



WALIKOTA DENPASAR
PROVINSI BALI

PERATURAN WALIKOTA DENPASAR
NOMOR 4 TAHUN 2024
TENTANG
PELAYANAN PUBLIK BERBASIS HAK ASASI MANUSIA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA DENPASAR,

- Menimbang :
- a. bahwa untuk meningkatkan peran Pemerintah Kota Denpasar dalam pelaksanaan kewajiban penghormatan, perlindungan, pemenuhan, penegakan, dan pemajuan hak asasi manusia, diperlukan perbaikan terhadap kualitas layanan publik yang berlandaskan pada prinsip hak asasi manusia dengan berorientasi pada kebutuhan, kepastian, dan kepuasan penerima layanan publik;
 - b. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 4 ayat (2) Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 25 Tahun 2023 tentang Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia juga dapat dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia;

- Mengingat :
1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
 2. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1992 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Denpasar (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1992 Nomor 9, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3465);



3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 143, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6801);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
5. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2023 tentang Provinsi Bali (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 62, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6871);
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157);

7. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 25 Tahun 2023 tentang Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 815);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan: PERATURAN WALIKOTA TENTANG PELAYANAN PUBLIK BERBASIS HAK ASASI MANUSIA.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Denpasar.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kota Denpasar.
3. Walikota adalah Walikota Denpasar.
4. Perangkat Daerah adalah Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Daerah.
5. 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.
6. Prinsip HAM adalah hal yang menjadi dasar dari teori dan konsep HAM yang harus diaplikasikan dalam setiap kebijakan.
7. Penghormatan, Pelindungan, Pemenuhan, Penegakan dan Pemajuan HAM yang selanjutnya disingkat P5HAM adalah kewajiban dan tanggung jawab Negara terutama Pemerintah Daerah terhadap HAM sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dan Undang-Undang mengenai HAM.
8. Pelayanan Publik Berbasis HAM yang selanjutnya disingkat 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.

9. 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.
10. 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.
11. Kelompok Rentan adalah lanjut usia, anak, wanita hamil dan menyusui, serta penyandang disabilitas.
12. Aksesibilitas adalah kemudahan yang disediakan untuk Kelompok Rentan dalam memperoleh pelayanan.
13. Sistem Aplikasi Pelayanan Publik Berbasis HAM yang selanjutnya disebut Aplikasi P2HAM adalah sistem aplikasi yang terintegrasi antara unit kerja dengan Direktorat Jenderal HAM untuk mendukung proses pengumpulan, pemeriksaan, pengolahan, dan pelaporan terkait penilaian P2HAM.
14. Tim Penilai adalah tim yang mempunyai tugas melakukan penilaian unit kerja dalam rangka P2HAM.
15. Tim Pelaksana P2HAM adalah yang mempunyai tugas melaksanakan koordinasi, bimbingan teknis dan/atau sosialisasi, verifikasi, pembinaan, dan pengawasan pada unit kerja P2HAM.
16. Tim Koordinator Pelaksana P2HAM adalah tim yang mempunyai tugas melaksanakan koordinasi, bimbingan teknis dan/atau sosialisasi, verifikasi awal, pembinaan, dan pengawasan pada unit kerja P2HAM dilingkungan Pemerintah Daerah.
17. Operator adalah pejabat dan/atau pegawai yang ditunjuk oleh kepala unit kerja atau pelaksana P2HAM di Daerah untuk mengoordinasikan, menyiapkan, dan mengunggah data dukung pelaksanaan P2HAM ke dalam Aplikasi P2HAM.
18. Unit Kerja Pelayanan Publik Berbasis HAM yang selanjutnya disebut Unit Kerja P2HAM adalah predikat unit kerja yang telah memenuhi kriteria dan indikator P2HAM.
19. Perusahaan Umum Daerah yang selanjutnya disebut Perumda adalah badan usaha milik Daerah yang seluruh modalnya dimiliki Daerah.
20. Menteri adalah menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang hukum dan HAM.

Pasal 2

Tujuan ditetapkan Peraturan Walikota ini untuk:

- a. mewujudkan pelayanan publik Pemerintah Daerah yang berpedoman pada Prinsip HAM;
- b. mewujudkan Pemerintah Daerah 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. nondiskriminatif, yaitu bentuk kesetaraan dalam pelayanan yang tidak membedakan status sosial, agama, suku, jenis kelamin, bahasa, pandangan politik, kewarganegaraan, dan kedisabilitas;
- 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 Daerah.

BAB II
PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK
BERBASIS HAK ASASI MANUSIA

Bagian Kesatu
Pembentukan Tim Koordinator Pelaksana
Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia

Pasal 4

- (1) Pelaksanaan P2HAM dilaksanakan oleh pelaksana P2HAM yang menyelenggarakan pelayanan publik pada Pemerintah Daerah.
- (2) Pelaksana P2HAM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari:
 - a. Perangkat Daerah; dan
 - b. Perumda.

Pasal 5

- (1) Dalam rangka pelaksanaan P2HAM, Walikota membentuk Tim Koordinator Pelaksana P2HAM.
- (2) Pembentukan Tim Koordinator Pelaksana P2HAM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan setiap awal tahun berjalan.
- (3) Tim Koordinator Pelaksana P2HAM sebagaimana dimaksud pada ayat (2) terdiri dari:
 - a. unit kerja pada Perangkat Daerah yang membidangi urusan hukum;
 - b. unit kerja pada Perangkat Daerah yang membidangi urusan pembinaan dan pengawasan pelayanan publik; dan
 - c. instansi lainnya yang berkaitan dengan pelayanan publik.

Pasal 6

Tim Koordinator 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 awal di internal Pemerintah Daerah;
- d. menyiapkan laporan hasil verifikasi awal kepada Walikota;
- e. melakukan koordinasi terkait data pembanding dengan kementerian/lembaga;

- f. melaksanakan pembinaan terhadap pelaksana P2HAM sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (2) 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 dari:
 - 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 Walikota 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) Walikota mengajukan penancangan P2HAM kepada Menteri melalui Direktur Jenderal HAM.
- (3) Pelaksanaan penancangan P2HAM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disaksikan oleh perwakilan dari unsur Direktorat Jenderal HAM dan perwakilan dari unsur forum komunikasi pimpinan Daerah.
- (4) Pemerintah Daerah wajib membuat dan menyerahkan surat pernyataan penancangan kepada Direktur Jenderal HAM.
- (5) Pelaksana P2HAM sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 yang telah melaksanakan penancangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan akun untuk mengakses ke dalam Aplikasi P2HAM.

- (6) Format surat pernyataan pencahangan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

Pasal 10

Tim Koordinator Pelaksana P2HAM berkewajiban melakukan pendampingan dalam bentuk bimbingan teknis dan/atau sosialisasi kepada pelaksana P2HAM yang telah melaksanakan tahap pencahangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (5).

Pasal 11

- (1) Pelaksana P2HAM yang telah melaksanakan pencahangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 menyampaikan data dukung pelaksanaan P2HAM kepada Direktur Jenderal HAM berupa:
 - a. surat pernyataan pencahangan; dan
 - b. surat keputusan kepala pelaksana P2HAM sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (2) terkait penunjukkan Operator.
- (2) Penyampaian data dukung pelaksanaan P2HAM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan oleh Operator melalui Aplikasi P2HAM.

Bagian Ketiga Verifikasi

Pasal 12

- (1) Terhadap pelaksana P2HAM yang telah melalui tahap pencahangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9, dilakukan verifikasi awal oleh Tim Koordinator Pelaksana P2HAM.
- (2) Verifikasi awal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan terhadap bukti dokumen dan dokumentasi pemenuhan kriteria dan indikator P2HAM yang akan disampaikan melalui Aplikasi P2HAM.
- (3) Bukti dokumen dan dokumentasi pemenuhan kriteria dan indikator P2HAM yang telah diverifikasi awal sebagaimana dimaksud pada ayat (2), selanjutnya dilakukan verifikasi oleh Tim Koordinator Pelaksana P2HAM.
- (4) Verifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilaksanakan selama bulan April sampai dengan bulan September.

- (5) Verifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilakukan dengan cara membandingkan antara kesesuaian data dukung dengan kriteria dan indikator P2HAM.
- (6) Verifikasi dapat dilakukan dengan kunjungan lapangan.
- (7) Dalam hal terdapat data dukung yang kurang lengkap, Tim Koordinator Pelaksana P2HAM dapat berkoordinasi dengan Operator pelaksana P2HAM selama masa verifikasi.

Pasal 13

- (1) Hasil verifikasi akan diberikan dalam bentuk keterangan melalui Aplikasi P2HAM yang menyatakan pelaksana P2HAM sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 lolos atau tidak lolos tahap verifikasi.
- (2) Dalam hal berdasarkan verifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) pelaksana P2HAM dinyatakan lolos, maka akan dilakukan tahap penilaian.
- (3) Dalam hal berdasarkan verifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), pelaksana P2HAM dinyatakan tidak lolos, pelaksana P2HAM dapat mengikuti P2HAM pada tahun berikutnya dengan menyampaikan kembali surat pernyataan pencahangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (4) 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 sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

Bagian Kelima Pembinaan atau Pengawasan

Pasal 15

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

BAB III
PENDANAAN

Pasal 16

Pendanaan yang diperlukan bagi pelaksanaan P2HAM bersumber pada:

- a. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah; dan/atau
- b. sumber lain yang sah dan tidak mengikat sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

BAB IV
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 17

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Walikota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Denpasar.

Ditetapkan di Denpasar
pada tanggal 23 Februari 2024

WALIKOTA DENPASAR,

ttd.

I GUSTI NGURAH JAYA NEGARA

Diundangkan di Denpasar
pada tanggal 23 Februari 2024

SEKRETARIS DAERAH KOTA DENPASAR,

ttd.

IDA BAGUS ALIT WIRADANA
BERITA DAERAH KOTA DENPASAR TAHUN 2024 NOMOR 4

Salinan sesuai dengan aslinya
Dokumen ini ditandatangani secara elektronik oleh
Kepala Bagian Hukum Setda Kota Denpasar,



Komang Lestari Kusuma Dewi, SH.,MH.

NIP. 19750917 199903 2 008

LAMPIRAN I
PERATURAN WALIKOTA DENPASAR
NOMOR 4 TAHUN 2024
TENTANG
PELAYANAN PUBLIK BERBASIS HAK ASASI
MANUSIA

KRITERIA PELAYANAN PUBLIK BERBASIS HAK ASASI MANUSIA

a. **Kriteria: Ketersediaan Aksesibilitas**

No	Indikator	Data Dukung	Petunjuk Teknis
1.	Maklumat pelayanan	Dapat dibuktikan dengan data dukung berupa 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).”

No	Indikator	Data Dukung	Petunjuk teknis
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 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 <i>banner</i> yang memperlihatkan nomor <i>call center</i> , atau aplikasi yang terpampang dengan jelas, serta rekapitulasi data penanganan pengaduan yang ditandatangani oleh pimpinan di unit kerja.	Penanganan pengaduan dilihat dari tersedianya <i>call center</i> dan pengaduan (baik secara <i>online</i> maupun <i>offline</i>) yang dapat diakses atau berguna bagi kelompok rentan (Lansia, Penyandang Disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui serta Anak) , sekurang-kurangnya seperti:

No	Indikator	Data Dukung	Petunjuk teknis
			<p>a. aplikasi pengaduan yang dapat diakses melalui <i>handphone</i>;</p> <p>b. loket layanan pengaduan yang dapat diakses atau berguna bagi kelompok rentan (Lansia, Penyandang Disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui serta Anak);</p> <p>c. transparansi status pengaduan, ditindaklanjuti atau belum ditindaklanjuti; atau</p> <p>d. terdapat informasi atau aplikasi pengaduan dari kementerian/lembaga independen.</p>
4.	Layanan khusus bagi 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).	<p>Tersedianya pelayanan untuk kelompok rentan:</p> <p>a. Tempat parkir</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lokasi tempat parkir mudah dijangkau; • Tempat parkir dilengkapi dengan penunjuk 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

No	Indikator	Data Dukung	Petunjuk teknis
			<p>dengan jarak paling jauh 60 (enam puluh) meter dari pintu masuk;</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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

No	Indikator	Data Dukung	Petunjuk teknis
			<ul style="list-style-type: none"> • Tempat parkir bagi kelompok rentan diletakkan pada permukaan dan landai. <p>b. Loker layanan</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 braile, dan/atau aplikasi lain yang dapat diakses oleh penyandang disabilitas. <p>c. Ruang tunggu</p> <ul style="list-style-type: none"> • Perancangan dan penyediaan ruang tunggu harus memerhatikan penempatannya di lokasi yang mudah dilihat/dikenali oleh

No	Indikator	Data Dukung	Petunjuk teknis
			<p>Pengguna Bangunan Gedung dan Pengunjung Bangunan Gedung;</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.

No	Indikator	Data Dukung	Petunjuk teknis
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>).
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.

No	Indikator	Data Dukung	Petunjuk teknis
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: <ul style="list-style-type: none"> 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	a. Jalan antarruang dan antargedung dibuat rata dan tidak ada perbedaan ketinggian lantai;

No	Indikator	Data Dukung	Petunjuk teknis
		(Lansia, Penyandang Disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui serta Anak).	<ul style="list-style-type: none"> 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 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	Tersedianya toilet yang memenuhi kebutuhan kelompok rentan (lansia, penyandang disabilitas,

No	Indikator	Data Dukung	Petunjuk teknis
		<p>berguna untuk para pemohon/penerima layanan kelompok rentan (Lansia, Penyandang Disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui serta Anak).</p>	<p>Wanita Hamil dan Menyusui serta Anak) sesuai pasal 19 Permen PUPR Nomor 14/PRT/M/2017 tentang Persyaratan Kemudahan Bangunan Gedung, sekurang-kurangnya mencakup:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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;

No	Indikator	Data Dukung	Petunjuk teknis
			<p>f. tersedianya tombol darurat jika terjadi keadaan darurat diletakkan pada tempat yang mudah dicapai dan dijangkau, seperti pada daerah pintu masuk toilet;</p> <p>g. disediakan tombol pencahayaan darurat (<i>emergency light button</i>) bila sewaktu-waktu listrik padam; dan</p> <p>h. disediakan wastafel dan pengering tangan dengan ketinggian 75cm.</p>
2.	Ruang laktasi/menyusui bagi pengunjung	Dapat dibuktikan dengan foto ruangan yang memenuhi syarat untuk difungsikan sebagai ruang laktasi	<p>Tersedianya ruang laktasi yang sesuai standar Pasal 39 Permen PUPR Nomor 14/PRT/M/2017 tentang Persyaratan Kemudahan Bangunan Gedung dan yang mencerminkan ruang terjamin privasi, kenyamanan, dan perlindungan kepada ibu dalam proses laktasi dengan fasilitas pendukung seperti:</p> <p>a. ada wastafel;</p> <p>b. ada tempat tidur kecil untuk bayi;</p> <p>c. kulkas kecil untuk penyimpanan asi;</p> <p>d. kipas angin atau penyejuk ruangan;</p>

No	Indikator	Data Dukung	Petunjuk teknis
			<p>e. lebar pintu minimal 90cm, rata, dan tidak ada perbedaan ketinggian antara lantai di luar pagar/pintu dengan lantai di dalam pagar/pintu; dan</p> <p>f. tidak ada perbedaan ketinggian antara lantai di luar ruang laktasi dengan lantai dalam ruang laktasi, bila terdapat perbedaan tinggi lantai harus disediakan ram (bidang miring) untuk lantai yang berbeda ketinggiannya (antara lantai luar dan lantai dalam pagar/pintu), dengan ketentuan kemiringan ram maksimal 7–10 derajat.</p>
3.	Ruang/tempat penitipan atau bermain anak bagi pengunjung	Dapat dibuktikan dengan foto ruangan yang memenuhi syarat untuk difungsikan sebagai ruang/tempat penitipan atau bermain anak.	<p>Sesuai Pasal 40 ayat (2) Permen PUPR Nomor 14/PRT/M/2017 tentang Persyaratan Kemudahan Bangunan Gedung. Tersedianya ruang/tempat penitipan atau bermain anak yang setidaknya memerhatikan:</p> <p>a. lokasi/penempatan ruangan sesuai kebutuhan;</p> <p>b. privasi;</p>

No	Indikator	Data Dukung	Petunjuk teknis
			<ul style="list-style-type: none"> 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.	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. penempatan pada lokasi yang layak, bersih, mudah dicapai dan dilihat oleh setiap pengguna dan pengunjung; b. aksesibilitas bagi setiap penggunanya, 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

No	Indikator	Data Dukung	Petunjuk teknis
			<p>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;</p> <p>d. sanitasi, ventilasi, dan pencahayaan yang memadai;</p> <p>e. adanya <i>guiding block</i> menuju tempat ibadah;</p> <p>f. disediakan fasilitas berbasis teknologi/digital yang dapat diakses seperti dalam bentuk <i>running text</i>, audio, dan huruf braille;</p> <p>g. disediakan penerjemah bahasa isyarat dalam setiap khotbah/ceramah keagamaan;</p> <p>h. disediakan tempat ibadah bagi pengguna kursi roda;</p> <p>i. pencahayaan yang memadai; dan</p>

No	Indikator	Data Dukung	Petunjuk teknis
			j. disediakan loker untuk menyimpan sepatu atau barang bawaan dengan ketinggian maksimal 75cm.
5.	Fasilitas tanggap bencana atau keadaan darurat	<p>Dapat dibuktikan dengan foto:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. SOP manajemen penanggulangan bencana atau keadaan darurat dan evakuasi; dan 2. sarana tanggap bencana yang sesuai dengan standar kelayakan. 	<p>Tersedianya sarana tanggap bencana atau keadaan darurat yang mampu mengakomodasi kebutuhan perlindungan kelompok rentan (Lansia, Penyandang Disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui serta Anak), seperti:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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.

WALIKOTA DENPASAR,

ttd.

I GUSTI NGURAH JAYA NEGARA

LAMPIRAN II
PERATURAN WALIKOTA DENPASAR
NOMOR 4 TAHUN 2024
TENTANG
PELAYANAN PUBLIK BERBASIS HAK
ASASI MANUSIA

FORMAT SURAT PERNYATAAN PENCANANGAN

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 jendral dan Forkopimda dan dibuat dengan sebenar-benarnya berdasarkan komitmen bersama.

Dibuat di.....

(tanda tangan kepala unit kerja)

Nama Lengkap

Saksi I

Saksi II

Saksi III

Nama Lengkap

Nama Lengkap

Nama Lengkap

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

Saksi II : Perwakilan Forkopimda (Nama dan tanda tangan)

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

WALIKOTA DENPASAR,

ttd.

I GUSTI NGURAH JAYA NEGARA