



BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA

No.815, 2023

KEMENKUMHAM. P2HAM. Pencabutan.

PERATURAN MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 25 TAHUN 2023
TENTANG
PELAYANAN PUBLIK BERBASIS HAK ASASI MANUSIA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang : a. bahwa untuk meningkatkan peran pemerintah dalam pelaksanaan kewajiban penghormatan, perlindungan, pemenuhan, penegakan, dan pemajuan hak asasi manusia, diperlukan perbaikan terhadap kualitas layanan publik pada instansi pemerintah yang berlandaskan pada prinsip hak asasi manusia dengan berorientasi pada kebutuhan, kepastian, dan kepuasan penerima layanan publik;

b. bahwa Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 2 Tahun 2022 tentang Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia sudah tidak sesuai dengan kebutuhan hukum dan perkembangan masyarakat saat ini, sehingga perlu diganti;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia tentang Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia;

Mengingat : 1. Pasal 17 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

2. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3886);

3. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4916);

4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
6. Peraturan Presiden Nomor 18 Tahun 2023 tentang Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 32);
7. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 41 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1365);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA TENTANG PELAYANAN PUBLIK BERBASIS HAK ASASI MANUSIA.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan:

1. 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.
2. Prinsip HAM adalah hal yang menjadi dasar dari teori dan konsep HAM yang harus diaplikasikan dalam setiap kebijakan.
3. Penghormatan, Pelindungan, Pemenuhan, Penegakan dan Pemajuan HAM yang selanjutnya disebut P5HAM adalah kewajiban dan tanggung jawab Negara terutama Pemerintah terhadap HAM sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dan Undang-Undang mengenai HAM.
4. 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.
5. 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.
6. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok orang, atau badan hukum yang berkedudukan

sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.

7. Kelompok Rentan adalah lanjut usia, anak, wanita hamil dan menyusui, serta penyandang disabilitas.
8. Aksesibilitas adalah kemudahan yang disediakan untuk Kelompok Rentan dalam memperoleh pelayanan.
9. Sistem Aplikasi Pelayanan Publik Berbasis HAM yang selanjutnya disebut Aplikasi P2HAM adalah sistem aplikasi yang terintegrasi antara Unit Kerja dengan Direktorat Jenderal untuk mendukung proses pengumpulan, pemeriksaan, pengolahan, dan pelaporan terkait penilaian P2HAM.
10. Tim Penilai adalah tim yang mempunyai tugas melakukan penilaian Unit Kerja dalam rangka 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. Operator adalah pejabat dan/atau pegawai yang ditunjuk oleh kepala Unit Kerja untuk mengoordinasikan, menyiapkan, dan mengunggah data dukung pelaksanaan P2HAM ke dalam Aplikasi P2HAM.
13. Unit Kerja Pelayanan Publik Berbasis HAM yang selanjutnya disebut Unit Kerja P2HAM adalah predikat unit kerja yang telah memenuhi kriteria dan indikator P2HAM.
14. Unit Kerja adalah unit yang menyelenggarakan fungsi pelayanan publik pada unit utama, kantor wilayah, dan UPT di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM, kementerian/lembaga, serta pemerintah daerah.
15. Kantor Wilayah adalah instansi vertikal Kementerian Hukum dan HAM yang berkedudukan di provinsi, berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri.
16. Unit Pelaksana Teknis yang selanjutnya disingkat UPT adalah unit yang melaksanakan tugas teknis operasional dan/atau kegiatan teknis penunjang di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM di wilayah.
17. Menteri adalah menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang hukum dan HAM.
18. Direktur Jenderal adalah Direktur Jenderal HAM.
19. Direktorat Jenderal adalah Direktorat Jenderal HAM.

Pasal 2

P2HAM bertujuan:

- a. mewujudkan pelayanan publik Unit Kerja yang berpedoman pada Prinsip HAM;
- b. mewujudkan Unit Kerja yang memberikan pelayanan publik yang tidak diskriminatif, cepat, tepat, dan berkualitas; dan
- c. mewujudkan kepastian dan kepuasan penerima layanan serta penguatan akuntabilitas kinerja atas layanan publik yang diberikan.

Pasal 3

Prinsip HAM yang diadopsi dalam bentuk pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf a meliputi:

- a. universal, yaitu pelayanan yang diberikan berlaku umum;
- b. nondiskriminasi, yaitu bentuk kesetaraan dalam pelayanan yang tidak membedakan status sosial, agama, suku, jenis kelamin, bahasa, pandangan politik, kewarganegaraan, dan kedisabilitasan;
- c. martabat manusia, yaitu setiap individu patut untuk dihargai dan dijunjung tinggi;
- d. tidak dapat direnggut, yaitu pelayanan yang diberikan tidak dapat dicabut, diserahkan, atau dipindahkan;
- e. tidak dapat dipisahkan, yaitu pelayanan yang diberikan harus merupakan satu kesatuan yang utuh;
- f. saling bergantung, yaitu pemenuhan suatu layanan yang diberikan saling bergantung pada pemenuhan layanan lainnya, begitu juga jika terjadi tidak terpenuhinya suatu layanan akan mengganggu hilangnya pemenuhan layanan lainnya; dan
- g. tanggung jawab, yaitu pelayanan yang memenuhi P5HAM merupakan tanggung jawab negara terutama pemerintah.

BAB II

PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS HAK ASASI MANUSIA

Bagian Kesatu

Pembentukan Tim Pelaksana P2HAM

Pasal 4

- (1) Pelaksanaan P2HAM diwajibkan kepada seluruh Unit Kerja di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM.
- (2) Selain dilaksanakan oleh Unit Kerja di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM sebagaimana dimaksud pada ayat (1), P2HAM juga dapat dilaksanakan oleh Unit Kerja yang menyelenggarakan pelayanan publik pada kementerian/lembaga dan pemerintah daerah.

Pasal 5

- (1) Dalam rangka pelaksanaan P2HAM, Direktur Jenderal membentuk Tim Pelaksana P2HAM.
- (2) Pembentukan Tim Pelaksana P2HAM dilakukan setiap awal tahun berjalan.
- (3) Tim Pelaksana P2HAM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari unsur pejabat dan pegawai di lingkungan Direktorat Jenderal.

Pasal 6

Tim Pelaksana P2HAM sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 mempunyai tugas:

- a. menjalankan fungsi administrasi sesuai dengan kebutuhan pelaksanaan P2HAM;

- b. memberikan pendampingan dalam bentuk bimbingan teknis dan/atau sosialisasi;
- c. melakukan verifikasi;
- d. menyiapkan laporan hasil verifikasi kepada Tim Penilai;
- e. melakukan koordinasi terkait data pembanding dengan kementerian/lembaga;
- f. melaksanakan pembinaan terhadap Unit Kerja yang tidak lolos verifikasi; dan
- g. melaksanakan pengawasan pada Unit Kerja P2HAM.

Pasal 7

Pelaksanaan P2HAM dilakukan melalui tahap:

- a. penancangan;
- b. verifikasi;
- c. penilaian; dan
- d. pembinaan atau pengawasan.

Pasal 8

- (1) Pelaksanaan P2HAM sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 didasarkan pada Kriteria P2HAM.
- (2) Kriteria P2HAM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
 - a. ketersediaan aksesibilitas;
 - b. ketersediaan sarana dan prasarana; dan
 - c. ketersediaan sumber daya manusia atau petugas.
- (3) Kriteria P2HAM sebagaimana dimaksud pada ayat (2) terjabarkan dalam bentuk indikator sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

Bagian Kedua Pencanangan

Pasal 9

- (1) Tahap penancangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf a dilaksanakan mulai bulan Januari sampai dengan bulan Maret.
- (2) Pimpinan Unit Kerja di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) mengajukan penancangan P2HAM kepada Direktur Jenderal.
- (3) Pimpinan Unit Kerja kementerian/lembaga dan pemerintah daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (2) mengajukan penancangan P2HAM kepada Menteri melalui Direktur Jenderal.
- (4) Pelaksanaan penancangan P2HAM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disaksikan oleh perwakilan dari unsur Direktorat Jenderal dan perwakilan dari unsur forum komunikasi pimpinan daerah.
- (5) Unit Kerja yang telah melaksanakan penancangan wajib membuat dan menyerahkan surat pernyataan penancangan kepada Direktur Jenderal.
- (6) Format surat pernyataan penancangan sebagaimana dimaksud pada ayat (5) tercantum dalam Lampiran II

yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

- (7) Unit Kerja yang telah melaksanakan penancangan sebagaimana dimaksud pada ayat (5) diberikan akun untuk mengakses ke dalam Aplikasi P2HAM.

Pasal 10

Tim Pelaksana P2HAM wajib melakukan pendampingan dalam bentuk bimbingan teknis dan/atau sosialisasi kepada Unit Kerja yang telah melaksanakan tahap penancangan.

Pasal 11

- (1) Unit Kerja yang telah melaksanakan penancangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 menyampaikan data dukung pelaksanaan P2HAM kepada Direktur Jenderal berupa:
 - a. surat pernyataan penancangan; dan
 - b. surat keputusan pimpinan Unit Kerja terkait penunjukkan Operator.
- (2) Penyampaian data dukung pelaksanaan P2HAM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan oleh Operator Unit Kerja melalui Aplikasi P2HAM.

Bagian Ketiga Verifikasi

Pasal 12

- (1) Terhadap Unit Kerja yang telah melalui tahap penancangan dilakukan verifikasi.
- (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 dengan cara membandingkan antara kesesuaian data dukung dengan kriteria dan indikator P2HAM.
- (5) Verifikasi dapat dilakukan dengan kunjungan lapangan.
- (6) Dalam hal terdapat kekuranglengkapan data dukung, Tim Pelaksana P2HAM dapat berkoordinasi dengan Operator Unit Kerja selama masa verifikasi.

Pasal 13

- (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, kementerian/lembaga, dan pemerintah daerah dinyatakan lolos, maka akan dilakukan tahap penilaian.
- (3) Dalam hal berdasarkan Verifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Unit Kerja, kementerian/lembaga, dan pemerintah daerah dinyatakan tidak lolos, Unit Kerja, kementerian/lembaga, dan pemerintah daerah dapat

mengikuti P2HAM pada tahun berikutnya dengan menyampaikan kembali surat pernyataan pencanangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (5) dan melengkapi persyaratan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 dan Pasal 11.

Bagian Keempat Penilaian

Pasal 14

- (1) Penilaian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf c dilaksanakan selama bulan Oktober sampai dengan bulan November setiap tahun.
- (2) Penilaian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh Tim Penilai.
- (3) Tim Penilai melakukan penilaian terhadap Unit Kerja yang telah lolos verifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (2).
- (4) Penilaian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan cara meneliti hasil verifikasi yang sudah dilakukan oleh Tim Pelaksana P2HAM.
- (5) Penilaian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan secara transparan.

Pasal 15

- (1) Tim Penilai sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (2) dibentuk oleh Menteri.
- (2) Tim Penilai sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat terdiri atas:
 - a. pimpinan tinggi madya di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM;
 - b. pimpinan tinggi pratama atau pejabat fungsional tertentu di lingkungan Direktorat Jenderal;
 - c. akademisi; dan
 - d. unsur lainnya.

Pasal 16

- (1) Tim Penilai sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 bertugas:
 - a. melakukan penilaian dengan mempertimbangkan variabel penilaian dan unsur penilaian;
 - b. melakukan penilaian hasil verifikasi Tim Pelaksana P2HAM terhadap data dukung P2HAM dengan mempertimbangkan kriteria inovasi dan Integritas sebagai variabel penilaian; dan
 - c. memberikan laporan hasil penilaian kepada Menteri.
- (2) Dalam hal pelaksanaan penilaian Unit Kerja ditemukan adanya indikasi kuat telah terjadi pungutan liar, suap, korupsi, kolusi, dan nepotisme, hasil verifikasi dinyatakan tidak berlaku dan Unit Kerja yang bersangkutan tidak berhak menerima P2HAM.

Pasal 17

- (1) Menteri menetapkan predikat Unit Kerja P2HAM berdasarkan hasil laporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (1) huruf c.
- (2) Pemberian predikat Unit Kerja P2HAM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan pada peringatan Hari Hak Asasi Manusia Sedunia.

Pasal 18

Dalam hal terdapat kekeliruan atau adanya pengaduan dari Masyarakat yang dapat dipertanggungjawabkan, Menteri dapat membatalkan predikat Unit Kerja P2HAM.

Bagian Kelima
Pembinaan atau Pengawasan

Pasal 19

Untuk menjamin dan memastikan pelaksanaan P2HAM pada Unit Kerja, Tim Pelaksana P2HAM melakukan pembinaan atau pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf d.

Pasal 20

Terhadap Unit Kerja, kementerian/lembaga, dan pemerintah daerah yang dinyatakan tidak lolos tahap verifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (3), Direktorat Jenderal melakukan pembinaan dalam bentuk:

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

Pasal 21

- (1) Pengawasan dilakukan terhadap Unit Kerja yang telah ditetapkan sebagai Unit Kerja 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 III PENDANAAN

Pasal 22

Pendanaan yang diperlukan bagi pelaksanaan P2HAM bersumber pada:

- a. Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Kementerian Hukum dan HAM; dan
- b. Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara kementerian dan lembaga terkait;
- c. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah; dan/atau
- d. sumber lain yang sah dan tidak mengikat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB IV KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 23

Pada saat Peraturan Menteri ini mulai berlaku, seluruh proses tahapan yang sedang berjalan sebelum berlakunya Peraturan Menteri ini, tetap diproses berdasarkan Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 2 Tahun 2022 tentang Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 14).

BAB V KETENTUAN PENUTUP

Pasal 24

Pada saat Peraturan Menteri ini mulai berlaku, Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 2 Tahun 2022 tentang Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 14), dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 25

Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Menteri ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 4 Oktober 2023

MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

YASONNA H. LAOLY

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 13 Oktober 2023

DIREKTUR JENDERAL
PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

ASEP N. MULYANA

LAMPIRAN 1
PERATURAN MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 25 TAHUN 2023
TENTANG
PELAYANAN PUBLIK BERBASIS HAK ASASI MANUSIA

KRITERIA DAN INDIKATOR PELAYANAN PUBLIK BERBASIS HAK ASASI MANUSIA
UNIT KERJA ESELON I/KANTOR WILAYAH/KANTOR IMIGRASI/BALAI HARTA PENINGGALAN/RUMAH SAKIT PENGAYOMAN DI
LINGKUNGAN KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA/PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK DI TINGKAT
KEMENTERIAN/LEMBAGA/PEMERINTAH DAERAH

a. Kriteria: Ketersediaan Aksesibilitas

No	Indikator	Data Dukung	Petunjuk teknis
1.	Maklumat pelayanan	Dapat dibuktikan dengan data dukung berupa foto 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 (Lansia, Penyandang Disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui serta Anak).”
2.	Informasi layanan dan rambu-rambu bagi pengunjung kelompok rentan	Dapat dibuktikan dengan data dukung berupa foto yang menunjukkan bahwa informasi layanan dan rambu-rambu terlihat jelas dan bermanfaat bagi kelompok rentan (Lansia, Penyandang Disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui serta Anak)	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

No	Indikator	Data Dukung	Petunjuk teknis
			dibuat/digambar/ditulis/dicetak pada bidang halaman/lantai/jalan atau petunjuk dalam huruf braille dan/atau audiovisual bagi kelompok rentan (Lansia, Penyandang Disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui serta Anak).
3.	Penanganan pengaduan	Dapat dibuktikan dengan foto spanduk atau banner yang memperlihatkan nomor call center, atau aplikasi yang terpampang dengan jelas, serta rekapitulasi data penanganan pengaduan yang ditandatangani oleh pimpinan di unit kerja.	Penanganan pengaduan dilihat dari tersedianya call center dan pengaduan (baik secara online maupun offline) yang dapat diakses atau berguna bagi kelompok rentan (Lansia, Penyandang Disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui serta Anak), sekurang-kurangnya seperti: a. aplikasi pengaduan yang dapat diakses melalui handphone; b. loket layanan pengaduan yang dapat diakses atau berguna bagi kelompok rentan (Lansia, Penyandang Disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui serta Anak); c. transparansi status pengaduan, ditindaklanjuti atau belum ditindaklanjuti; atau d. terdapat informasi atau aplikasi pengaduan dari kementerian/lembaga independen.
4.	Layanan khusus bagi pengujung kelompok rentan	Dapat dibuktikan dengan foto pelayanan khusus yang disiapkan dan dapat diakses atau berguna bagi kelompok rentan (Lansia, Penyandang Disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui serta Anak).	Tersedianya pelayanan untuk kelompok rentan: a. Tempat parkir • Lokasi tempat parkir mudah dijangkau; • Tempat parkir dilengkapi dengan petunjuk arah dan penandaan yang jelas dan dapat diakses bagi kelompok rentan; • Tempat parkir bagi kelompok rentan harus diletakkan pada jalur terdekat dengan bangunan gedung/fasilitas yang menuju

No	Indikator	Data Dukung	Petunjuk teknis
			dengan jarak paling jauh 60 (enam puluh) meter dari pintu masuk; • Terdapat <i>guiding block</i> yang memandu penyandang disabilitas netra dari tempat parkir menuju bangunan gedung atau fasilitas lainnya; • Tempat parkir bagi kelompok rentan harus memiliki ruang bebas yang cukup bagi pengguna kursi roda ketika kendaraannya keluar/masuk; • Tempat parkir bagi kelompok rentan diberikan simbol/gambar tanda parkir kelompok rentan dengan warna yang kontras dan rambu yang mudah dibaca oleh penyandang disabilitas; • Tempat parkir bagi kelompok rentan memiliki lebar 370cm untuk parkir tunggal dan 630cm untuk parkir ganda serta terhubung dengan ram atau jalan menuju bangunan gedung atau fasilitas lainnya; dan • Tempat parkir bagi kelompok rentan diletakkan pada permukaan dan landai. b. Loket layanan • Ruang tidak sempit dan memudahkan mobilitas Kelompok rentan pengguna kursi roda; • Meja pendaftaran dibuat dengan ketinggian maksimal 75cm; • Diberikan ruang bebas di kanan dan/atau kiri meja yang memungkinkan pengguna kursi roda untuk berbicara lebih dekat; dan

No	Indikator	Data Dukung	Petunjuk teknis
			• Disediakan dokumen administrasi dan berkas yang dapat diakses seperti <i>electronic file</i>, huruf braille, dan/atau aplikasi lain yang dapat diakses oleh penyandang disabilitas. c. Ruang tunggu • Perancangan dan penyediaan ruang tunggu harus memerhatikan penempatannya di lokasi yang mudah dilihat/dikenali oleh Pengguna Bangunan Gedung dan Pengunjung Bangunan Gedung; • Perancangan dan penyediaan ruang tunggu memudahkan kelompok rentan untuk bergerak; • Menyediakan area tunggu bagi pengguna kursi roda dengan ukuran paling sedikit 90cm x 130cm; • 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 • Disediakan alat bantu mobilitas seperti kursi roda dan alat bantu lain yang dapat digunakan oleh orang yang memiliki hambatan gerak atau mobilitas.
5.	Lantai pemandu (<i>guiding block</i>)	Dapat dibuktikan dengan foto yang jelas lantai dari awal mula sampai tujuan akhir lantai pemandu digunakan.	Tersedianya lantai pemandu yang dimaksud berupa: a. ubin pengarah (<i>guiding block</i>) bermotif garis berfungsi untuk menunjukkan arah perjalanan;

No	Indikator	Data Dukung	Petunjuk teknis
			b. ubin peringatan (<i>warning block</i>) bermotif bulat berfungsi untuk memberikan peringatan terhadap adanya perubahan situasi di sekitarnya; dan c. ubin harus dibuat dari material yang kuat, tidak licin, dan diberikan warna yang kontras dengan warna ubin di sekitarnya seperti kuning, jingga, atau warna lainnya sehingga mudah dikenali oleh penyandang gangguan penglihatan yang hanya mampu melihat sebagian (<i>low vision</i>).
6.	Alat bantu kelompok rentan	Dapat dibuktikan dengan foto alat bantu baik saat digunakan maupun tidak.	Tersedianya alat bantu untuk kelompok rentan berupa: a. kursi roda; b. tongkat; dan c. alat bantu lainnya.
7.	Jalan landai/ram	Dapat dibuktikan dengan foto dari letak jalan landai/ram yang ditempatkan pada setiap akses yang akan dilalui oleh kelompok rentan (Lansia, Penyandang Disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui serta Anak).	Tersedianya jalan landai/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 (Lansia, Penyandang Disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui serta Anak), sekurang-kurangnya memenuhi kriteria sebagai berikut: a. ram harus memiliki kelandaian dengan derajat yang sesuai (tidak curam); b. lebar efektif ram cukup untuk kursi roda dan tidak licin c. pegangan rambut (<i>handrail</i>) aman dan nyaman untuk digenggam pada setiap ram; dan d. ram (bidang miring) untuk lantai yang berbeda ketinggiannya (antara lantai luar dan lantai

No	Indikator	Data Dukung	Petunjuk teknis
8.	Jalan	Dapat dibuktikan dengan foto dari letak jalan yang ditempatkan pada setiap akses yang akan dilalui oleh kelompok rentan (Lansia, Penyandang Disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui serta Anak).	dalam pagar/pintu), dengan ketentuan kemiringan ram maksimal 7–10 derajat. a. Jalan antarruang dan antargedung dibuat rata dan tidak ada perbedaan ketinggian lantai; b. Adanya kelengkapan sarana dan prasarana, antara lain <i>handrail</i>, papan informasi yang dapat diakses, dan <i>guiding block</i>; c. Kemiringan permukaan jalan yang mudah dilalui; d. Adanya keterpaduan aspek penataan bangunan dan lingkungan serta aksesibilitas antarlingkungan dan kawasan yang memudahkan kelompok rentan; e. Keamanan, kenyamanan, dan kemudahan pengguna dan pengujung bangunan gedung; f. Jarak tempuh agar pengguna bangunan gedung dan pengujung dapat mencapai tujuan sedekat mungkin.

b. Kriteria: Ketersediaan Sarana Prasarana

No	Indikator	Data Dukung	Petunjuk teknis
1.	Toilet ramah disabilitas bagi pengunjung	Dapat dibuktikan dengan foto toilet yang difungsikan dan dapat diakses atau berguna untuk para pemohon/penerima layanan kelompok rentan (Lansia, Penyandang Disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui serta Anak).	Tersedianya toilet yang memenuhi kebutuhan kelompok rentan (lansia, penyandang disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui serta Anak) sesuai pasal 19 Permen PUPR Nomor 14/PRT/M/2017 tentang Persyaratan Kemudahan Bangunan Gedung, sekurang-kurangnya mencakup: a. toilet menggunakan pintu geser dengan lebar 90cm lengkap dengan kuncinya; b. ukuran ruang toilet minimal 1,5m x 1,5m, agar kursi roda bisa bermobilitas; c. disediakan toilet duduk; 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), dengan ketentuan kemiringan ram maksimal 7-10 derajat; e. besi pegangan yang harus tersedia di kiri dan kanan wc; f. tersedianya tombol darurat jika terjadi keadaan darurat diletakkan pada tempat yang mudah dicapai dan dijangkau, seperti pada daerah pintu masuk toilet; g. disediakan tombol pencahayaan darurat (<i>emergency light button</i>) bila sewaktu-waktu listrik padam; dan h. disediakan wastafel dan pengering tangan dengan ketinggian 75cm.

No	Indikator	Data Dukung	Petunjuk teknis
2.	Ruang laktasi/menyusui bagi pengunjung	Dapat dibuktikan dengan foto ruangan yang memenuhi syarat untuk difungsikan sebagai ruang laktasi	Tersedianya ruang laktasi yang sesuai standar Pasal 39 Permen PUPR Nomor 14/PRT/M/2017 tentang Persyaratan Kemudahan Bangunan Gedung dan yang mencerminkan ruang terjamin privasi, kenyamanan, dan perlindungan kepada ibu dalam proses laktasi dengan fasilitas pendukung seperti: a. ada wastafel; b. ada tempat tidur kecil untuk bayi; c. kulkas kecil untuk penyimpanan asi; d. kipas angin atau penyejuk ruangan; e. lebar pintu minimal 90cm, rata, dan tidak ada perbedaan ketinggian antara lantai di luar pagar/pintu dengan lantai di dalam pagar/pintu; dan 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.
3.	Ruang/tempat penitipan atau bermain anak bagi pengunjung	Dapat dibuktikan dengan foto ruangan yang memenuhi syarat untuk difungsikan sebagai ruang/tempat penitipan atau bermain anak.	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 memerhatikan: a. lokasi/penempatan ruangan sesuai kebutuhan; b. privasi;

No	Indikator	Data Dukung	Petunjuk teknis
			c. kebersihan; d. kenyamanan; dan e. memiliki mainan sebagai sarana pendukung.
4.	Ruang/tempat ibadah	Dapat dibuktikan dengan foto adanya tempat ibadah yang digunakan secara tetap untuk melaksanakan kegiatan peribadatan yang layak.	Sesuai Pasal 37 Permen PUPR Nomor 14/PRT/M/2017 tentang Persyaratan Kemudahan Bangunan Gedung. Tersedianya tempat ibadah yang dapat mengakomodasi ibadah setiap agama dan keyakinan yang diakui di Indonesia, dan mampu mengakomodasi kelompok rentan (Lansia, Penyandang Disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui serta Anak). Bangunan ruang/tempat ibadah harus memerhatikan: a. penempatan pada lokasi yang layak, bersih, mudah dicapai dan dilihat oleh setiap pengguna dan pengunjung; b. aksesibilitas bagi setiap pengguna, baik secara internal maupun eksternal; c. lebar pintu tempat ibadah minimal 90cm 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; d. sanitasi, ventilasi, dan pencahayaan yang memadai; e. adanya <i>guiding block</i> menuju tempat ibadah; f. disediakannya fasilitas berbasis teknologi/digital yang dapat diakses seperti

No	Indikator	Data Dukung	Petunjuk teknis
			dalam bentuk <i>running text</i> , audio, dan huruf braille; g. disediakan penerjemah bahasa isyarat dalam setiap khotbah/ceramah keagamaan; h. disediakan tempat ibadah bagi pengguna kursi roda; i. pencahayaan yang memadai; dan j. disediakan loker untuk menyimpan sepatu atau barang bawaan dengan ketinggian maksimal 75cm.
5.	Fasilitas tanggap bencana atau keadaan darurat	Dapat dibuktikan dengan foto: 1. SOP manajemen penanggulangan bencana atau keadaan darurat dan evakuasi; dan 2. sarana tanggap bencana yang sesuai dengan standar kelayakan.	Tersedianya sarana tanggap bencana atau keadaan darurat yang mampu mengakomodasi kebutuhan perlindungan kelompok rentan (Lansia, Penyandang Disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui serta Anak), seperti: a. hidran pemadam kebakaran; b. sistem peringatan dini atas bencana atau keadaan darurat (audio atau visual); c. jalur kemudahan evakuasi pengguna dan pengunjung dari dalam ke luar bangunan; d. lokasi atau titik kumpul sebagai bagian dari evakuasi; e. pencahayaan & 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.

KRITERIA DAN INDIKATOR PELAYANAN PUBLIK BERBASIS HAK ASASI MANUSIA
DI LINGKUNGAN RUMAH DETENSI IMIGRASI

a. Kriteria: Ketersediaan Aksesibilitas

No	Indikator	Data Dukung	Petunjuk teknis
1.	Maklumat pelayanan	Dapat dibuktikan dengan data dukung berupa foto 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 (Lansia, Penyandang Disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui serta Anak).”
2.	Informasi layanan dan rambu-rambu bagi pengunjung dan deteni kelompok rentan	Dapat dibuktikan dengan data dukung berupa foto yang menunjukkan bahwa informasi layanan dan rambu-rambu terlihat jelas dan bermanfaat bagi kelompok rentan (Lansia, Penyandang Disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui serta Anak)	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 dibuat/digambar/ditulis/dicetak pada bidang halaman/lantai/jalan atau petunjuk dalam huruf braille dan/atau audiovisual bagi kelompok rentan (Lansia, Penyandang Disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui serta Anak).
3.	Penanganan pengaduan	Dapat dibuktikan dengan foto spanduk atau banner yang memperlihatkan nomor call center, atau aplikasi yang terpampang dengan jelas, serta rekapitulasi data penanganan pengaduan yang	Penanganan pengaduan dilihat dari tersedianya call center dan pengaduan (baik secara online maupun offline) yang dapat diakses atau berguna bagi kelompok rentan (Lansia, Penyandang

No	Indikator	Data Dukung	Petunjuk teknis
		ditandatangani oleh pimpinan di unit kerja.	Disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui serta Anak), sekurang-kurangnya seperti: a. aplikasi pengaduan yang dapat diakses melalui <i>handphone</i> ; b. loket layanan pengaduan yang dapat diakses atau berguna bagi kelompok rentan (Lansia, Penyandang Disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui serta Anak); c. transparansi status pengaduan, ditindaklanjuti atau belum ditindaklanjuti; atau d. terdapat informasi atau aplikasi pengaduan dari kementerian/lembaga independen.
4.	Layanan khusus bagi pengujung kelompok rentan	Dapat dibuktikan dengan foto pelayanan khusus yang disiapkan dan dapat diakses atau berguna bagi kelompok rentan (Lansia, Penyandang Disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui serta Anak).	Tersedianya pelayanan untuk kelompok rentan: a. Tempat parkir • Lokasi tempat parkir mudah dijangkau; • Tempat parkir dilengkapi dengan petunjuk arah dan penandaan yang jelas dan dapat diakses bagi kelompok rentan; • Tempat parkir bagi kelompok rentan harus diletakkan pada jalur terdekat dengan bangunan gedung/fasilitas yang dituju dengan jarak paling jauh 60 (enam puluh) meter dari pintu masuk; • Terdapat <i>guiding block</i> yang memandu penyandang disabilitas netra dari tempat parkir menuju bangunan gedung atau fasilitas lainnya; • Tempat parkir bagi kelompok rentan harus memiliki ruang bebas yang cukup bagi pengguna kursi roda ketika kendaraannya keluar/masuk;

No	Indikator	Data Dukung	Petunjuk teknis
			• Tempat parkir bagi kelompok rentan diberikan simbol/gambar tanda parkir kelompok rentan dengan warna yang kontras dan rambu yang mudah dibaca oleh penyandang disabilitas; • Tempat parkir bagi kelompok rentan memiliki lebar 370cm untuk parkir tunggal dan 630cm untuk parkir ganda serta terhubung dengan ram atau jalan menuju bangunan gedung atau fasilitas lainnya; dan • Tempat parkir bagi kelompok rentan diletakkan pada permukaan dan landai. b. Loket layanan • Ruang tidak sempit dan memudahkan mobilitas Kelompok rentan pengguna kursi roda; • Meja pendaftaran dibuat dengan ketinggian maksimal 75cm; • Diberikan ruang bebas di kanan dan/atau kiri meja yang memungkinkan pengguna kursi roda untuk berbicara lebih dekat; dan • Disediakan dokumen administrasi dan berkas yang dapat diakses seperti <i>electronic file</i>, huruf braille, dan/atau aplikasi lain yang dapat diakses oleh penyandang disabilitas. c. Ruang tunggu • Perancangan dan penyediaan ruang tunggu harus memperhatikan penempatannya di lokasi yang mudah dilihat/dikenali oleh Pengguna Bangunan Gedung dan Pengunjung Bangunan Gedung;

No	Indikator	Data Dukung	Petunjuk teknis
			• Perancangan dan penyediaan ruang tunggu memudahkan kelompok rentan untuk bergerak; • Menyediakan area tunggu bagi pengguna kursi roda dengan ukuran paling sedikit 90cm x 130cm; • 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 • Disediakan alat bantu mobilitas seperti kursi roda dan alat bantu lain yang dapat digunakan oleh orang yang memiliki hambatan gerak atau mobilitas.
5.	Lantai pemandu (<i>guiding block</i>)	Dapat dibuktikan dengan foto yang jelas lantai dari awal mula sampai tujuan akhir lantai pemandu digunakan.	Tersedianya lantai pemandu yang dimaksud berupa: a. ubin pengarah (<i>guiding block</i>) bermotif garis berfungsi untuk menunjukkan arah perjalanan; b. ubin peringatan (<i>warning block</i>) bermotif bulat berfungsi untuk memberikan peringatan terhadap adanya perubahan situasi di sekitarnya; dan c. ubin harus dibuat dari material yang kuat, tidak licin, dan diberikan warna yang kontras dengan warna ubin di sekitarnya seperti kuning, jingga, atau warna lainnya sehingga mudah dikenali oleh penyandang gangguan penglihatan yang hanya mampu melihat sebagian (<i>low vision</i>).

No	Indikator	Data Dukung	Petunjuk teknis
6.	Alat bantu kelompok rentan	Dapat dibuktikan dengan foto alat bantu baik saat digunakan maupun tidak	Tersedianya alat bantu untuk kelompok rentan berupa: a. kursi roda; dan b. tongkat.
7.	Jalan landai/ram	Dapat dibuktikan dengan foto dari letak jalan landai/ram yang ditempatkan pada setiap akses yang akan dilalui oleh kelompok rentan (Lansia, Penyandang Disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui serta Anak).	Tersedianya jalan landai/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 (Lansia, Penyandang Disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui serta Anak), sekurang-kurangnya memenuhi kriteria sebagai berikut: a. ram harus memiliki kelandaian dengan derajat yang sesuai (tidak curam); b. lebar efektif ram cukup untuk kursi roda dan tidak licin c. pegangan rambat (<i>handrail</i>) aman dan nyaman untuk digenggam pada setiap 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	Dapat dibuktikan dengan foto dari letak jalan yang ditempatkan pada setiap akses yang akan dilalui oleh kelompok rentan (Lansia, Penyandang Disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui serta Anak).	a. Jalan antarruang dan antargedung dibuat rata dan tidak ada perbedaan ketinggian lantai; b. Adanya kelengkapan sarana dan prasarana, antara lain <i>handrail</i> , papan informasi yang dapat diakses, dan <i>guiding block</i> ; c. Kemiringan permukaan jalan yang mudah dilalui; d. Adanya keterpaduan aspek penataan bangunan dan lingkungan serta aksesibilitas

No	Indikator	Data Dukung	Petunjuk teknis
			antarlingkungan dan kawasan yang memudahkan kelompok rentan; e. Keamanan, kenyamanan, dan kemudahan pengguna dan pengunjung bangunan gedung; dan f. Jarak tempuh agar pengguna bangunan gedung dan pengunjung dapat mencapai tujuan sedekat mungkin.

b. Kriteria: Ketersediaan Sarana Prasarana

No	Indikator	Data Dukung	Petunjuk teknis
1.	Toilet ramah disabilitas bagi pengunjung dan deteni	Dapat dibuktikan dengan 1. foto toilet yang difungsikan dan dapat diakses atau berguna untuk para pemohon/penerima layanan kelompok rentan (Lansia, Wanita Hamil dan Disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui serta Anak); dan 2. foto toilet yang difungsikan dan dapat diakses atau berguna untuk Detenikelompok rentan (Lansia, Penyandang Disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui serta Anak).	Tersedianya toilet yang memenuhi kebutuhan kelompok rentan (lansia, penyandang disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui serta Anak) sesuai pasal 19 Permen PUPR Nomor 14/PRT/M/2017 tentang Persyaratan Kemudahan Bangunan Gedung, sekurang-kurangnya mencakup: a. toilet menggunakan pintu geser dengan lebar 90cm lengkap dengan kuncinya; b. ukuran ruang toilet minimal 1,5m x 1,5m, agar kursi roda bisa bermobilitas; c. disediakan toilet duduk; 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), dengan ketentuan kemiringan ram maksimal 7-10 derajat; e. besi pegangan yang harus tersedia di kiri dan kanan wc; f. tersedianya tombol darurat jika terjadi keadaan darurat diletakkan pada tempat yang mudah dicapai dan dijangkau, seperti pada daerah pintu masuk toilet; g. disediakan tombol pencahayaan darurat (<i>emergency light button</i>) bila sewaktu-waktu listrik padam; dan h. disediakan wastafel dan pengering tangan dengan ketinggian 75cm.

No	Indikator	Data Dukung	Petunjuk teknis
2.	Ruang laktasi/menyusui bagi pengunjung	Dapat dibuktikan dengan foto ruangan yang memenuhi syarat untuk difungsikan sebagai ruang laktasi	Tersedianya ruang laktasi yang sesuai standar Pasal 39 Permen PUPR Nomor 14/PRT/M/2017 tentang Persyaratan Kemudahan Bangunan Gedung dan yang mencerminkan ruang terjamin privasi, kenyamanan, dan perlindungan kepada ibu dalam proses laktasi dengan fasilitas pendukung seperti: a. ada wastafel; b. ada tempat tidur kecil untuk bayi; c. kulkas kecil untuk penyimpanan asi; d. kipas angin atau penyejuk ruangan; e. lebar pintu minimal 90cm, rata, dan tidak ada perbedaan ketinggian antara lantai di luar pagar/pintu dengan lantai di dalam pagar/pintu; dan 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.
3.	Ruang/tempat penitipan atau bermain anak bagi pengunjung	Dapat dibuktikan dengan foto ruangan yang memenuhi syarat untuk difungsikan sebagai ruang/tempat penitipan atau bermain anak.	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 memerhatikan: a. lokasi/penempatan ruangan sesuai kebutuhan; b. privasi; c. kebersihan;

No	Indikator	Data Dukung	Petunjuk teknis
4.	Ruang/Tempat ibadah	Dapat dibuktikan dengan foto adanya tempat ibadah yang digunakan secara tetap untuk melaksanakan kegiatan peribadatan yang layak.	d. kenyamanan; dan e. memiliki mainan sebagai sarana pendukung. Sesuai Pasal 37 Permen PUPR Nomor 14/PRT/M/2017 tentang Persyaratan Kemudahan Bangunan Gedung. Tersedianya tempat ibadah yang dapat mengakomodasi ibadah setiap agama dan keyakinan yang diakui di Indonesia, dan mampu mengakomodasi kelompok rentan (Lansia, Penyandang Disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui serta Anak). Bangunan ruang/tempat ibadah harus memperhatikan: a. penempatan pada lokasi yang layak, bersih, mudah dicapai dan dilihat oleh setiap pengguna dan pengunjung; b. aksesibilitas bagi setiap pengguna, baik secara internal maupun eksternal; c. lebar pintu tempat ibadah minimal 90cm 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; d. sanitasi, ventilasi, dan pencahayaan yang memadai; e. adanya <i>guiding block</i> menuju tempat ibadah; f. disediakannya fasilitas berbasis teknologi/digital yang dapat diakses seperti

No	Indikator	Data Dukung	Petunjuk teknis
			dalam bentuk <i>running text</i> , audio, dan huruf braille; g. disediakannya penerjemah bahasa isyarat dalam setiap khotbah/ceramah keagamaan; h. disediakannya tempat ibadah bagi pengguna kursi roda; i. pencahayaan yang memadai; dan j. disediakan loker untuk menyimpan sepatu atau barang bawaan dengan ketinggian maksimal 75cm.
5.	Fasilitas tanggap bencana atau keadaan darurat	Dapat dibuktikan dengan foto: 1. SOP manajemen penanggulangan bencana atau keadaan darurat dan evakuasi; dan 2. sarana tanggap bencana yang sesuai dengan standar kelayakan.	Tersedianya sarana tanggap bencana atau keadaan darurat yang mampu mengakomodasi kebutuhan perlindungan kelompok rentan (Lansia, Penyandang Disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui serta Anak), seperti: a. hidran pemadam kebakaran; b. sistem peringatan dini atas bencana atau keadaan darurat (audio atau visual); c. jalur kemudahan evakuasi pengguna dan pengunjung dari dalam ke luar bangunan; d. lokasi atau titik kumpul sebagai bagian dari evakuasi; e. pencahayaan & petunjuk pada jalur evakuasi yang bebas hambatan; dan f. seluruh akses yang layak bagi pengguna kursi roda.
6.	Persediaan air bersih bagi deteni	Dapat dibuktikan dengan foto sumber, penampungan, dan sistem pengelolaan air bersih yang digunakan sebagai sanitasi dan konsumsi.	Tersedianya air bersih dan berkualitas bagi deteni yang digunakan untuk: a. Konsumsi; dan b. Mandi, cuci, kakus.

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.

KRITERIA DAN INDIKATOR PELAYANAN PUBLIK BERBASIS HAK ASASI MANUSIA
 DI LINGKUNGAN LEMBAGA PEMASYARAKATAN/LEMBAGA PEMASYARAKATAN KHUSUS ANAK/RUMAH TAHANAN/LEMBAGA
 PENITIPAN ANAK SEMENTARA

a. Kriteria: Ketersediaan Aksesibilitas

No	Indikator	Data Dukung	Petunjuk teknis
1.	Maklumat pelayanan	Dapat dibuktikan dengan data dukung berupa foto 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 (Lansia, Penyandang Disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui serta Anak).”
2.	Informasi layanan dan rambu-rambu bagi pengunjung dan tahanan/WBP/Andikpas kelompok rentan	Dapat dibuktikan dengan data dukung berupa foto yang menunjukkan bahwa informasi layanan dan rambu-rambu terlihat jelas dan bermanfaat bagi kelompok rentan (Lansia, Penyandang Disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui serta Anak).	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 dan Pedoman Unit Layanan Disabilitas Direktorat Jenderal Pemasyarakatan seperti: tersedianya rambu-rambu petunjuk bersifat verbal, visual, atau dapat diraba atau tanda yang dibuat/digambar/ditulis/dicetak pada bidang halaman/lantai/jalan atau petunjuk dalam huruf braille dan/atau audiovisual bagi kelompok rentan (Lansia, Penyandang Disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui serta Anak).
3.	Penanganan pengaduan	Dapat dibuktikan dengan foto spanduk atau banner yang memperlihatkan nomor	Penanganan pengaduan dilihat dari tersedianya <i>call center</i> dan pengaduan (baik secara <i>online</i>

No	Indikator	Data Dukung	Petunjuk teknis
		<i>call center</i> , atau aplikasi yang terpampang dengan jelas, serta rekapitulasi data penanganan pengaduan yang ditandatangani oleh pimpinan di unit kerja.	maupun <i>offline</i>) yang dapat diakses atau berguna bagi kelompok rentan (Lansia, Penyandang Disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui serta Anak), sekurang-kurangnya seperti: a. aplikasi pengaduan yang dapat diakses melalui <i>handphone</i> ; b. loket layanan pengaduan yang dapat diakses atau berguna bagi kelompok rentan (Lansia, Penyandang Disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui serta Anak); c. transparansi status pengaduan, ditindaklanjuti atau belum ditindaklanjuti; atau d. terdapat informasi atau aplikasi pengaduan dari kementerian/lembaga independen.
4.	Layanan khusus bagi pengujung kelompok rentan	Dapat dibuktikan dengan foto pelayanan khusus yang disiapkan dan dapat diakses atau berguna bagi kelompok rentan (Lansia, Penyandang Disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui serta Anak).	Tersedianya pelayanan untuk kelompok rentan: a. Tempat parkir • Lokasi tempat parkir mudah dijangkau; • Tempat parkir dilengkapi dengan petunjuk arah dan penandaan yang jelas dan dapat diakses bagi kelompok rentan; • Tempat parkir bagi kelompok rentan harus diletakkan pada jalur terdekat dengan bangunan gedung/fasilitas yang dituju dengan jarak paling jauh 60 (enam puluh) meter dari pintu masuk; • Terdapat <i>guiding block</i> yang memandu penyandang disabilitas netra dari tempat parkir menuju bangunan gedung atau fasilitas lainnya; • Tempat parkir bagi kelompok rentan harus memiliki ruang bebas yang cukup bagi

No	Indikator	Data Dukung	Petunjuk teknis
			pengguna kursi roda ketika kendaraannya keluar/masuk; • Tempat parkir bagi kelompok rentan diberikan simbol/gambar tanda parkir kelompok rentan dengan warna yang kontras dan rambu yang mudah dibaca oleh penyandang disabilitas; • Tempat parkir bagi kelompok rentan memiliki lebar 370cm untuk parkir tunggal dan 630cm untuk parkir ganda serta terhubung dengan ram atau jalan menuju bangunan gedung atau fasilitas lainnya; dan • Tempat parkir bagi kelompok rentan diletakkan pada permukaan dan landai. b. Loket layanan • Ruang tidak sempit dan memudahkan mobilitas Kelompok rentan pengguna kursi roda; • Meja pendaftaran dibuat dengan ketinggian maksimal 75cm; • Diberikan ruang bebas di kanan dan/atau kiri meja yang memungkinkan pengguna kursi roda untuk berbicara lebih dekat; dan • Disediakan dokumen administrasi dan berkas yang dapat diakses seperti <i>electronic file</i>, huruf braille, dan/atau aplikasi lain yang dapat diakses oleh penyandang disabilitas. c. Ruang tunggu • Perancangan dan penyediaan ruang tunggu harus memerhatikan penempatannya di lokasi yang mudah dilihat/dikenali oleh

No	Indikator	Data Dukung	Petunjuk teknis
			Pengguna Bangunan Gedung dan Pengunjung Bangunan Gedung; • Perancangan dan penyediaan ruang tunggu memudahkan kelompok rentan untuk bergerak; • Menyediakan area tunggu bagi pengguna kursi roda dengan ukuran paling sedikit 90cm x 130cm; • 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 • Disediakan alat bantu mobilitas seperti kursi roda dan alat bantu lain yang dapat digunakan oleh orang yang memiliki hambatan gerak atau mobilitas.
5.	Lantai pemandu (<i>guiding block</i>)	Dapat dibuktikan dengan foto yang jelas lantai dari awal mula sampai tujuan akhir lantai pemandu digunakan.	Tersedianya lantai pemandu yang dimaksud berupa: a. ubin pengarah (<i>guiding block</i>) bermotif garis berfungsi untuk menunjukkan arah perjalanan; b. ubin peringatan (<i>warning block</i>) bermotif bulat berfungsi untuk memberikan peringatan terhadap adanya perubahan situasi di sekitarnya; dan c. ubin harus dibuat dari material yang kuat, tidak licin, dan diberikan warna yang kontras dengan warna ubin di sekitarnya seperti kuning, jingga, atau warna lainnya sehingga mudah dikenali oleh penyandang gangguan

No	Indikator	Data Dukung	Petunjuk teknis
			penglihatan yang hanya mampu melihat sebagian (<i>low vision</i>).
6.	Alat bantu kelompok rentan	Dapat dibuktikan dengan foto alat bantu baik saat digunakan maupun tidak.	Tersedianya alat bantu untuk kelompok rentan berupa: a. kursi roda; dan b. tongkat.
7.	Jalan landai/ram	Dapat dibuktikan dengan foto dari letak jalan landai/ram yang ditempatkan pada setiap akses yang akan dilalui oleh kelompok rentan (Lansia, Penyandang Disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui serta Anak).	Tersedianya jalan landai/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 (Lansia, Penyandang Disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui serta Anak), sekurang-kurangnya memenuhi kriteria sebagai berikut: a. ram harus memiliki kelandaian dengan derajat yang sesuai (tidak curam); b. lebar efektif ram cukup untuk kursi roda dan tidak licin c. pegangan rambat (<i>handrail</i>) aman dan nyaman untuk digenggam pada setiap 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	Dapat dibuktikan dengan foto dari letak jalan yang ditempatkan pada setiap akses yang akan dilalui oleh kelompok rentan (Lansia, Penyandang Disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui serta Anak).	a. Jalan antarruang dan antargedung dibuat rata dan tidak ada perbedaan ketinggian lantai; b. Adanya kelengkapan sarana dan prasarana, antara lain <i>handrail</i> , papan informasi yang dapat diakses, dan <i>guiding block</i> ; c. Kemiringan permukaan jalan yang mudah dilalui;

No	Indikator	Data Dukung	Petunjuk teknis
			d. Adanya keterpaduan aspek penataan bangunan dan lingkungan serta aksesibilitas antarlingkungan dan kawasan yang memudahkan kelompok rentan; e. Keamanan, kenyamanan, dan kemudahan pengguna dan pengunjung bangunan gedung; dan f. Jarak tempuh agar pengguna bangunan gedung dan pengunjung dapat mencapai tujuan sedekat mungkin.
9.	Program pendidikan formal dan non formal pada Lembaga Penempatan Anak Sementara (LPAS) dan Lembaga Pembinaan Khusus Anak (LPKA)	Dapat dibuktikan dengan Ketetapan Pimpinan Unit Kerja dan rekapitulasi data jumlah anak yang memperoleh pendidikan formal dan non formal.	Sesuai dengan Surat Keputusan Direktur Jenderal Pemasarakatan Nomor: PAS - 28.OT.02.02 Tahun 2019 Tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Penyelenggaraan Pendidikan Formal dan Non Formal di Lembaga Penempatan Anak Sementara (LPAS) dan Lembaga Pembinaan Khusus Anak (LPKA).

b. Kriteria: Ketersediaan Sarana Prasarana

No	Indikator	Data Dukung	Petunjuk teknis
1.	Toilet ramah disabilitas bagi pengunjug dan tahanan/WBP	Dapat dibuktikan dengan 1. foto toilet yang difungsikan dan dapat diakses atau berguna untuk para pemohon/penerima layanan kelompok rentan (Lansia, Penyandang Disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui serta Anak); dan 2. foto toilet yang difungsikan dan dapat diakses atau berguna untuk Tahanan/WBP/Andikpas kelompok rentan (Lansia, Penyandang Disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui serta Anak).	Tersedianya toilet yang memenuhi kebutuhan kelompok rentan (lansia, penyandang disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui serta Anak) sesuai pasal 19 Permen PUPR Nomor 14/PRT/M/2017 tentang Persyaratan Kemudahan Bangunan Gedung, sekurang-kurangnya mencakup: a. toilet menggunakan pintu geser dengan lebar 90cm lengkap dengan kuncinya; b. ukuran ruang toilet minimal 1,5m x 1,5m, agar kursi roda bisa bermobilitas; c. disediakan toilet duduk; 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), dengan ketentuan kemiringan ram maksimal 7-10 derajat; e. besi pegangan yang harus tersedia di kiri dan kanan wc; f. tersedianya tombol darurat jika terjadi keadaan darurat diletakkan pada tempat yang mudah dicapai dan dijangkau, seperti pada daerah pintu masuk toilet; g. disediakan tombol pencahayaan darurat (<i>emergency light button</i>) bila sewaktu-waktu listrik padam; dan h. disediakan wastafel dan pengering tangan dengan ketinggian 75cm.

No	Indikator	Data Dukung	Petunjuk teknis
2.	Ruang laktasi/menyusui bagi pengunjung	Dapat dibuktikan dengan foto ruangan yang memenuhi syarat untuk difungsikan sebagai ruang laktasi.	Tersedianya ruang laktasi yang sesuai standar Pasal 39 Permen PUPR Nomor 14/PRT/M/2017 tentang Persyaratan Kemudahan Bangunan Gedung dan Pedoman Unit Layanan Disabilitas Direktorat Jenderal Pemasyarakatan yang mencerminkan ruang terjamin privasi, kenyamanan, dan perlindungan kepada ibu dalam proses laktasi dengan fasilitas pendukung seperti: a. ada wastafel; b. ada tempat tidur kecil untuk bayi; c. kulkas kecil untuk penyimpanan asi; d. kipas angin atau penyejuk ruangan; e. lebar pintu minimal 90cm, rata, dan tidak ada perbedaan ketinggian antara lantai di luar pagar/pintu dengan lantai di dalam pagar/pintu; dan 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.
3.	Ruang/tempat penitipan atau bermain anak bagi pengunjung	Dapat dibuktikan dengan foto ruangan yang memenuhi syarat untuk difungsikan sebagai ruang/tempat penitipan atau bermain anak.	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 memerhatikan: a. lokasi/penempatan ruangan sesuai kebutuhan; b. privasi;

No	Indikator	Data Dukung	Petunjuk teknis
			c. kebersihan; d. kenyamanan; dan e. memiliki mainan sebagai sarana pendukung.
4.	Ruang/tempat ibadah	Dapat dibuktikan dengan foto adanya tempat ibadah yang digunakan secara tetap untuk melaksanakan kegiatan peribadatan yang layak.	Sesuai Pasal 37 Permen PUPR Nomor 14/PRT/M/2017 tentang Persyaratan Kemudahan Bangunan Gedung dan Pedoman Unit Layanan Disabilitas Direktorat Jenderal Pemasyarakatan. Tersedianya tempat ibadah yang dapat mengakomodasi ibadah setiap agama dan keyakinan yang diakui di Indonesia, dan mampu mengakomodasi kelompok rentan (Lansia, Penyandang Disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui serta Anak). Bangunan ruang/tempat ibadah harus memerhatikan: a. penempatan pada lokasi yang layak, bersih, mudah dicapai dan dilihat oleh setiap pengguna dan pengunjung; b. aksesibilitas bagi setiap penggunaanya, baik secara internal maupun eksternal; c. lebar pintu tempat ibadah minimal 90cm 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; d. sanitasi, ventilasi, dan pencahayaan yang memadai; e. adanya <i>guiding block</i> menuju tempat ibadah;

No	Indikator	Data Dukung	Petunjuk teknis
			f. disediakan fasilitas berbasis teknologi/digital yang dapat diakses seperti dalam bentuk <i>running text</i>, audio, dan huruf braille; g. disediakan penerjemah bahasa isyarat dalam setiap khotbah/ceramah keagamaan; h. disediakan tempat ibadah bagi pengguna kursi roda; i. pencahayaan yang memadai; dan j. disediakan loker untuk menyimpan sepatu atau barang bawaan dengan ketinggian maksimal 75cm.
5.	Fasilitas tanggap bencana atau keadaan darurat	Dapat dibuktikan dengan foto: 1. SOP manajemen penanggulangan bencana atau keadaan darurat dan evakuasi; dan 2. sarana tanggap bencana yang sesuai dengan standar kelayakan.	Tersedianya sarana tanggap bencana atau keadaan darurat yang mampu mengakomodasi kebutuhan perlindungan kelompok rentan (Lansia, Penyandang Disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui serta Anak), seperti: a. hidran pemadam kebakaran; b. sistem peringatan dini atas bencana atau keadaan darurat (audio atau visual); c. jalur kemudahan evakuasi pengguna dan pengujung dari dalam ke luar bangunan; d. lokasi atau titik kumpul sebagai bagian dari evakuasi; e. pencahayaan & petunjuk pada jalur evakuasi yang bebas hambatan; dan f. seluruh akses yang layak bagi pengguna kursi roda.
6.	Ruang atau blok hunian tahanan/WBP/Andikpas khusus kelompok rentan	Dapat dibuktikan dengan foto adanya ruang atau blok hunian tahanan/WBP/Andikpas yang layak.	a. Adanya Pemisahan blok untuk Tahanan/WBP/Anndikpas khusus kelompok rentan;

No	Indikator	Data Dukung	Petunjuk teknis
			b. Ruang/blok hunian tidak sempit dan memudahkan kelompok rentan untuk bergerak/bermobilitas; c. Pencapaian ruang harus memadai; dan d. Ruang WBP/blok hunian kelompok rentan diupayakan dekat dengan klinik dan berada di lantai dasar.
7.	Tempat olahraga bagi tahanan/WBP/Andikpas	Dapat dibuktikan dengan foto adanya tempat olahraga yang layak.	a. Tempat olahraga berada di area yang mudah dijangkau dan dicapai; b. Tempat olahraga dapat diakses dan dapat digunakan oleh kelompok rentan; c. Adanya <i>guiding block</i> menuju tempat olahraga; d. Disediakannya media informasi yang akses bagi kelompok rentan di tempat olahraga; dan e. Alat-alat olahraga mengakomodasi kebutuhan kelompok rentan.
8.	Persediaan air bersih bagi tahanan/WBP/Andikpas	Dapat dibuktikan dengan foto sumber, penampungan, dan sistem pengelolaan air bersih yang digunakan sebagai sanitasi dan konsumsi.	Tersedianya air bersih dan berkualitas bagi Tahanan/WBP/Andikpas yang digunakan untuk: a. konsumsi; dan b. mandi, cuci, kakus.

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 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 pengujung dan tahanan/WBP/Andikpas kelompok rentan	Dapat dibuktikan dengan Surat Keputusan Kepala Unit Kerja dan data laporan petugas yang ada setiap harinya untuk melayani kelompok rentan.
4.	Tersedianya petugas kesehatan	Dapat dibuktikan dengan Surat Keputusan Kepala Unit Kerja mengenai penempatan dan penugasan dokter/petugas kesehatan pada unit kerja yang bersangkutan.
5.	Surat Keputusan Kepala Unit Kerja mengenai Pembentukan Unit Layanan Disabilitas (ULD)	Dapat dibuktikan dengan Surat Keputusan Kepala Unit Kerja.
6.	Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang Pelayanan Kelompok Rentan	Dapat dibuktikan dengan dokumen SOP yang ditandatangani oleh Kepala Unit Kerja.

KRITERIA DAN INDIKATOR PELAYANAN PUBLIK BERBASIS HAK ASASI MANUSIA
DI LINGKUNGAN LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN/RUMAH TAHANAN NEGARA PEREMPUAN

No	Indikator	Data Dukung	Petunjuk teknis
1.	Maklumat pelayanan	Dapat dibuktikan dengan data dukung berupa foto 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 (Lansia, Penyandang Disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui serta Anak)."
2.	Informasi layanan dan rambu-rambu bagi pengunjung dan tahanan/WBP kelompok rentan	Dapat dibuktikan dengan data dukung berupa foto yang menunjukkan bahwa informasi layanan dan rambu-rambu terlihat jelas dan bermanfaat bagi kelompok rentan (Lansia, Penyandang Disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui serta Anak).	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 dan Pedoman Unit Layanan Disabilitas Direktorat Jenderal Pemasyarakatan seperti: tersedianya rambu-rambu petunjuk bersifat verbal, visual, atau dapat diraba atau tanda yang dibuat/digambar/ditulis/dicetak pada bidang halaman/lantai/jalan atau petunjuk dalam huruf braille dan/atau audiovisual bagi kelompok rentan (Lansia, Penyandang Disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui serta Anak).
3.	Penanganan pengaduan	Dapat dibuktikan dengan foto spanduk atau banner yang memperlihatkan nomor call center, atau aplikasi yang terpampang	Penanganan pengaduan dilihat dari tersedianya call center dan pengaduan (baik secara online maupun offline) yang dapat diakses atau berguna

a. Kriteria: Ketersediaan Aksesibilitas

No	Indikator	Data Dukung	Petunjuk teknis
		dengan jelas, serta rekapitulasi data penanganan pengaduan yang ditandatangani oleh pimpinan di unit kerja.	bagi kelompok rentan (Lansia, Penyandang Disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui serta Anak), sekurang-kurangnya seperti: a. aplikasi pengaduan yang dapat diakses melalui <i>handphone</i> ; b. loket layanan pengaduan yang dapat diakses atau berguna bagi kelompok rentan (Lansia, Penyandang Disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui serta Anak); c. transparansi status pengaduan, ditindaklanjuti atau belum ditindaklanjuti; atau d. terdapat informasi atau aplikasi pengaduan dari kementerian/lembaga independen.
4.	Layanan khusus bagi pengujung kelompok rentan	Dapat dibuktikan dengan foto pelayanan khusus yang disiapkan dan dapat diakses atau berguna bagi kelompok rentan (Lansia, Penyandang Disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui serta Anak).	Tersedianya pelayanan untuk kelompok rentan: a. Tempat parkir • Lokasi tempat parkir mudah dijangkau; • Tempat parkir dilengkapi dengan petunjuk arah dan penandaan yang jelas dan dapat diakses bagi kelompok rentan; • Tempat parkir bagi kelompok rentan harus diletakkan pada jalur terdekat dengan bangunan gedung/fasilitas yang dituju dengan jarak paling jauh 60 (enam puluh) meter dari pintu masuk; • Terdapat <i>guiding block</i> yang memandu penyandang disabilitas netra dari tempat parkir menuju bangunan gedung atau fasilitas lainnya; • Tempat parkir bagi kelompok rentan harus memiliki ruang bebas yang cukup bagi

No	Indikator	Data Dukung	Petunjuk teknis
			pengguna kursi roda ketika kendaraannya keluar/masuk; • Tempat parkir bagi kelompok rentan diberikan simbol/gambar tanda parkir kelompok rentan dengan warna yang kontras dan rambu yang mudah dibaca oleh penyandang disabilitas; • Tempat parkir bagi kelompok rentan memiliki lebar 370cm untuk parkir tunggal dan 630cm untuk parkir ganda serta terhubung dengan ram atau jalan menuju bangunan gedung atau fasilitas lainnya; dan • Tempat parkir bagi kelompok rentan diletakkan pada permukaan dan landai. b. Loket layanan • Ruang tidak sempit dan memudahkan mobilitas Kelompok rentan pengguna kursi roda; • Meja pendaftaran dibuat dengan ketinggian maksimal 75cm; • Diberikan ruang bebas di kanan dan/atau kiri meja yang memungkinkan pengguna kursi roda untuk berbicara lebih dekat; dan • Disediakan dokumen administrasi dan berkas yang dapat diakses seperti <i>electronic file</i>, huruf braille, dan/atau aplikasi lain yang dapat diakses oleh penyandang disabilitas. c. Ruang tunggu • Perancangan dan penyediaan ruang tunggu harus memerhatikan penempatannya di lokasi yang mudah dilihat/dikenali oleh

No	Indikator	Data Dukung	Petunjuk teknis
			Pengguna Bangunan Gedung dan Pengunjung Bangunan Gedung; • Perancangan dan penyediaan ruang tunggu memudahkan kelompok rentan untuk bergerak; • Menyediakan area tunggu bagi pengguna kursi roda dengan ukuran paling sedikit 90cm x 130cm; • 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 • Disediakan alat bantu mobilitas seperti kursi roda dan alat bantu lain yang dapat digunakan oleh orang yang memiliki hambatan gerak atau mobilitas.
5.	Lantai pemandu (<i>guiding block</i>)	Dapat dibuktikan dengan foto yang jelas lantai dari awal mula sampai tujuan akhir lantai pemandu digunakan.	Tersedianya lantai pemandu yang dimaksud berupa: a. ubin pengarah (<i>guiding block</i>) bermotif garis berfungsi untuk menunjukkan arah perjalanan; b. ubin peringatan (<i>warning block</i>) bermotif bulat berfungsi untuk memberikan peringatan terhadap adanya perubahan situasi di sekitarnya; dan c. ubin harus dibuat dari material yang kuat, tidak licin, dan diberikan warna yang kontras dengan warna ubin di sekitarnya seperti kuning, jingga, atau warna lainnya sehingga

No	Indikator	Data Dukung	Petunjuk teknis
			mudah dikenali oleh penyandang gangguan penglihatan yang hanya mampu melihat sebagian (<i>low vision</i>).
6.	Alat bantu kelompok rentan	Dapat dibuktikan dengan foto alat bantu baik saat digunakan maupun tidak.	Tersedianya alat bantu untuk kelompok rentan berupa: a. kursi roda; dan b. tongkat.
7.	Jalan landai/ram	Dapat dibuktikan dengan foto dari letak jalan landai/ram yang ditempatkan pada setiap akses yang akan dilalui oleh kelompok rentan (Lansia, Penyandang Disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui serta Anak).	Tersedianya jalan landai/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 (Lansia, Penyandang Disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui serta Anak), sekurang-kurangnya memenuhi kriteria sebagai berikut: a. ram harus memiliki kelandaian dengan derajat yang sesuai (tidak curam); b. lebar efektif ram cukup untuk kursi roda dan tidak licin c. pegangan rambat (<i>handrail</i>) aman dan nyaman untuk digenggam pada setiap 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	Dapat dibuktikan dengan foto dari letak jalan yang ditempatkan pada setiap akses yang akan dilalui oleh kelompok rentan (Lansia, Penyandang Disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui serta Anak).	a. Jalan antarruang dan antargedung dibuat rata dan tidak ada perbedaan ketinggian lantai; b. Adanya kelengkapan sarana dan prasarana, antara lain <i>handrail</i> , papan informasi yang dapat diakses, dan <i>guiding block</i> ; c. Kemiringan permukaan jalan yang mudah dilalui;

No	Indikator	Data Dukung	Petunjuk teknis
			d. Adanya keterpaduan aspek penataan bangunan dan lingkungan serta aksesibilitas antarlingkungan dan kawasan yang memudahkan kelompok rentan; e. Keamanan, kenyamanan, dan kemudahan pengguna dan pengunjung bangunan gedung; f. Jarak tempuh agar pengguna bangunan gedung dan pengunjung dapat mencapai tujuan sedekat mungkin.

b. Kriteria: Ketersediaan Sarana Prasarana

No	Indikator	Data Dukung	Petunjuk teknis
1.	Toilet ramah disabilitas bagi pengunjug dan tahanan/WBP	Dapat dibuktikan dengan 1. foto toilet yang difungsikan dan dapat diakses atau berguna untuk para pemohon/penerima layanan kelompok rentan (Lansia, Wanita Hamil dan Disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui serta Anak); dan 2. foto toilet yang difungsikan dan dapat diakses atau berguna untuk tahanan/WBP kelompok rentan (Lansia, Penyandang Disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui serta Anak).	Tersedianya toilet yang memenuhi kebutuhan kelompok rentan (lansia, penyandang disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui serta Anak) sesuai pasal 19 Permen PUPR Nomor 14/PRT/M/2017 tentang Persyaratan Kemudahan Bangunan Gedung, sekurang-kurangnya mencakup: a. toilet menggunakan pintu geser dengan lebar 90cm lengkap dengan kuncinya; b. ukuran ruang toilet minimal 1,5m x 1,5m, agar kursi roda bisa bermobilitas; c. disediakan toilet duduk; 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), dengan ketentuan kemiringan ram maksimal 7-10 derajat; e. besi pegangan yang harus tersedia di kiri dan kanan wc; f. tersedianya tombol darurat jika terjadi keadaan darurat diletakkan pada tempat yang mudah dicapai dan dijangkau, seperti pada daerah pintu masuk toilet; g. disediakan tombol pencahayaan darurat (<i>emergency light button</i>) bila sewaktu-waktu listrik padam; dan h. disediakan wastafel dan pengering tangan dengan ketinggian 75cm.

No	Indikator	Data Dukung	Petunjuk teknis
2.	Ruang laktasi/menyusui bagi pengunjung dan tahanan/WBP	Dapat dibuktikan dengan: 1. foto ruangan yang memenuhi syarat untuk difungsikan sebagai ruang laktasi bagi pengunjung; dan 2. foto ruangan yang memenuhi syarat untuk difungsikan sebagai ruang laktasi bagi tahanan/WBP.	Tersedianya ruang laktasi yang sesuai standar Pasal 39 Permen PUPR Nomor 14/PRT/M/2017 tentang Persyaratan Kemudahan Bangunan Gedung dan Pedoman Unit Layanan Disabilitas Direktorat Jenderal Pemasaran yang mencerminkan ruang terjamin privasi, kenyamanan, dan perlindungan kepada ibu dalam proses laktasi dengan fasilitas pendukung seperti: a. ada wastafel; b. ada tempat tidur kecil untuk bayi; c. kulkas kecil untuk penyimpanan ASI; d. kipas angin atau penyejuk ruangan; e. Lebar pintu minimal 90cm, rata, dan tidak ada perbedaan ketinggian antara lantai di luar pagar/pintu dengan lantai di dalam pagar/pintu; dan 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.
3.	Ruang/tempat penitipan atau bermain anak bagi pengunjung	Dapat dibuktikan dengan foto ruangan yang memenuhi syarat untuk difungsikan sebagai ruang/tempat penitipan atau bermain anak.	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 memerhatikan: a. lokasi/penempatan ruangan sesuai kebutuhan; b. privasi;

No	Indikator	Data Dukung	Petunjuk teknis
			c. kebersihan; d. kenyamanan; dan e. memiliki mainan sebagai sarana pendukung.
4.	Ruang/tempat ibadah	Dapat dibuktikan dengan foto adanya tempat ibadah yang digunakan secara tetap untuk melaksanakan kegiatan peribadatan yang layak.	Sesuai Pasal 37 Permen PUPR Nomor 14/PRT/M/2017 tentang Persyaratan Kemudahan Bangunan Gedung dan Pedoman Unit Layanan Disabilitas Direktorat Jenderal Pemasyarakan. Tersedianya tempat ibadah yang dapat mengakomodasi ibadah setiap agama dan keyakinan yang diakui di Indonesia, dan mampu mengakomodasi kelompok rentan (Lansia, Penyandang Disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui serta Anak). Bangunan ruang/tempat ibadah harus memerhatikan: a. penempatan pada lokasi yang layak, bersih, mudah dicapai dan dilihat oleh setiap pengguna dan pengunjung; b. aksesibilitas bagi setiap penggunaanya, baik secara internal maupun eksternal; c. lebar pintu tempat ibadah minimal 90cm 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; d. sanitasi, ventilasi, dan pencahayaan yang memadai; e. adanya <i>guiding block</i> menuju tempat ibadah;

No	Indikator	Data Dukung	Petunjuk teknis
			f. disediakan fasilitas berbasis teknologi/digital yang dapat diakses seperti dalam bentuk <i>running text</i>, audio, dan huruf braille; g. disediakan penerjemah bahasa isyarat dalam setiap khotbah/ceramah keagamaan; h. disediakan tempat ibadah bagi pengguna kursi roda; i. pencahayaan yang memadai; dan j. disediakan loker untuk menyimpan sepatu atau barang bawaan dengan ketinggian maksimal 75cm.
5.	Fasilitas tanggap bencana atau keadaan darurat	Dapat dibuktikan dengan foto: 1. SOP manajemen penanggulangan bencana atau keadaan darurat dan evakuasi; dan 2. sarana tanggap bencana yang sesuai dengan standar kelayakan.	Tersedianya sarana tanggap bencana atau keadaan darurat yang mampu mengakomodasi kebutuhan perlindungan kelompok rentan (Lansia, Penyandang Disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui serta Anak), seperti: a. hidran pemadam kebakaran; b. sistem peringatan dini atas bencana atau keadaan darurat (audio atau visual); c. jalur kemudahan evakuasi pengguna dan pengujung dari dalam ke luar bangunan; d. lokasi atau titik kumpul sebagai bagian dari evakuasi; e. pencahayaan & petunjuk pada jalur evakuasi yang bebas hambatan; dan f. seluruh akses yang layak bagi pengguna kursi roda.
6.	Ruang/blok hunian tahanan/WBP khusus kelompok rentan	Dapat dibuktikan dengan foto adanya ruang atau blok hunian tahanan/WBP yang layak.	a. Adanya Pemisahan blok untuk Tahanan/WBP khusus kelompok rentan;

No	Indikator	Data Dukung	Petunjuk teknis
			b. Ruang/blok hunian tidak sempit dan memudahkan kelompok rentan untuk bergerak/bermobilitas; c. Pencapaian ruang harus memadai; dan d. Ruang WBP/blok hunian kelompok rentan diupayakan dekat dengan klinik dan berada di lantai dasar.
7.	Tempat olah raga bagi tahanan/WBP	Dapat dibuktikan dengan foto adanya tempat olahraga yang layak.	a. Tempat olahraga berada di area yang mudah dijangkau dan dicapai; b. Tempat olahraga dapat diakses dan dapat digunakan oleh kelompok rentan; c. Adanya <i>guiding block</i> menuju tempat olahraga; d. Disediakannya media informasi yang akses bagi kelompok rentan di tempat olahraga; dan e. Alat-alat olahraga mengakomodasi kebutuhan kelompok rentan.
8.	Persediaan air bersih bagi tahanan/WBP	Dapat dibuktikan dengan foto sumber, penampungan, dan sistem pengelolaan air bersih yang digunakan sebagai sanitasi dan konsumsi.	Tersedianya air bersih dan berkualitas bagi Tahanan/WBP yang digunakan untuk: a. konsumsi; dan b. mandi, cuci, kakus.
9.	Program promotif dan kuratif-rehabilitatif gizi	Dapat dibuktikan dengan foto dan laporan singkat kegiatan program promotif dan kuratif-rehabilitatif gizi.	Sesuai Dengan Keputusan Direktur Jenderal Pemasaran Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor: PAS-03.OT.02.02 Tahun 2020 Tentang Standar Pelayanan dan Perawatan Dasar Kesehatan Perempuan di Lapas, Rutan dan LPKA, yang meliputi: a. Kegiatan promotif berupa Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE) dengan materi sebagai berikut:

No	Indikator	Data Dukung	Petunjuk teknis
			• KIE tentang pentingnya kegiatan menimbang berat badan secara teratur; • KIE tentang manfaat pemberian ASI saja kepada bayi sejak lahir sampai umur 6 bulan (ASI Eksklusif); • KIE tentang manfaat konsumsi makanan yang beraneka ragam; • KIE tentang manfaat mengkonsumsi garam beryodium; dan • KIE tentang manfaat suplementasi gizi dan jenis-jenisnya. b. Kegiatan kuratif-rehabilitatif berupa suplementasi gizi dalam bentuk penambahan makanan atau zat gizi: • makanan tambahan; • tablet tambah darah; • kapsul vitamin a; dan • bubuk tabur gizi.

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 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 dan tahanan/WBP kelompok rentan	Dapat dibuktikan dengan Surat Keputusan Kepala Unit Kerja dan data laporan petugas yang ada setiap harinya untuk melayani kelompok rentan.
4.	Tersedianya petugas kesehatan	Dapat dibuktikan dengan Surat Keputusan Kepala Unit Kerja mengenai penempatan dan penugasan dokter/petugas kesehatan pada unit kerja yang bersangkutan.
5.	Surat Keputusan Kepala Unit Kerja mengenai Pembentukan Unit Layanan Disabilitas (ULD)	Dapat dibuktikan dengan Surat Keputusan Kepala Unit Kerja
6.	Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang Pelayanan Kelompok Rentan	Dapat dibuktikan dengan dokumen SOP yang ditandatangani Kepala Unit Kerja.

KRITERIA DAN INDIKATOR PELAYANAN PUBLIK BERBASIS HAK ASASI MANUSIA
DI LINGKUNGAN BALAI PEMASYARAKATAN

a. Kriteria: Ketersediaan Aksesibilitas

No	Indikator	Data Dukung	Petunjuk teknis
1.	Maklumat pelayanan	Dapat dibuktikan dengan data dukung berupa foto 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 (Lansia, Penyandang Disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui serta Anak).”
2.	Informasi layanan dan rambu-rambu bagi klien dan pengunjung kelompok rentan	Dapat dibuktikan dengan data dukung berupa foto yang menunjukkan bahwa informasi layanan dan rambu-rambu terlihat jelas dan bermanfaat bagi kelompok rentan (Lansia, Penyandang Disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui serta Anak).	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 dan Pedoman Unit Layanan Disabilitas Direktorat Jenderal Pemasyarakatan seperti: tersedianya rambu-rambu petunjuk bersifat verbal, visual, atau dapat diraba atau tanda yang dibuat/digambar/ditulis/dicetak pada bidang halaman/lantai/jalan atau petunjuk dalam huruf braille dan/atau audiovisual bagi kelompok rentan (Lansia, Penyandang Disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui serta Anak).
3.	Penanganan pengaduan	Dapat dibuktikan dengan foto spanduk atau banner yang memperlihatkan nomor call center, atau aplikasi yang terpampang dengan jelas, serta rekapitulasi data	Penanganan pengaduan dilihat dari tersedianya call center dan pengaduan (baik secara online maupun offline) yang dapat diakses atau berguna bagi kelompok rentan (Lansia, Penyandang

No	Indikator	Data Dukung	Petunjuk teknis
		penanganan pengaduan yang ditandatangani oleh pimpinan di unit kerja.	Disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui serta Anak), sekurang-kurangnya seperti: a. aplikasi pengaduan yang dapat diakses melalui <i>handphone</i> ; b. loket layanan pengaduan yang dapat diakses atau berguna bagi kelompok rentan (Lansia, Penyandang Disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui serta Anak); c. transparansi status pengaduan, ditindaklanjuti atau belum ditindaklanjuti; atau d. terdapat informasi atau aplikasi pengaduan dari kementerian/lembaga independen.
4.	Layanan khusus bagi klien dan pengunjung kelompok rentan	Dapat dibuktikan dengan foto pelayanan khusus yang disiapkan dan dapat diakses atau berguna bagi kelompok rentan (Lansia, Penyandang Disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui serta Anak).	Tersedianya pelayanan untuk kelompok rentan: a. Tempat parkir • Lokasi tempat parkir mudah dijangkau; • Tempat parkir dilengkapi dengan petunjuk arah dan penandaan yang jelas dan dapat diakses bagi kelompok rentan; • Tempat parkir bagi kelompok rentan harus diletakkan pada jalur terdekat dengan bangunan gedung/fasilitas yang dituju dengan jarak paling jauh 60 (enam puluh) meter dari pintu masuk; • Terdapat <i>guiding block</i> yang memandu penyandang disabilitas netra dari tempat parkir menuju bangunan gedung atau fasilitas lainnya; • Tempat parkir bagi kelompok rentan harus memiliki ruang bebas yang cukup bagi pengguna kursi roda ketika kendaraannya keluar/masuk;

No	Indikator	Data Dukung	Petunjuk teknis
			• Tempat parkir bagi kelompok rentan diberikan simbol/gambar tanda parkir kelompok rentan dengan warna yang kontras dan rambu yang mudah dibaca oleh penyandang disabilitas; • Tempat parkir bagi kelompok rentan memiliki lebar 370cm untuk parkir tunggal dan 630cm untuk parkir ganda serta terhubung dengan ram atau jalan menuju bangunan gedung atau fasilitas lainnya; dan • Tempat parkir bagi kelompok rentan diletakkan pada permukaan dan landai. b. Loket layanan • Ruang tidak sempit dan memudahkan mobilitas Kelompok rentan pengguna kursi roda; • Meja pendaftaran dibuat dengan ketinggian maksimal 75cm; • Diberikan ruang bebas di kanan dan/atau kiri meja yang memungkinkan pengguna kursi roda untuk berbicara lebih dekat; dan • Disediakan dokumen administrasi dan berkas yang dapat diakses seperti <i>electronic file</i>, huruf braille, dan/atau aplikasi lain yang dapat diakses oleh penyandang disabilitas. c. Ruang tunggu • Perancangan dan penyediaan ruang tunggu harus memerhatikan penempatannya di lokasi yang mudah dilihat/dikenali oleh Pengguna Bangunan Gedung dan Pengunjung Bangunan Gedung;

No	Indikator	Data Dukung	Petunjuk teknis
			• Perancangan dan penyediaan ruang tunggu memudahkan kelompok rentan untuk bergerak; • Menyediakan area tunggu bagi pengguna kursi roda dengan ukuran paling sedikit 90cm x 130cm; • 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 • Disediakan alat bantu mobilitas seperti kursi roda dan alat bantu lain yang dapat digunakan oleh orang yang memiliki hambatan gerak atau mobilitas.
5.	Lantai pemandu (<i>guiding block</i>)	Dapat dibuktikan dengan foto yang jelas lantai dari awal mula sampai tujuan akhir lantai pemandu digunakan.	Tersedianya lantai pemandu yang dimaksud berupa: a. ubin pengarah (<i>guiding block</i>) bermotif garis berfungsi untuk menunjukkan arah perjalanan; b. ubin peringatan (<i>warning block</i>) bermotif bulat berfungsi untuk memberikan peringatan terhadap adanya perubahan situasi di sekitarnya; dan c. ubin harus dibuat dari material yang kuat, tidak licin, dan diberikan warna yang kontras dengan warna ubin di sekitarnya seperti kuning, jingga, atau warna lain yang sehingga mudah dikenali oleh penyandang gangguan penglihatan yang hanya mampu melihat sebagian (<i>low vision</i>).

No	Indikator	Data Dukung	Petunjuk teknis
6.	Alat bantu kelompok rentan	Dapat dibuktikan dengan foto alat bantu baik saat digunakan maupun tidak.	Tersedianya alat bantu untuk kelompok rentan berupa: a. kursi roda; dan b. tongkat.
7.	Jalan landai/ram	Dapat dibuktikan dengan foto dari letak jalan landai/ram yang ditempatkan pada setiap akses yang akan dilalui oleh kelompok rentan (Lansia, Penyandang Disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui serta Anak).	Tersedianya jalan landai/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 (Lansia, Penyandang Disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui serta Anak), sekurang-kurangnya memenuhi kriteria sebagai berikut: a. ram harus memiliki kelandaian dengan derajat yang sesuai (tidak curam); b. lebar efektif ram cukup untuk kursi roda dan tidak licin c. pegangan rambat (<i>handrail</i>) aman dan nyaman untuk digenggam pada setiap 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	Dapat dibuktikan dengan foto dari letak jalan yang ditempatkan pada setiap akses yang akan dilalui oleh kelompok rentan (Lansia, Penyandang Disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui serta Anak).	a. Jalan antarruang dan antargedung dibuat rata dan tidak ada perbedaan ketinggian lantai; b. Adanya kelengkapan sarana dan prasarana, antara lain <i>handrail</i> , papan informasi yang dapat diakses, dan <i>guiding block</i> ; c. Kemiringan permukaan jalan yang mudah dilalui; d. Adanya keterpaduan aspek penataan bangunan dan lingkungan serta aksesibilitas

No	Indikator	Data Dukung	Petunjuk teknis
			antarlingkungan dan kawasan yang memudahkan kelompok rentan; e. Keamanan, kenyamanan, dan kemudahan pengguna dan pengunjung bangunan gedung; dan f. Jarak tempuh agar pengguna bangunan gedung dan pengunjung dapat mencapai tujuan sedekat mungkin.

b. Kriteria: Ketersediaan Sarana Prasarana

No	Indikator	Data Dukung	Petunjuk teknis
1.	Toilet ramah disabilitas bagi klien dan pengunjung	Dapat dibuktikan dengan foto toilet yang difungsikan dan dapat diakses atau berguna untuk para pemohon/penerima layanan kelompok rentan (Lansia, Penyandang Disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui serta Anak).	Tersedianya toilet yang memenuhi kebutuhan kelompok rentan (lansia, penyandang disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui serta Anak) sesuai pasal 19 Permen PUPR Nomor 14/PRT/M/2017 tentang Persyaratan Kemudahan Bangunan Gedung, sekurang-kurangnya mencakup: a. toilet menggunakan pintu geser dengan lebar 90cm lengkap dengan kuncinya; b. ukuran ruang toilet minimal 1,5m x 1,5m, agar kursi roda bisa bermobilitas; c. disediakan toilet duduk; 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), dengan ketentuan kemiringan ram maksimal 7-10 derajat; e. besi pegangan yang harus tersedia di kiri dan kanan wc; f. tersedianya tombol darurat jika terjadi keadaan darurat diletakkan pada tempat yang mudah dicapai dan dijangkau, seperti pada daerah pintu masuk toilet; g. disediakan tombol pencahayaan darurat (<i>emergency light button</i>) bila sewaktu-waktu listrik padam; dan h. disediakan wastafel dan pengering tangan dengan ketinggian 75cm.

No	Indikator	Data Dukung	Petunjuk teknis
2.	Ruang laktasi/menyusui bagi klien dan pengunjung	Dapat dibuktikan dengan foto ruangan yang memenuhi syarat untuk difungsikan sebagai ruang laktasi.	Tersedianya ruang laktasi yang sesuai standar Pasal 39 Permen PUPR Nomor 14/PRT/M/2017 tentang Persyaratan Kemudahan Bangunan Gedung dan Pedoman Unit Layanan Disabilitas Direktorat Jenderal Pemasaran yang mencerminkan ruang terjamin privasi, kenyamanan, dan perlindungan kepada ibu dalam proses laktasi dengan fasilitas pendukung seperti: a. ada wastafel; b. ada tempat tidur kecil untuk bayi; c. kulkas kecil untuk penyimpanan asi; d. kipas angin atau penyejuk ruangan; e. lebar pintu minimal 90cm, rata, dan tidak ada perbedaan ketinggian antara lantai di luar pagar/pintu dengan lantai di dalam pagar/pintu; dan 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.
3.	Ruang/tempat penitipan atau bermain anak bagi klien dan pengunjung	Dapat dibuktikan dengan foto ruangan yang memenuhi syarat untuk difungsikan sebagai ruang/tempat penitipan atau bermain anak.	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 memerhatikan: a. lokasi/penempatan ruangan sesuai kebutuhan; b. privasi;

No	Indikator	Data Dukung	Petunjuk teknis
			c. kebersihan; d. kenyamanan; dan e. memiliki mainan sebagai sarana pendukung.
4.	Ruang/tempat ibadah	Dapat dibuktikan dengan foto adanya tempat ibadah yang digunakan secara tetap untuk melaksanakan kegiatan peribadatan yang layak.	Sesuai Pasal 37 Permen PUPR Nomor 14/PRT/M/2017 tentang Persyaratan Kemudahan Bangunan Gedung dan Pedoman Unit Layanan Disabilitas Direktorat Jenderal Pemasyarakan. Tersedianya tempat ibadah yang dapat mengakomodasi ibadah setiap agama dan keyakinan yang diakui di Indonesia, dan mampu mengakomodasi kelompok rentan (Lansia, Penyandang Disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui serta Anak). Bangunan ruang/tempat ibadah harus memerhatikan: a. penempatan pada lokasi yang layak, bersih, mudah dicapai dan dilihat oleh setiap pengguna dan pengunjung; b. aksesibilitas bagi setiap pengguna, baik secara internal maupun eksternal; c. lebar pintu tempat ibadah minimal 90cm 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; d. sanitasi, ventilasi, dan pencahayaan yang memadai; e. adanya <i>guiding block</i> menuju tempat ibadah;

No	Indikator	Data Dukung	Petunjuk teknis
			f. disediakan fasilitas berbasis teknologi/digital yang dapat diakses seperti dalam bentuk <i>running text</i>, audio, dan huruf braille; g. disediakan penerjemah bahasa isyarat dalam setiap khotbah/ceramah keagamaan; h. disediakan tempat ibadah bagi pengguna kursi roda; i. pencahayaan yang memadai; dan j. disediakan loker untuk menyimpan sepatu atau barang bawaan dengan ketinggian maksimal 75cm.
5.	Ruang layanan konsultasi	Dapat dibuktikan dengan foto Ruang layanan konsultasi	Tersedianya ruang konsultasi yang ramah terhadap klien pemasyarakatan dan pengunjung kelompok rentan dengan fasilitas pendukung seperti: a. meja pendaftaran dibuat dengan ketinggian maksimal 75cm; b. diberikan ruang bebas di kanan dan/atau kiri meja yang memungkinkan pengguna kursi roda untuk berbicara lebih dekat; c. disediakan dokumen administrasi dan berkas yang dapat diakses seperti <i>electronic file</i>, huruf braille, dan/atau aplikasi lain yang dapat diakses oleh penyandang disabilitas; d. lebar pintu minimal 90cm, rata, dan tidak ada perbedaan ketinggian antara lantai di luar pagar/pintu dengan lantai di dalam pagar/pintu; dan e. tidak ada perbedaan ketinggian antara lantai di luar ruang konsultasi dengan lantai dalam

No	Indikator	Data Dukung	Petunjuk teknis
			ruang konsultasi, 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.
6.	Fasilitas tanggap bencana atau keadaan darurat	Dapat dibuktikan dengan foto: 1. SOP manajemen penanggulangan bencana atau keadaan darurat dan evakuasi; dan 2. sarana tanggap bencana yang sesuai dengan standar kelayakan.	Tersedianya sarana tanggap bencana atau keadaan darurat yang mampu mengakomodasi kebutuhan perlindungan kelompok rentan (Lansia, Penyandang Disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui serta Anak), seperti: a. hidran pemadam kebakaran; b. sistem peringatan dini atas bencana atau keadaan darurat (audio atau visual); c. jalur kemudahan evakuasi pengguna dan pengujung dari dalam ke luar bangunan; d. lokasi atau titik kumpul sebagai bagian dari evakuasi; e. pencahayaan & 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 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 klien dan pengunjung kelompok rentan	Dapat dibuktikan dengan Surat Keputusan Kepala Unit Kerja dan data laporan petugas yang ada setiap harinya untuk melayani kelompok rentan.
4.	Surat Keputusan Kepala Unit Kerja mengenai Pembentukan Unit Layanan Disabilitas (ULD)	Dapat dibuktikan dengan Surat Keputusan Kepala Unit Kerja.
5.	Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang Pelayanan Kelompok Rentan	Dapat dibuktikan dengan dokumen SOP yang ditandatangani oleh Kepala Unit Kerja.

KRITERIA DAN INDIKATOR PELAYANAN PUBLIK BERBASIS HAK ASASI MANUSIA
DI LINGKUNGAN RUMAH PENYIMPANAN BARANG SITAAAN NEGARA

a. Kriteria: Ketersediaan Aksesibilitas

No	Indikator	Data Dukung	Petunjuk teknis
1.	Maklumat pelayanan	Dapat dibuktikan dengan data dukung berupa foto 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 (Lansia, Penyandang Disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui serta Anak).”
2.	Informasi layanan dan rambu-rambu bagi pengunjung kelompok rentan	Dapat dibuktikan dengan data dukung berupa foto yang menunjukkan bahwa informasi layanan dan rambu-rambu terlihat jelas dan bermanfaat bagi kelompok rentan (Lansia, Penyandang Disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui serta Anak).	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 dan Pedoman Unit Layanan Disabilitas Direktorat Jenderal Pemasyarakatan seperti: tersedianya rambu-rambu petunjuk bersifat verbal, visual, atau dapat diraba atau tanda yang dibuat/digambar/ditulis/dicetak pada bidang halaman/lantai/jalan atau petunjuk dalam huruf braille dan/atau audiovisual bagi kelompok rentan (Lansia, Penyandang Disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui serta Anak).
3.	Penanganan pengaduan	Dapat dibuktikan dengan foto spanduk atau banner yang memperlihatkan nomor call center, atau aplikasi yang terpampang dengan jelas, serta rekapitulasi data	Penanganan pengaduan dilihat dari tersedianya call center dan pengaduan (baik secara online maupun offline) yang dapat diakses atau berguna bagi kelompok rentan (Lansia, Penyandang

No	Indikator	Data Dukung	Petunjuk teknis
		penanganan pengaduan yang ditandatangani oleh pimpinan di unit kerja.	Disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui serta Anak), sekurang-kurangnya seperti: a. aplikasi pengaduan yang dapat diakses melalui <i>handphone</i> ; b. loket layanan pengaduan yang dapat diakses atau berguna bagi kelompok rentan (Lansia, Penyandang Disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui serta Anak); c. transparansi status pengaduan, ditindaklanjuti atau belum ditindaklanjuti; atau d. terdapat informasi atau aplikasi pengaduan dari kementerian/lembaga independen.
4.	Layanan khusus bagi pengujung kelompok rentan	Dapat dibuktikan dengan foto pelayanan khusus yang disiapkan dan dapat diakses atau berguna bagi kelompok rentan (Lansia, Penyandang Disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui serta Anak).	Tersedianya pelayanan untuk kelompok rentan: a. Tempat parkir • Lokasi tempat parkir mudah dijangkau; • Tempat parkir dilengkapi dengan petunjuk arah dan penandaan yang jelas dan dapat diakses bagi kelompok rentan; • Tempat parkir bagi kelompok rentan harus diletakkan pada jalur terdekat dengan bangunan gedung/fasilitas yang dituju dengan jarak paling jauh 60 (enam puluh) meter dari pintu masuk; • Terdapat <i>guiding block</i> yang memandu penyandang disabilitas netra dari tempat parkir menuju bangunan gedung atau fasilitas lainnya; • Tempat parkir bagi kelompok rentan harus memiliki ruang bebas yang cukup bagi pengguna kursi roda ketika kendaraannya keluar/masuk;

No	Indikator	Data Dukung	Petunjuk teknis
			• Tempat parkir bagi kelompok rentan diberikan simbol/gambar tanda parkir kelompok rentan dengan warna yang kontras dan rambu yang mudah dibaca oleh penyandang disabilitas; • Tempat parkir bagi kelompok rentan memiliki lebar 370cm untuk parkir tunggal dan 630cm untuk parkir ganda serta terhubung dengan ram atau jalan menuju bangunan gedung atau fasilitas lainnya; dan • Tempat parkir bagi kelompok rentan diletakkan pada permukaan dan landai. b. Loket layanan • Ruang tidak sempit dan memudahkan mobilitas Kelompok rentan pengguna kursi roda; • Meja pendaftaran dibuat dengan ketinggian maksimal 75cm; • Diberikan ruang bebas di kanan dan/atau kiri meja yang memungkinkan pengguna kursi roda untuk berbicara lebih dekat; dan • Disediakan dokumen administrasi dan berkas yang dapat diakses seperti <i>electronic file</i>, huruf braille, dan/atau aplikasi lain yang dapat diakses oleh penyandang disabilitas. c. Ruang tunggu • Perancangan dan penyediaan ruang tunggu harus memerhatikan penempatannya di lokasi yang mudah dilihat/dikenali oleh Pengguna Bangunan Gedung dan Pengunjung Bangunan Gedung;

No	Indikator	Data Dukung	Petunjuk teknis
			• Perancangan dan penyediaan ruang tunggu memudahkan kelompok rentan untuk bergerak; • Menyediakan area tunggu bagi pengguna kursi roda dengan ukuran paling sedikit 90cm x 130cm; • 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 • Disediakan alat bantu mobilitas seperti kursi roda dan alat bantu lain yang dapat digunakan oleh orang yang memiliki hambatan gerak atau mobilitas.
5.	Lantai pemandu (<i>guiding block</i>)	Dapat dibuktikan dengan foto yang jelas lantai dari awal mula sampai tujuan akhir lantai pemandu digunakan.	Tersedianya lantai pemandu yang dimaksud berupa: a. ubin pengarah (<i>guiding block</i>) bermotif garis berfungsi untuk menunjukkan arah perjalanan; b. ubin peringatan (<i>warning block</i>) bermotif bulat berfungsi untuk memberikan peringatan terhadap adanya perubahan situasi di sekitarnya; dan c. ubin harus dibuat dari material yang kuat, tidak licin, dan diberikan warna yang kontras dengan warna ubin di sekitarnya seperti kuning, jingga, atau warna lainnya sehingga mudah dikenali oleh penyandang gangguan penglihatan yang hanya mampu melihat sebagian (<i>low vision</i>).

No	Indikator	Data Dukung	Petunjuk teknis
6.	Alat bantu kelompok rentan	Dapat dibuktikan dengan foto alat bantu baik saat digunakan maupun tidak.	Tersedianya alat bantu untuk kelompok rentan berupa: a. kursi roda; dan b. tongkat.
7.	Jalan landai/ram	Dapat dibuktikan dengan foto dari letak jalan landai/ram yang ditempatkan pada setiap akses yang akan dilalui oleh kelompok rentan (Lansia, Penyandang Disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui serta Anak).	Tersedianya jalan landai/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 (Lansia, Penyandang Disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui serta Anak), sekurang-kurangnya memenuhi kriteria sebagai berikut: a. ram harus memiliki kelandaian dengan derajat yang sesuai (tidak curam); b. lebar efektif ram cukup untuk kursi roda dan tidak licin c. pegangan rambat (<i>handrail</i>) aman dan nyaman untuk digenggam pada setiap 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	Dapat dibuktikan dengan foto dari letak jalan yang ditempatkan pada setiap akses yang akan dilalui oleh kelompok rentan (Lansia, Penyandang Disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui serta Anak).	a. Jalan antartujuan dan antargedung dibuat rata dan tidak ada perbedaan ketinggian lantai; b. Adanya kelengkapan sarana dan prasarana, antara lain <i>handrail</i> , papan informasi yang dapat diakses, dan <i>guiding block</i> ; c. Kemiringan permukaan jalan yang mudah dilalui; d. Adanya keterpaduan aspek penataan bangunan dan lingkungan serta aksesibilitas

No	Indikator	Data Dukung	Petunjuk teknis
			antarlingkungan dan kawasan yang memudahkan kelompok rentan; e. Keamanan, kenyamanan, dan kemudahan pengguna dan pengunjung bangunan gedung; dan f. Jarak tempuh agar pengguna bangunan gedung dan pengunjung dapat mencapai tujuan sedekat mungkin.

b. Kriteria: Ketersediaan Sarana Prasarana

No	Indikator	Data Dukung	Petunjuk teknis
1.	Toilet ramah disabilitas bagi pengunjung	Dapat dibuktikan dengan foto toilet yang difungsikan dan dapat diakses atau berguna untuk para pemohon/penerima layanan kelompok rentan (Lansia, Penyandang Disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui serta Anak).	Tersedianya toilet yang memenuhi kebutuhan kelompok rentan (lansia, penyandang disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui serta Anak) sesuai pasal 19 Permen PUPR Nomor 14/PRT/M/2017 tentang Persyaratan Kemudahan Bangunan Gedung, sekurang-kurangnya mencakup: a. toilet menggunakan pintu geser dengan lebar 90cm lengkap dengan kuncinya; b. ukuran ruang toilet minimal 1,5m x 1,5m, agar kursi roda bisa bermobilitas; c. disediakan toilet duduk; 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), dengan

No	Indikator	Data Dukung	Petunjuk teknis
			ketentuan kemiringan ram maksimal 7-10 derajat; e. besi pegangan yang harus tersedia di kiri dan kanan wc; f. tersedianya tombol darurat jika terjadi keadaan darurat diletakkan pada tempat yang mudah dicapai dan dijangkau, seperti pada daerah pintu masuk toilet; g. disediakan tombol pencahayaan darurat (<i>emergency light button</i>) bila sewaktu-waktu listrik padam; dan h. disediakan wastafel dan pengering tangan dengan ketinggian 75cm.
2.	Ruang laktasi/menyusui bagi pengunjung	Dapat dibuktikan dengan foto ruangan yang memenuhi syarat untuk difungsikan sebagai ruang laktasi	Tersedianya ruang laktasi yang sesuai standar Pasal 39 Permen PUPR Nomor 14/PRT/M/2017 tentang Persyaratan Kemudahan Bangunan Gedung dan yang mencerminkan ruang terjamin privasi, kenyamanan, dan perlindungan kepada ibu dalam proses laktasi dengan fasilitas pendukung seperti: a. ada wastafel; b. ada tempat tidur kecil untuk bayi; c. kulkas kecil untuk penyimpanan asi; d. kipas angin atau penyejuk ruangan; e. lebar pintu minimal 90cm, rata, dan tidak ada perbedaan ketinggian antara lantai di luar pagar/pintu dengan lantai di dalam pagar/pintu; dan f. tidak ada perbedaan ketinggian antara lantai di luar ruang laktasi dengan lantai dalam ruang laktasi, bila terdapat perbedaan tinggi lantai

No	Indikator	Data Dukung	Petunjuk teknis
			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.
3.	Ruang/tempat penitipan atau bermain anak bagi pengunjung	Dapat dibuktikan dengan foto ruangan yang memenuhi syarat untuk difungsikan sebagai ruang/tempat penitipan atau bermain anak.	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 memerhatikan: a. lokasi/penempatan ruangan sesuai kebutuhan; b. privasi; c. kebersihan; d. kenyamanan; dan e. memiliki mainan sebagai sarana pendukung.
4.	Ruang/tempat ibadah	Dapat dibuktikan dengan foto adanya tempat ibadah yang digunakan secara tetap untuk melaksanakan kegiatan peribadatan yang layak.	Sesuai Pasal 37 Permen PUPR Nomor 14/PRT/M/2017 tentang Persyaratan Kemudahan Bangunan Gedung dan Pedoman Unit Layanan Disabilitas Direktorat Jenderal Pemasyarakatan. Tersedianya tempat ibadah yang dapat mengakomodasi ibadah setiap agama dan keyakinan yang diakui di Indonesia, dan mampu mengakomodasi kelompok rentan (Lansia, Penyandang Disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui serta Anak). Bangunan ruang/tempat ibadah harus memerhatikan: a. penempatan pada lokasi yang layak, bersih, mudah dicapai dan dilihat oleh setiap pengguna dan pengunjung; b. aksesibilitas bagi setiap penggunaanya, baik secara internal maupun eksternal;

No	Indikator	Data Dukung	Petunjuk teknis
			c. lebar pintu tempat ibadah minimal 90cm 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; d. sanitasi, ventilasi, dan pencahayaan yang memadai; e. adanya <i>guiding block</i> menuju tempat ibadah; f. disediakan fasilitas berbasis teknologi/digital yang dapat diakses seperti dalam bentuk <i>running text</i>, audio, dan huruf braille; g. disediakan penerjemah bahasa isyarat dalam setiap khotbah/ceramah keagamaan; h. disediakan tempat ibadah bagi pengguna kursi roda; i. pencahayaan yang memadai; dan j. disediakan loker untuk menyimpan sepatu atau barang bawaan dengan ketinggian maksimal 75cm.
5.	Fasilitas tanggap bencana atau keadaan darurat	Dapat dibuktikan dengan foto: 1. SOP manajemen penanggulangan bencana atau keadaan darurat dan evakuasi; dan 2. sarana tanggap bencana yang sesuai dengan standar kelayakan.	Tersedianya sarana tanggap bencana atau keadaan darurat yang mampu mengakomodasi kebutuhan perlindungan kelompok rentan (Lansia, Penyandang Disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui serta Anak), seperti: a. hidran pemadam kebakaran;

No	Indikator	Data Dukung	Petunjuk teknis
			b. sistem peringatan dini atas bencana atau keadaan darurat (audio atau visual); c. jalur kemudahan evakuasi pengguna dan pengunjug dari dalam ke luar bangunan; d. lokasi atau titik kumpul sebagai bagian dari evakuasi; e. pencahayaan & 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 pengunjug 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 pengunjug kelompok rentan	Dapat dibuktikan dengan Surat Keputusan Kepala Unit Kerja dan data laporan petugas yang ada setiap harinya untuk melayani kelompok rentan.
4.	Surat Keputusan Kepala Unit Pembentukan Unit Layanan Disabilitas (ULD)	Dapat dibuktikan dengan Surat Keputusan Kepala Unit Kerja.

No	Indikator	Data Dukung
5.	Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang Pelayanan Kelompok Rentan	Dapat dibuktikan dengan Dokumen SOP yang ditandatangani Kepala Unit Kerja.

MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

YASONNA H. LAOLY

LAMPIRAN II
PERATURAN MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 25 TAHUN 2023
TENTANG
PELAYANAN PUBLIK BERBASIS HAK ASASI MANUSIA

FORMAT SURAT PERNYATAAN PENCANANGAN
DI LINGKUNGAN UNIT KERJA ESELON I KEMENTERIAN HUKUM DAN
HAK ASASI MANUSIA/ KEMENTERIAN/LEMBAGA

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 dengan 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 dan dibuat dengan sebenar-benarnya berdasarkan komitmen bersama.

Dibuat di ...

(tanda tangan kepala unit kerja)
Nama Lengkap

Saksi I

Saksi II

(Nama Lengkap)

(Nama Lengkap)

Saksi I : Perwakilan Direktorat Jenderal (Nama dan tanda tangan)

Saksi II : Perwakilan Pegawai Unit Kerja (Nama dan tanda tangan)

FORMAT SURAT PERNYATAAN PENCANANGAN
 PADA KANTOR WILAYAH DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN HUKUM DAN
 HAK ASASI MANUSIA/PEMERINTAH DAERAH

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 dengan seluruh pegawai pada (nama unit kerja)..... menyatakan:

- Siap melaksanakan Pelayanan Publik Berbasis HAM (P2HAM) sesuai tahapan, kriteria dan indikator P2HAM.
- 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 dan Forkopimda serta 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)

FORMAT SURAT PERNYATAAN PENCANANGAN
PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN HUKUM
DAN 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 dengan 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 Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia dan Forkopimda serta 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 Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (Nama dan tanda tangan)

Saksi II

: Perwakilan Forkopimda (Nama dan tanda tangan)

Saksi III

: Perwakilan Pegawai Unit Kerja (Nama dan tanda tangan)

MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

YASONNA H. LAOLY