



BUPATI KLATEN  
PROVINSI JAWA TENGAH  
PERATURAN BUPATI KLATEN  
NOMOR 6 TAHUN 2022  
TENTANG  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK BAGI  
PENYANDANG DISABILITAS

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI KLATEN,

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 52 ayat (3) Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 29 Tahun 2018 tentang Perlindungan dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik bagi Penyandang Disabilitas;

Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;  
2. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah;  
3. 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);  
4. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);  
5. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 11, Tambahan Lembaran Negara

Republik Indonesia Nomor 4967);

6. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 122, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
7. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2011 tentang Pengesahan *Convention on The Rights of Persons with Disabilities* (Konvensi Mengenai Hak-hak Penyandang Disabilitas) (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5251);
8. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 7, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5495);
9. 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 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
10. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
11. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 69, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5871);
12. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 215);

13. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 187, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6402);
14. Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial Bagi Penyandang Disabilitas (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 138, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6368);
15. Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2020 tentang Aksesibilitas Terhadap Permukiman, Pelayanan Publik, dan Perlindungan dari bencana Bagi Penyandang Disabilitas (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6540);
16. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2020 tentang Unit Layanan Disabilitas Bidang Ketenagakerjaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 234, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6566);
17. Peraturan Presiden Nomor 59 Tahun 2017 tentang Pelaksanaan Pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan;
18. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;
19. Peraturan Presiden Nomor 67 Tahun 2020 tentang Syarat dan Tata Cara Pemberian Penghargaan Dalam Penghormatan, Pelindungan, dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas;

20. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 7 Tahun 2015 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2015 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 78 );
21. Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Klaten (Lembaran Daerah Kabupaten Klaten Tahun 2016 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Klaten Nomor 138) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Klaten (Lembaran Daerah Kabupaten Klaten Tahun 2021 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Klaten Nomor 218);
22. Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 14 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Klaten Tahun 2018 Nomor 14, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Klaten Nomor 179);
23. Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 29 Tahun 2018 tentang Perlindungan dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas (Lembaran Daerah Kabupaten Klaten Tahun 2018 Nomor 29, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Klaten Nomor 191);
24. Peraturan Bupati Klaten Nomor 36 Tahun 2016 tentang Kedudukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Klaten (Berita Daerah Kabupaten Klaten Tahun 2016 Nomor 32);
25. Peraturan Bupati Klaten Nomor 57 Tahun 2021 tentang Kedudukan Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan

Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Klaten (Berita Daerah Kabupaten Klaten Tahun 2021 Nomor 57);

26. Peraturan Bupati Klaten Nomor 17 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Katen (Berita Daerah Kabupaten Klaten Tahun 2019 Nomor 17);

#### MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK BAGI PENYANDANG DISABILITAS.

### BAB I

#### KETENTUAN UMUM

##### Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Bupati adalah Bupati Klaten.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
4. Provinsi adalah Provinsi Jawa Tengah.
5. Pemerintah Desa adalah Kepala Desa dibantu Perangkat Desa sebagai unsur penyelenggara pemerintahan desa.
6. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
7. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Daerah, Pemerintah Desa, korporasi serta badan hukum lain yang dibentuk oleh Pemerintah Daerah semata-

mata untuk melaksanakan kegiatan pelayanan publik.

8. Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan Pemerintah Daerah, Pemerintah Desa, Korporasi dan badan hukum lain yang dibentuk oleh Pemerintah Daerah untuk melaksanakan kegiatan pelayanan publik.
9. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
10. Penyandang Disabilitas adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak.
11. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
12. Pihak Terkait adalah pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan masukan terhadap penyusunan standar pelayanan.
13. Peran Serta Masyarakat adalah proses keterlibatan masyarakat dalam upaya perlindungan dan pemenuhan hak Penyandang Disabilitas.
14. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan
15. Janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
16. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
17. Sistem Informasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut Sistem Informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan Latin, tulisan dalam bentuk braille, bahasa gambar, dan/atau

bahasa lokal serta disajikan secara manual atau elektronik.

18. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara.
19. Pengelolaan pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.
20. Mediasi adalah penyelesaian sengketa pelayanan publik antar para pihak melalui bantuan pihak ketiga baik oleh organisasi penyandang disabilitas, Komite Disabilitas dan/atau ombudsman.
21. Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.
22. Misi Negara adalah kebijakan untuk mengatasi permasalahan tertentu, kegiatan tertentu, atau mencapai tujuan tertentu yang berkenaan dengan kepentingan dan manfaat orang banyak.
23. Aksesibilitas adalah kemudahan yang disediakan untuk Penyandang Disabilitas guna mewujudkan kesamaan kesempatan.
24. Simbol aksesibilitas adalah tanda pelayanan yang diperuntukkan bagi penyandang disabilitas.
25. Komite Perlindungan dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas yang selanjutnya disebut Komite Disabilitas adalah lembaga independen yang mempunyai kedudukan hukum dan melaksanakan fungsi pengkajian dan penelitian, penyuluhan, dan pemantauan dalam rangka perlindungan dan pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas di Daerah.
26. Akomodasi yang layak adalah modifikasi dan penyesuaian yang tepat dan diperlukan untuk menjamin penikmatan atau pelaksanaan semua hak asasi manusia dan kebebasan fundamental untuk penyandang

disabilitas berdasarkan kesetaraan.

27. Pendamping disabilitas adalah orang yang memiliki pengetahuan tentang jenis, tingkat, dan hambatan disabilitas pada seseorang, serta mampu memberikan pendampingan terhadap penyandang disabilitas.
28. Pendampingan adalah segala bentuk dukungan yang diberikan oleh pihak lain (keluarga atau pemberi layanan) dalam mempermudah penyandang disabilitas mendapatkan pelayanan dan tidak terlibat secara aktif.
29. Asistensi adalah bagian dari bentuk pendampingan, yakni membantu penyandang disabilitas dalam menjalankan aktivitas untuk memperoleh pelayanan dan terlibat secara aktif.
30. Responsif artinya cepat merespon, bersifat menanggapi, bersifat memberi tanggapan kepada penyandang disabilitas.
31. Penerjemah adalah orang yang memiliki kemampuan dan pengetahuan untuk memahami dan menggunakan bahasa yang digunakan oleh penyandang disabilitas.
32. Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara yang selanjutnya disingkat APBN, adalah rencana keuangan tahunan pemerintahan negara yang disetujui oleh Dewan Perwakilan Rakyat dan ditetapkan dengan Undang- Undang.
33. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disingkat APBD adalah rencana keuangan tahunan pemerintahan daerah yang disetujui oleh DPRD dan ditetapkan dengan Peraturan Daerah.
34. Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa yang selanjutnya disebut APBDesa adalah rencana keuangan tahunan pemerintahan desa yang disetujui oleh Badan Permusyawaratan Desa (BPD) dan ditetapkan dengan Peraturan Desa.

## BAB II

### RUANG LINGKUP

#### Pasal 2

- (1) Ruang lingkup pelayanan publik bagi Penyandang Disabilitas meliputi:
  - a. pelayanan barang publik;
  - b. pelayanan jasa publik; dan
  - c. pelayanan administratif.
- (2) Ruang lingkup pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1)

meliputi sektor:

- a. pendidikan;
- b. kesehatan;
- c. sosial;
- d. kependudukan;
- e. pekerjaan dan usaha;
- f. tempat tinggal;
- g. komunikasi dan informasi;
- h. lingkungan hidup;
- i. energi;
- j. perbankan;
- k. perhubungan;
- l. sumber daya alam;
- m. pariwisata;
- n. kebencanaan; dan
- o. sektor strategis lainnya.

### Pasal 3

Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) huruf a meliputi:

- a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN, APBD Provinsi dan/atau APBD Kabupaten, dan APBDes;
- b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah dan/atau desa yang dipisahkan; dan
- c. pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBN, APBD Provinsi dan/atau APBD Kabupaten dan APBDes atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah/desa yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi Misi Negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

### Pasal 4

Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) huruf b meliputi:

- a. penyediaan jasa publik oleh Pemerintah Daerah dan BUMD, BUMDes Pemerintah Desa, serta badan hukum lain yang dibentuk oleh Bupati berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk melaksanakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN, APBD Provinsi dan/atau APBD Kabupaten dan APBDesa;
- b. penyediaan jasa publik oleh BUMD dan BUMDes yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah/desa yang dipisahkan; dan
- c. penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBN, APBD Provinsi dan/atau APBD Kabupaten, APBDesa atau BUMD/BUMDes yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi Misi Negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 5

Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) huruf c meliputi :

- a. tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi dan/atau keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara;
- b. tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

### BAB III

#### PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

#### BAGI PENYANDANG DISABILITAS

#### Bagian Kesatu

#### Standar Pelayanan Bagi Penyandang Disabilitas

#### Pasal 6

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan bagi Penyandang Disabilitas dengan memperhatikan kemudahan yang disediakan untuk Penyandang Disabilitas dan

kebutuhan ragam Penyandang Disabilitas guna mewujudkan kesamaan kesempatan.

- (2) Penyelenggara wajib menyebarluaskan dan menyosialisasikan standar pelayanan bagi Penyandang Disabilitas terhadap masyarakat termasuk Penyandang Disabilitas dan Organisasi Penyandang Disabilitas.
- (3) Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan bagi penyandang disabilitas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait.
- (4) Pihak terkait sebagaimana dimaksud dalam ayat (3) adalah:
  - a. Ombudsman;
  - b. Komite Disabilitas; dan/atau
  - c. Organisasi Penyandang Disabilitas.

#### Pasal 7

Komponen standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 bagi penyandang disabilitas sekurang-kurangnya meliputi :

- a. dasar hukum;
- b. persyaratan;
- c. sistem, mekanisme, dan prosedur termasuk cara berinteraksi dengan penyandang disabilitas sesuai dengan kebutuhan ragam disabilitas;
- d. jangka waktu penyelesaian;
- e. biaya/tarif;
- f. produk pelayanan;
- g. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
- h. kompetensi pelaksana;
- i. pengawasan internal;
- j. penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
- k. jumlah pelaksana;
- l. jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan bagi penyandang disabilitas;
- m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, nyaman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan; dan
- n. evaluasi kinerja pelaksana.

## Pasal 8

Penyelenggara dalam menyelenggarakan pelayanan publik bagi Penyandang Disabilitas wajib menerapkan Standar Pelayanan yang meliputi :

- a. pendampingan, penerjemahan, asistensi, dan penyediaan fasilitas yang mudah diakses di tempat layanan publik tanpa biaya tambahan;
- b. penyediaan prasarana dan sarana yang mudah diakses bagi Penyandang Disabilitas;
- c. adanya petugas layanan publik yang responsif dan paham interaksi dengan penyandang disabilitas sesuai dengan kebutuhan ragam disabilitas;
- d. penyediaan loket prioritas bagi penyandang disabilitas;
- e. akomodasi yang layak disesuaikan dengan kebutuhan penyandang disabilitas;
- f. menyediakan tempat duduk dan area khusus bagi penyandang disabilitas;
- g. mencantumkan simbol aksesibilitas penyandang disabilitas di setiap lokasi pelayanan maupun media publikasi institusi;
- h. mendahulukan penyandang disabilitas dari pengguna layanan lainnya; dan
- i. peminjaman kursi roda.

## Pasal 9

Ketentuan untuk loket prioritas bagi penyandang disabilitas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf d antara lain :

- a. penggunaan penyekat yang tidak menghalangi proses layanan antara penyedia layanan dan penyandang disabilitas;
- b. penggunaan meja layanan dengan tinggi maksimal 85 (delapan puluh lima) sentimeter;
- c. penyediaan kursi tunggu; dan
- d. informasi pemanggilan antrian disampaikan dalam bentuk audio dan visual.

## Pasal 10

- (1) Akomodasi yang layak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf e terdiri dari pelayanan fisik dan pelayanan non fisik.

- (2) Pelayanan fisik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa penyediaan alat, media, sarana prasarana bagi penyandang disabilitas.
- (3) Pelayanan non fisik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa informasi dan sikap ketika berinteraksi dengan penyandang disabilitas.
- (4) Penggunaan akomodasi yang dibutuhkan dengan melakukan assessment (penilaian) di pintu masuk layanan.
- (5) Akomodasi yang layak sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tersebut dalam Lampiran Peraturan Bupati ini.

#### Pasal 11

- (1) Penyelenggara pelayanan, wajib menyediakan teknologi aksesibilitas bagi penyandang disabilitas.
- (2) Teknologi penyandang disabilitas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan di setiap lokasi pelayanan maupun media publikasi institusi penyelenggara.
- (3) Teknologi bagi penyandang disabilitas sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat dilengkapi dengan fasilitas:
  - a. audio;
  - b. tanda taktual (simbol-simbol yang bisa diraba);
  - c. huruf braille; dan
  - d. informasi atau isyarat visual.

#### Bagian Kedua

##### Maklumat Pelayanan bagi Penyandang Disabilitas

#### Pasal 12

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan bagi penyandang disabilitas yang merupakan pernyataan kesanggupan penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan bagi penyandang disabilitas.
- (2) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), wajib dipublikasikan secara jelas dan luas baik melalui media elektronik maupun media non elektronik.

## Bagian Ketiga

### Sistem Informasi Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas

#### Pasal 13

- (1) Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, Pemerintah Daerah dan Pemerintah Desa membangun sistem informasi pelayanan publik yang lengkap, terintegrasi dan memenuhi aksesibilitas kepada penyandang disabilitas.
- (2) Sistem informasi bagi penyandang disabilitas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), berisi semua informasi pelayanan publik yang berasal dari seluruh penyelenggara.
- (3) Penyelenggara wajib mengelola sistem informasi bagi penyandang disabilitas yang terdiri atas sistem informasi elektronik atau non elektronik, yang sekurang-kurangnya meliputi informasi sebagai berikut:
  - a. profil penyelenggara;
  - b. profil pelaksana;
  - c. standar pelayanan bagi penyandang disabilitas;
  - d. maklumat pelayanan bagi penyandang disabilitas;
  - e. pengelolaan pengaduan; dan
  - f. penilaian kinerja.
- (4) Penyelenggara wajib menyediakan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) kepada masyarakat secara terbuka dan mudah diakses termasuk fasilitas informasi dalam bentuk audio dan visual bagi penyandang disabilitas.

## Bagian Keempat

### Peningkatan Pemahaman dan Kapasitas Pelaksana Layanan Publik bagi Penyandang Disabilitas

#### Pasal 14

Penyelenggara wajib meningkatkan pemahaman dan kompetensi pelaksana layanan publik bagi penyandang disabilitas baik pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja dalam organisasi Penyelenggara.

## Pasal 15

Penyelenggara wajib menyediakan petugas layanan publik yang mampu melayani, berinteraksi dan/atau berkomunikasi dengan penyandang disabilitas.

## Pasal 16

- (1) Setiap Penyelenggara wajib mengadakan pelatihan responsif disabilitas untuk pelaksana termasuk petugas layanan publik.
- (2) Penyelenggaraan pelatihan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), wajib melibatkan penyandang disabilitas dan/atau organisasi penyandang disabilitas baik dalam perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi pelatihan.

## Bagian Kelima

### Pengelolaan Pengaduan Bagi Penyandang Disabilitas

#### Pasal 17

- (1) Penyelenggara wajib menyediakan sarana pengaduan bagi Penyandang Disabilitas dan menugaskan pelaksana yang berkompeten dan memahami cara berinteraksi dan memperhatikan kebutuhan serta ragam Penyandang Disabilitas.
- (2) Penyelenggara berkewajiban mengumumkan saluran dan sarana pelayanan pengaduan dengan memenuhi aksesibilitas.
- (3) Penyelenggara wajib mengelola dan menindaklanjuti pengaduan yang disampaikan oleh penerima pelayanan, masyarakat dan/atau pihak/lembaga lain termasuk organisasi penyandang disabilitas untuk kemajuan dan kelancaran pelayanan publik.

#### Pasal 18

- (1) Penyelenggara wajib menyusun mekanisme pengelolaan pengaduan dari penerima pelayanan dengan mengedepankan asas penyelesaian yang cepat dan tuntas serta memenuhi aksesibilitas.
- (2) Materi dan mekanisme pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut oleh penyelenggara.
- (3) Materi pengelolaan pengaduan bagi penyandang disabilitas sebagaimana dimaksud pada ayat (2) sekurang-kurangnya meliputi :
  - a. identitas pengadu dan ragam disabilitas (apabila pengadu adalah

- penyandang disabilitas);
- b. prosedur pengelolaan pengaduan bagi penyandang disabilitas termasuk memperhatikan kebutuhan dan ragam disabilitas;
  - c. penentuan pelaksana yang mengelola pengaduan sesuai dengan ketentuan;
  - d. pencantuman nama dan alamat penanggung jawab serta sarana pengaduan yang mudah diakses termasuk oleh Penyandang Disabilitas;
  - e. prioritas penyelesaian pengaduan;
  - f. pelaporan proses dan hasil pengelolaan pengaduan kepada atasan pelaksana;
  - g. rekomendasi pengelolaan pengaduan;
  - h. penyampaian hasil pengelolaan pengaduan kepada pihak terkait (identitas pengadu dapat dirahasiakan apabila pengadu meminta untuk dirahasiakan)
  - i. pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan; dan
  - j. dokumentasi dan statistik pengelolaan pengaduan yang mudah diakses Penyandang Disabilitas.

#### Pasal 19

Penyelesaian pengaduan dapat diselesaikan melalui mekanisme mediasi atas permintaan pengadu.

#### Pasal 20

Mediasi dapat dilakukan oleh Organisasi Penyandang Disabilitas, Komite Disabilitas, dan/atau Ombudsman.

#### Bagian Keenam

#### Penilaian Kinerja

#### Pasal 21

- (1) Penyelenggara wajib melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.
- (2) Penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan pada setiap akhir semester (enam bulan sekali) dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan standar pelayanan bagi penyandang

disabilitas.

- (3) Penilaian kinerja wajib melibatkan dan memperhatikan penilaian dari Organisasi Penyandang Disabilitas, Komite Disabilitas, dan/atau Ombudsman.
- (4) Hasil penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaporkan kepada Bupati sebagai bahan evaluasi kinerja penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik bagi Penyandang Disabilitas.

## BAB IV

### HAK DAN PERAN SERTA PENYANDANG DISABILITAS DALAM PELAYANAN PUBLIK BAGI PENYANDANG DISABILITAS

#### Bagian Kesatu

##### Hak Penyandang Disabilitas dan Organisasi Penyandang Disabilitas

##### Pasal 22

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik bagi penyandang disabilitas, Penyandang Disabilitas dan Organisasi Penyandang Disabilitas berhak :

- a. mendapat pelayanan yang berkualitas dan memperhatikan kebutuhan serta ragam disabilitas;
- b. dilibatkan dalam penyusunan isi standar pelayanan bagi penyandang disabilitas;
- c. mengetahui kebenaran isi standar pelayanan bagi penyandang disabilitas;
- d. mengawasi pelaksanaan standar pelayanan bagi penyandang disabilitas;
- e. melakukan audit aksesibilitas;
- f. dilibatkan dalam penilaian kinerja penyelenggara;
- g. mendapat advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan publik;
- h. mendapat jaminan kepastian hukum atas produk pelayanan publik;
- i. memberitahukan kepada penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan;
- j. mengadukan penyelenggara dan/atau pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan bagi penyandang disabilitas dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Pembina; dan
- k. mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan dalam tenggang waktu sebagaimana ada dalam mekanisme dan prosedur pengaduan.

## Bagian Kedua

### Peran Penyandang Disabilitas dan Organisasi Penyandang Disabilitas

#### Pasal 23

Peran serta penyandang disabilitas dan organisasi penyandang disabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilakukan pada saat dimulainya perencanaan, penyusunan standar pelayanan, penganggaran, pelaksanaan, pembinaan, pengawasan, evaluasi dan pemberian penghargaan.

## BAB V

### PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

#### Bagian Kesatu

##### Pembinaan

#### Pasal 24

- (1) Bupati melaksanakan pembinaan penyelenggaraan pelayanan publik bagi penyandang disabilitas yang dilaksanakan Perangkat Daerah dan BUMD, Pemerintah Desa dan BUMDesa, serta badan hukum lain yang dibentuk oleh Bupati untuk melaksanakan pelayanan publik tertentu di Daerah.
- (2) Pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan melalui :
  - a. fasilitasi dan pendampingan penyusunan standar pelayanan bagi penyandang disabilitas;
  - b. pemenuhan kebutuhan sarana dan prasara pelayanan yang memperhatikan kebutuhan dan ragam disabilitas;
  - c. pemantauan penerapan standar pelayanan bagi penyandang disabilitas; dan
  - d. evaluasi dan penilaian kinerja penyelenggara.
- (3) Pelaksanaan pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dikoordinir oleh Sekretaris Daerah.

## Bagian Kedua

### Pengawasan

#### Pasal 25

- (1) Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik bagi penyandang disabilitas dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.
- (2) Pengawasan internal sebagaimana dimaksud pada ayat (1),

dilaksanakan melalui :

- a. pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
  - b. pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- (3) Pengawasan eksternal sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilaksanakan melalui :
- a. pengawasan oleh masyarakat termasuk penyandang disabilitas dan organisasi penyandang disabilitas;
  - b. pengawasan oleh Komite Disabilitas;
  - c. pengawasan oleh ombudsman sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
  - d. pengawasan oleh lembaga legislatif.

## BAB VI PEMBIAYAAN

### Pasal 26

Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Peraturan Bupati ini dibebankan pada APBN, APBD Provinsi, APBD Kabupaten dan APBD Desa serta sumber lain yang sah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### Pasal 27

Segala biaya penyelenggaraan pelayanan publik bagi penyandang disabilitas yang diselenggarakan oleh pihak swasta/korporasi dibebankan kepada masing-masing pihak penyelenggara.

## BAB VII KETENTUAN PERALIHAN

### Pasal 28

- (1) Pada saat Peraturan Bupati ini mulai berlaku, maka semua penyelenggara harus menyusun standar pelayanan bagi penyandang disabilitas sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Peraturan Bupati ini.
- (2) Bagi penyelenggara yang sudah memiliki standar pelayanan tapi belum sesuai dengan Peraturan Bupati ini, maka harus segera melakukan penyesuaian dengan ketentuan dalam Peraturan Bupati ini.

- (3) Penyusunan standar pelayanan bagi penyandang disabilitas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan penyesuaian standar pelayanan bagi penyandang disabilitas sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi:
- a. penyediaan sarana prasarana dan fasilitas pelayanan;
  - b. penyediaan sumber daya manusia dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia; dan
  - c. sistem informasi pelayanan publik bagi penyandang disabilitas oleh penyelenggara.
- (4) Penyusunan dan penyesuaian standar pelayanan bagi penyandang disabilitas sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan paling lambat dalam 3 (tiga) tahun.

BAB VIII  
KETENTUAN PENUTUP  
Pasal 29

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Klaten  
pada tanggal 13 Januari 2022

BUPATI KLATEN,

Cap

ttd

SRI MULYANI

Diundangkan di Klaten  
pada tanggal 13 Januari 2022

Pj. SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN KLATEN,

Cap

ttd

JAJANG PRIHONO

BERITA DAERAH KABUPATEN KLATEN TAHUN 2022 NOMOR 6

Salinan Sesuai dengan Aslinya  
a.n SEKRETARIS DAERAH  
ASISTEN PEMERINTAHAN DAN  
KESEJAHTERAAN RAKYAT  
u.b  
KEPALA BAGIAN HUKUM  
Cap  
ttd  
Sri Rahayu, SH, MHum  
Pembina Tingkat I  
NIP. 19700902 199903 2 001

LAMPIRAN  
 PERATURAN BUPATI KLATEN  
 NOMOR 6 TAHUN 2022  
 TENTANG  
 PENYELENGGARAAN PELAYANAN  
 PUBLIK BAGI PENYANDANG  
 DISABILITAS

AKOMODASI YANG LAYAK DIBERIKAN KEPADA PENYANDANG  
 DISABILITAS SESUAI DENGAN HAMBATAN

RAGAM	HAMBATANNYA	SARANA PRASARANA	KEBUTUHAN LAYANAN
FISIK	<ul style="list-style-type: none"> <li>• mobilitas</li> <li>• mengurus diri sendiri (tergantung derajat disabilitasnya)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alat bantu mobilitas sesuai kebutuhan</li> <li>• Fasilitas aksesibilitas fisik.</li> </ul>	Prioritas layanan Pendamping
SENSORIK	Penglihatan : Informasi secara visual Komunikasi secara visual Hambatan gerak dan mobilitas	Dapat terdiri dari : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Komputer dengan aplikasi pembaca layar,</li> <li>• Laman yang mudah dibaca oleh Penyandang Disabilitas;</li> <li>• Dokumen tercetak dengan huruf braille; dan/atau</li> <li>• Media komunikasi audio Tanda taktual</li> </ul>	Prioritas layanan Pendamping Informasi secara verbal/audio, taktil (bisa diraba) Komunikasi secara verbal Mendeskripsikan objek Memberikan bantuan orientasi mobilitas (OM)
	Pendengaran dan wicara :	Dapat terdiri dari :	Prioritas layanan

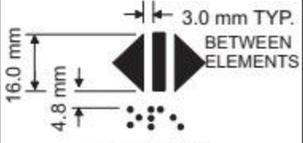
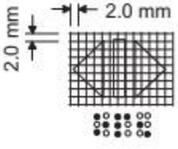
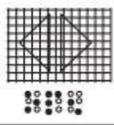
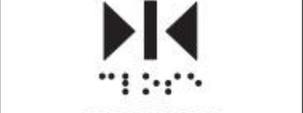
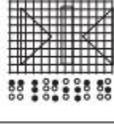
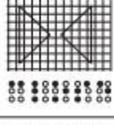
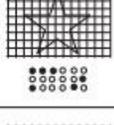
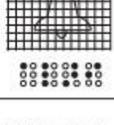
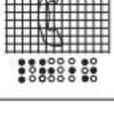
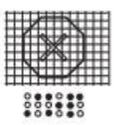
	Informasi secara verbal Komunikasi secara verbal	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Papan informasi visual</li> <li>•Media komunikasi menggunakan tulisan (running text) dan bentuk visual lainnya</li> <li>•Alat peraga</li> <li>•Gambar sederhana</li> </ul>	Juru bahasa isyarat Informasi visual Komunikasi secara visual dan gerak/gestur Pendamping Penerjemah
MENTAL	mengingat , membaca/ menghitung dan konsentrasi (tergantung personal) perilaku dan emosi Adaptasi lingkungan/ interaksi social	Dapat terdiri dari : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Running text</li> <li>• Gambar</li> <li>• Symbol</li> <li>• Alat peraga (misalnya : boneka) untuk menerangkan istilah yang sulit dimengerti</li> </ul>	Prioritas layanan Pendamping Penerjemah
INTELEKTUAL	Mengingat,membaca/ menghitung dan konsentrasi Komunikasi terbatas Mengurus diri sendir (ADL)	Dapat terdiri atas : Gambar Maket Boneka Alat peraga lain sesuai dengan kebutuhan	Prioritas layanan pendamping
Ganda atau Multi	Hambatan lainnya	Tergantung hasil assesmen	Prioritas layanan Pendamping Penerjemah Orang yang membantu mengambil keputusan

Contoh simbol :



Taktual :



Control Button Type	Raised Symbol	Braille Message	Proportions (Open circles indicate unused dots within each braille cell)
 DOOR OPEN		op"en"	
 REAR/SIDE DOOR OPEN		op"en"	
 DOOR CLOSE		close	
 REAR/SIDE DOOR CLOSE		close	
 MAIN		ma"in"	
 ALARM		al"ar"m	
 PHONE		ph"one"	
 EMERGENCY STOP (WHEN PROVIDED) X on face of octagon is not required to be tactile		"st"op	

BUPAT KLATEN,

Cap  
ttd

SRI MULYANI

Salinan Sesuai dengan Aslinya  
a.n SEKRETARIS DAERAH  
ASISTEN PEMERINTAHAN DAN  
KESEJAHTERAAN RAKYAT  
u.b  
KEPALA BAGIAN HUKUM  
Cap  
ttd  
Sri Rahayu, SH, MHum  
Pembina Tingkat I  
NIP. 19700902 199903 2 001