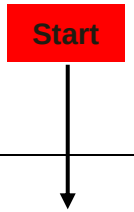
KEMENTERIAN HUKUM REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

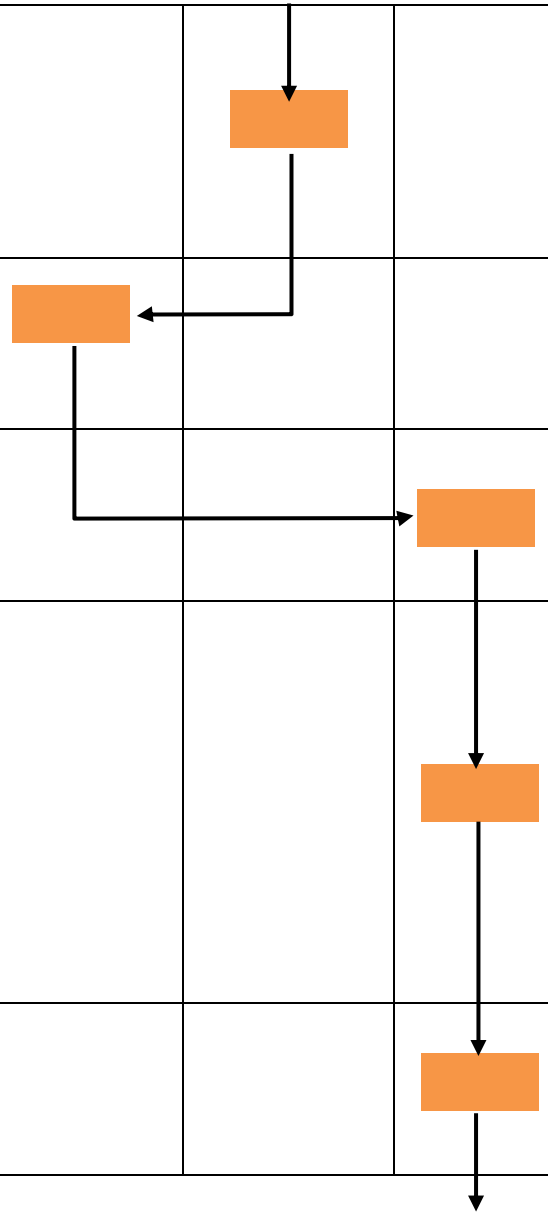
Nomor SOP	: W.14-OT.02.02-121
Tanggal Pembuatan	: 01 Februari 2025
Tanggal Revisi	: -
Tanggal Efektif	: 11 Februari 2025
DISAHKAN OLEH	Kepala Kantor Wilayah Agung Rektono Seto NIP. 196804101994032001
Nama SOP	: Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum DIY

DASAR HUKUM:	KUALIFIKASI PELAKSANA:
a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; b. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia; c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan; d. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas; e. Pedoman Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2022 tentang Pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Penyediaan Sarana dan Prasarana Ramah Kelompok Rentan.	1. Mengetahui tugas dan fungsi sistem dan prosedur administrasi pemerintahan; 2. Petugas Satpam (Satuan Pengamanan) yang mengetahui cara menggunakan kursi roda, tongkat, dan kruk; 3. Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang memiliki kemampuan berbahasa isyarat, mengetahui cara menggunakan kursi roda, tongkat, kruk, serta mengetahui cara penggunaan alat bantu tunanetra; 4. Petugas Pelayanan Publik atau petugas dengan tugas dan fungsi yang sesuai dan berkompeten dalam memberikan pelayanan.
KETERKAITAN:	PERALATAN/PERLENGKAPAN:
a. SOP Penerimaan Pengaduan Masyarakat; b. SOP Laporan Pengaduan Terhadap Pegawai.	1. Komputer dan printer; 2. Tablet; 3. WiFi; 4. TV informasi layanan; 5. TV siaran umum; 6. Kursi roda, tongkat, kruk; 7. Alat bantu tunanetra (Braile); 8. ATK.
PERINGATAN:	PENCATATAN DAN PENDATAAN:
Apabila SOP ini tidak dilaksanakan dengan baik maka proses layanan Nota Kesepahaman dan Perjanjian Kerja Sama pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM DIY akan terhambat.	Disimpan sebagai data elektronik dan manual.

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PELAYANAN PUBLIK RAMAH KELOMPOK RENTAN PADA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN HUKUM DIY

No	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			
		Petugas Satpam	Petugas Pembantu Layanan	Petugas Layanan	Kelengkapan	Waktu	Output	Keterangan
1.	Tamu/ pemohon layanan (kelompok rentan) datang ke kantor Kemenkum DIY melalui pintu masuk / pintu gerbang melapor Kepada Petugas Satpam				KTP Tamu	1 Menit		
2.	Petugas Satpam menerima tamu dengan senyum, salam, sapa dan meminta tamu menunjukkan KTP serta menanyakan keperluannya untuk dicatat dalam register				Buku Register	1 Menit	Data Tamu	
3.	Petugas Satpam mengarahkan dan memandu tamu untuk memarkir kendaraan pada parkir khusus prioritas kelompok rentan					2-3 Menit		Petugas Satpam memandu Tamu selama berada di kantor
4.	Apabila tamu membutuhkan alat bantu difabel/lansia, maka Petugas Satpam segera Meminjamkan alat bantu yang tersedia pada Petugas Pembantu Layanan					1 Menit		
5.	Petugas Satpam mengantar tamu menuju loket khusus prioritas kelompok rentan pada Petugas Pembantu Layanan					1 Menit		Petugas Satpam tetap siaga Memantau tamu selama menerima pelayanan

6.	Petugas Pembantu Layanan menerima tamu dengan senyum, salam, sapa dan apabila tamu membutuhkan alat bantu tunarungu/ tunanetra/ huruf braille, maka Petugas Pembantu Layanan segera meminjamkan alat bantu yang tersedia				- Kursi roda - Tongkat - Kruk	2-3 Menit		Menggunakan bahasa isyarat dan atau bantuan aplikasi IT untuk komunikasi kepada tamu tunarungu/ tunawicara
7.	Petugas Petugas Pembantu Layanan meminta bantuan Petugas Satpam untuk mengantar tamu ke Ruang Pelayanan Publik					1-2 Menit		
8.	Satpam menyampaikan adanya permintaan layanan kepada Petugas Pelayanan							
9.	Petugas Pelayanan memanggil tamu untuk diberikan pelayanan pada ruang pelayanan khusus prioritas kelompok rentan				- Tablet dengan aplikasi Hear Me dan Braille - Komputer dengan aplikasi TTB - Brailtex	< 1 Menit		
10.	Petugas Pelayanan menyampaikan informasi Standar Pelayanan dan memberikan pelayanan sesuai permintaan tamu					15 Menit	Layanan	



11.	Selesai memberikan layanan, Petugas Pelayanan meminta bantuan Petugas Satpam untuk mengantar tamu ke Petugas Pembantu Layanan untuk mengembalikan Alat Bantu					1 Menit		
12.	Petugas Satpam mengantar tamu ke Petugas Pembantu Layanan					1-2 Menit		
13.	Petugas Pembantu Layanan melakukan konfirmasi penerimaan layanan dan menawarkan pengisian survei kepuasan pelayanan publik				**- Komputer** **- WiFi**	1-2 Menit	Data Survey	
14.	Jika tamu sebelumnya meminjam alat bantu difabel/ lansia, maka Petugas Satpam menerima kembali alat bantu yang telah selesai dipinjam oleh tamu							Petugas Satpam menyimpan kembali dengan baik alat bantu difabel/ lansia yang telah selesai digunakan/ dipinjam oleh tamu pada Petugas
15.	Petugas Satpam mempersilakan tamu menuju pintu keluar dengan senyum, salam, sapa	SELESAI						