

## **PEDOMAN KRITERIA PELAYANAN PUBLIK BERBASIS HAM**

### **A. Prinsip Pelayanan Publik**

Pelayanan publik harus memperhatikan asas-asas keadilan dan non diskriminasi, seperti tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik dikatakan baik jika memenuhi beberapa asas-asas kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, profesional, partisipatif, persamaan perlakuan/tindak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, serta kecepatan kemudahan dan keterjangkauan. Dengan demikian, jelas bahwa seharusnya pelayanan publik tetap memperhatikan keadilan dan ramah terhadap masyarakat berkebutuhan khusus seperti penyandang disabilitas sebagai salah satu kelompok rentan selain lanjut usia, wanita dan anak-anak.

Berdasarkan Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, terdapat 10 (sepuluh) prinsip pelayanan umum yang diatur di dalamnya, yaitu :

#### **1. Kesederhanaan prosedur**

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

#### **2. Kejelasan**

Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

#### **3. Kepastian waktu**

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

#### **4. Akurasi (Ketepatan)**

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

#### **5. Keamanan**

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum

#### **6. Tanggung jawab**

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

#### **7. Kelengkapan sarana prasarana**

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai, termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

#### **8. Kemudahan akses (Aksesibilitas)**

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika. Aksesibilitas disini adalah kemudahan yang disediakan untuk penyandang disabilitas guna mewujudkan kesamaan kesempatan.

#### **9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan**

Pelaksana pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah.

#### **10. Kenyamanan**

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

## **B. Prinsip-prinsip HAM**

### **1. Kesetaraan**

Menekankan penghargaan terhadap martabat seluruh insan manusia, sebagaimana dinyatakan dalam pasal 1 Deklarasi Universal HAM yaitu “semua insan manusia dilahirkan bebas dan setara dalam martabat dan hak-haknya”. Artinya semua penerima layanan publik termasuk di dalamnya masyarakat kelompok rentan yaitu penyandang disabilitas, lanjut usia, anak, serta ibu hamil mendapatkan layanan yang setara atau adil. Adil disini bukan berarti rata atau sama, tetapi adil sesuai kebutuhan.

### **2. Non diskriminasi**

Tidak seorangpun dapat diingkari hak atas perlindungan HAM-nya karena alasan faktor eksternal. Sejumlah faktor yang dapat menyebabkan diskriminasi meliputi (instrumen HAM internasional) meliputi ras, warna kulit, bahasa, agama, politik dan pandangan lain, asal sosial, kepemilikan, kelahiran atau status lain termasuk di dalamnya kelompok rentan.

### **3. Universal**

Nilai-nilai moral dan etika dimiliki oleh individu yang ada di seluruh wilayah (dunia), pemerintah serta masyarakat harus mengakui dan menjunjungnya. Pemenuhan HAM itu bersifat universal.

### **4. Martabat manusia**

Setiap individu patut untuk dihargai dan dijunjung tinggi tanpa memandang usia, budaya, kepercayaan, etnis, ras, gender, bahasa atau kelas sosial. Hak dimiliki oleh semua tanpa mengenal status sosial, keterbatasan ekonomi, keterbatasan fisik atau kondisi seperti masyarakat kelompok rentan.

### **5. Tidak dapat dicabut**

Hak yang dimiliki individu tidak dapat dicabut, diserahkan atau dipindahkan. Hak suatu individu tidak dapat dicabut atau dialihkan ke individu lainnya.

### **6. Bertanggung jawab**

Pemerintah, individu dan kelompok semua memiliki tanggung jawab yang sama dalam pemenuhan HAM. Dalam hal pelayanan publik, pemerintah wajib memberikannya secara penuh, tidak menahan atau memberikannya kepada sebagian orang saja.

### **7. Tidak dapat dipisah-pisahkan**

HAM harus dilihat sebagai satu kesatuan, yang tidak dapat dipisahkan termasuk diantaranya pemenuhan hak sipil, politik, sosial, ekonomi, budaya dan kolektif. Artinya pemenuhan atas layanan publik harus menyeluruh, bukan hanya ketersediaan sarana dan prasarana, tetapi juga layanan yang baik dari petugas pemberi layanan publik.

### **8. Saling ketergantungan**

Kepedulian HAM terwujud pada semua aspek kehidupan. Pelanggaran HAM saling terkait karena hilangnya salah satu hak dan mengganggu hak yang lainnya. Begitu pula dengan pemajuan HAM di salah satu hak, akan mendukung hak-hak manusia lainnya. Artinya apabila terjadi pelanggaran atas pemenuhan layanan publik yang baik akan mengganggu pemenuhan hak lainnya.

## **C. Kriteria Pelayanan Publik Berbasis HAM**

### **1. Aksesibilitas dan Ketersediaan Fasilitas (Pemohon, Pengunjung, Klien)**

Aksesibilitas dan ketersediaan fasilitas

Kemudahan akses dan ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan publik yang mengacu pada Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 14/PRT/M/2017 tentang Persyaratan Kemudahan Bangunan Gedung. Pada dasarnya kriteria aksesibilitas dan ketersediaan fasilitas yang standar sebagai berikut :

**a) Maklumat pelayan**

Maklumat pelayan merupakan bentuk legalitas yang memberikan hak kepada masyarakat pengguna layanan untuk mendapatkan akses pelayan publik yang sesuai dengan harapan dan kebutuhannya, perlindungan atau pengayoman, kepastian biaya dan waktu penyelesaian, mengajukan keluhan, pengaduan dan melakukan pengawasan. Maklumat pelayan adalah salah satu bukti kesungguhan pemberi layanan publik untuk menerapkan prinsip-prinsip *good governance* (transparansi, akuntabilitas, keterbukaan dan keadilan) dalam memberikan pelayan kepada masyarakatnya. Masyarakat harus mengetahui maklumat tersebut dan memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk menyalurkan keinginan dan sarannya serta melakukan pengawasan dan komplain bila ada ketidaksesuaian antara yang dijanjikan dengan praktek pelaksanaannya.



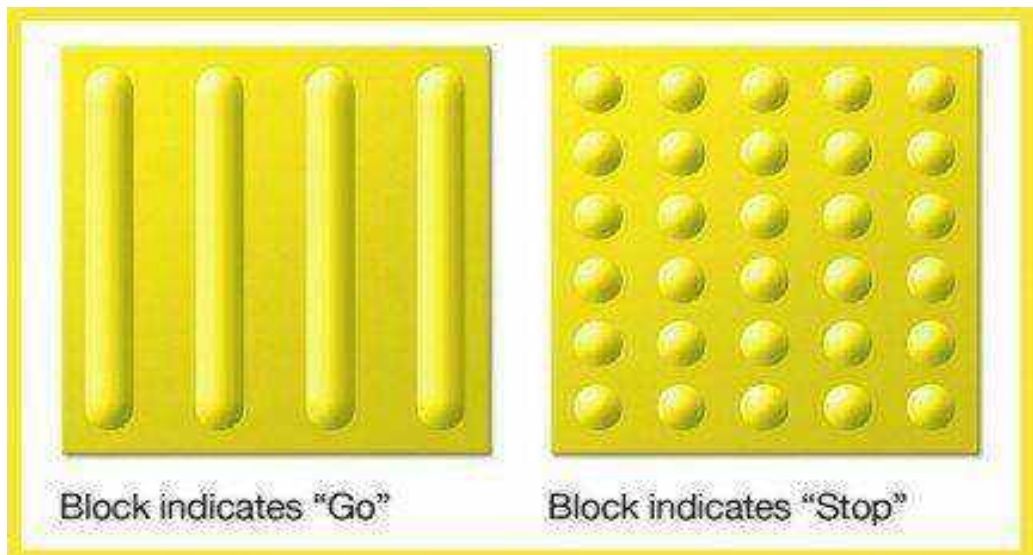
**b) Jalur Pemandu (*Guiding Block*)**

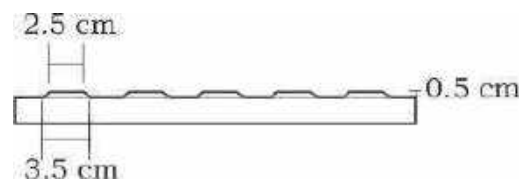
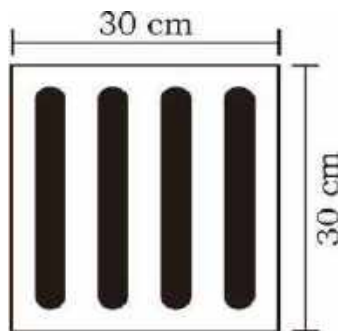
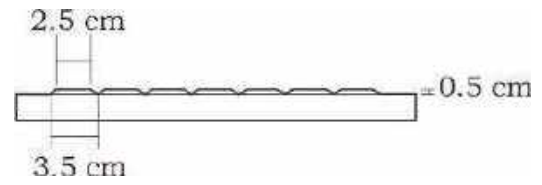
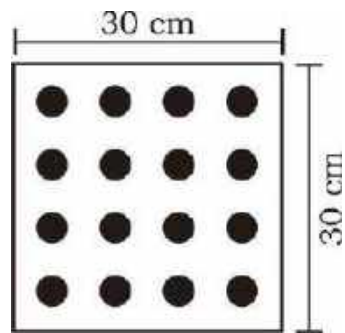
Jalur sirkulasi bagi penyandang disabilitas netra termasuk penyandang gangguan penglihatan yang hanya mampu melihat sebagian. Jalur pemandu terdiri atas ubin pengarah dan ubin peringatan.

Ubin pengarah (*guiding block*) bermotif garis berfungsi untuk menunjukkan arah perjalanan. Ubin peringatan (*warning block*) bermotif bulat berfungsi untuk memberikan peringatan terhadap adanya perubahan situasi disekitarnya. Ubin pengarah (*guiding block*) dan ubin peringatan (*warning block*) harus dipasang dengan benar sehingga dapat memberikan orientasi yang jelas kepada penggunanya. Jalur pemandu harus dipasang diantaranya di pintu masuk/keluar bangunan gedung untuk kepentingan umum. Ubin pengarah (*guiding block*) dan ubin peringatan (*warning block*) harus dibuat dari material yang kuat, tidak licin, dan diberikan warna yang kontras dengan warna ubin eksisting seperti kuning, jingga, atau warna lainnya sehingga mudah dikenali oleh penyandang gangguan penglihatan yang hanya mampu melihat sebagian (*low vision*).

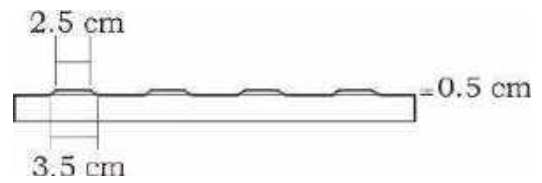
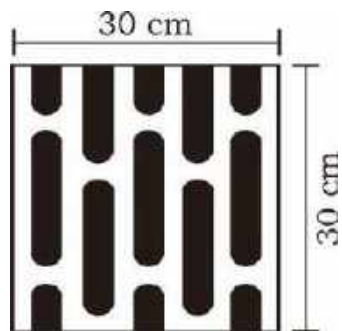


Gambar detail dan Ukuran





Gambar Tipe tekstur ubin peringatan (*warning block*)

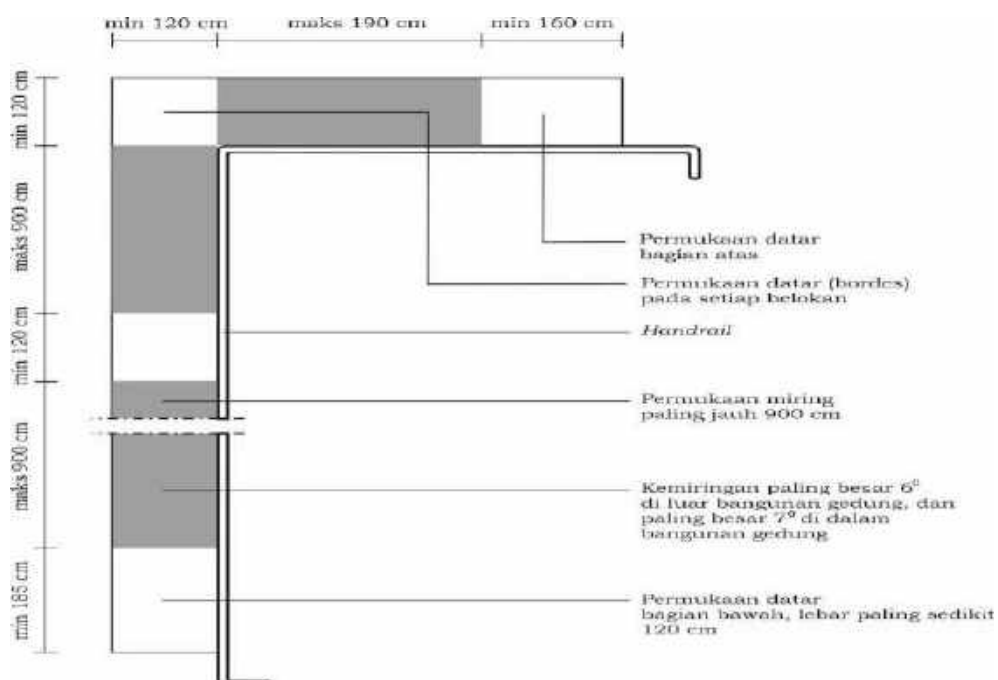


Gambar Tipe tekstur ubin pengarah (*guiding blocks*)

**c) Jalan Landai atau Ram (Ramp)**

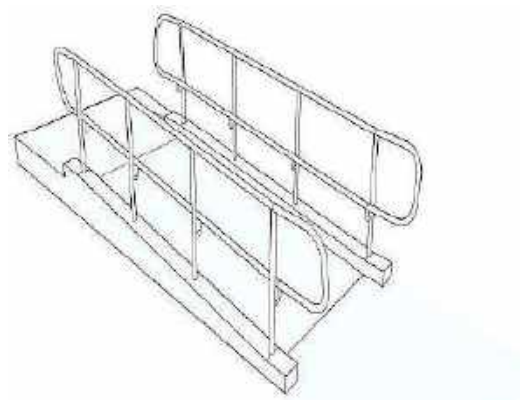
Jalan landai atau Ram merupakan jalur sirkulasi yang memiliki bidang dengan kemiringan dan lebar tertentu untuk memudahkan akses antar lantai bagi penyandang disabilitas dan/atau pengguna bangunan gedung dan pengunjung bangunan gedung. Adapun persyaratan teknis untuk ram adalah :

- 1) Ram harus memiliki kelandaian  $6^0$ , atau perbandingan antara tinggi dan kemiringan 1:10 sedangkan ram di luar Bangunan Gedung harus paling besar memiliki kelandaian  $5^0$  atau perbandingan antara tinggi dan kemiringan 1:12.
- 2) Lebar efektif ram tidak boleh kurang dari 95 cm tanpa tepi pengaman/kanstin (*low curb*) dan 120 cm dengan tepi pengaman/kanstin (*low curb*).
- 3) Tepi pengaman (kanstin/*low curb*) paling rendah memiliki ketinggian 10 cm yang berfungsi sebagai pemandu arah bagi penyandang disabilitas netra dan penahan roda kursi roda agar tidak terperosok keluar ram.
- 4) Permukaan datar awalan dan akhiran ram harus bertekstur, tidak licin, dilengkapi dengan ubin peringatan dan paling sedikit memiliki panjang permukaan yang sama dengan lebar ram yaitu 120 cm.
- 5) Awalan/akhiran ram tidak disarankan berhadapan langsung dengan pintu masuk/keluar Bangunan Gedung.
- 6) Setiap ram dengan panjang 900 cm atau lebih harus dilengkapi dengan permukaan datar (*bordes*) sebagai tempat beristirahat.
- 7) Ram harus dilengkapi dengan 2 lapis pegangan rambat (*handrail*) yang menerus di kedua sisi dengan ketinggian 65 cm untuk anak-anak dan 80 cm untuk orang dewasa.
- 8) Pegangan rambat (*handrail*) harus memenuhi standar ergonomis yang aman dan nyaman untuk digenggam serta bebas dari permukaan tajam dan kasar.
- 9) Dalam hal pegangan rambat (*handrail*) dipasang berhimpitan dengan bidang dinding, jarak bebas antara dinding dengan pegangan rambat paling sedikit 5 cm.
- 10) Ram pada jalur pedestrian (*curb ramp*) memiliki lebar paling sedikit 120 cm dengan kelandaian paling besar  $6^0$ .
- 11) Ram dengan lebar lebih dari 220 cm harus dilengkapi dengan pegangan rambat (*handrail*) tambahan di bagian tengah ram.



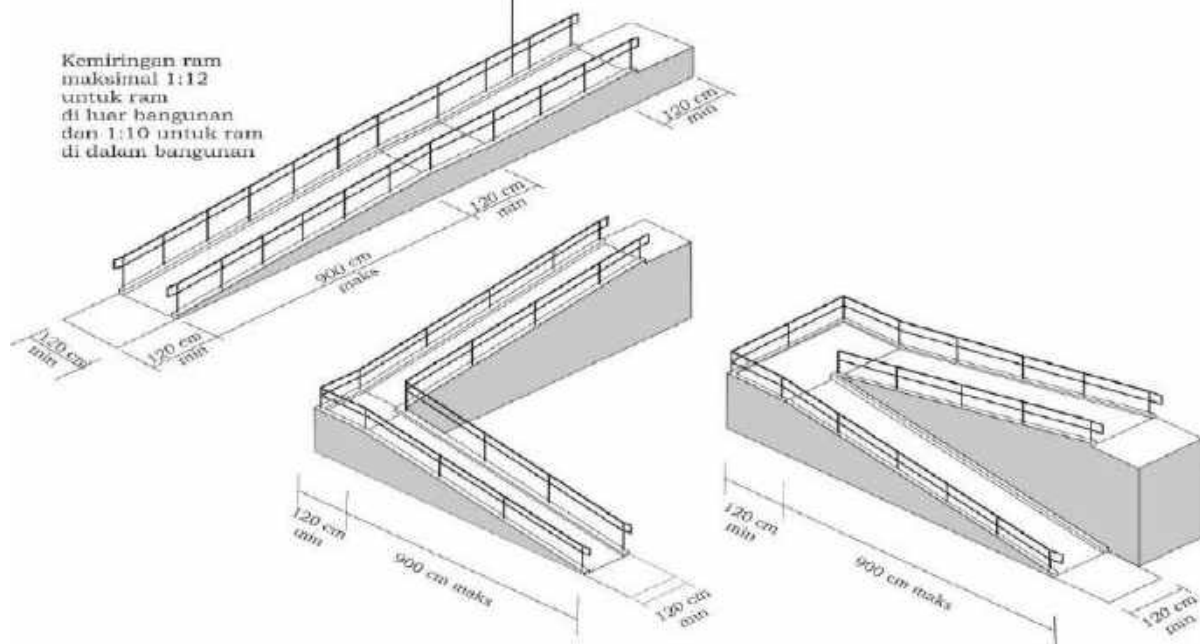
Gambar Persyaratan ram





Kanstin paling rendah 10 cm

Gambar Contoh ram dengan konstruksi tidak permanen



Gambar Varian bentuk ram



contoh gambar jalan landai

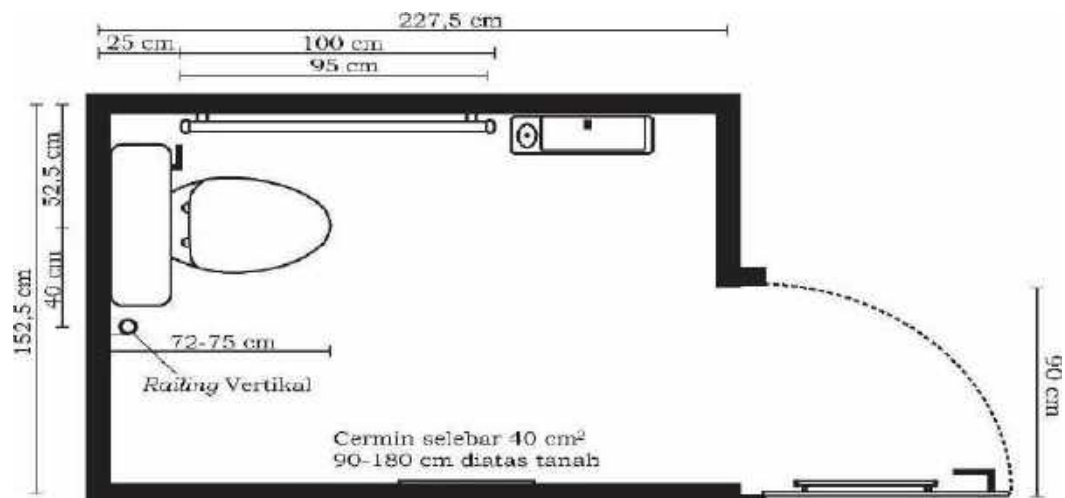
**d) Toilet Khusus Penyandang Disabilitas**

Fasilitas sanitasi yang aksesibel untuk semua orang, termasuk penyandang disabilitas dan lansia pada bangunan atau fasilitas umum lainnya. Standar untuk toilet khusus penyandang disabilitas yaitu :

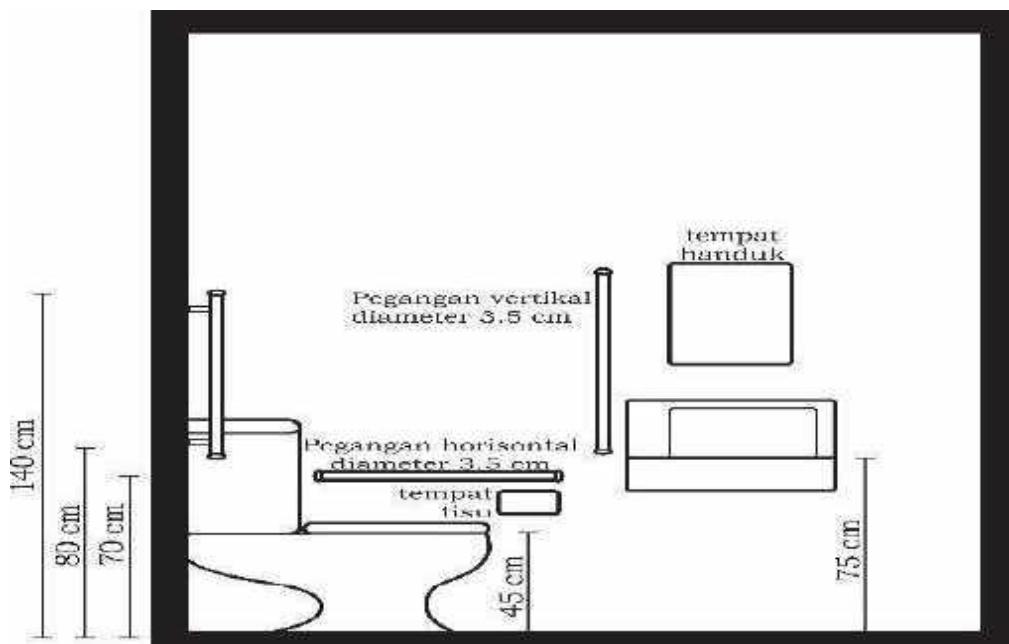
- 1) Toilet atau kamar kecil umum yang aksesibel harus dilengkapi dengan tampilan rambu/symbol dengan sistem cetak timbul "Penyandang Disabilitas " pada bagian luarnya.
- 2) Toilet atau kamar kecil umum harus memiliki ruang gerak yang cukup untuk masuk dan keluar pengguna kursi roda.
- 3) Ketinggian tempat duduk kloset harus sesuai dengan ketinggian pengguna kursi roda sekitar 45-50 cm.
- 4) Toilet harus dilengkapi dengan pegangan rambat/handrail yang memiliki posisi dan ketinggian disesuaikan dengan pengguna kursi roda dan penyandang disabilitas yang lain. Pegangan disarankan memiliki bentuk siku-siku mengarah ke atas untuk membantu pergerakan pengguna kursi roda.
- 5) Letak kertas tisu, air, kran air atau pancuran/*shower* dan perlengkapan-perengkapan seperti tempat sabun dan pengering tangan harus dipasang sedemikian hingga mudah digunakan oleh orang yang memiliki keterbatasan-keterbatasan fisik dan bisa dijangkau pengguna kursi roda. Semua kran sebaiknya dengan menggunakan sistem pengungkit dipasang pada wastafel.
- 6) Bahan lantai harus tidak boleh licin. Pintu harus mudah dibuka dan ditutup untuk memudahkan pengguna kursi roda.
- 7) Kunci-kunci toilet atau grendel dipilih sedemikian sehingga bisa dibuka dari luar jika terjadi kondisi darurat.
- 8) Pada tempat-tempat yang mudah dicapai, seperti pada daerah pintu masuk, dianjurkan untuk menyediakan tombol bunyi darurat (*emergency sound button*) bila sewaktu-waktu terjadi sesuatu yang tidak diharapkan.
- 9) Luas ruang dalam toilet penyandang disabilitas paling sedikit memiliki ukuran 152,5 cm x 227,5 cm dengan mempertimbangkan ruang gerak pengguna kursi roda.
- 10) Lebar bersih pintu toilet paling sedikit 90 cm untuk toilet penyandang disabilitas 90 cm.
- 11) Daun pintu toilet penyandang disabilitas pada dasarnya membuka ke arah luar toilet dan memiliki ruang bebas sekurang- kurangnya 152,5 cm antara pintu dan permukaan terluar kloset.
- 12) Jika daun pintu toilet penyandang disabilitas membuka ke arah dalam toilet, maka harus memberikan ruang bebas yang cukup untuk pengguna kursi roda melakukan manuver berputar 180<sup>0</sup> dan membuka/menutup daun pintu.
- 13) Pintu toilet penyandang disabilitas perlu dilengkapi dengan plat tendang di bagian bawah pintu untuk pengguna kursi roda dan penyandang disabilitas netra dan dilengkapi dengan engsel yang dapat menutup sendiri.
- 14) Pada bagian atas luar pintu toilet penyandang disabilitas disediakan lampu alarm (*panic lamp*) yang akan diaktifkan oleh pengguna toilet dengan menekan tombol bunyi darurat (*emergency sound button*) atau menarik tuas yang tersedia di dalam toilet penyandang disabilitas ketika terjadi keadaan darurat.
- 15) Tuas di dalam toilet penyandang disabilitas harus diletakkan pada tempat yang mudah dijangkau oleh penyandang disabilitas.
- 16) Toilet penyandang disabilitas harus dilengkapi dengan pegangan rambat untuk memudahkan pengguna kursi roda berpindah posisi dari kursi roda ke atas kloset ataupun sebaliknya.
- 17) Toilet perlu diberi sirkulasi udara yang memadai melalui jendela.



- 18) Pencahayaan di dalam toilet harus memadai dengan standar iluminasi paling sedikit 100 lux.
- 19) Kelembaban udara dalam ruangan harus memadai antara 40% - 50%.
- 20) Lantai toilet memiliki kelandaian paling sedikit 1% dari panjang atau lebar lantai. Lantai toilet harus memiliki ketinggian yang lebih rendah daripada lantai ruangan di luar toilet yang memadai.
- 21) Setiap *water closet* harus ditempatkan pada kompartemen yang terpisah.
- 22) Dinding dan lantai toilet diberi lapisan kedap air (*waterproofing*).
- 23) Kelengkapan ruang yang perlu disediakan pada toilet yaitu: bak cuci tangan; cermin; tempat sampah; pengering tangan; tisu; *sanitizer*; sabun; penggantung pakaian; urinal; kloset; *jetshower*; bidet; pengharum ruangan; *exhaust fan*; dan keran air.



Denah toilet penyandang disabilitas



Gambar Contoh ruang dalam toilet penyandang disabilitas yang dilengkapi dengan pegangan rambat

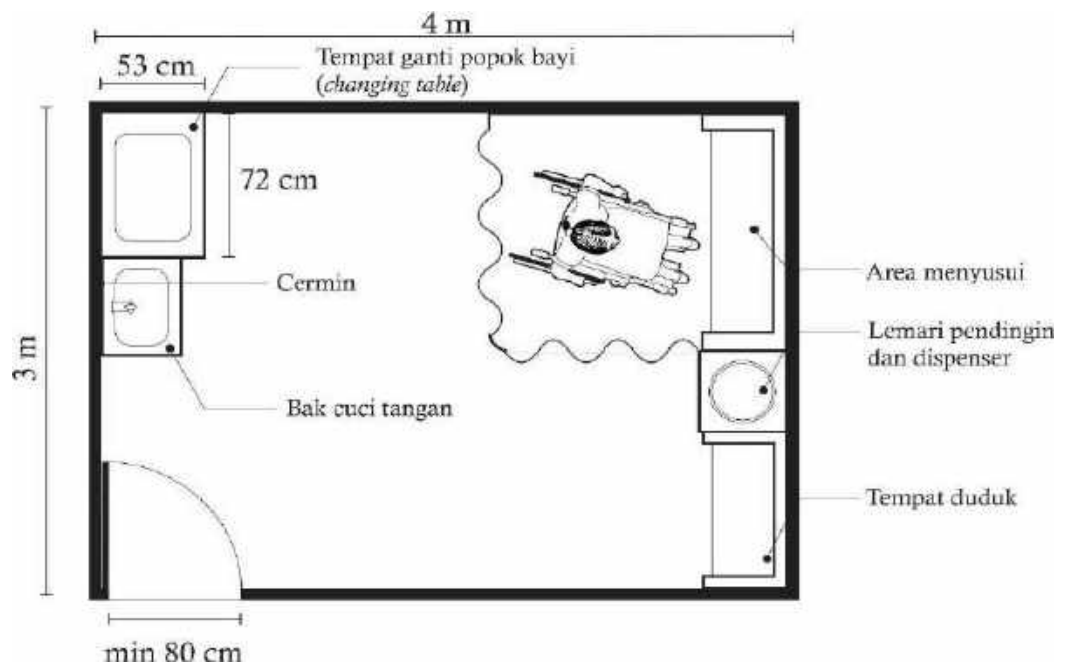


Contoh toilet penyandang disabilitas (tampak dalam dan tampak luar)

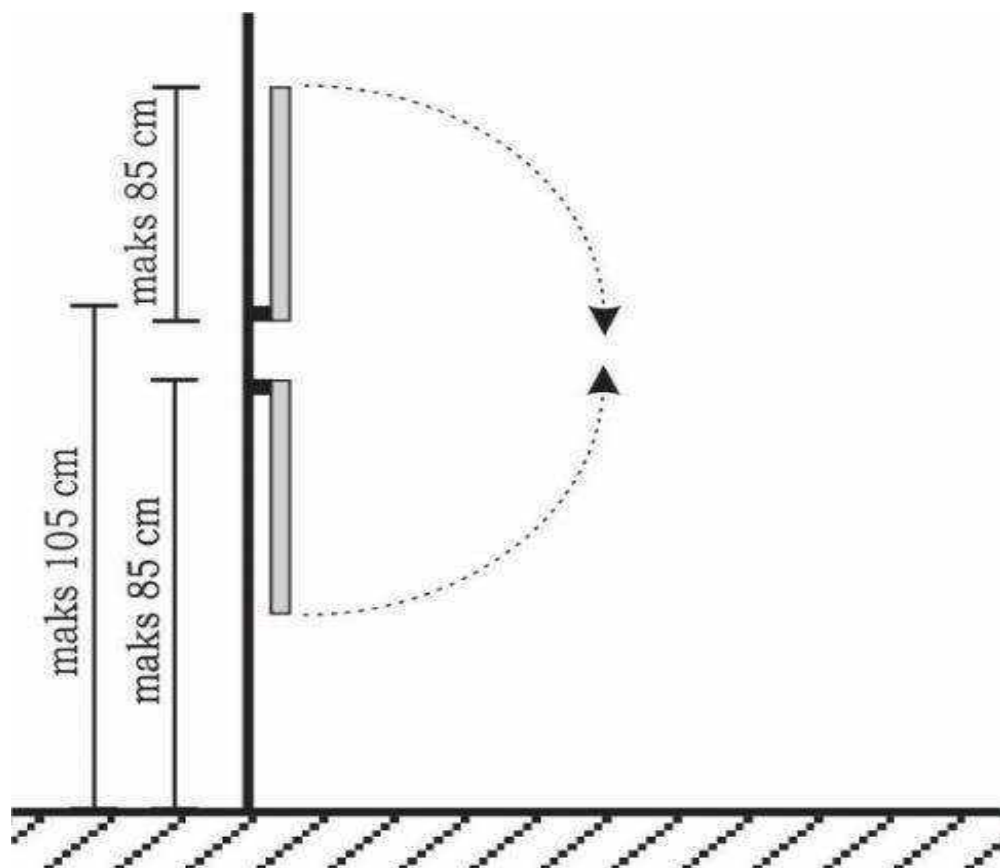
#### e) Ruang Laktasi

Ruang laktasi merupakan ruangan yang berfungsi untuk merawat bayi seperti mengganti popok/pakaian bayi, membersihkan tubuh bayi, dan memberikan susu pada bayi yang dilengkapi dengan prasarana menyusui dan pemerahan air susu ibu yang digunakan untuk menyusui bayi, pemerahan air susu ibu, menyimpan air susu ibu perah dan/atau konseling menyusui/air susu ibu. Persyaratan teknis yaitu :

- 1) Ruang laktasi harus ditempatkan menjadi 1 (satu) dengan bangunan gedung pada lokasi yang layak, bersih, nyaman, mudah dilihat dan dicapai dilengkapi dengan penunjuk arah dan penanda yang informatif.
- 2) Ruang laktasi paling sedikit berukuran 3m x 4m
- 3) Kelembaban ideal ruang laktasi berkisar 30% - 60% dengan intensitas pencahayaan/iluminasi tidak kurang dari 200 lux.
- 4) Penentuan tingkat pencahayaan/iluminasi, penghawaan, dan pemilihan warna dinding ruang laktasi perlu memperhatikan kenyamanan ibu dan bayi.
- 5) Ruang laktasi perlu diberi tirai atau pintu yang mudah dibuka/ditutup dan dapat dikunci untuk menjaga privasi dan keamanan ibu dan bayi.
- 6) Kelengkapan ruang dan peralatan yang perlu disediakan pada ruang laktasi diantaranya yaitu area menyusui dan tempat perlengkapan bayi seperti bak cuci tangan; tempat ganti popok bayi (*changing table*); lemari pendingin; cermin; meja; kursi; dispenser; dan tempat sampah.



Gambar contoh denah ruang laktasi



Gambar contoh desain tempat ganti pokok bayi



contoh ruang laktasi (tampak dalam dan tampak luar)

#### f) **Rambu-Rambu Kelompok Rentan**

Rambu merupakan tanda bersifat verbal, visual atau dapat diraba dan tanda yang dibuat/digambar/ditulis pada bidang halaman/lantai/jalan. Penyediaan rambu harus memperhatikan yaitu:

- 1) perletakan, ukuran, dan rancangan yang mudah ditemu kenali dan dipahami;
- 2) jenis dan ukuran huruf;
- 3) kekontrasan warna huruf dengan latar rambu dan marka.

Rambu bagi penyandang disabilitas antara lain berupa rambu pada kamar mandi/wc umum, rambu parkir penyandang disabilitas dan rambu huruf timbul/*braille* bagi penyandang disabilitas. Beberapa huruf yang biasa digunakan untuk rambu antara lain yaitu *Helvetica*, *Futura*, *Times New Roman*, *Copperplate*, *Trebuchet*, *Braille*. Ukuran huruf pada rambu dengan jarak baca.

## Standar Jarak Baca Huruf Rambu

Tinggi Huruf (cm)	Jarak Baca Efektif (m)	Jarak Baca Maksimum (m)
8	0,76	2,54
10	1,02	3,81
15	1,52	5,08
20	2,03	8,89
23	2,29	10,16
25	2,54	11,43
30	3,05	13,34
38	3,81	16
48	4,57	19,05
61	6,10	25,4
76	7,62	31,75
91	9,14	38,1
107	10,67	44,45
122	12,19	50,8
137	13,72	57,15
152	15,24	63,5



contoh rambu-rambu kelompok rentan



**g) Tempat Ibadah**

Merupakan ruangan pada bangunan gedung yang digunakan secara tetap untuk melaksanakan kegiatan peribadatan yaitu mushola/ruang sholat atau ruang meditasi untuk fasilitas internasional. Perancangan dan penyediaan ruang ibadah harus memperhatikan:

- 1) penempatan pada lokasi yang layak, bersih, suci, mudah dicapai dan dilihat oleh setiap pengguna bangunan gedung dan pengunjung bangunan gedung;
- 2) aksesibilitas bagi setiap pengguna bangunan gedung dan pengunjung bangunan gedung;
- 3) kejelasan orientasi terhadap kiblat untuk mushola atau masjid;
- 4) pemisahan area suci dan non suci; dan
- 5) pencahayaan dan penghawaan yang memadai

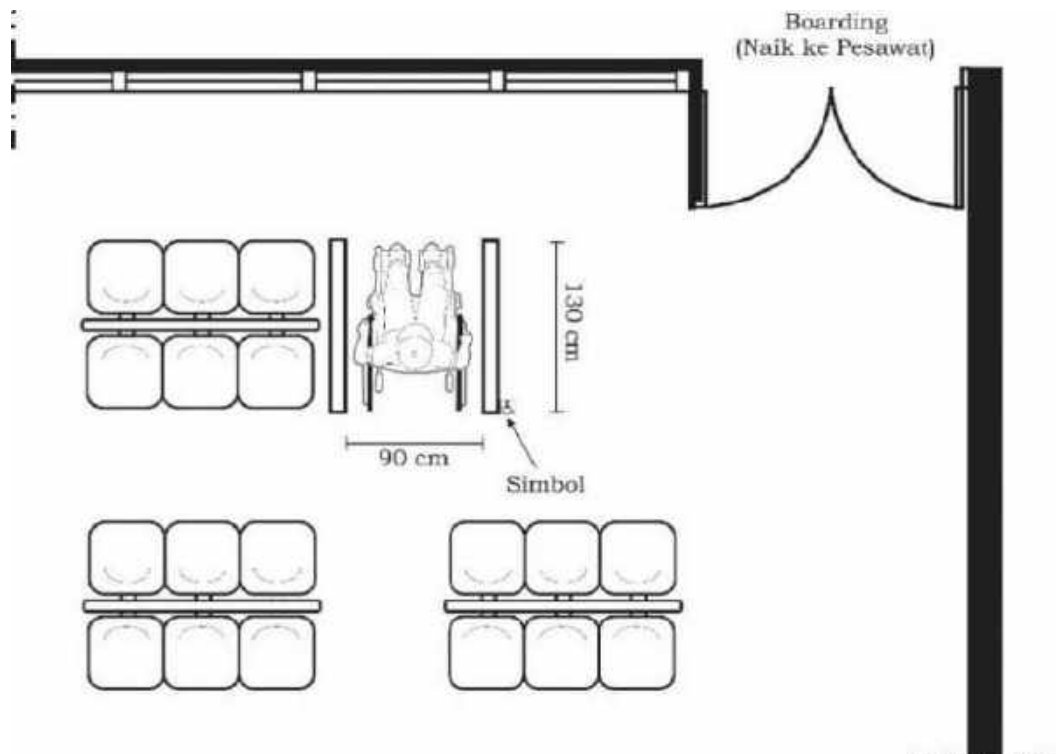


contoh gambar tempat ibadah masjid (tampak dalam dan tampak luar)

**h) Layanan Khusus untuk Kelompok rentan seperti loket khusus/ruang tunggu khusus/parkir khusus untuk kelompok rentan (lanjut usia, anak, ibu hamil dan penyandang disabilitas)**

**Ruang Tunggu khusus**

- 1) Untuk ruang tunggu pada sarana perhubungan dan/atau Bangunan Gedung Umum lainnya dengan kapasitas pelayanan besar perlu menyediakan paling sedikit 50% tempat duduk dan 50% area berdiri untuk penumpang tanpa bagasi.
- 2) Ruang tunggu pada sarana perhubungan perlu menyediakan paling sedikit 1 area tunggu khusus bagi pengguna kursi roda dengan ukuran paling sedikit 90 cm x 130 cm.
- 3) Untuk ruang tunggu pada Bangunan Gedung Umum dengan kapasitas pelayanan sedang dan kecil perlu menyediakan paling sedikit 25% tempat duduk dan 75% area berdiri.
- 4) Untuk ruang tunggu lobi lif perlu menyediakan 100% area berdiri.



Gambar Area ruang tunggu khusus pengguna kursi roda



Gambar Ruang tunggu pemohon (kelompok rentan) di Kanim



Ruang tunggu pengunjung (kelompok) rentan di Lapas



**Tempat parkir khusus**

- 1) Harus diletakkan pada jalur terdekat dengan Bangunan Gedung/fasilitas yang dituju dengan jarak paling jauh 60 m dari pintu masuk.
- 2) Tempat parkir penyandang disabilitas harus memiliki ruang bebas yang cukup bagi pengguna kursi roda keluar/masuk kendaraannya.
- 3) Tempat parkir penyandang disabilitas diberikan simbol tanda parkir penyandang disabilitas dengan warna yang kontras dan rambu untuk membedakannya dengan tempat parkir umum.
- 4) Tempat parkir penyandang disabilitas 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) Tempat parkir penyandang disabilitas diletakkan pada permukaan datar dengan kelandaian paling besar 2<sup>0</sup>.

**Standar Jumlah Tempat Parkir Penyandang Disabilitas**

Jumlah Tempat Parkir yang Tersedia	Jumlah Tempat Parkir Penyandang Disabilitas
1-25	1
26-50	2
51-75	5
76-100	4
101-150	5
151-200	6
201-300	7
301-400	8
401-500	9
501-1000	2% dari total
1001-dst	20 (+1 untuk setiap ratusan)

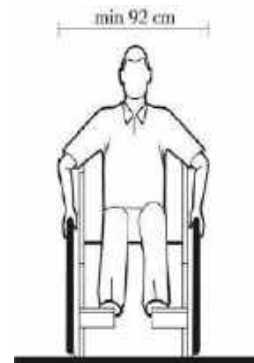
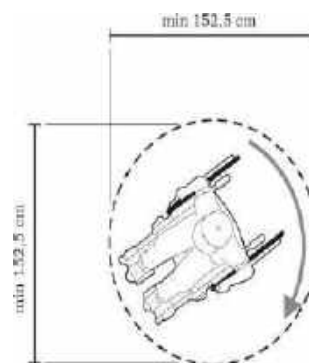
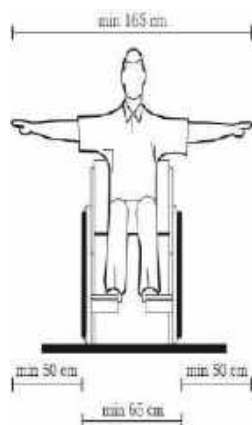
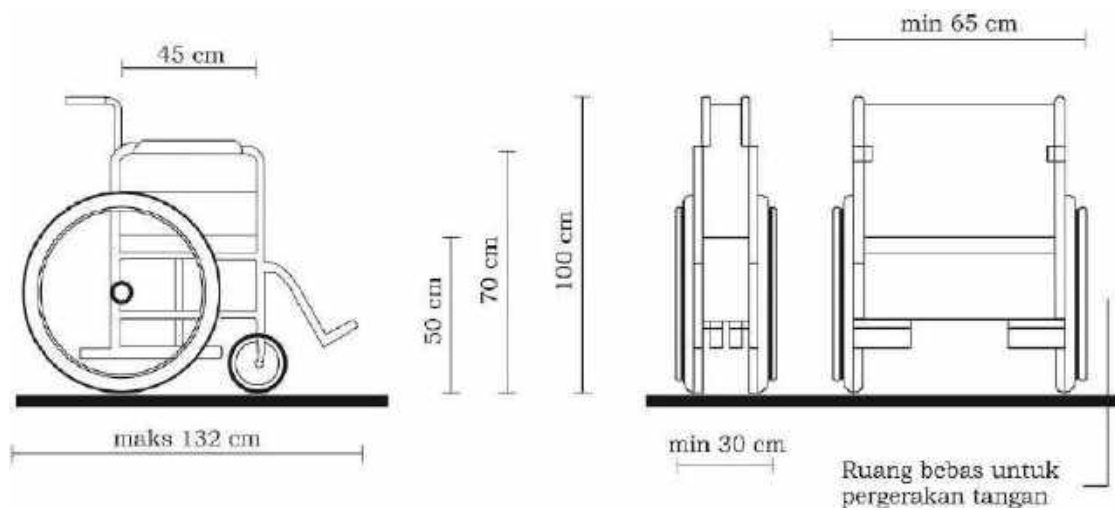


contoh gambar parkir khusus penyandang disabilitas

i) **Alat Bantu Kelompok Rentan**

Alat bantu untuk kelompok rentan bisa berupa tongkat atau kursi roda. Berikut jangkauan penggunaan tongkat dan kursi roda.

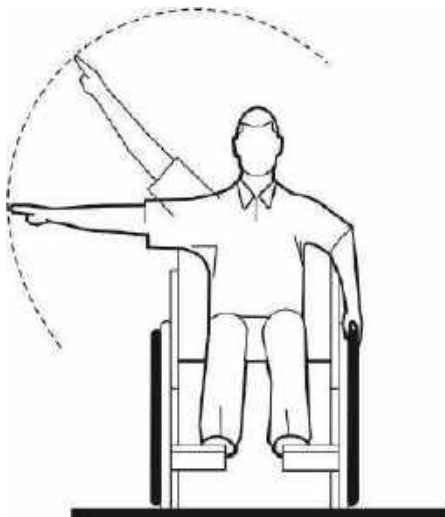




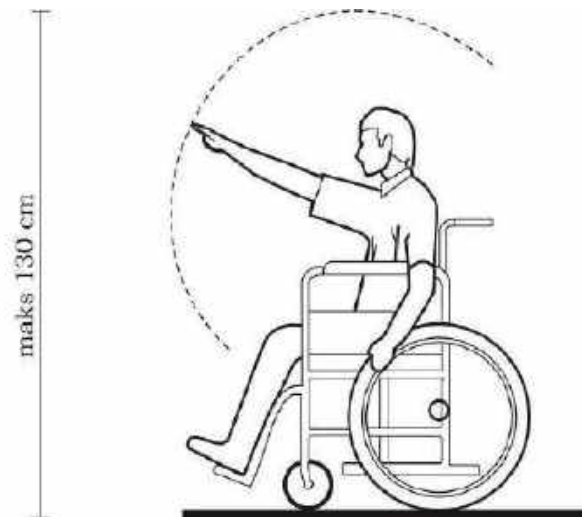
Gambar Lebar Pengguna

Gambar Tampak samping kursi roda umum

Gambar Tampak depan kursi roda umum



Gambar Jangkauan ke samping menggunakan 2 tangan pengguna kursi roda



Gambar Diameter manuver pengguna kursi roda



Contoh gambar alat bantu kursi roda dan tongkat

#### j) Informasi Pelayanan Publik

Informasi pelayanan publik seperti informasi tentang jumlah tarif resmi untuk pembuatan paspor baru ataupun informasi tentang tata cara untuk mendapatkan remisi atau jam kunjungan dan tata tertibnya.



Contoh gambar informasi pelayanan publik di Kantor Imigrasi





contoh gambar informasi pelayanan publik di Lapas/Rutan

#### k) Pusat Informasi Pelayanan (*Help Desk*)

Tempat memberikan informasi layanan secara langsung dari petugas pemberi layanan publik kepada pengguna layanan.



contoh gambar pusat informasi pelayanan (*customer service / help desk*)

**l) Ruang/Loket/Kotak Pengaduan**

Sarana yang disediakan oleh penyedia layanan publik kepada masyarakat sebagai media untuk menyampaikan pengaduan atas jasa layanan yang telah diberikan oleh petugas pemberi layanan publik kepada pengguna layanan. Sarana pengaduan bisa dalam bentuk ruangan khusus ataupun dalam bentuk loket atau bisa juga dengan menggunakan kotak pengaduan yang disediakan oleh penyedia layanan.



contoh gambar ruang/loket/kotak pengaduan

**m) Ruang Bermain Anak**

Ruang bermain anak disediakan oleh penyedia layanan publik untuk memberikan kenyamanan anak-anak yang sedang ikut oleh orang tuanya sebagai sarana hiburan anak-anak sewaktu menunggu atau mengantri panggilan untuk mendapatkan layanan publik.



contoh gambar ruang bermain anak



## 2. Aksesibilitas dan Ketersediaan Fasilitas (WBP di Lapas/Rutan)

- a) Ruang/loket/kotak pengaduan
- b) Toilet khusus bagi WBP penyandang disabilitas
- c) Lantai Pemandu (*guiding block*)
- d) Informasi pelayanan publik
- e) Ruang Laktasi
- f) Ruang bermain anak
- g) Rambu-rambu kelompok rentan
- h) Alat bantu kelompok rentan
- i) Jalan landai
- j) Layanan khusus bagi WBP lanjut usia, anak, ibu hamil dan penyandang disabilitas

### Keterangan :

Penjelasan untuk kriteria aksesibilitas dan ketersediaan fasilitas untuk WBP dari nomor satu sampai dengan sepuluh sama dengan kriteria aksesibilitas dan ketersediaan fasilitas untuk pengunjung (hanya subjeknya yang berbeda)

#### k) Tempat Ibadah

Kriteria aksesibilitas dan ketersediaan fasilitas untuk WBP terlihat dari foto yang menggambarkan aktivitas para WBP memenuhi hak untuk beribadah baik WBP yang muslim maupun non muslim.



contoh gambar tempat ibadah narapidana/WBP (Muslim dan Non Muslim)



### **l) Sarana Olahraga dan rekreasi**

Kriteria ini berisi pelaksanaan pemenuhan hak WBP untuk tetap bisa menikmati sarana dan prasarana olahraga maupun rekreasi.



contoh gambar olahraga dan rekreasi

### **m) Pelayanan Kesehatan**

Kriteria ini merupakan bentuk atau wujud pelaksanaan pemenuhan hak atas kesehatan berupa layanan tenaga kesehatan dan tersedianya obat-obatan bagi WBP yang sakit.



contoh gambar pelayanan kesehatan

**n) Persediaan air bersih**

Air bersih yang dapat digunakan oleh WBP untuk mandi, cuci, dan keperluan lainnya



contoh gambar persediaan air bersih

**o) Persediaan Makanan dan Minuman yang layak**

Tersedianya makanan dan minuman yang layak yang mengacu pada Keputusan Direktur Jenderal Pemasyarakatan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, NOMOR PAS – 498.PK.01.07.02 TAHUN 2015 Tentang Standar Penyelenggaraan Makanan di Lembaga Pemasyarakatan, Rumah Tahanan Negara Dan Cabang Rumah Tahanan Negara



contoh gambar makanan dan minuman yang layak

**p) Alat kebersihan**

Peralatan kebersihan yang diperlukan untuk membersihkan Lapas/Rutan agar lingkungan sekitar Lapas/Rutan tetap terjaga kebersihannya



contoh gambar alat kebersihan

**q) Sarana Komunikasi dan informasi**

Sarana dan prasarana komunikasi dan informasi yang mendukung dan tersedia untuk WBP dapat tetap berkomunikasi dengan keluarganya







contoh gambar sarana komunikasi dan informasi

**r) Pemisahan Blok (Khusus utk Lapas/Rutan yang umum)**

Adanya pemisahan blok antara blok untuk WBP Pidana umum dengan WBP Narkotika pidana tinggi serta blok WBP untuk lansia. Pemisahan blok ini hanya khusus untuk lapas yang masih menampung WBP pidana umum dan pidana narkotika dalam satu Lapas.



Blok Untuk Lansia



BLOK C  
WBP Pidana Umum



BLOK B  
WBP Narkotika Pidana  
Tinggi

**s) Ruang Kunjungan**

Ruang untuk WBP menerima kunjungan dari keluarga.



contoh gambar ruang kunjungan

**t) Akomodasi (Ventilasi dan penerangan, instalasi sanitasi, instalasi mandi dan sarana tidur yang layak)**

Ventilasi dan penerangan memenuhi kebutuhan udara dan penerangan dalam ruangan. Instalasi sanitasi yang sesuai dengan kriteria sanitasi guna menjaga kebersihan WBP. Instalasi mandi yang menyediakan air bersih dan ruang mandi yang layak bagi WBP. Sarana tidur yang layak digunakan bagi WBP dalam beristirahat.



contoh gambar akomodasi (sarana tidur yang layak, instalasi sanitasi dan ventilasi)

**u) Layanan Perpustakaan**

Penyediaan bahan bacaan dan ruang baca yang layak bagi WBP menyalurkan minatnya dalam membaca dan mencari informasi melalui bahan bacaan. Peminjaman bahan bacaan tanpa dipungut biaya. Bacaan yang disediakan bertujuan untuk memberikan pengetahuan dan edukasi positif bagi narapidana/tahanan



contoh gambar layanan perpustakaan



- v) **Kerjasama dengan instansi terkait dalam pemberian program**  
 Segala bentuk kerjasama yang dirintis oleh Lapas/Rutan dalam pemberian program yang mendukung dan bermanfaat bagi kemajuan Lapas



contoh gambar kerja sama MOU dengan beberapa pihak ketiga



Contoh gambar petugas memberikan layanan kerjasama dengan instansi dalam pemberian program

**w) Buku Registrasi**

Kelengkapan administrasi yang dilaksanakan dan dilakukan dengan baik dan benar sesuai standar pertauran yang berlaku



contoh gambar buku registrasi



**x) Prosedur/sarana pengaduan bagi WBP**

Penyediaan layanan bagi WBP jika ingin membuat pengaduan mengenai keadaan dan layanan petugas.



- y) **Pemberian program pembinaan**  
Program peningkatan SDM dan kreatifitas bagi WBP.



contoh gambar kerja sama dengan instansi dalam pemberian program dan jadwalnya

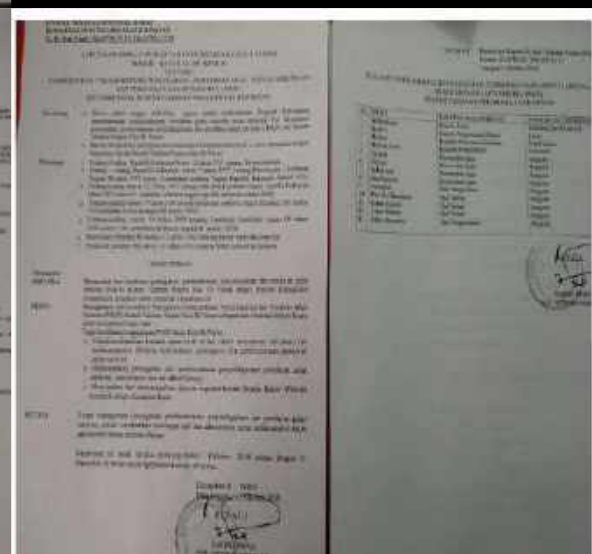
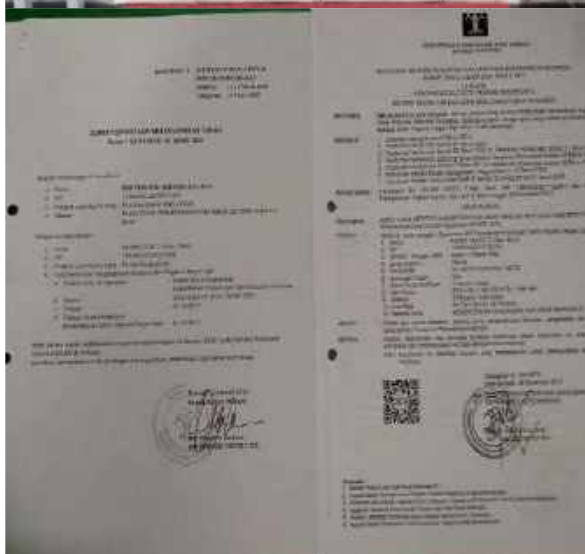
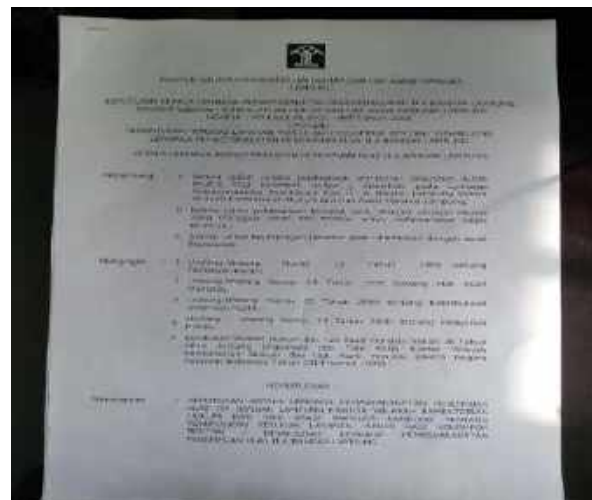
### 3. Ketersediaan petugas yang siaga (Bapas, Lapas, Kanim, Rutan, BHP)

#### a) Ketersediaan petugas yang siaga melayani kelompok rentan

Kriteria ini menunjukkan adanya foto petugas yang sedang bertugas sebagai duta layanan untuk melayani pengunjung/pemohon/WBP/klien dari kelompok rentan dan ada Surat Keputusan (SK) Kepala UPT untuk penunjukannya.



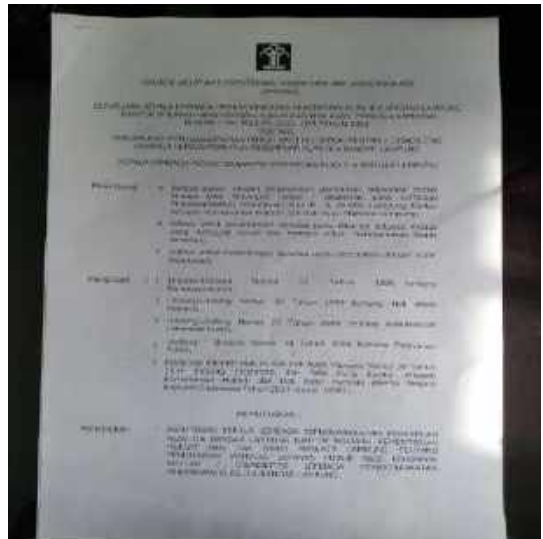




Contoh gambar ketersediaan petugas yang siaga melayani kelompok rentan dan SK penunjukan sebagai petugas layanan publik

**b) Ketersediaan tenaga kesehatan/psikolog (Lapas/Rutan)**

Kriteria ini menunjukkan pelaksanaan pemenuhan hak kesehatan berupa ketersediaan tenaga kesehatan ataupun psikolog yang dibutuhkan oleh WBP dan dilengkapi dengan SK penetapannya



**4. Kepatuhan pejabat, petugas dan pelaksana terhadap standar pelayanan**

**a) UPT Kantor Imigrasi**

Data dukung kriteria ini dapat berupa gambar petugas yang sedang memberikan pelayanan sesuai jenis layanannya, gambar SOP dari setiap jenis layanan dan daftar pengaduan ataupun pujian dari pemohon atas kualitas layanan keimigrasian dalam hal ini sikap petugas pada saat memberikan layanannya sesuai jenis kriteria layanan.

1) Antrian pelayanan pasport

Petugas memahami prosedur antrian pelayanan passport dan membantu pemohon untuk mendapatkan nomor antrian online dan memberitahukan alur antrian pelayanan passport



Gambar antrian pelayanan passport

2) Layanan proses penerbitan passport baru

Petugas yang memberikan layanan penerbitan passport baru harus memiliki kemampuan pengolahan data pembuatan passport, memahami prosedur penerbitan passport dan tugas serta fungsi mekanisme pembuatan passport, petugas melakukan pencetakan

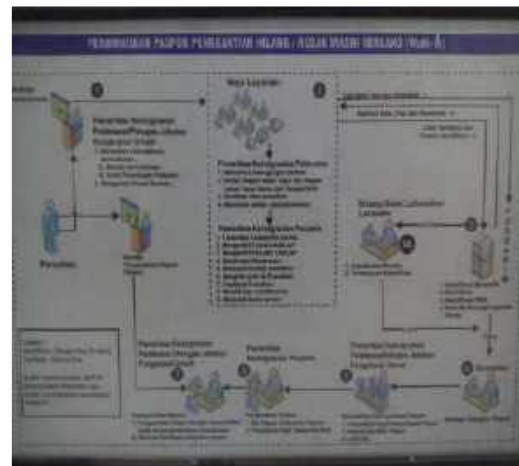


Gambar layanan penerbitan passport

3) Layanan proses penerbitan passport penggantian

Petugas yang memberikan layanan penerbitan passport baru harus memiliki kemampuan pengolahan dan penerbitan passport, mengetahui prosedur penerbitan passport, mengetahui tugas dan fungsi mekanisme pembuatan keputusan dan mengetahui tugas mekanisme pembuatan laporan





Gambar layanan proses penerbitan pasport penggantian

- 4) Layanan perpanjangan ijin tinggal kunjungan
- Petugas memiliki kemampuan pengolahan data perpanjangan izin tinggal kunjungan, mengetahui prosedur perpanjangan izin tinggal kunjungan, mengetahui tugas dan fungsi mekanisme pembuatan keputusan dan mengetahui tugas dan fungsi mekanisme pembuatan laporan.



Gambar layanan perpanjangan ijin tinggal kunjungan

## b) UPT Lapas

Data dukung kriteria ini dapat berupa gambar petugas yang sedang memberikan pelayanan sesuai jenis layanannya atau gambar WBP yang sedang mendapatkan layanan yang ada di Lapas atau data tentang layanan atau data tentang daftar pengaduan ataupun pujian dari pengunjung/WBP atas kualitas layanan dalam hal ini sikap petugas pada saat memberikan layanan sesuai dengan kualifikasi setiap jenis layanannya.

### 1) Layanan asimilasi tindak pidana khusus dan umum

layanan asimilasi sosial baik tindak pidana khusus maupun umum. Bentuk asimilasi kerja sosial bisa dalam bermacam-macam bentuk antara lain membantu kebersihan lingkungan/masjid, mencuci mobil, pengelola perpustakaan. Petugas/pelaksana dalam memberikan layanan ini harus:

- Memahami UU No. 12 Tahun 1995 tentang Pemasyarakatan
- Memahami PP No. 31 Tahun 1999 tentang Pembinaan Dan Pembimbingan Warga Binaan Pemasyarakatan
- Memahami PP No. 32 Tahun 1999 sebagaimana telah diubah terakhir kali dengan PP No. 99 Tahun 2012 tentang Syarat Dan Tata Cara Pelaksanaan Hak Warga Binaan Pemasyarakatan
- Memahami Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor: 21 Tahun 2013 tentang Syarat dan Tata Cara Pelaksanaan Remisi, Asimilasi, Pembebasan Bersyarat, Cuti Menjelang Bebas, dan Cuti Bersyarat.



Gambar layanan asimilasi tindak pidana khusus dan umum

### 2) Layanan bimbingan kerja

Layanan pemberian bimbingan kerja kepada narapidana. Petugas/pelaksana harus memiliki keahlian dan kompetensi pada bidang yang akan dilatihkan kepada narapidana. Adapun jenis bidang bimbingan kerja yang diberikan kepada WBP bermacam-macam antara lain : meubel air (3 bulan); Sandal hotel (1,5 bulan) ; Membatik (3 bulan); Pakaryan (1 bulan); Ternak Ikan Nila (2 bulan) dan Perkebunan sayuran seperti kangkung, terong, sawi (2 bulan)





Gambar layanan bimbingan kerja

- 3) Layanan bimbingan rohani  
bimbingan rohani bagi narapidana/tahanan sesuai dengan agama dan kepercayaannya masing-masing serta tempat yang disediakan untuk pelaksanaan bimbingan rohani. Petugas harus mampu memberikan bimbingan dan pemahaman rohani sesuai dengan kondisi dan kebutuhan narapidana/tahanan

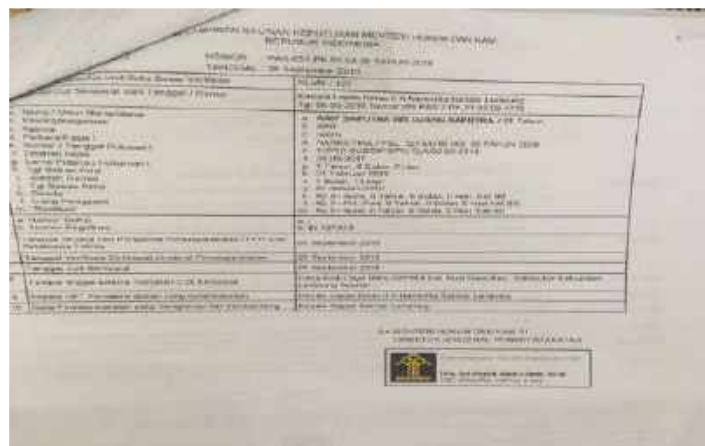


Gambar layanan bimbingan rohani

#### 4) Layanan cuti

Pelayanan pemberian cuti tanpa dipungut biaya dan pelayanan diberikan secara responsive. Petugas/pelaksana dalam memberikan layanan cuti harus memiliki kapasitas sebagai berikut :

- Memahami Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2006 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 1999 tentang Syarat dan Tata Cara Pelaksanaan Hak Warga Binaan Pemasyarakatan
- Memahami Peraturan Pemerintah Nomor 99 Tahun 2012 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Pemerintah tentang Syarat dan Tata Cara Pelaksanaan Hak Warga Binaan Pemasyarakatan
- Memahami Surat Edaran Menteri Hukum dan HAM RI Nomor M.HH-04.PK.01.05.06 Tahun 2013 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemberlakuan Peraturan Pemerintah Nomor 99 tentang Syarat dan Tata Cara Pelaksanaan Hak Warga Binaan Pemasyarakatan.
- Memahami Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor: 21 Tahun 2013 tentang Syarat dan Tata Cara Pelaksanaan Remisi, Asimilasi, Pembebasan Bersyarat, Cuti Menjelang Bebas



Gambar layanan cuti

#### 5) Layanan fasilitas bantuan hukum

Tersampaiannya permintaan bantuan hukum oleh tahanan kepada pemberi bantuan hukum. Pemberi Bantuan Hukum antara lain advokat, paralegal, dosen, dan mahasiswa fakultas hukum yang telah lulus verifikasi dan akreditasi kepada penerima bantuan. Petugas atau pelaksana layanan ini harus memiliki kemampuan dan pengetahuan tentang syarat dan tata cara pemberian bantuan hukum. Pelayanan fasilitasi bantuan hukum tidak dipungut biaya dan diberikan secara responsif.

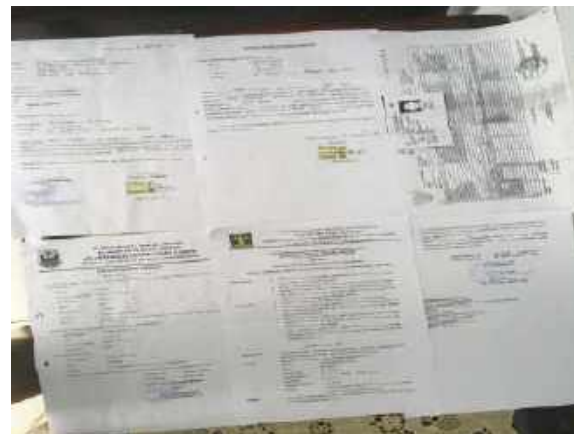
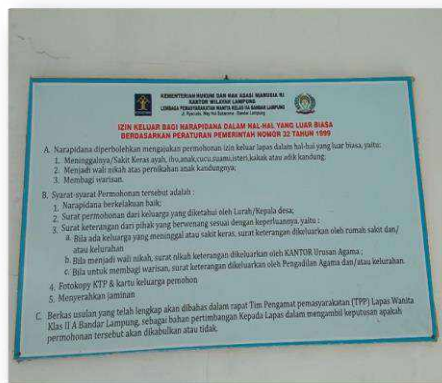


Gambar layanan fasilitas bantuan hukum

#### 6) Layanan izin luar biasa

Narapidana/keluarga/kuasa hukum dapat mengajukan permohonan izin luar biasa dalam hal adanya keluarga yang sakit keras atau meninggal dunia atauu menjadi wali nikah untuk anak kandungnya atau membagi warisan. Petugas/pelaksana yang melaksanakan layanan izin luar biasa harus :

- Memahami PP No. 32 Tahun 1999 sebagaimana telah diubah terakhir kali dengan PP No. 99 Tahun 2012 tentang Syarat Dan Tata Cara Pelaksanaan Hak Warga Binaan Pemasyarakatan;
- Memahami Keputusan Direktur Jenderal Pemasyarakatan Nomor E.22.Pr.08.03. Tahun 2001 tentang Prosedur Tetap Pelaksanaan Tugas Pemasyarakatan;



Gambar layanan izin luar biasa



7) Layanan kegiatan kesenian dan olahraga

Layanan berupa pemenuhan hak kebebasan pribadi seperti pemenuhan hak untuk aktif dalam kegiatan kesenian dan olahraga dimana petugas menginformasikan kegiatan kesenian dan olahraga kepada narapidana/tahanan untuk melaksanakan kegiatan kesenian dan olahraga dengan bimbingan petugas pemasyarakatan.

Dalam hal tertentu Lapas/Rutan dapat menyediakan instruktur kesenian untuk memberikan pelatihan kepada narapidana/tahanan dan dapat menyelenggarakan pentas seni dengan mengundang pihak dari luar Lapas/Rutan atau mengikuti pentas seni di luar Lapas/Rutan.

Petugas/pelaksana yang bertugas sebagai instruktur harus memiliki kemampuan untuk menggunakan alat-alat kesenian dan memberikan bimbingan dalam berkesenian. Petugas/pelaksana harus memiliki kemampuan menjadi instruktur kegiatan olah raga dan memahami peraturan permainan olah raga.

Pelayanan kegiatan olahraga tanpa dipungut biaya dan berorientasi kepada menumbuhkan jiwa sportivitas dan merawat kebugaran fisik.



Gambar layanan kegiatan kesenian dan olahraga



8) Layanan penyuluhan hukum

Petugas memiliki kemampuan dan pengetahuan tentang syarat dan tata cara pemberian bantuan hukum. Materi penyuluhan yang disampaikan tidak menyinggung isu SARA



Gambar Layanan penyuluhan hukum

9) Layanan pembebasan bersyarat

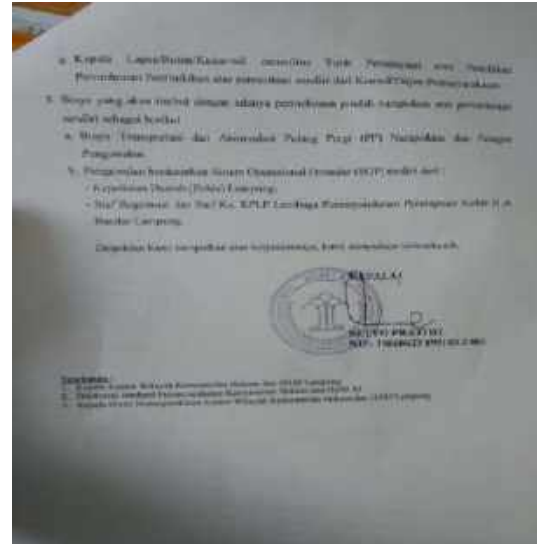
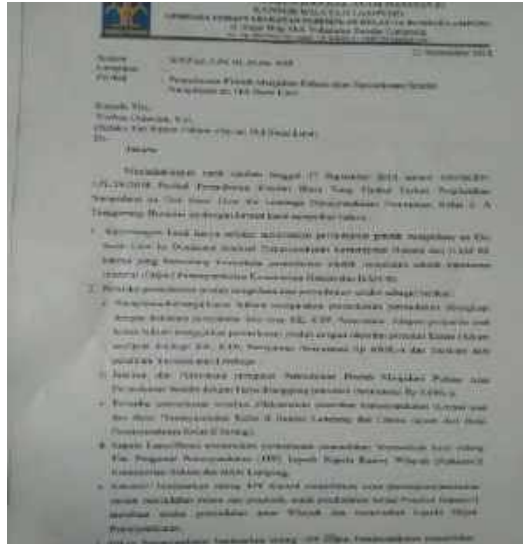
Pelayanan pemberian PB tanpa dipungut biaya dan pelayanan diberikan secara responsif. Petugas dalam hal ini harus:

- Memahami Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2006 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 1999 tentang Syarat dan Tata Cara Pelaksanaan Hak Warga Binaan Pemasyarakatan
- Memahami Peraturan Pemerintah Nomor 99 Tahun 2012 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Pemerintah tentang Syarat dan Tata Cara Pelaksanaan Hak Warga Binaan Pemasyarakatan
- Memahami Surat Edaran Menteri Hukum dan HAM RI Nomor M.HH-04.PK.01.05.06 Tahun 2013 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemberlakuan Peraturan Pemerintah Nomor 99 tentang Syarat dan Tata Cara Pelaksanaan Hak Warga Binaan Pemasyarakatan.
- Memahami Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor: 21 Tahun 2013 tentang Syarat dan Tata Cara Pelaksanaan Remisi, Asimilasi, Pembebasan Bersyarat, Cuti Menjelang Bebas, dan cuti bersyarat



Gambar layanan pembebasan bersyarat

- 10) Layanan pemindahan atas permintaan sendiri/keluarga/kuasa hukum  
Memahami persyaratan dan mekanisme pemindahan narapidana atas permintaan sendiri. Pelayanan surat keputusan pemindahan atas permintaan sendiri tanpa dipungut biaya dan Pelayanan diberikan secara responsive dan tepat waktu



Gambar layanan pemindahan atas permintaan sendiri/keluarga/kuasa hukum

- 11) Layanan pendidikan dan penyediaan bahan bacaan  
Petugas pemasyarakatan menginformasikan tersedianya bahan bacaan yang dapat diakses oleh narapidana/tahanan. Tersedianya program pendidikan sesuai dengan tingkat pendidikan yang akan ditempuh disertai dengan adanya penyediaan fasilitas bahan bacaan sebagai salah satu penunjang melaksanakan kegiatan pendidikan. Petugas harus memiliki kemampuan memberikan materi pembelajaran sesuai dengan program pendidikan yang dilaksanakan. Memiliki kemampuan untuk mengelola bahan bacaan sehingga mudah ditelusuri dan diakses oleh narapidana/tahanan



Gambar layanan pendidikan dan penyediaan bahan bacaan

#### 12) Layanan kunjungan WBP

Terselenggaranya kunjungan kepada WBP tanpa dipungut biaya, paling lama 30 menit sejak pengunjung mendaftar sampai dengan dipertemukan dengan WBP. Petugas pelaksana :

- Harus Memahami Keputusan Direktur Jenderal Pemasyarakatan Nomor E.22.Pr.08.03. Tahun 2001 tentang Prosedur Tetap Pelaksanaan Tugas Pemasyarakatan;
- Mampu mengoperasikan fitur kunjungan pada Sistem Database Pemasyarakatan;
- Memahami dan mampu melaksanakan SOP Kunjungan



Gambar layanan kunjungan WBP

#### 13) Layanan pengaduan

Bentuk layanan petugas yang siaga dan independen menerima pengaduan atau keluhan dari WBP terhadap kualitas layanan yang ada di Lapas/Rutan. Adapun petugas yang melaksanakan pemberian layanan pengaduan ini harus :

- Memahami ketentuan-ketentuan mengenai layanan pengaduan
- Latar belakang pendidikan minimal D3
- Masa kerja minimal 5 tahun
- Mampu berkomunikasi dengan baik
- Memiliki integritas
- Maksimal 3 orang



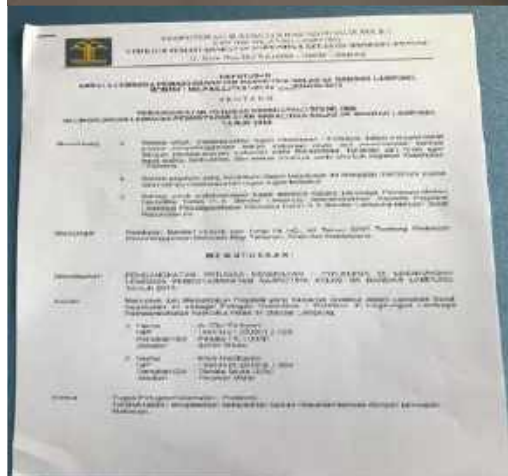


Gambar layanan pengaduan

#### 14) Layanan kesehatan

Layanan pemberian bantuan tenaga kesehatan dan pemberian obat-obatan kepada WBP yang sedang sakit. Tersedianya petugas kesehatan antara lain :

- Dokter Umum
- Dokter Gigi
- Perawat
- Perawat Gigi
- Bidan
- Psikolog/Psikiater
- Sarjana Kesehatan Masyarakat
- Lulusan Sekolah Menengah Farmasi (SMF) / Apoteker



Gambar layanan kesehatan



15) Layanan rehabilitasi sosial bagi pengguna NAPZA

Tersedianya dokter, psikolog, konselor, dan petugas pembinaan bagi WBP menerima rehabilitasi dalam menunjang kesehatan mental, sosial, dan medis. Pejabat /petugas harus memiliki kualifikasi sebagai berikut :

- Memahami ketentuan mengenai tahapan pembinaan
- Mendapatkan pelatihan *assesment* adiksi, konselor adiksi dan terapi adiksi
- Masa kerja minimal 3 tahun



Gambar layanan rehabilitasi sosial bagi pengguna NAPZA

16) Layanan makan dan air bersih

Terpenuhinya fasilitas yang memberikan layanan makanan dan air bersih kepada WBP sesuai ketentuan yang telah ditetapkan

- Petugas dapur, memiliki kemampuan untuk mengolah bahan makanan dalam jumlah yang besar
- Memahami Peraturan Menteri Hukum dan Ham RI No. M. HH- 01.PK.07.2 Tahun 2009 Tentang Pedoman Penyelenggaraan makanan bagi Warga Binaan Pemasyarakatan di Lembaga Pemasyarakatan dan Rumah Tahanan Negara
- Memahami tentang penyelenggaraan air bersih
- Memahami tentang perawatan instalasi air bersih
- Minimal 4 (empat) orang



Gambar layanan makan dan air bersih

- 17) Layanan pemberian pakaian, perlengkapan makan, mandi, cuci dan tidur
- Layanan petugas kepada WBP dalam bentuk pemberian pakaian, perlengkapan makan, minum, mandi, cuci dan tidur sesuai peraturan yang berlaku
  - Petugas memahami tentang penyelenggaraan pembagian pakaian, perlengkapan makan, mandi, tidur dan cuci



Gambar layanan pemberian pakian, perlengkapan makan, mandi, cuci dan tidur



**c) UPT Rutan**

Data dukung kriteria ini dapat berupa gambar petugas yang sedang memberikan pelayanan sesuai jenis layanannya atau gambar WBP yang sedang mendapatkan layanan yang ada di Rutan atau data tentang layanan atau data tentang daftar pengaduan ataupun pujian dari pengunjung/WBP atas kualitas layanan dalam hal ini sikap petugas pada saat memberikan layanan sesuai dengan kualifikasi setiap jenis layanannya.

**1) Layanan bimbingan kegiatan**

Instruktur memiliki keahlian dan kompetensi pada bidang yang akan dilatihkan kepada narapidana dengan minimal petugas 3 orang yaitu :

- Instruktur (1 orang)
- Petugas kerja (2 orang)



Gambar layanan bimbingan kegiatan

**2) Layanan bimbingan rohani**

Layanan bimbingan rohani dimana WBP diberikan kebebasan atau keluasaan untuk melaksanakan ibadahnya sesuai kepercayaan agamanya masing-masing petugas harus mampu memberikan bimbingan dan pemahaman rohani sesuai dengan kondisi dan kebutuhan narapidana/tahanan.



Gambar layanan bimbingan rohani

**3) Layanan fasilitas bantuan hukum**

Pemberian fasilitas bantuan hukum bagi WBP yang membutuhkan sehingga lebih mengerti mengenai hak- hak dan hukum yang berlaku kepadanya.

Petugas harus memiliki kemampuan dan pengetahuan tentang syarat dan tata cara pemberian bantuan hukum minimal 2 orang yaitu:

- Petugas Rutan
- Kepala Rutan



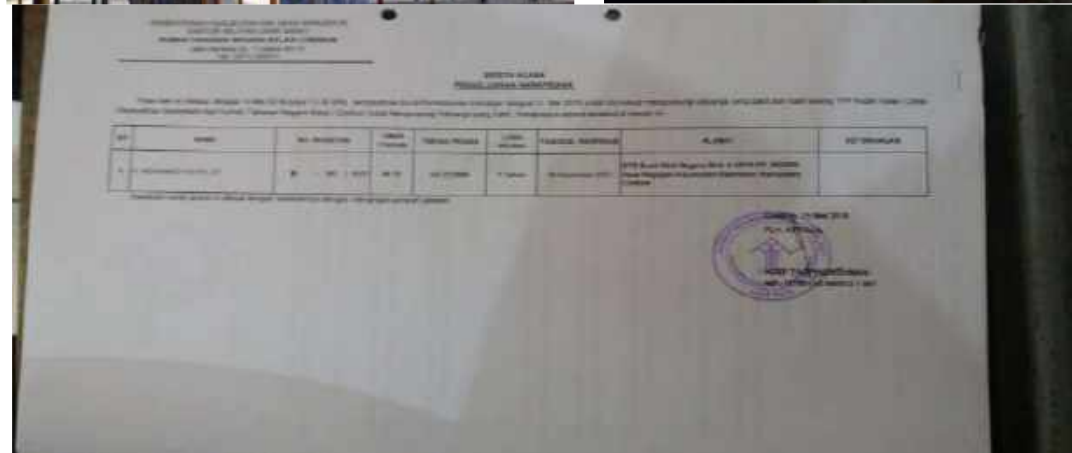
Gambar layanan fasilitas bantuan hukum

4) Layanan ijin luar biasa

Pemberian layanan cuti dapat dipenuhi dengan berupa gambar bukti nama WBP dan jenis cuti yang diberikan dan waktu pelaksanaan dan didukung dengan bukti berita acara atau surat resmi tentang pemberian cuti tersebut. Petugas harus

- Memahami PP No. 32 Tahun 1999 sebagaimana telah diubah terakhir kali dengan PP No. 99 Tahun 2012 tentang Syarat Dan Tata Cara Pelaksanaan Hak Warga Binaan Pemasyarakatan;
- Memahami Keputusan Direktur Jenderal Pemasyarakatan Nomor E.22.Pr.08.03. Tahun 2001 tentang Prosedur Tetap Pelaksanaan Tugas Pemasyarakatan





Gambar Layanan ijin luar biasa

##### 5) Layanan kegiatan kesenian dan olahraga

Layanan berupa pemenuhan hak kebebasan pribadi seperti pemenuhan hak untuk aktif dalam kegiatan kesenian dan olahraga dimana instruktur memiliki kemampuan untuk menggunakan alat-alat, memahami peraturan, dan memberikan bimbingan Petugas pemasyarakatan menginformasikan kegiatan kepada Narapidana/Tahanan



Gambar Layanan kegiatan kesenian dan olahraga

6) Layanan konsultasi hukum

Pemberian layanan konsultasi hukum dapat diberikan jika WBP ingin berkonsultasi sambil belajar. Petugas harus memiliki kemampuan dan pengetahuan tentang syarat dan tata cara pemberian bantuan hukum. Minimal 2 orang petugas.



Gambar Layanan konsultasi hukum

7) Layanan pendidikan dan penyediaan bahan bacaan

Tersedianya program pendidikan sesuai dengan tingkat pendidikan yang akan ditempuh disertai dengan adanya penyediaan fasilitas bahan bacaan sebagai salah satu penunjang melaksanakan kegiatan pendidikan. Petugas harus:

- Memiliki kemampuan memberikan materi pembelajaran sesuai dengan program pendidikan yang dilaksanakan.
- Memiliki kemampuan untuk mengelola bahan bacaan sehingga mudah ditelusuri dan diakses oleh narapidana/tahanan





Gambar Layanan pendidikan dan penyediaan bahan bacaan

8) Layanan kunjungan

Layanan berupa pemenuhan fasilitas tempat atau ruang kunjungan dan sarana pada saat pelaksanaan jam kunjungan, dimana ada WBP dan keluarga yang mengunjungi

- Memahami Keputusan Direktur Jenderal Pemasyarakatan Nomor E.22.Pr.08.03. Tahun 2001 tentang Prosedur Tetap Pelaksanaan Tugas Pemasyarakatan;
- Mampu mengoperasikan fitur kunjungan pada Sistem Database Pemasyarakatan;
- Memahami dan mampu melaksanakan SOP Kunjungan



Gambar layanan kunjungan



9) Layanan pengaduan

Bentuk layanan petugas yang siaga dan independen menerima pengaduan atau keluhan dari WBP terhadap kualitas layanan yang ada di Lapas/Rutan, dimana kriteria petugas adalah:

- Memahami ketentuan-ketentuan mengenai layanan pengaduan
- Latar belakang pendidikan minimal D3
- Masa kerja minimal 5 tahun
- Mampu berkomunikasi dengan baik
- Memiliki integritas
- Maksimal 3 orang



Gambar Layanan Pengaduan

10) Layanan kesehatan

Layanan pemberian bantuan tenaga kesehatan dan pemberian obat-obatan kepada WBP yang sedang sakit serta tersedianya petugas kesehatan

- Dokter Umum
- Dokter Gigi
- Perawat
- Perawat Gigi
- Bidan
- Psikolog/Psikiater
- Sarjana Kesehatan Masyarakat
- Lulusan Sekolah Menengah Farmasi (SMF) / Apoteker







Gambar layanan kesehatan

#### 11) Layanan rehabilitasi sosial bagi pengguna napza

Tersedianya dokter, psikolog, konselor, dan petugas pembinaan bagi WBP menerima rehabilitasi dalam menunjang kesehatan mental, sosial, dan medis. Pejabat/petugas yang melaksanakan layanan ini harus memiliki kualifikasi sebagai berikut :

- Memahami ketentuan mengenai tahapan pembinaan
- Mendapatkan pelatihan Assesment Adiksi, Konselor Adiksi dan Terapi Adiksi
- Masa kerja minimal 3 tahun



Gambar layanan rehabilitasi sosial bagi pengguna napza

#### 12) Layanan makan dan air bersih

Terpenuhinya fasilitas yang memberikan layanan makanan dan air bersih kepada WBP sesuai ketentuan yang telah ditetapkan dimana Petugas dapur, memiliki kemampuan untuk mengolah bahan makanan dalam jumlah yang besar, memahami Peraturan Menteri Hukum dan Ham RI No. M. HH-01.PK.07.2 Tahun 2009 Tentang Pedoman Penyelenggaraan makanan bagi Warga Binaan Pemasyarakatan di Lembaga Pemasyarakatan dan Rumah Tahanan Negara, memahami tentang penyelenggaraan air bersih, memahami tentang perawatan instalasi air bersih, minimal 4 (empat) orang.



Gambar layanan makan dan air bersih

- 13) Layanan pemberian pakaian, perlengkapan makan, mandi, cuci dan tidur  
 Layanan petugas kepada WBP dalam bentuk pemberian pakaian, perlengkapan makan, minum, mandi, cuci dan tidur sesuai peraturan yang berlaku, harus memahami tentang penyelenggaraan pembagian pakaian, perlengkapan makan, mandi, tidur dan cuci



Gambar layanan pemberian pakaian, perlengkapan makan, mandi, cuci dan tidur

**d) UPT Bapas**

Data dukung kriteria ini dapat berupa gambar petugas yang sedang memberikan pelayanan sesuai jenis layanannya atau gambar klien yang sedang mendapatkan layanan yang ada di Bapas atau data tentang layanan atau data tentang daftar pengaduan ataupun pujian dari klien atas kualitas layanan dalam hal ini sikap petugas pada saat memberikan layanan sesuai dengan kualifikasi setiap jenis layanannya.

**1) Layanan bimbingan klien dewasa**

Jenis layanan ini bisa berupa gambar aktivitas klien dan petugas dalam pelaksanaan layanan asimilasi baik tindak pidana khusus maupun umum. Layanan tersebut bisa bermacam-macam bentuk. Pembimbing Kemasyarakatan dan/atau Pembantu Pembimbing Kemasyarakatan harus :

- Memahami Petunjuk Pelaksanaan Menteri Kehakiman RI Nomor : E-39-PR.05.03 Tahun 1987 Tentang Bimbingan Klien Pemasasyarakatan.
- Memahami Petunjuk Teknis Menteri Kehakiman RI Nomor E.40-PR.05.03 Tahun 1987 Tanggal 8 September 1987 tentang Bimbingan Klien Pemasasyarakatan.



KOORDINASI STANDAR LAYANAN NASABAH TERKAIT DENGAN  
PROSEDUR PELAKSANAAN KLINIS (KEMENTERIAN KEMASYARAKATAN RI)

Sebelum Klien - Rasio Klien / Klien / Klien

No	Prosedur	Salah Satu Momen dari Prosedur Pelaksanaan	Angka Momen Pelaksanaan	Salah Satu Momen Pelaksanaan	Prosedur Momen	Penyempurnaan Prosedur Pelaksanaan
1	Klasifikasi Klien	1. Menilai kondisi klien saat masuk ke Bapas 2. Menilai kondisi klien saat masuk ke Bapas 3. Menilai kondisi klien saat masuk ke Bapas 4. Menilai kondisi klien saat masuk ke Bapas 5. Menilai kondisi klien saat masuk ke Bapas 6. Menilai kondisi klien saat masuk ke Bapas 7. Menilai kondisi klien saat masuk ke Bapas 8. Menilai kondisi klien saat masuk ke Bapas 9. Menilai kondisi klien saat masuk ke Bapas 10. Menilai kondisi klien saat masuk ke Bapas	1. Menilai kondisi klien saat masuk ke Bapas 2. Menilai kondisi klien saat masuk ke Bapas 3. Menilai kondisi klien saat masuk ke Bapas 4. Menilai kondisi klien saat masuk ke Bapas 5. Menilai kondisi klien saat masuk ke Bapas 6. Menilai kondisi klien saat masuk ke Bapas 7. Menilai kondisi klien saat masuk ke Bapas 8. Menilai kondisi klien saat masuk ke Bapas 9. Menilai kondisi klien saat masuk ke Bapas 10. Menilai kondisi klien saat masuk ke Bapas	1. Menilai kondisi klien saat masuk ke Bapas 2. Menilai kondisi klien saat masuk ke Bapas 3. Menilai kondisi klien saat masuk ke Bapas 4. Menilai kondisi klien saat masuk ke Bapas 5. Menilai kondisi klien saat masuk ke Bapas 6. Menilai kondisi klien saat masuk ke Bapas 7. Menilai kondisi klien saat masuk ke Bapas 8. Menilai kondisi klien saat masuk ke Bapas 9. Menilai kondisi klien saat masuk ke Bapas 10. Menilai kondisi klien saat masuk ke Bapas	1. Menilai kondisi klien saat masuk ke Bapas 2. Menilai kondisi klien saat masuk ke Bapas 3. Menilai kondisi klien saat masuk ke Bapas 4. Menilai kondisi klien saat masuk ke Bapas 5. Menilai kondisi klien saat masuk ke Bapas 6. Menilai kondisi klien saat masuk ke Bapas 7. Menilai kondisi klien saat masuk ke Bapas 8. Menilai kondisi klien saat masuk ke Bapas 9. Menilai kondisi klien saat masuk ke Bapas 10. Menilai kondisi klien saat masuk ke Bapas	1. Menilai kondisi klien saat masuk ke Bapas 2. Menilai kondisi klien saat masuk ke Bapas 3. Menilai kondisi klien saat masuk ke Bapas 4. Menilai kondisi klien saat masuk ke Bapas 5. Menilai kondisi klien saat masuk ke Bapas 6. Menilai kondisi klien saat masuk ke Bapas 7. Menilai kondisi klien saat masuk ke Bapas 8. Menilai kondisi klien saat masuk ke Bapas 9. Menilai kondisi klien saat masuk ke Bapas 10. Menilai kondisi klien saat masuk ke Bapas

Gambar layanan bimbingan klien dewasa



Pelayanan fasilitator bagi klien yang membutuhkan dengan cara melakukan referral (pelimpahan) kepada para ahli yang sesuai dengan peraturan

[illegible]

Gambar layanan pelimpahan bimbingan klien

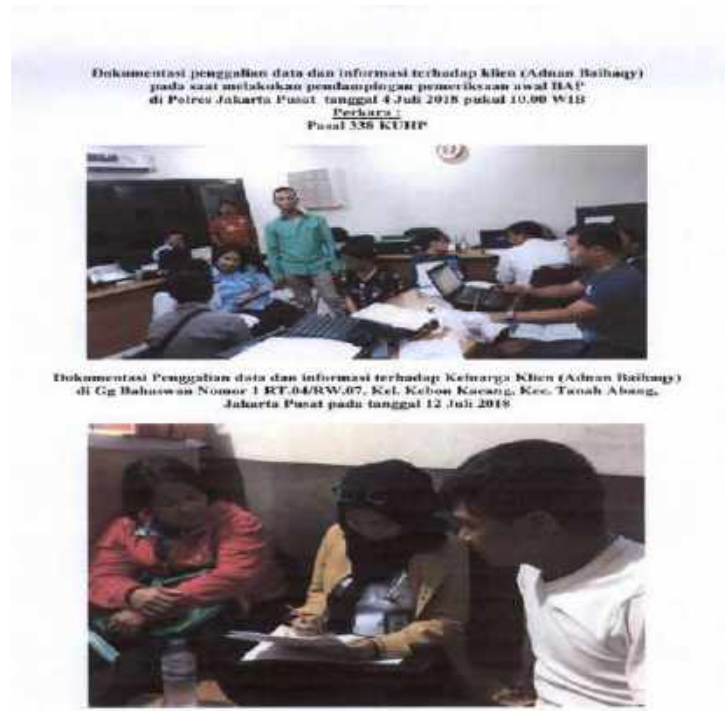
- 4) Layanan izin ke luar negeri bagi klien  
Pemberian layanan cuti dapat dipenuhi dengan berupa gambar bukti nama WBP dan jenis cuti yang diberikan dan waktu pelaksanaan dan didukung dengan bukti berita acara atau surat resmi tentang pemberian cuti tersebut. Petugas harus :
- Memahami Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor: 21 Tahun 2013 tentang Syarat dan Tata Cara Pelaksanaan Remisi, Asimilasi, Pembebasan Bersyarat, Cuti Menjelang Bebas, dan Cuti Bersyarat
  - Memahami Petunjuk Pelaksanaan Menteri Kehakiman RI Nomor E-39-PR.05.03 Tahun 1987 Tentang Bimbingan Klien Pemasysarakatan
  - Memahami Petunjuk Teknis Menteri Kehakiman RI Nomor E.40-PR.05.03 Tahun 1987 Tanggal 8 September 1987 tentang Bimbingan Klien Pemasysarakatan

[illegible]

5) Layanan pendampingan anak yang berkonflik dengan hukum Pembimbing kemasyarakatan dan/atau pembantu pembimbing kemasyarakatan harus memahami UU No. 11 Tahun 2012 tentang Sistem Peradilan Pidana Anak, memahami Petunjuk Pelaksanaan Menteri Kehakiman RI Nomor E-39-PR.05.03 Tahun 1987 Tentang Bimbingan Klien Pemasyarakatan dan memahami Petunjuk Teknis Menteri Kehakiman RI Nomor E.40- PR.05.03 Tahun 1987 Tanggal 8 September 1987 tentang Bimbingan Klien Pemasyarakatan.



DATA ANGGARAN PENDAFTARAN DI KEMENTERIAN  
SIPIL KELAS : JERAMBA PUSAT  
TINJAUAN TAHUN 2018



Gambar layanan pendampingan anak yang berkonflik dengan hukum

- 6) Layanan konseling klien dewasa  
Pemberian layanan konsultasi hukum dapat diberikan jika klien ingin berkonsultasi sambil belajar



Gambar layanan konseling klien dewasa

7) Layanan konseling anak

Pemberian bantuan jasa konseling bagi anak dan pemberian bimbingan bagi anak dalam membantu perkembangannya. Konselor yang akan melakukan konseling kepada anak harus memahami ketentuan-ketentuan mengenai tugas dan fungsi masyarakat dan latar belakang pendidikan minimal S1 Psikologi/S1 Ilmu Sosial dan mengikuti pelatihan konseling/memiliki sertifikasi konselor

Konseling klien anak a.n Rafli dengan PK Subur Andriyanto tanggal 22 September 2018 di Ruang Konsul Baposis Kelas I Jakarta Pusat.



Konseling klien anak a.n Kristina dengan PK Bambang tanggal 2 Oktober 2018 di Baposis Kelas I Jakarta Pusat.



Gambar layanan konseling anak

8) Layanan bimbingan klien anak

Layanan penyuluhan hukum dapat diberikan kepada WBP ingin mendapatkan penyuluhan hukum. Artinya WBP bisa sambil belajar bersama petugas Pembimbing Masyarakat dan/atau Pembantu Pembimbing Masyarakat, dengan kriteria :

- Memahami UU No. 12 Tahun 1995 tentang Masyarakat
- Memahami UU No. 11 Tahun 2012 tentang Sistem Peradilan Pidana Anak
- Memahami PP No. 31 Tahun 1999 tentang Pembinaan Dan Pembimbingan Warga Binaan Masyarakat
- Memahami PP No. 32 Tahun 1999 sebagaimana telah diubah terakhir kali dengan PP No. 99 Tahun 2012 tentang Syarat Dan Tata Cara Pelaksanaan Hak Warga Binaan Masyarakat
- Memahami Petunjuk Pelaksanaan Menteri Kehakiman RI Nomor : E-39-PR.05.03 Tahun 1987 Tentang Bimbingan Klien Masyarakat
- Memahami Petunjuk Teknis Menteri Kehakiman RI Nomor E.40-PR.05.03 Tahun 1987 Tanggal 8 September 1987 tentang Bimbingan Klien Masyarakat



9) Layanan penelitian kemasyarakatan anak

Petugas yang memberikan layanan ini harus mempunyai kualifikasi sebagai berikut :

- Memahami UU No. 12 Tahun 1995 tentang Pemasyarakatan
- Memahami PP No. 31 Tahun 1999 tentang Pembinaan Dan Pembimbingan Warga Binaan Pemasyarakatan

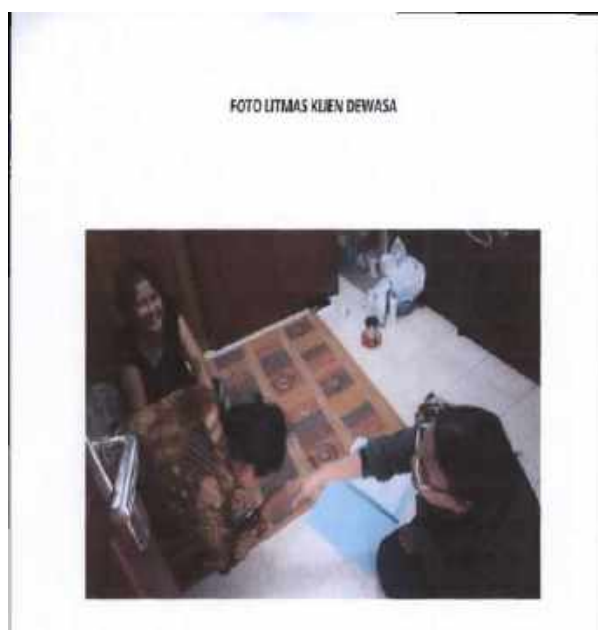
[illegible]

Gambar layanan penelitian kemasyarakatan anak

10) Layanan penelitian kemasyarakatan dewasa

Petugas yang melaksanakan pemberian layanan penelitian kemasayarakatan dewasa harus memiliki kualifikasi sebagai berikut :

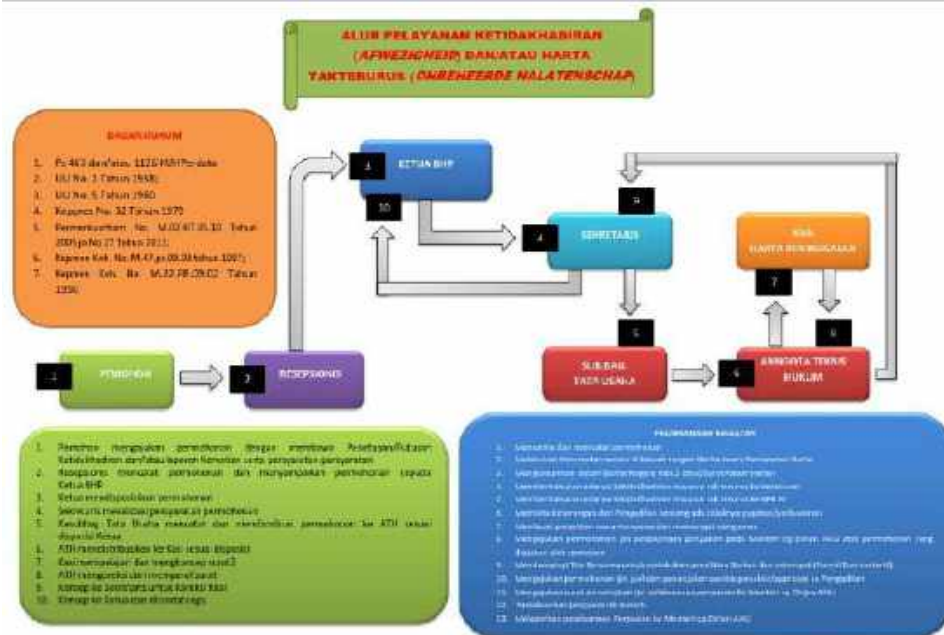
- Memahami UU No. 12 Tahun 1995 tentang Pemasyarakatan
- Memahami PP No. 31 Tahun 1999 tentang Pembinaan dan Pembimbingan Warga Binaan Pemasyarakatan





2) Tidak hadir (afwezighead)

Pengurusan harta orang yang dinyatakan tidak hadir berawal dari Penetapan Pengadilan Negeri tentang Ketidakhadiran orang tersebut



3) Pelayanan pengurusan harta peninggalan tidak ada

Balai Harta Peninggalan berkewajiban untuk mengurus harta tersebut antara lain dengan melakukan pendaftaran Harta Kekayaan (budel). Bila dirasakan perlu, maka Balai Harta Peninggalan dapat melakukan penyegelan atas harta tersebut

4) Pengurusan harta peninggalan yang tidak terurus (Onbeheerde)

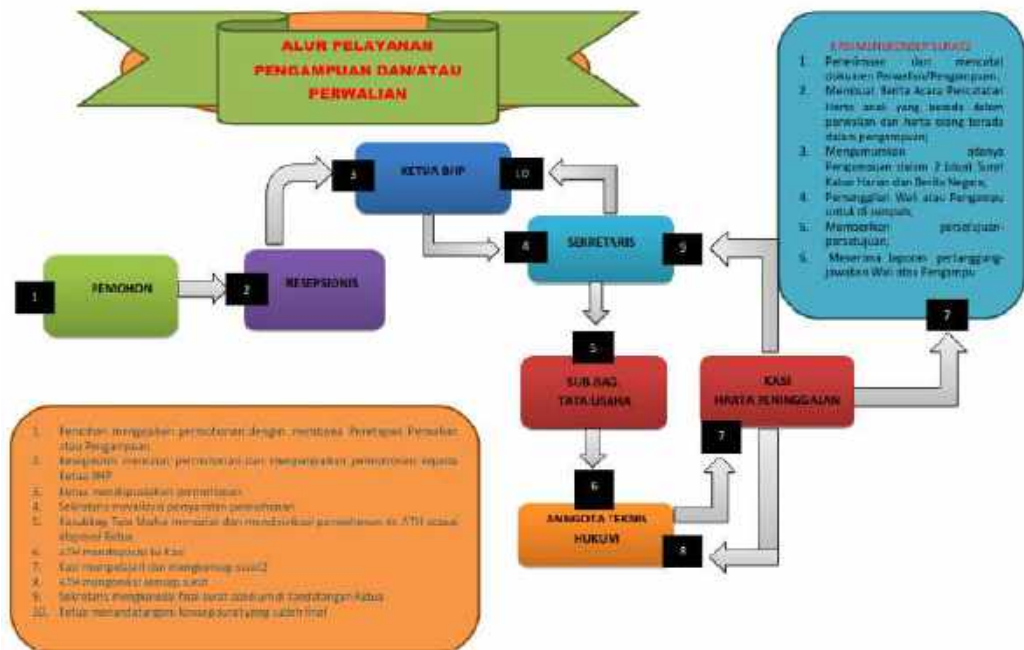
Bila batasan pengertian harta peninggalan tak terurus tersebut di atas dianalisa dengan cermat, dapat diketahui beberapa unsur yang membentuk pengertian harta tak terurus, yaitu :

- Adanya orang yang meninggal dunia;
- Adanya harta yang ditinggalkan oleh almarhum;
- Tidak ada ahli waris, atau jika ada, para ahli waris menolak warisan tersebut
- Tidak terdapat bukti otentik yang berisikan pengurusan harta peninggalan

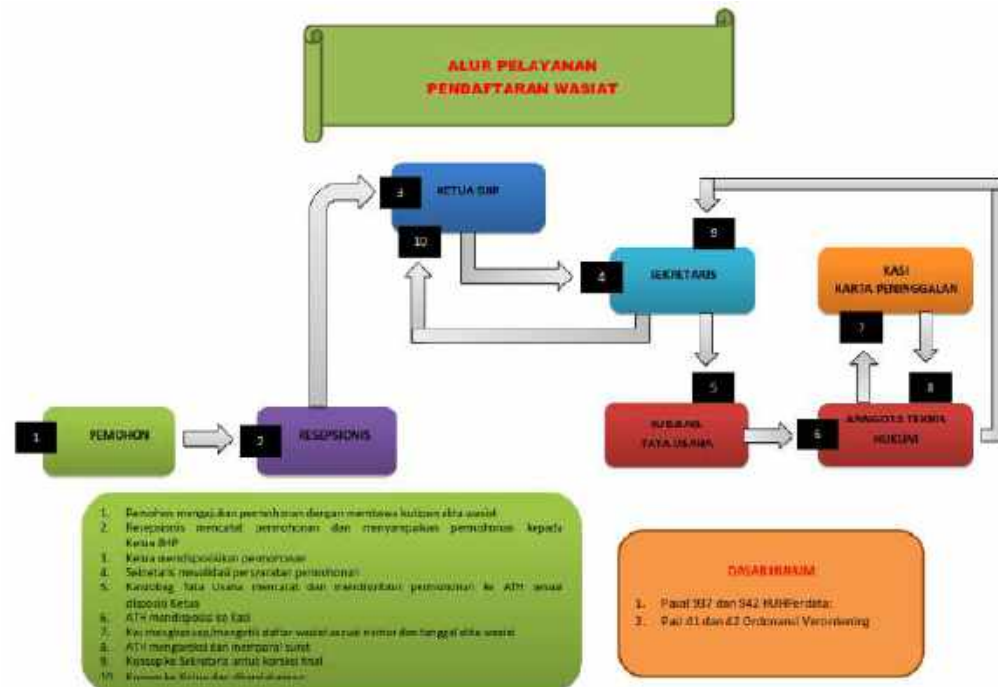




Didasarkan pada Pasal 433 sampai dengan pasal 462 Kitab Undang- undang Hukum Perdata

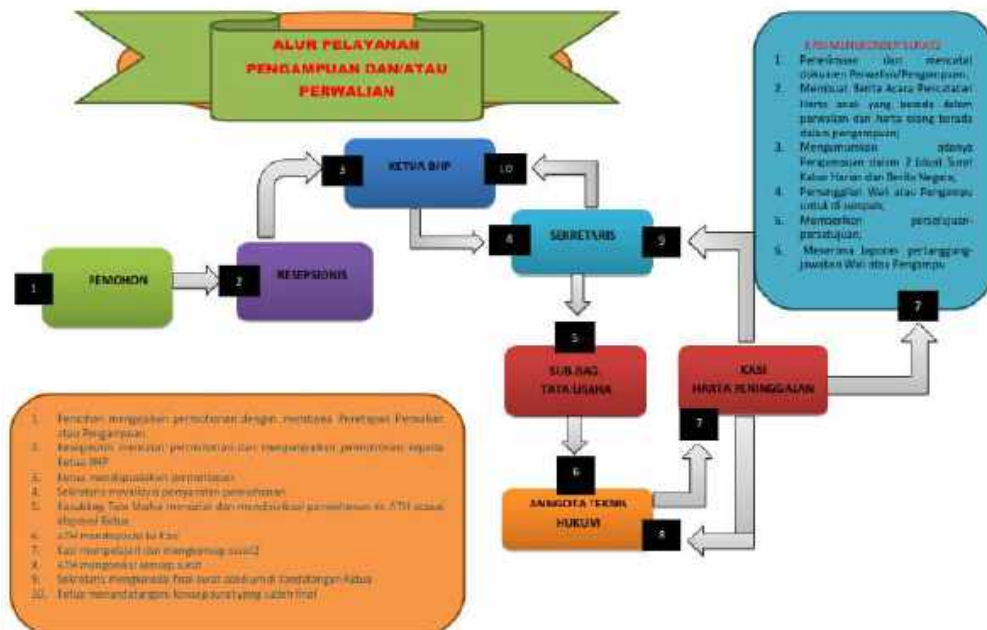


Didasarkan pada Pasal 937 jo. 942 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (B.W); Pasal 41 jo. 42 O.V.; Instruksi Balai Harta Peninggalan di Indonesia 1872 LN.1872 No.166 Pasal 62 dan 63.



## 8) Pelayanan perwalian

Perwalian adalah pengawasan terhadap anak yang di bawah umur yang tidak berada di bawah kekuasaan orang tua serta pengelolaan benda atau kekayaan anak tersebut sebagaimana diatur oleh Undang-undang



## 9) Pelayanan program jaminan sosial (Jamsostek)

Bahwa dalam rangka penyelesaian hak peserta program jaminan sosial tenaga kerja yang meninggal dunia, tidak memiliki ahliwaris dan tidak membuat wasiat, serta peserta program jaminan sosial tenaga kerja yang kepesertaannya tidak aktif dan tidak diketahui lagi keberadaannya sebagai penerima hak program jaminan sosial tenaga kerja, bahwa sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2012 tentang Perubahan Kedelapan Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 1993 tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja telah mengamanatkan penyelesaian hak tersebut kepada Balai Harta Peninggalan

SOP Pelayanan Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja (JAMSOSTEK)

No.	Kegiatan	Pelayanan					Mutu Baku			Keterangan
		Pemohon	Ketua	Sejabat	ATH	Sekretaris	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Mengajukan surat permohonan dari PT Jamsostek kepada Balai Harta Peninggalan (BHP)						Surat permohonan	10 Menit	Berkas	
2	Menerima dan mencatat permohonan						Berkas	10 Menit	Berkas	SOP pelayanan
3	Memeriksa dan mencatat permohonan						Surat permohonan	10 Menit	Berkas	Surat permohonan
4	Mengajukan dokumen permohonan, termasuk data jaminan hari tua / kematian (atau dokumen lainnya yang diperlukan) ke Balai Harta Peninggalan (BHP) untuk diproses						Berkas	1 jam	Berkas	
5	Membuat dan menyerahkan surat permohonan ke Balai Harta Peninggalan (BHP) untuk diproses						Berkas	1 jam	Berkas	
6	Mengajukan surat permohonan ke Balai Harta Peninggalan (BHP) untuk diproses						Berkas	1 jam	Berkas	SOP Pelayanan
7	Menerima dan mencatat permohonan						Berkas	1 jam	Berkas	
8	Mengajukan surat permohonan ke Balai Harta Peninggalan (BHP) untuk diproses						Berkas	1 jam	Berkas	SOP Pelayanan