PEMERINTAH KABUPATEN MURUNG RAYA

KECAMATAN MURUNG

BAGIAN ORGANISASI

Nomor SOP	:	
Tanggal Pembuatan	:	20 Oktober 2026
Tanggal Revisi	:	
Tanggal Efektif	:	20 Oktober 2026
Disahkan oleh	:	Camat Murung Kabupaten Murung Raya IVAN SUGITA, S.Sos.,M.I.P. NIP. 198212282010011014
Nama SOP	:	**Pelayanan untuk Kelompok Rentan**

Dasar Hukum	
1.	Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
2.	Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas
3.	Peraturan Menteri Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
4.	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan

Kualifikasi Pelaksana	
1.	Memiliki kondisi fisik dan psikis yang sehat
2.	Memiliki kemampuan dan tanggung jawab
3.	Mengetahui mekanisme dan prosedur
4.	Ramah, cekatan / responsif, komunikatif dan dapat bekerja sama

Keterkaitan	

Peralatan Kerja/ Perlengkapan	
1.	Alat Tulis Kantor
2.	Komputer dan Printer
3.	Kursi Roda
4.	Ruang tunggu yang nyaman

Peringatan		Pencatatan dan Pendataan	
1.	Pengguna layanan kelompok rentan adalah kelompok masyarakat yang memiliki posisi atau kondisi khusus yang memerlukan kemudahan, perlakuan khusus, pendampingan, serta sarana dan prasarana yang aksesibel dalam mendapatkan pelayanan publik.	1.	Manual dan Komputerisasi
2.	Petugas harus tetap memberikan layanan yang baik bahkan lebih baik, sehingga pengguna disabilitas dapat terpenuhi haknya	2.	Website dan Media Sosial
3.	Pelayanan yang diberikan sangat mempengaruhi indeks/nilai kepuasan masyarakat dan IPP		

1. SOP PELAYANAN DISABILITAS

No.	Uraian Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			
		Pemohon Layanan/Masyarakat	Petugas Front Office	Kasubbag / Anjak	Pejabat/ Penanggung Jawab	Kelengkapan	Waktu	Output	Keterangan
1.	Masyarakat/Pemohon mendatangi petugas untuk meminta layanan					Surat permohonan	5 menit		
2.	Petugas menerapkan 3S (Senyum, salam, sapa) kepada pemohon, mempersilahkan dan membantu (apabila diperlukan). Pemohon duduk di tempat yang telah disediakan dan petugas menerima permohonan yang di ajukan					Tempat duduk, dan ruang tunggu	10 menit		
3.	Petugas menerima permohonan layanan dan melakukan pengecekan kelengkapan berkas					Surat permohonan atau soft file	10 menit	Tanda bukti penerimaan permohonan layanan	
4.	Petugas mencatat data permohonan yang diajukan ke dalam buku agenda					Surat permohonan	10 menit	Tanda bukti penerimaan permohonan layanan	
5.	Petugas memberikan tanda bukti penerimaan permohonan kepada pemohon					Tanda bukti penerimaan	5 menit		
6.	Petugas meneruskan permohonan kepada pengelola (atasan Petugas) untuk mendapatkan arahan tindak lanjut					Permohonan layanan	15 menit	Arahan tindak lanjut	
7.	Permohonan disampaikan Petugas kepada pejabat yang menangani untuk dilakukan proses lebih lanjut					Permohonan layanan			
8.	Pejabat yang menangani memproses permohonan yang diterima sesuai mekanisme dan prosedur					Permohonan layanan	1 hari kerja	Hasil layanan	

9.	Permohonan yang telah disetujui dan di proses disampaikan kepada petugas								
9.	Permohonan yang telah disetujui dan di proses disampaikan kepada petugas					Hasil layanan	10 menit		
10.	Petugas menyampaikan layanan kepada Pemohon secara langsung atau mengirimkan layanan kepada pemohon melalui email					Hasil layanan	10 menit	Hasil kerja	

Camat Murung
Kabupaten Murung Raya,

IVAN SUGITA, S.Sos.,M.I.P.
Pembina (IV/a)
NIP. 198212282010011014