASI		
NO	INSTANSI / UNIT KERJA	PARAF
1	Ass. Pem & Kesra	
2	Kabag Hukum	
3	Kasubag PerUUan	
4		

Ditetapkan di Kendari  
pada tanggal 3 - 5 - 2024  
Pj. WALI KOTA KENDARI



Diundangkan di Kendari

pada tanggal 3 - 5 - 2024

SEKRETARIS DAERAH KOTA KENDARI

RIDWANSYAH TARIDALA

BERITA DAERAH KOTA KENDARI TAHUN 2024 NOMOR 12



LAMPIRAN I PERATURAN WALI KOTA KENDARI  
 NOMOR : 12 TAHUN 2024  
 TANGGAL : 3 - 5 -  
 TENTANG : PELAYANAN PUBLIK BERBASIS HAK ASASI MANUSIA

a. Kriteria : Ketersediaan Aksesibilitas

No	Indikator	Data Dukung	Petunjuk Teknis
1.	Maklumat Pelayanan	Dapat dibuktikan dengan data dukung berupa <b>foto</b> yang menunjukkan bahwa maklumat dapat dilihat dengan jelas oleh pemohon/pengguna layanan (diletakkan di depan kantor di mana layanan diberikan)	Tersedianya spanduk yang ditempatkan di unit pelayanan yang memuat pernyataan : “Dengan ini kami menyatakan sanggup memenuhi kewajiban memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, dan bersungguh-sungguh akan memberikan prioritas layanan terhadap kelompok rentan ( <b>Lansia, Penyandang Disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui serta anak</b> ).”
2.	Informasi layanan dan rambu-rambu bagi pengujung kelompok rentan	Dapat dibuktikan dengan data dukung berupa <b>foto</b> yang menunjukkan bahwa informasi layanan dan rambu-rambu terlihat jelas dan bermanfaat bagi kelompok rentan	Informasi layanan dan rambu-rambu yang dimaksud adalah terkait segala jenis layanan yang terdapat pada masing-masing Unit kerja, sesuai dengan Pasal 49 Permen PUPR Nomor 14/PRT/M/2017 tentang Persyaratan Kemudahan Bangunan Gedung seperti : tersedianya rambu-rambu petunjuk bersifat verbal, visual, atau dapat

			diraba atau tanda yang dibaut/Digambar/ditulis/dicetak pada bidang halaman/lantai/jalan/ atau petunjuk dalam huruf braille dan/atau audiovisual bagi kelompok rentan ( <b>Lansia, Penyandang Disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui serta anak</b> )
3.	Penanganan Pengaduan	Dapat dibuktikan dengan <b>foto spanduk</b> atau <b>banner</b> yang memperlihatkan nomor <b>call center</b> , atau aplikasi yang terpampang dengan jelas, serta rekapitulasi data penanganan pengaduan yang ditandatangani oleh pimpinan di unit kerja.	<p>Penanganan pengaduan dilihat dari tersedianya call center dan pengaduan (baik secara online maupun offline) yang dapat diakses atau berguna bagi kelompok rentan (<b>Lansia, Penyandang Disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui serta anak</b>).            Sekurang-kurangnya seperti :</p> <p>A. Aplikasi pengaduan yang dapat diakses melalui handphone;            B. Loket layanan pengaduan yang dapat diakses atau berguna bagi kelompok rentan (<b>Lansia, Penyandang Disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui serta anak</b>);            C. Transparansi status pengaduan, ditindak lanjuti atau belum ditindaklanjuti; <b>atau</b>            D. Terdapat informasi atau aplikasi pengaduan dari Kementerian/Lembaga independent.</p>
4.	Layanan khusus bagi pengunjung kelompok	Dapat dibuktikan dengan foto pelayanan khusus yang	Tersedianya pelayanan untuk kelompok rentan :



rentan	<p>disiapkan dan dapat dikases atau berguna bagi kelompok rentan (<b>Lansia, Penyandang Disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui serta anak</b>).</p>	<p>a. Tempat parkir</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Lokasi tempat parkir mudah dijangkau;</li> <li>❖ Tempat parkir dilengkapi dengan petunjuk arah dan penandaan yang jelas dan dapat dikases bagi kelompok rentan</li> <li>❖ Tempat parkir bagi kelompok rentan harus diletakkan pada jalur terdekat dengan bangunan Gedung/fasilitas yang dituju dengan jarak palingh jauh 60 (enam puluh) meter dari pintu masuk;</li> <li>❖ Terdapat guiding block yang memandu penyandang disabilitas Netra dari tempat parkir menuju bangunan Gedung atau fasilitas lainnya;</li> <li>❖ Tempat parkir bagi kelompok rentan harus memiliki ruang bebas yang cukup bagi pengguna kursi roda Ketika kendaraannya keluar/masuk;</li> <li>❖ Tempat parkir bagi kelompok rentan diberikan simbol/gambar tanda parkir kelompok rentan dengan warna yang kontras dan rambu yang mudah dibaca oleh penyandang deisabilitas;</li> <li>❖ Tempat parkir bagi kelompok rentan</li> </ul>
--------	---	--

		<p>memiliki lebar 370 cm untuk parkir Tunggal dan 630 cm untuk parkir ganda serta terhubung dengan ram atau jalan menuju bangunan Gedung atau fasilitas lainnya; dan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Tempat parkir bagi kelompok rentan diletakkan pada permukaan dan landai.</li> </ul> <p>b. Loket layanan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Ruang tidak sempit dan memudahkan mobilitas kelompok rentan pengguna kursi roda;</li> <li>❖ Meja pendaftaran dibuat dengan ketinggian maksimal 75 cm;</li> <li>❖ Diberikan ruang bebas di kanan dan/atau kiri meja yang memungkinkan pengguna kursi roda untuk berbicara lebih dekat; dan</li> <li>❖ Disediakan dokumen administrasi dan berkas yang dapat diakses seperti electronic file, huruf braille, dan/atau aplikasi lain yang dapat diakses oleh penyandang disabilitas.</li> </ul> <p>c. Ruang tunggu</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Perancangan dan penyediaan ruang tunggu harus memperhatikan penempatannya di lokasi yang mudah dilihat/dikenali oleh pengguna</li> </ul>
--	--	--



			<p>bangunan Gedung dan pengujung bangunan Gedung;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Perancangan dan penyediaan ruang tunggu memudahkan kelompok rentan untuk bergerak;</li> <li>❖ Menyediakan area tunggu bagi pengguna kursi roda dengan ukuran paling sedikit 90 cm x 130 cm;</li> <li>❖ Ruang tunggu dilengkapi infrastruktur dan informasi yang dapat diakses (visual dan audio) sehingga kelompok rentan yang mengalami hambatan pendengaran dan penglihatan dapat memahami semua tahapan proses; dan</li> <li>❖ Disediakan alat bantu mobilitas seperti kursi roda dan alat bantu lain yang memiliki hambatan gerak dan mobilitas.</li> </ul>
5.	Lantai Pemandu (guiding block)	Dapat dibuktikan dengan foto yang jelas lantai dari awal mula sampai tujuan akhir lantai pemandu digunakan.	<p>Tersedianya lantai pemandu yang dimaksud berupa :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ubin pengarah (<i>guiding block</i>) bermotif garis berfungsi untuk menunjukkan arah perjalanan;</li> <li>b. Ubin peringatan (<i>warning block</i>) bermotif bulat berfungsi untuk memberikan peringatan terhadap adanya perubahan situasi di sekitarnya; dan</li> </ul>

			<p>c. Ubin harus dibuat dari material yang kuat, tidak licin, dan diberikan warna yang kontras dengan warna ubin disekitarnya seperti kuning, jingga, atau warna lainnya sehingga mudah dikenali oleh penyandang gangguan penglihatan yang hanya mampu melihat Sebagian (<i>low vision</i>).</p>
6.	Alat bantu kelompok rentan	Dapat dibuktikan dengan foto alat bantu baik saat digunakan maupun tidak	<p>Tersediannya alat bantu untuk kelompok rentan berupa :</p> <p>a. Kursi roda;</p> <p>b. Tongkat; <b>dan</b></p> <p>c. Alat bantu lainnya.</p>
7.	Jalan landau/ram	Dapat dibuktikan dengan foto dari letak jalan landau/ram yang ditempatkan pada setiap akses yang akan dilalui oleh kelompok rentan ( <b>Lansia, Penyandang Disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui serta anak</b> ).	<p>Tersediannya jalan landau/ram sesuai standar pasal 19 Permen PUPR Nomor 14/PRT/M/2017 tentang persyaratan kemudahan Bangunan Gedung yang dapat diakses atau berguna bagi kelompok rentan (<b>Lansia, Penyandang Disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui serta anak</b>), sekurang-kurangnya memenuhi kriteria sebagai berikut :</p> <p>a. ram harus memiliki kelandaian dengan derajat yang sesuai (tidak curam);</p> <p>b. lebar efektif ram cukup untuk kursi roda dan tidak licin</p> <p>c. pegangan rambat (handrail) aman dan nyaman untuk digenggam pada setiap</p>



		ram; dan d. ram (bidang miring) untuk lantai yang berbeda ketinggiannya (antara lantai luar dan lantai dalam pagar/pintu), dengan ketentuan kemiringan ram maksimal 7-10 derajat.
8.	Jalan	<p>Dapat dibuktikan dengan foto dari letak jalan yang ditempatkan pada setiap akses yang akan dilalui oleh kelompok rentan  <b>(Lansia, Penyandang Disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui serta anak)</b></p> <p>a. Jalan antarruang dan antargedung dibuat rata dan tidak ada perbedaan ketinggian lantai;  b. Adanya kelengkapan sarana dan prasarana, antara lain handrail, papan informasi yang dapat diakses, dan guiding block;  c. Adanya keterpaduan aspek penataan bangunan dan lingkungan serta aksesibilitas antar lingkungan dan Kawasan yang memudahkan kelompok rentan;  d. Keamanan, kenyamanan, dan kemudahan pengguna dan pengunjung bangunan Gedung; dan  e. Jarak tempuh agar pengguna bangunan Gedung dan pengunjung dapat mencapai tujuan sedekat mungkin.</p>

b. Kriteria : Ketersediaan Sarana Prasarana

No	Indikator	Data Dukung	Petunjuk Teknis
1.	Toilet ramah disabilitas bagi pengunjug	Dapat dibuktikan dengan data dukung berupa <b>foto</b> toilet yang difungsikan dan dapat diakses atau berguna untuk para pemohon/penerima layanan kelompok rentan ( <b>Lansia, Penyandang Disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui serta anak</b> ).	<p>Tersedianya toilet yang memenuhi kebutuhan kelompok rentan (<b>Lansia, Penyandang Disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui serta anak</b>) sesuai dengan Pasal 19 Permen PUPR Nomor 14/PRT/M/2017 tentang Persyaratan Kemudahan Bangunan, sekurang-kurangnya mencakup :</p> <p>a. toilet menggunakan pintu geser dengan lebar 90 cm lengkap dengan kuncinya;</p> <p>b. ukuran ruang toilet minimal 1,5 m x 1,5 m agar kursi roda bisa bermobilitas;</p> <p>c. disediakan toilet duduk</p> <p>d. tidak ada perbedaan ketinggian antara lantai di luar toilet dengan lantai dalam toilet, bila terdapat perbedaan tinggi lantai harus disediakan ram (bidang miring) untuk lantai yang berbeda ketinggiannya (antara lantai luar dan lantai dalam pagar/pintu), dsengan ketentuan kemiringan ram maksimal 7-10 derajat;</p> <p>e. besi pegangan yang harus tersedia di</p>



			<p>kiri dan kanan WC</p> <p>f. tersedianya tombol darurat jika terjadi keadaan darurat diletakkan pada tempat yang mudah dicapai dan dijangkau, seperti pada daerah pintu masuk toilet;</p> <p>g. disediakan tombol pencahayaan darurat (<i>emergency light button</i>) bila sewaktu-waktu Listrik padam; dan</p> <p>h. disediakan wastafel dan pengering tangan dengan ketinggian 75 cm</p>
2.	Ruang laktasi/menyusui bagi pengunjung	Dapat dibuktikan dengan foto ruangan yang memenuhi syarat untuk difungsikan sebagai ruang laktasi	<p>Tersedianya ruang laktasi yang sesuai standar Pasal 39 Permen PUPR Nomor 14/PRT/M/2017 tentang Persyaratan Kemudahan Bangunan dan yang mencerminkan ruang terjamin privasi, kenyamanan, dan perlindungan kepada ibu dalam proses laktasi dengan fasilitas pendukung seperti :</p> <p>a. ada wastafel;</p> <p>b. ada tempat tidur kecil untuk bayi;</p> <p>c. kulkas kecil untuk penyimpanan asi;</p> <p>d. kipas angin tau penyejuk ruangan;</p> <p>e. lebar pintu minimal 90 cm, rata, dan tidak ada perbedaan ketinggian antara lantai di luar pagar/pintu dengan lantai di dalam pagar/pintu; dan</p>

			<p>f. tidak ada perbedaan ketinggian antara lantai di luar ruang laktasi dengan lantai dalam ruang laktasi, bila terdapat perbedaan tinggi lantai harus disediakan ram (bidang miring) untuk lantai yang berbeda ketinggiannya (antara lantai luar dan lantai dalam pagar/pintu), dengan ketentuan kemiringan ram maksimal 7-10 derajat.</p>
3.	Ruang/tempat penitipan atau bermain anak bagi pengunjung	Dapat dibuktikan dengan <b>foto</b> ruangan yang memenuhi syarat untuk difungsikan sebagai ruang/tempat penitipan atau bermain anak.	<p>Sesuai pasal 40 ayat (2) Permen PUPR nomor 14/PRT/M/2017 tentang Persyaratan Kemudahan Bangunan Gedung. Tersedianya ruang/tempat penitipan atau bermain anak yang setidaknya memperhatikan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. lokasi/penempatan ruangan sesuai kebutuhan;</li> <li>b. privasi;</li> <li>c. kebersihan;</li> <li>d. kenyamanan;</li> <li>e. memiliki mainan sebagai sarana pendukung.</li> </ul>
4.	Ruang/tempat ibadah	Dapat dibuktikan dengan <b>foto</b> adanya tempat ibadah yang digunakan secara tetap untuk melaksanakan	<p>Sesuai pasal 37 ayat (2) Permen PUPR nomor 14/PRT/M/2017 tentang Persyaratan Kemudahan Bangunan Gedung. Tersedianya tempat ibadah yang</p>



	<p>kegiatan peribadatan yang layak.</p>	<p>dapat mengakomodasi ibadah setiap agama dan keyakinan yang diakui di Indonesia, dan mampu mengakomodasi kelompok rentan (<b>Lansia, Penyandang Disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui serta anak</b>). Bangunan ruang/tempat ibadah harus memperhatikan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>penempatan pada lokasi yang layak, bersih, mudah dicapai dan dilihat oleh setiap pengguna dan pengunjung;</li> <li>aksesibilitas bagi setiap pengguna, baik secara internal maupun eksternal;</li> <li>lebar pintu tempat ibadah minimal 90 cm dan tidak ada perbedaan ketinggian antara lantai di luar dengan lantai dalam ruang/tempat ibadah. Bila terdapat perbedaan tinggi lantai harus disediakan ram (bidang miring) untuk lantai yang berbeda ketinggiannya (antara lantai luar dan lantai dalam pagar/pintu) dengan ketentuan kemiringan ram maksimal 7-10 derajat;</li> <li>sanitasi, ventilasi, dan pencahayaan yang memadai;</li> <li>adanya guiding block menuju tempat ibadah;</li> <li>disediakan fasilitas berbasis</li> </ol>
--	---	--

		<p>teknologi/digital yang dapat diakses seperti dalam bentuk running text, audio dan huruf braille;</p> <p>g. disediakan penerjemah Bahasa isyarat dalam setiap khotbah/ceramah keagamaan;</p> <p>h. disediakan tempat ibadah bagi pengguna kursi roda</p> <p>i. pencahayaan yang memadai; dan</p> <p>j. disediakan loker untuk menyimpan Sepatu atau barang bawaan dengan ketinggian maksimal 75 cm</p>	<p>tersedianya sarana tanggap bencana atau keadaan darurat yang mampu mengakomodasi kebutuhan perlindungan kelompok rentan (<b>Lansia, Penyandang Disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui serta anak</b>), seperti :</p> <p>a. hidran pemadam kebakaran;</p> <p>b. system peringatan dini atas bencana atau keadaan darurat (audio dan visual);</p> <p>c. jalur kemudahan evakuasi pengguna dan pengunjung dari dalam ke luar bangunan;</p> <p>d. lokasi atau titik kumpul sebagai</p>
5.	<p>Fasilitas tanggap bencana atau keadaan darurat</p>	<p>Dapat dibuktikan dengan foto :</p> <p>1.SOP manajemen penanggulangan bencana atau keadaan darurat dan evakuasi; dan</p> <p>2.Sarana tanggap bencana yang sesuai dengan standar kelayakan</p>	



		bagian dari evakuasi; e. pencahayaan dan petunjuk pada jalur evakuasi yang bebas hambatan; dan f. seluruh akses yang layak bagi pengguna kursi roda.
--	--	--

c. Kriteria : Ketersediaan Sumber Daya Manusia atau Petugas

No	Indikator	Data Dukung
1.	Rasio yang layak antara petugas dengan penerima layanan	Dapat dibuktikan dengan rekapitulasi data jumlah petugas dan penerima layanan
2.	Kompetensi petugas dalam melayani pengunjung kelompok rentan	Dapat dibuktikan dengan foto dan dokumen rekapitulasi data : 1. Adanya proses kerja sama antara unit kerja dengan Lembaga terkait pelatihan (Bahasa isyarat, dll) seperti sekolah luar biasa, pusat bahasa isyarat dan Lembaga lainnya; 2. Surat tugas atau sertifikat pegawai yang mengikuti pelatihan; atau 3. Pelatihan yang diikuti petugas.
3.	Petugas khusus yang melayani pengunjung kelompok rentan	Dapat dibuktikan dengan Surat Keputusan Kepala Unit Kerja dan data laporan petugas yang ada setiap harinya untuk melayani kelompok rentan.

PARAF KOORDINASI		
NO	INSTANSI / UNIT KERJA	PARAF
1	Ass. Pem & Kerja	
2	Kabag Hukum	
3	Kabag Parulan	
4		

Pj. WALIKOTA KENDARI,



MUHAMMAD YUSUP

LAMPIRAN II PERATURAN WALI KOTA KENDARI  
NOMOR : 12 TAHUN 2024  
TANGGAL : 3 - 5 - 2024  
TENTANG : PELAYANAN PUBLIK BERBASIS HAK ASASI MANUSIA

KOP SURAT UNIT KERJA

SURAT PERNYATAAN  
PENCANANGAN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS HAM

Pada hari ini, ....., tanggal ....., bulan ....., tahun ....., saya (nama Pimpinan/Kepala Unit Kerja), ....., (NIP dan Jabatan), Bersama denga seluruh pegawai pada (nama unit kerja) .....menyatakan :

- 1. Siap melaksanakan Pelayanan Publik Berbasis HAM (P2HAM) sesuai tahapan, kriteria dan indikator P2HAM.
- 2. Siap berkomitmen untuk bersungguh-sungguh akan memberikan prioritas layanan terhadap kelompok rentan (Lansia, Penyandang Disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui serta Anak).

Pernyataan ini dibuat atas kesadaran sendiri dan tanpa paksaan dari pihak manapun dan disaksikan oleh perwakilan Direktorat Jenderal yang menyclenggarakan urusan HAM dan Forkopimda dan dibuat dengan sebenar-benarnya berdasarkan komitmen Bersama.

Dibuat di .....

(tanda tangan kepala unit kerja)  
Nama Lengkap

Saksi I	Saksi II	Saksi III
Nama Lengkap	Nama Lengkap	Nama Lengkap

Saksi I : Perwakilan Direktorat Jenderal (Nama dan Tanda tangan)  
Saksi II : Perwakilan Forkopimda (Nama dan Tanda tangan)  
Saksi III : Perwakilan Pegawai unit Kerja (Nama dan Tanda tangan)

PARAF KOORDINASI		
NO	INSTANSI / UNIT KERJA	PARAF
1	Ass. Pem & Kesra	
	Kabag Hukum	
	Kabag Perencanaan	
4		

