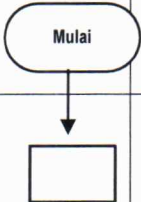


STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)		
 PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KABUPATEN KEBUMEN	Nomor SOP	B / 000.8.3.3 / 1824 / 2026
	Tanggal Pembuatan	22 Juli 2026
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	
	Disahkan Oleh	Kepala Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Kebumen  H. MOHAMIRUDIN, S.IP. MM. Pembina Utama Muda /IV c NIP. 196804241998031011
SOP Pelayanan Bagi Kelompok Rentan		

Dasar Hukum:	Kualifikasi Pelaksana:
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan	1. Pegawai yang ditugaskan pada unit pelayanan 2. Memiliki pengetahuan dan kemampuan mengoperasikan Komputer 3. Memahami etika pelayanan prima (service excellence) 4. Mampu berkomunikasi dengan baik, sopan, ramah, dan tidak diskriminatif 5. Mampu memberikan pendampingan dan bantuan kepada kelompok rentan sesuai kebutuhan 6. Mampu mengoperasikan sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia
Keterkaitan	Peralatan / Perlengkapan
	1. Jalur kursi roda (<i>ramp</i>) yang mudah diakses. 2. Tempat parkir khusus penyandang disabilitas. 3. Kursi prioritas bagi kelompok rentan.

	4. Toilet ramah disabilitas. 5. Ruang laktasi. 6. Ruang tunggu yang nyaman dan mudah diakses. 7. Loker pelayanan prioritas. 8. Alat bantu berupa kursi roda. 9. Papan informasi yang mudah dibaca dan dipahami. 10. Sistem nomor antrean prioritas (apabila tersedia). 11. Meja dan kursi pelayanan yang ramah bagi kelompok rentan.
Peringatan: Jika SOP ini tidak dilaksanakan, maka dapat mengakibatkan kelompok rentan tidak memperoleh pelayanan yang cepat, mudah, aman, nyaman, dan setara sesuai standar pelayanan publik, serta berpotensi menimbulkan keluhan masyarakat dan menurunkan kualitas pelayanan instansi.	Pencacatan dan Pendataan: Setiap pelayanan kepada kelompok rentan dicatat dalam buku register pelayanan yang digunakan oleh instansi sebagai bahan monitoring, evaluasi, pelaporan, dan peningkatan kualitas pelayanan.

SOP Pelayanan Bagi Kelompok Rentan

No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		PEMOHON	FRONT OFFICE/RESPONSIS	PETUGAS PENDAMPING	PETUGAS PELAYANAN	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pemohon datang					Identitas pemohon (apabila diperlukan)	2 Menit	Pemohon hadir di tempat pelayanan	
2	Mengidentifikasi kelompok rentan					Kondisi pemohon	2 Menit	Kelompok rentan teridentifikasi	

