



PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN

Nomor SOP : 000.8.3.3/ 3247

Tanggal Pembuatan : 1 Oktober 2025

Tanggal Revisi : -

Tanggal Pengesahan : 2 Oktober 2025

Disahkan Oleh : KEPALA BAPPERIDA KABUPATEN KEBUMEN



BAHRUN MUNAWIR, S.STP., M.Si.

Pembina Tingkat I/ IV-b

NIP 198608252004121002

Nama SOP : Pelayanan Publik bagi Kelompok Rentan

Dasar Hukum :

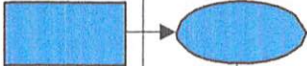
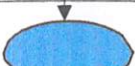
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2011 tentang Ratifikasi Konvensi tentang Hak-Hak Penyandang Disabilitas;
3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan;
5. Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 9 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Perlindungan dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas;
6. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 68 Tahun 2023 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 9 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan, Pelindungan Dan Pemenuhan Hak-Hak Penyandang Disabilitas.

Kualifikasi Pelaksana :

1. Memiliki pemahaman dan kepekaan terhadap kebutuhan spesifik kelompok rentan (penyandang disabilitas, orang lanjut usia, wanita hamil, anak-anak, korban bencana alam dan bencana sosial);
2. Mematuhi prinsip kerahasiaan dan etika dalam memberikan layanan, serta menghormati privasi dan martabat individu;
3. Adanya komitmen pimpinan untuk memastikan ketersediaan fasilitas dan staf memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai pelayanan dan ramah untuk kelompok rentan, serta adanya pengawasan berkala terhadap fasilitas untuk kelompok rentan.

Keterkaitan :	Peralatan/Perlengkapan:
1. SOP Penyusunan Renstra; 2. SOP Penyusunan Rencana Kerja; 3. SOP Penyusunan Indikator Kinerja; 4. SOP Penyusunan Perjanjian Kinerja; 5. SOP Penyusunan Rencana Kinerja Perangkat Daerah; 6. SOP Penyusunan Dokumen RKA-DPA; 7. SOP Penyusunan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKjIP); 8. SOP Pengukuran Kinerja.	1. Ruang rapat lantai dasar; 2. Ruang tunggu VIP lantai dasar; 3. Toilet khusus untuk kelompok rentan; 4. Kursi roda; 5. Ruang laktasi; 6. Parkir khusus untuk kelompok rentan.
Peringatan :	Pencatatan dan Pendataan :
1. Apabila tidak sesuai SOP maka pelayanan bagi kelompok rentan tidak dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya.	1. Dokumen disimpan sebagai data elektronik dan non elektronik.

Standar Operasional Prosedur Pelayanan Publik bagi Kelompok Rentan
Badan Perencanaan Pembangunan, Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Kebumen

No.	Uraian Prosedur Pelayanan Publik bagi Kelompok Rentan	Peguna Layanan Prioritas	Petugas Pelayanan Khusus	Koordinator Pelayanan	Mutu Waktu			Ket
					Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Datang ke Bapperida Kabupaten Kebumen dan memarkirkan kendaraannya pada tempat parkir khusus bagi kelompok rentan yang telah disediakan.				Kursi roda (jika diperlukan)	5 menit	Kendaraan terparkir pada parkir khusus	
2.	Membantu menuntun atau menyediakan kursi roda untuk kelompok rentan menuju lobi pelayanan dan mengarahkan ke ruang rapat lantai dasar atau Ruang tunggu VIP lantai dasar				Ruang lobi	5 menit	Ruang tunggu VIP/Toilet VIP	
3.	Menerima kedatangan pengguna layanan prioritas dengan menerapkan 5 S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, dan Santun) dan menanyakan kebutuhan pengguna layanan prioritas.				Ruang rapat lantai dasar/kursi prioritas	5 menit	Penjelasan letak ruang rapat lantai dasar dan kursi prioritas	
4.	Memberikan layanan/informasi tentang fasilitas di Bapperida Kabupaten Kebumen bagi kelompok rentan.				Ruang rapat lantai dasar/ Toilet VIP/ruang laktasi	240 menit	layanan menuju toilet VIP selama rapat dan ruang laktasi bagi ibu menyusui	
5.	Mengarahkan/menuntun pengguna layanan prioritas ketika meninggalkan ruang rapat/ruang layanan.				Ruang lobi	5 menit	Pelayanan selesai	
6.	Menyusun laporan pelaksanaan pelayanan prioritas secara periodik				Laporan pelaksanaan tugas	5 menit	Penerimaan laporan pelaksanaan tugas	



KEPALA BAPPERIDA KABUPATEN KEBUMEN

BAHRUN MUNAWIR, S.STP. M.Si.

Pembina Tingkat I/ IV-b

NIP 198608252004121002