LAMPIRAN
KEPUTUSAN CAMAT MURUNG
KABUPATEN MURUNG RAYA
NOMOR : 100.3.3.5/ 38 /2026
TENTANG STANDAR PELAYANAN
KELOMPOK RENTAN DI LINGKUNGAN
KECAMATAN MURUNG KABUPATEN
MURUNG RAYA

STANDAR PELAYANAN KELOMPOK RENTAN DI LINGKUNGAN KECAMATAN MURUNG KABUPATEN MURUNG RAYA

A. Maksud dan Tujuan

Standar pelayanan ini menjadi pedoman bagi petugas Kecamatan Murung untuk memberikan pelayanan publik yang inklusif dan memastikan kelompok rentan memperoleh akses, bantuan, informasi, serta perlakuan yang sesuai dengan kebutuhannya.

B. Sasaran Pelayanan

1. Penyandang disabilitas, termasuk pengguna kursi roda dan penyandang disabilitas sensorik, intelektual, atau mental;
2. Lanjut usia;
3. Ibu hamil dan Ibu Menyusui;
4. Anak-anak yang membutuhkan pendampingan;
5. Masyarakat yang sedang sakit, mengalami keterbatasan sementara, atau kondisi lain yang memerlukan bantuan khusus.

C. Komponen Standar Pelayanan

NO	Komponen	Uraian Standar Pelayanan
1.	Dasar Hukum	Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas; pp Nomor 42 Tahun 2020; PermenPANRB Nomor 15 Tahun 2014; Serta ketentuan lain yang relevan.
2.	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan mengikuti jenis layanan administrasi yang dimohonkan. Informasi persyaratan disampaikan dengan jelas. Petugas membantu menjelaskan persyaratan atau mengarahkan pemohon yang mengalami kesulitan.
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Pemohon menyampaikan kebutuhan layanan; petugas mengidentifikasi kebutuhan bantuan secara sopan; kelompok rentan memperoleh perioritas sesuai kebutuhan;

		petugas memeriksa persyaratan, memproses permohonan, dan menyerahkan hasil layanan sesuai prosedur.
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Mengikuti standar waktu penyelesaian untuk masing-masing jenis layanan. Apabila terdapat kendala, petugas menyampaikan informasi dan perkembangan proses kepada pemohon.
5.	Biaya/Tarif	Sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan standar layanan yang berlaku. Tidak diperkenankan memungut biaya diluar ketentuan.
6.	Produk Pelayanan	Dokumen administrasi atau hasil layanan Kecamatan Murung sesuai jenis permohonan dan kewenangan Kecamatan Murung.
7.	Sarana dan Prasarana	Mengupayakan akses masuk yang aman, jalur yang tidak terhalang, kursi tunggu prioritas, penanda informasi yang mudah dipahami, toilet aksesibel apabila tersedia, kursi roda atau bantuan mobilitas sesuai ketersediaan, serta ruang pelayanan yang aman dan nyaman.
8.	Kompentensi Pelaksana	Petugas memahami prosedur layanan, berkomunikasi dengan sopan, memiliki kepedulian terhadap kebutuhan kelompok rentan, menjaga kerahasiaan data, dan tidak melakukan diskriminasi.
9.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh Camat atau Pejabat /Petugas yang ditunjuk melalui pemantauan proses pelayanan dan penanganan kendala.
10.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Pengaduan dapat disampaikan langsung kepada petugas, melalui kotak saran/sarana pengaduan. Pengaduan dicatat,

		ditelaah, dan ditindaklanjuti sesuai ketentuan.
11.	Jumlah Pelaksana	Disesuaikan dengan jumlah petugas dan kebutuhan pelayanan pada hari kerja. Petugas yang bertugas memberikan bantuan awal kepada kelompok rentan.
12.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai prosedur, transparan, adil, ramah, dan tanpa diskriminasi. Informasi mengenai persyaratan, waktu, serta biaya disampaikan secara terbuka.
13.	Jaminan Keamanan Dan Keselamatan	Petugas menjaga keamanan dan privasi penerima layanan, membantu akses yang aman, serta mengupayakan pertolongan awal atau menghubungi pihak terkait jika terjadi keadaan darurat.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan secara berkala berdasarkan pemantauan, masukan masyarakat, pengaduan, dan hasil survei kepuasan masyarakat (SKM), dengan tindak lanjut perbaikan yang diperlukan.

D. Tata Cara Pemberian Bantuan Kepada Kelompok Rentan

1. Petugas menyambut penerima layanan dengan ramah dan menanyakan bantuan yang dibutuhkan tanpa memaksakan bantuan yang tidak diinginkan.
2. Petugas memberikan perioritas antrean apabila diperlukan dan memungkinkan, dengan tetap menjaga ketertiban pelayanan.
3. Petugas menjelaskan informasi dan prosedur menggunakan Bahasa yang sederhana, tulisan yang mudah dibaca, atau cara komunikasi lain yang sesuai kebutuhan.
4. Apabila fasilitas aksesibilitas belum tersedia, petugas mengupayakan bantuan alternatif yang aman dan layak serta menyampaikan keterbatasan fasilitas secara sopan.
5. Petugas menjaga kerahasiaan informasi pribadi dan tidak meminta informasi yang tidak relevan dengan layanan.
6. Petugas mencatat kendala akses dan saran perbaikan sebagai bahan evaluasi.

E. Pemantauan dan Evaluasi

Pemantauan dan evaluasi dilakukan oleh Camata tau Petugas yang ditunjuk sekurang-kurangnya secara berkala dan/atau Ketika diperlukan. Hasil evaluasi digunakan untuk memperbaiki prosedur, meningkatkan kompetensi petugas, mengusulkan pemenuhan sarana prasarana, serta menindak lanjuti pengaduan dan hasil SKM.

F. Penutup

Standar Pelayanan ini menjadi komitmen Kecamatan Murung Kabupaten Murung Raya untuk memberikan pelayanan yang inklusif, ramah, mudah diakses, dan menghormati martabat setiap warga. Pelaksanaannya disuaikan dengan kewenangan, kondisi fasilitas, dan ketentuan yang berlaku.

Ditetapkan di : Kecamatan Murung
Pada Tanggal : 20 Oktober 2026

Camat Murung

Kabupaten Murung Raya,

PEMERINTAH KABUPATEN KECAMATAN MURUNG MURUNG RAYA

IVAN SUGITA, S.Sos.,M.I.P.

NIP. 198212282010011014