



SALINAN

BUPATI MAMASA
PROVINSI SULAWESI BARAT

PERATURAN BUPATI MAMASA
NOMOR 11 TAHUN 2024

TENTANG

PELAYANAN PUBLIK BERBASIS HAK ASASI MANUSIA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI MAMASA,

- Menimbang:
- a. bahwa untuk memenuhi tanggung jawab pemerintah dalam pelaksanaan penghormatan, perlindungan, pemenuhan, penegakan, dan pemajuan hak asasi manusia, diperlukan peningkatan kualitas layanan publik yang berpedoman pada prinsip hak asasi manusia;
 - b. bahwa untuk meningkatkan kualitas layanan di Pemerintah Daerah, penyelenggaraan pelayanan publik harus berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima layanan publik;
 - c. bahwa berdasarkan Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 25 Tahun 2023 tentang Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia, setiap penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan perangkat daerah di lingkungan pemerintah daerah berpedoman pada prinsip hak asasi manusia;
 - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c perlu menetapkan Peraturan Bupati 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 11 Tahun 2002 tentang Pembentukan Kabupaten Mamasa dan Kota Palopo di Provinsi Sulawesi Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 24, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4186);
 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 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. Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 25 Tahun 2023 tentang Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia (Berita Negara Tahun 2023 Nomor 815).

MEMUTUSKAN:

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

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Mamasa.
2. Bupati adalah Bupati Mamasa.
3. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Daerah Mamasa.
4. Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia adalah menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang hukum dan HAM.
5. Menteri Dalam Negeri adalah menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan dalam negeri.
6. Direktur Jenderal Hak Asasi Manusia adalah Direktur Jenderal Hak Asasi Manusia pada Kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang hukum dan HAM.
7. Direktorat Jenderal Otonomi Daerah adalah Direktorat Jenderal pada Kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan dalam negeri.
8. Kantor Wilayah adalah instansi vertikal kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang hukum dan Hak Asasi Manusia di Daerah.
9. 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.

10. 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.
11. Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia 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.
12. 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.
13. 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.
14. Kelompok Rentan adalah lanjut usia, anak, wanita hamil dan menyusui, serta penyandang disabilitas.
15. Aksesibilitas adalah kemudahan yang disediakan untuk Kelompok Rentan dalam memperoleh pelayanan.
16. 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.
17. Tim Penilai adalah tim yang mempunyai tugas melakukan penilaian Unit Kerja dalam rangka P2HAM yang dibentuk oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia dengan melibatkan unsur dari Kementerian Dalam Negeri.
18. Tim Pelaksana P2HAM adalah tim Direktorat Jenderal HAM yang dibentuk oleh Direktur Jenderal HAM setiap awal tahun berjalan serta mempunyai tugas melaksanakan koordinasi, bimbingan teknis dan/atau sosialisasi, verifikasi, pembinaan, dan pengawasan pada Unit Kerja P2HAM.
19. Koordinator Pelaksanaan P2HAM adalah pejabat/pegawai yang ditunjuk oleh Bupati pada Pemerintah Daerah terkait dalam mengoordinasikan pelaksanaan P2HAM di tingkat Pemerintah Daerah untuk melakukan pemetaan, mengusulkan, dan pendampingan bagi unit kerja pada

- lingkup Pemerintah Daerah yang akan mengikuti penilaian P2HAM pada tahun berjalan;
20. Tim Koordinasi P2HAM adalah tim yang dibentuk untuk membantu tugas Koordinator Pelaksanaan P2HAM;
 21. Operator adalah pejabat dan/atau pegawai yang ditunjuk oleh kepala Perangkat Daerah untuk mengoordinasikan, menyiapkan, dan mengunggah data dukung pelaksanaan P2HAM ke dalam Aplikasi P2HAM.
 22. Unit Kerja Pelayanan Publik Berbasis HAM yang selanjutnya disebut Unit Kerja P2HAM adalah predikat Perangkat Daerah yang telah memenuhi kriteria dan indikator P2HAM.
 23. Unit Kerja adalah Perangkat Daerah atau unit pelaksana teknis daerah yang menyelenggarakan fungsi pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Daerah.
 24. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disingkat APBD adalah rencana keuangan tahunan daerah yang ditetapkan dengan peraturan Daerah.

Pasal 2

Maksud Peraturan Bupati ini adalah untuk mewujudkan kepastian hukum dan pedoman dalam pelaksanaan P2HAM di Daerah.

Pasal 3

Tujuan pembentukan Peraturan Bupati ini adalah untuk:

- 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.

BAB II

PELAKSANAAN P2HAM

Bagian Kesatu Umum

Pasal 4

Pelaksanaan P2HAM dilakukan melalui tahap:

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

Pasal 5

- (1) Pelaksanaan P2HAM sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 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 Bupati ini.

Bagian Kedua

Penunjukan Koordinator Pelaksanaan P2HAM dan Pembentukan Tim Koordinasi P2HAM

Pasal 6

- (1) Dalam rangka pelaksanaan P2HAM di Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4, Bupati menunjuk Sekretaris Daerah selaku Koordinator pelaksanaan P2HAM.
- (2) Koordinator pelaksanaan P2HAM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) membentuk Tim Koordinasi P2HAM.
- (3) Pembentukan Tim Koordinasi P2HAM sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan setiap awal tahun berjalan.
- (4) Tim Koordinasi P2HAM sebagaimana dimaksud pada ayat (2) terdiri atas unsur:
 - a. Bagian hukum Pemerintah Daerah;
 - b. Unit Kerja terkait yang akan melaksanakan P2HAM; dan
 - c. Kantor Wilayah.
- (5) Selain Tim Koordinasi P2HAM sebagaimana dimaksud pada ayat (4), Tim Koordinasi P2HAM juga dapat melibatkan Direktorat Jenderal Otonomi Daerah dan Direktorat Jenderal Hak Asasi Manusia.

Pasal 7

- (1) Tim Koordinasi P2HAM sebagaimana dimaksud pada ayat (3) mempunyai tugas:
 - a. menjalankan fungsi administrasi sesuai dengan kebutuhan pelaksanaan P2HAM di Daerah;
 - b. memberikan pendampingan dalam bentuk bimbingan teknis dan/atau sosialisasi dengan melibatkan Tim Pelaksana P2HAM;
 - c. melakukan pemetaan serta mengusulkan Unit Kerja yang akan mengikuti pelaksanaan P2HAM; dan
 - d. menyusun dan menyampaikan laporan pelaksanaan P2HAM kepada Menteri Dalam Negeri.
- (2) Tim Koordinasi P2HAM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

Bagian Ketiga Pencanangan

Pasal 8

- (1) Tahap pencanangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf a dilaksanakan mulai bulan Januari sampai dengan bulan April.
- (2) Pencanangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan oleh Pimpinan Unit kerja kepada Tim Koordinasi P2HAM.
- (3) Tim Koordinasi P2HAM menyampaikan usulan pencanangan P2HAM sebagaimana dimaksud pada ayat (2) kepada Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia melalui Direktorat Jenderal Hak Asasi Manusia.
- (4) Pimpinan Unit Kerja bersama dengan Tim Koordinasi P2HAM melaksanakan pencanangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan disaksikan oleh:
 - a. Koordinator Pelaksanaan P2HAM;
 - b. perwakilan dari unsur Direktorat Jenderal Otonomi Daerah;
 - c. perwakilan Kantor Wilayah;
 - d. perwakilan dari unsur forum komunikasi pimpinan Daerah;
 - e. jajaran dari Unit Kerja terkait.

Pasal 9

- (1) Unit Kerja yang telah melaksanakan pencanangan membuat dan menyerahkan surat pernyataan pencanangan kepada Direktorat Jenderal Hak Asasi Manusia melalui Tim Koordinasi P2HAM.
- (2) Unit Kerja yang telah melaksanakan pencanangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan akun oleh Direktorat Jenderal Hak Asasi Manusia untuk mengakses ke dalam Aplikasi P2HAM.
- (3) Format surat pernyataan pencanangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 10

- (1) Unit Kerja yang telah melaksanakan pencanangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 menyampaikan data dukung pelaksanaan P2HAM:
 - a. surat pernyataan pencanangan; dan
 - b. keputusan Sekretaris Daerah terkait penunjukan Operator.

- (2) Penyampaian data dukung pelaksanaan P2HAM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan oleh Operator Unit Kerja melalui Aplikasi P2HAM.
- (3) Format Keputusan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf (b) tercantum dalam Lampiran III yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Bagian Keempat Verifikasi

Pasal 11

- (1) Verifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf b dilakukan terhadap Unit Kerja yang telah melalui tahap pencahangan.
- (2) Verifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) 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 Mei 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 sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh Tim Pelaksana P2HAM.
- (6) Dalam hal terdapat kekuranglengkapan data dukung, Tim Pelaksana P2HAM dapat berkoordinasi dengan Operator Unit Kerja selama tahap verifikasi.

Pasal 12

- (1) Hasil verifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 dalam bentuk keterangan melalui Aplikasi P2HAM yang menyatakan Unit Kerja lolos atau tidak lolos tahap verifikasi.
- (2) Unit Kerja yang lolos verifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), maka akan dilakukan tahap penilaian.
- (3) Unit Kerja yang tidak lolos verifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat mengikuti P2HAM pada tahun berikutnya.

Bagian Kelima Penilaian

Pasal 13

- (1) Penilaian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 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 12 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 14

- (1) Tim Penilai menyampaikan hasil penilaian Unit Kerja yang mendapatkan predikat P2HAM kepada Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia.
- (2) Unit Kerja yang mendapatkan predikat P2HAM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia.
- (3) Pemberian predikat Unit Kerja P2HAM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan pada peringatan Hari Hak Asasi Manusia Sedunia.

Pasal 15

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.

Bagian Keenam Pembinaan dan Pengawasan

Pasal 16

Untuk menjamin dan memastikan pelaksanaan P2HAM pada Unit Kerja, Tim Pelaksana P2HAM melakukan pembinaan atau pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf d.

Pasal 17

Pembinaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 dilakukan terhadap:

- a. Unit Kerja yang tidak lolos tahap verifikasi;
- b. Unit Kerja yang lolos tahap verifikasi namun tidak mendapatkan predikat Unit Kerja P2HAM; dan
- c. Unit kerja yang dicabut predikat Unit Kerja P2HAM.

Pasal 18

Unit Kerja sebagaimana dimaksud dalam pasal 17, kembali mengikuti seluruh tahapan pelaksanaan P2HAM dengan melengkapi persyaratan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10.

Pasal 19

Terhadap Unit Kerja yang dinyatakan tidak lolos tahap verifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (3), Tim Pelaksana P2HAM melakukan pembinaan dalam bentuk:

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

Pasal 20

- (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 Mei 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 berdasarkan hasil pengawasan terjadi pelanggaran ataupun pengurangan kualitas pelayanan yang memengaruhi kepuasan penerima layanan, Bupati mengusulkan pembatalan predikat Unit Kerja P2HAM kepada Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia melalui Direktur Jenderal Hak Asasi Manusia.

Bagian Ketujuh Pelaporan

Pasal 21

- (1) Bupati menyampaikan laporan hasil pelaksanaan P2HAM kepada Menteri Dalam Negeri dengan tembusan kepada Gubernur dan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia;
- (2) Laporan hasil pelaksanaan P2HAM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan pada akhir tahun pelaksanaan P2HAM.
- (3) Format laporan hasil pelaksanaan P2HAM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran IV yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB III
PENDANAAN

Pasal 22

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 dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB IV
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 23

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Mamasa.

Ditetapkan di Mamasa
pada tanggal 10 Juli 2024

Pj. BUPATI MAMASA,

ttd

MUHAMMAD ZAIN

Diundangkan di Mamasa
pada tanggal 10 Juli 2024

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN MAMASA,

ttd

MUHAMMAD SYUKUR

BERITA DAERAH KABUPATEN MAMASA TAHUN 2024 NOMOR 11

Salinan sesuai dengan aslinya
SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN MAMASA
KABAG. HUKUM dan HAM,



VICTOR SARRA, S.STP.,M.A.P

Pangkat : Pembina Tk. I

NIP. : 19810609 200003 1 001

LAMPIRAN I
PERATURAN BUPATI MAMASA
NOMOR 11 TAHUN 2024
TENTANG
PELAYANAN PUBLIK BERBASIS HAK ASASI
MANUSIA

KRITERIA DAN INDIKATOR 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</p> <p>b. <i>handphone</i>;</p> <p>c. loket layanan pengaduan yang dapat diakses atau berguna bagi kelompok rentan (Lansia, Penyandang Disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui serta Anak);</p> <p>d. transparansi status pengaduan, ditindaklanjuti atau belum ditindaklanjuti; atau</p> <p>e. terdapat informasi atau aplikasi pengaduan dari</p> <p>f. 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 dengan jarak paling jauh 60 (enam puluh) meter dari pintu masuk; |

| No | Indikator | Data Dukung | Petunjuk teknis |
|----|-----------|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | <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 370 cm 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: <ul style="list-style-type: none"> 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: <ul style="list-style-type: none"> 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). | <p>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:</p> <ol 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 |
|----|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | <ul style="list-style-type: none"> f. tersedianya to mbol darurat jika ter jadi keadaan darurat diletakkan pada tempat yang mudah dicapai dan dijangkau, seperti pada daerah pintu masuk toilet; g. disediakan to mbol 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 | <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> <ul style="list-style-type: none"> a. ada wastafel; b. ada tempat tidur kecil untuk bayi; c. kulkas kecil untuk penyimpanan asi; d. kipas angin atau penyejuk ruangan; |

| 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> <ul style="list-style-type: none"> a. lokasi/penempatan ruangan sesuai kebutuhan; b. privasi; |

| 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 tekno logi/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> <p>j. disediakan loker untuk menyimpan sepatu atau barangbawaan dengan ketinggian maksimal 75cm.</p> |

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 ter kait 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. |

Salinan sesuai dengan aslinya

SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN MAMASA
 KABAG. HUKUM dan HAM,



VICTOR SARRA, S.STP.,M.A.P
 Pangkat : Pembina Tk. I
 N.P.A : 19810609 200003 1 001

Pj. BUPATI MAMASA,

ttd

MUHAMMAD ZAIN

LAMPIRAN II
PERATURAN BUPATI MAMASA
NOMOR 11 TAHUN 2024
TENTANG
PELAYANAN PUBLIK BERBASIS HAK ASASI
MANUSIA

FORMAT SURAT PERNYATAAN PENCANANGAN
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN MAMASA

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

Dibuat di Mamasa

(tanda tangan kepala unit kerja)
Nama Lengkap

Saksi I

Saksi II

Saksi III

Nama Lengkap

Nama Lengkap

Nama Lengkap


- Saksi I : Perwakilan Direktorat Jenderal HAM (Nama dan tanda tangan)
Saksi II : Perwakilan Forkopimda (Nama dan tanda tangan)
Saksi III : Perwakilan Pegawai Unit Kerja (Nama dan tanda tangan)

Salinan sesuai dengan aslinya
SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN MAMASA
KABAG. HUKUM dan HAM,

Pj. BUPATI MAMASA,

ttd

MUHAMMAD ZAIN


VICTOR SARRA, S.STP.,M.A.P
Pangkat : Pembina Tk. I
NIP. : 19810609 200003 1 001

LAMPIRAN III
PERATURAN BUPATI MAMASA
NOMOR 11 TAHUN 2024
TENTANG
PELAYANAN PUBLIK BERBASIS HAK ASASI
MANUSIA

KOP SURAT

KEPUTUSAN
SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN MAMASA
NOMOR : ...

TENTANG
PENUNJUKKAN OPERATOR PELAYANAN PUBLIK BERBASIS HAM (P2HAM)
TAHUN ...

Menimbang: a. ...
b. ...
c. ...

Mengingat: 1. ...
2. ...
3. ...

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

KESATU : Membentuk Operator Pelayanan Publik Berbasis HAM Tahun,
dengan susunan sebagai berikut:

1. Nama : ...
NIP : ...
Jabatan : ...
No HP : ...
2. Nama : ...
NIP : ...
Jabatan : ...
No HP : ...

KEDUA : Operator sebagaimana dimaksud dalam diktum Kesatu mempunyai tugas untuk menyiapkan dan mengunggah data dukung ke dalam aplikasi penilaian P2HAM.

KETIGA : Bahwa mereka yang namanya tercantum dalam Keputusan ini dipandang mampu melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Diktum Kedua.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada saat ditetapkan.

Ditetapkan di Mamasa
Pada tanggal ...

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN MAMASA,

ttd

(NAMA)

NIP. ...

Tembusan:

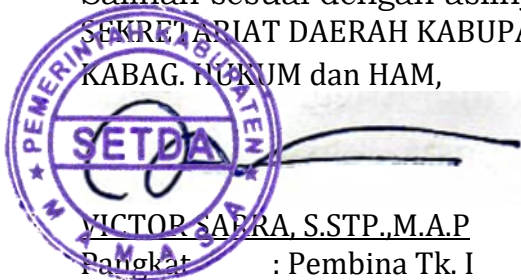
1. Direktur Jenderal Otonomi Daerah
2. Direktur Jenderal HAM Kementerian Hukum dan HAM RI di-Jakarta;
3.
4. ...

Pj. BUPATI MAMASA,

ttd

MUHAMMAD ZAIN

Salinan sesuai dengan aslinya
SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN MAMASA
KABAG. HUKUM dan HAM,



VICTOR SAPRA, S.STP.,M.A.P
Pangkat : Pembina Tk. I
NIP. : 19810609 200003 1 001

LAMPIRAN IV
PERATURAN BUPATI MAMASA
NOMOR 11 TAHUN 2024
TENTANG
PELAYANAN PUBLIK BERBASIS HAK
ASASI MANUSIA

LAPORAN HASIL PELAKSANAAN
PELAYANAN PUBLIK BERBASIS HAM

PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN MAMASA
TAHUN ...

Kata Pengantar

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa bahwa kegiatan Pelaksanaan Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia bagi seluruh Unit Kerja di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Mamasa telah selesai dilaksanakan. Lancarnya kegiatan ini juga tidak terlepas dari partisipasi seluruh tim Koordinasi dan pejabat/pegawai Unit Kerja Pemerintah Daerah Kabupaten Mamasa yang terlibat di dalamnya.

Perlu diingat bahwa sebagaimana diamanatkan UUD 1945, salah satu bentuk tanggung jawab negara antara lain adalah untuk memberikan pelayanan publik yang ramah terhadap Hak Asasi Manusia. Sejalan dengan hal tersebut, Kementerian Hukum dan HAM telah mengeluarkan Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 25 Tahun 2023 tentang Pelayanan Publik Berbasis HAM, kini setiap Unit Kerja di Pemerintah Daerah diharuskan memberikan pelayanan kepada publik yang mengedepankan prinsip-prinsip Hak Asasi Manusia.

Pelayanan ramah HAM tersebut dikhususkan untuk memberikan aksesibilitas bagi kelompok rentan, Petugas Unit Kerja di Daerah sebagai aparatur pemerintah yang menjalankan pelayanan publik perlu untuk memahami dan menerapkan pelayanan ramah HAM di dalam pelaksanaan tugasnya. Untuk itulah Pelaporan Pelaksanaan Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia ini ada agar implementasi Pelayanan Publik Berbasis HAM dapat berjalan lebih luas dan merata.

Berdasarkan hal tersebut, besar harapan agar laporan ini dapat bermanfaat dan menjadi bahan evaluasi untuk menetapkan kebijakan dalam bentuk langkah perbaikan bagi penerapan pelayanan publik berbasis HAM serta lebih jauh dapat berdampak pada optimalisasi pelayanan publik yang mengedepankan prinsip-prinsip HAM.

BUPATI MAMASA,

.....
(NAMA LENGKAP)

DAFTAR ISI

| | |
|--------------------------|----|
| KATA PENGANTAR..... | i |
| DAFTAR ISI..... | ii |
| BAB I | |
| A. PENDAHULUAN..... | 1 |
| B. DASAR..... | 2 |
| C. TUJUAN..... | 2 |
| D. RUANG LINGKUP..... | 3 |
| BAB II. PELAPORAN..... | 4 |
| BAB III. KESIMPULAN..... | |
| LAMPIRAN - LAMPIRAN | |

BAB I

A. PENDAHULUAN

Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraannya, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan publik adalah kegiatan atau kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Secara umum pelayanan publik adalah merupakan suatu kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh pemberi pelayanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang harus digerakkan dan disosialisasikan secara terbuka. Dalam UU tersebut menegaskan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Pelayanan publik di Indonesia masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif. Hal tersebut dapat dengan mudah dibuktikan dengan banyaknya tuntutan pelayanan publik sebagai tanda ketidakpuasan masyarakat. Sewajarnya pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat harus terus mengalami pembaharuan baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan di dalam pemerintah sendiri.

Dalam rangka mendukung kemajuan pelayanan publik tersebut, Kementerian Hukum dan HAM turut serta menerbitkan Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 25 Tahun 2023 tentang Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia. Pemerintah Daerah menjadi bagian dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik, untuk itu Pemerintah Daerah harus menempatkan jumlah dan kualitas staf/aparat yang ada sesuai dan memiliki pemahaman akan pelayanan publik yang baik sehingga pelayanan publik dapat tepat sasaran dan pelayanan yang diberikan juga dapat mendekatkan birokrasi dengan masyarakat. Pemahaman HAM juga menjadi hal yang penting diberikan kepada petugas di seluruh unit kerja lingkungan Pemerintah Daerah..... Petugas yang telah memiliki pemahaman tentang nilai – nilai HAM dalam pelayanan publik diharapkan memiliki kesadaran untuk melaksanakan pelayanan publik yang berbasis HAM.

Salah satu upaya untuk mendorong terwujudnya unit kerja yang melaksanakan pelayanan publik berbasis HAM adalah dengan menerapkan kriteria dan indikator yang ada pada Permenkumham P2HAM tersebut dengan tujuan untuk menerapkan nilai – nilai HAM dalam pelayanan publik. Pelaksanaan P2HAM ini berada dalam tanggung jawab dan wewenang Pemerintah Daerah..... . Dengan melaksanakan pelayanan publik yang

berbasis HAM diharapkan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan terutama terkait pelayanan publik.

B. DASAR

Pelaksanaan kegiatan didasari oleh :

1. Undang-Undang Dasar 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 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Peraturan Presiden Nomor 114 Tahun 2021 tentang Kementerian Dalam Negeri (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 286)
5. 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);
6. Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA).....

C. TUJUAN PELAPORAN

Pelaporan Penilaian Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia sesuai dengan kriteria dan indikator P2HAM, sehingga pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Daerah.... lebih efektif, tepat sasaran dan bermanfaat bagi masyarakat. Diharapkan Pelaporan ini menggambarkan tingkat kesadaran, pemahaman dan kemampuan aparatur negara dalam menyelenggarakan pemerintahan yang dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat.

D. RUANG LINGKUP

Penerima manfaat dari Pelaksanaan Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia adalah unit kerja yang telah mengimplementasikan Permenkumham Nomor 25 tahun 2023 tentang Pelayanan Publik Berbasis HAM.

BAB II PELAPORAN

1. PENCANANGAN

Telah dilaksanakan pencanangan

2. PENGAWASAN PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS HAM Organisasi Perangkat Daerah telah melaksanakan P2HAM dengan mengikuti kriteria dan indikator sebagai berikut:

.....

.....

.....

BAB III KESIMPULAN

Demikian laporan hasil pelaksanaan Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia ini diselesaikan, semoga laporan ini dapat menjadi pertanggungjawaban sebagaimana mestinya dan dapat menjadi bahan kajian untuk program atau kebijakan selanjutnya.

DOKUMEN ADMINISTRASI

DOKUMENTASI

Pj. BUPATI MAMASA,

ttd

MUHAMMAD ZAIN

Salinan sesuai dengan aslinya

SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN MAMASA

KABAG HUKUM dan HAM,



VICTOR SARRA, S.STP.,M.A.P

Pangkat : Pembina Tk. I

NIP. : 19810609 200003 1 001

