



# BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA

No.1283, 2018

KEMENKUMHAM. Penghargaan Pelayanan Publik Berbasis HAM.

PERATURAN MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA

REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 27 TAHUN 2018

TENTANG

PENGHARGAAN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS HAK ASASI MANUSIA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di bidang hukum dan hak asasi manusia berpedoman pada prinsip hak asasi manusia;
- b. bahwa untuk meningkatkan kualitas layanan di unit kerja Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, penyelenggaraan pelayanan publik harus berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima layanan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia tentang Penghargaan Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia;
- Mengingat : 1. 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);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia

- tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Peraturan Presiden Nomor 44 Tahun 2015 tentang Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2015 Nomor 84);
  4. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 29 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 84) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 30 Tahun 2017 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 29 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1752);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA TENTANG PENGHARGAAN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS HAK ASASI MANUSIA.

Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan:

1. Hak Asasi Manusia yang selanjutnya disingkat HAM adalah seperangkat hak yang melekat pada hakikat dan keberadaan manusia sebagai makhluk Tuhan Yang Maha Esa dan merupakan anugerah-Nya yang wajib dihormati, dijunjung tinggi dan dilindungi, oleh negara, hukum, pemerintah dan setiap orang demi kehormatan serta perlindungan harkat dan martabat manusia.
2. Pelayanan Publik Berbasis HAM adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan prinsip HAM bagi setiap warga negara dan penduduk atas jasa dan/atau pelayanan

administratif yang disediakan oleh Unit Pelaksana Teknis di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM.

3. Unit Pelaksana Teknis yang selanjutnya disingkat UPT adalah unit yang melaksanakan tugas teknis operasional kegiatan teknis penunjang di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM.
4. 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.
5. Kelompok Rentan adalah orang lanjut usia, anak, ibu hamil, penyandang disabilitas, pengunjung, klien dan warga binaan pemasyarakatan.
6. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
7. Menteri adalah menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang hukum dan HAM.
8. Direktorat Jenderal adalah Direktorat Jenderal HAM.
9. Kantor Wilayah adalah Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM.

#### Pasal 2

Penghargaan Pelayanan Publik Berbasis HAM bertujuan memberikan acuan, motivasi, dan penilaian terhadap kinerja pelayanan publik yang dilakukan oleh UPT untuk penghormatan, perlindungan, pemenuhan, dan pemajuan HAM.

#### Pasal 3

- (1) Menteri dapat memberikan penghargaan Pelayanan Publik Berbasis HAM kepada setiap UPT terbaik berdasarkan klasifikasinya.

- (2) Penghargaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan kepada UPT yaitu:
  - a. Kantor Imigrasi;
  - b. Lembaga Pemasyarakatan;
  - c. Rumah Tahanan Negara;
  - d. Balai Pemasyarakatan; dan
  - e. Balai Harta Peninggalan.
- (3) Penghargaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh Menteri.

#### Pasal 4

- (1) Pemberian penghargaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 dilaksanakan pada saat peringatan hari HAM sedunia.
- (2) Penghargaan diberikan kepada UPT berdasarkan kriteria penilaian Pelayanan Publik Berbasis HAM.

#### Pasal 5

- (1) Kriteria penilaian Pelayanan Publik Berbasis HAM didasarkan pada:
  - a. aksesibilitas dan ketersediaan fasilitas;
  - b. ketersediaan petugas yang siaga; dan
  - c. kepatuhan pejabat, pegawai, dan pelaksana terhadap Standar Pelayanan masing-masing bidang pelayanan.
- (2) Kriteria Pelayanan Publik Berbasis HAM sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

#### Pasal 6

- (1) Dalam rangka pemberian penghargaan bagi UPT sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1), Menteri membentuk tim penilai pemberian penghargaan.
- (2) Tim penilai sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
  - a. Direktur Jenderal HAM sebagai Ketua;

- b. Sekretaris Jenderal Kementerian Hukum dan HAM sebagai Wakil Ketua;
  - c. Direktur Instrumen HAM sebagai Sekretaris; dan
  - d. Sekretaris Direktorat Jenderal HAM, Sekretaris Direktorat Jenderal Imigrasi, Sekretaris Direktorat Jenderal Pemasyarakatan dan Sekretaris Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum sebagai Anggota.
- (3) Tugas dan fungsi tim penilai sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan dengan Keputusan Menteri.
- (4) Tim penilai pemberian penghargaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bersifat *ad hoc* dan mempunyai tugas melakukan pengujian dan penilaian atas hasil verifikasi kriteria penilaian Pelayanan Publik Berbasis HAM.

#### Pasal 7

- (1) Verifikasi sebagaimana dimaksud dalam pasal 6 ayat (4) dilaksanakan oleh tim verifikasi.
- (2) Tim verifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibentuk oleh Direktur Jenderal HAM.
- (3) Tim verifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) terdiri atas:
- a. Kepala Kantor Wilayah sebagai Ketua;
  - b. Kepala Divisi Administrasi sebagai Wakil Ketua;
  - c. Kepala Divisi Pelayanan Hukum dan HAM sebagai Sekretaris; dan
  - d. Kepala Divisi Keimigrasian, Kepala Divisi Pemasyarakatan, Kepala Bidang Intelijen Penindakan Sistem Teknologi dan Informasi Keimigrasian, Kepala Bidang Keamanan Kesehatan, Perawatan, Narapidana/Tahanan, Pengelolaan Benda Sitaan, dan Barang Rampasan, Kepala Bidang Pembinaan, Bimbingan Pemasyarakatan, Pengentasan Anak, Informasi dan Komunikasi, dan Kepala Bidang HAM sebagai anggota.

## Pasal 8

- (1) Tim verifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (2) melakukan verifikasi kriteria pelayanan publik berbasis HAM yang dimulai setiap tanggal 1 April sampai 31 Oktober pada tahun berjalan.
- (2) Verifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan:
  - a. mengisi kriteria Pelayanan Publik Berbasis HAM sesuai dengan kondisi UPT; dan
  - b. membuat berita acara hasil verifikasi.

## Pasal 9

- (1) Dalam hal hasil verifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (2) sudah selesai dilaksanakan, tim verifikasi menyerahkan hasil verifikasi kepada tim penilai paling lambat pada tanggal 15 November setiap tahunnya.
- (2) Format berita acara hasil verifikasi sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

## Pasal 10

- (1) Hasil verifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) diunggah dalam sistem aplikasi pada laman resmi Kementerian Hukum dan HAM.
- (2) Dalam hal sistem aplikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) belum tersedia, hasil verifikasi dikirimkan melalui surat atau surat elektronik kepada tim penilai.

## Pasal 11

- (1) Hasil verifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (2), diuji dan dinilai oleh tim penilai.
- (2) Pengujian dan penilaian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dalam rapat tertutup.
- (3) Dalam melakukan pengujian dan penilaian sebagaimana dimaksud pada ayat (2), tim penilai dapat meminta pertimbangan dari masyarakat sipil, akademisi, praktisi

dan/atau pejabat yang berwenang yang terkait dengan penghargaan.

- (4) Pengujian dan penilaian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dari tanggal 16 November sampai tanggal 25 November dalam tahun berjalan.
- (5) Hasil pengujian dan penilaian sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) dituangkan dalam berita acara pengujian dan penilaian.
- (6) Format berita acara pengujian dan penilaian sebagaimana dimaksud pada ayat (5) tercantum dalam Lampiran III yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

#### Pasal 12

- (1) Dalam melaksanakan pengujian dan penilaian, tim penilai dapat melakukan pemantauan ke UPT untuk memastikan kebenaran dan validitas hasil verifikasi.
- (2) Dalam hal terdapat ketidaksesuaian hasil verifikasi berdasarkan hasil pemantauan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), tim penilai dapat membatalkan hasil verifikasi terhadap UPT yang dinilai.

#### Pasal 13

- (1) Berita acara hasil pengujian dan penilaian sebagaimana dimaksud dalam pasal 11 ayat (5) disampaikan oleh ketua tim penilai kepada Menteri paling lambat tanggal 30 November dalam tahun berjalan.
- (2) Menteri menetapkan UPT terbaik dalam Keputusan Menteri.
- (3) Keputusan Menteri sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disampaikan kepada Kepala UPT bersangkutan dengan tembusan kepada Pimpinan Unit Eselon I yang terkait dan Kepala Kantor Wilayah.
- (4) Keputusan Menteri sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dimuat dalam laman resmi Kementerian Hukum dan HAM.

Pasal 14

- (1) Pembiayaan yang diperlukan dalam kegiatan verifikasi dibebankan kepada anggaran pendapatan dan belanja pada masing-masing Kantor Wilayah.
- (2) Pembiayaan yang diperlukan dalam kegiatan pengujian dan penilaian pemberian penghargaan Pelayanan Publik Berbasis HAM dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Kementerian Hukum dan HAM.

Pasal 15

Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Menteri ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 10 September 2018

MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI  
MANUSIA REPUBLIK INDONESIA,

ttd

YASONNA H. LAOLY

Diundangkan di Jakarta  
pada tanggal 17 September 2018

DIREKTUR JENDERAL  
PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN  
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

WIDODO EKATJAHJANA

## LAMPIRAN I

PERATURAN MENTERI HUKUM DAN  
HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 27 TAHUN 2018  
TENTANG  
PENGHARGAAN PELAYANAN PUBLIK  
BERBASIS HAK ASASI MANUSIA

**KRITERIA PELAYANAN PUBLIK BERBASIS HAM****I. KANTOR IMIGRASI****a. Aksesibilitas dan Ketersediaan Fasilitas (Pemohon)**

No	Kriteria	Ketersediaan			Data Pendukung
		Ada	Proses	Tidak	
1	Maklumat pelayanan				
2	Ruang/loket/kotak Pengaduan/nomor telepon pengaduan				
3	Toilet khusus penyandang disabilitas				
4	Lantai pemandu ( <i>guiding block</i> )				
5	Informasi pelayanan publik				
6	Ruang laktasi/menyusui				
7	Ruang bermain anak				
8	Rambu-rambu kelompok rentan				
9	Alat bantu kelompok rentan				
10	Jalan landai ( <i>ramp</i> )				
11	Loket/layanan khusus bagi lanjut usia, anak, ibu hamil dan penyandang disabilitas				
12	Tempat ibadah				
13	Pusat informasi pelayanan/ <i>helpdesk</i>				

**b. Ketersediaan Petugas yang Siaga**

No	Kriteria	Ketersediaan		Data Pendukung
		Ada	Tidak	
1	Ketersediaan petugas yang siaga melayani kelompok rentan			

**c. Kepatuhan Pejabat, Pegawai dan Pelaksana terhadap Standar Pelayanan**

No	Kriteria	Patuh	Cukup Patuh	Kurang patuh	Data Pendukung
1	Antrian pelayanan pasport				
2	Proses penerbitan pasport baru				
3	Proses penerbitan pasport penggantian				
4	Perpanjangan ijin tinggal kunjungan				

## II. LEMBAGA PEMASYARAKATAN

### a. Aksesibilitas dan Ketersediaan Fasilitas (Pengunjung)

No	Kriteria	Ketersediaan			Data Pendukung
		Ada	Proses	Tidak	
1	Maklumat pelayanan				
2	Ruang/loket/kotak pengaduan				
3	Toilet khusus penyandang disabilitas				
4	Lantai pemandu ( <i>guiding block</i> )				
5	Informasi pelayanan publik				
6	Ruang laktasi /menyusui				
7	Ruang bermain anak				
8	Rambu-rambu kelompok rentan				
9	Alat bantu kelompok rentan				
10	Jalan landai ( <i>ramp</i> )				
11	Loket/layanan khusus bagi lanjut usia, anak, ibu hamil dan penyandang disabilitas				

### b. Aksesibilitas dan Ketersediaan Fasilitas (Warga Binaan Masyarakat/WBP)

No	Kriteria	Ketersediaan			Data Pendukung
		Ada	Proses	Tidak	
1	Ruang/loket/kotak pengaduan				
2	Toilet khusus bagi WBP penyandang disabilitas				
3	Lantai pemandu ( <i>guiding block</i> )				
4	Informasi pelayanan publik				
5	Ruang laktasi/menyusui *				
6	Ruang bermain anak *				
7	Rambu-rambu kelompok rentan				
8	Alat bantu kelompok rentan				
9	Jalan landai ( <i>ramp</i> )				
10	Layanan khusus bagi WBP lanjut usia, anak, ibu hamil dan penyandang disabilitas				
11	Tempat ibadah				
12	Sarana olahraga dan rekreasi				
13	Pelayanan kesehatan				
14	Persediaan air bersih				
15	Persediaan makanan dan minuman yang layak				
16	Alat kebersihan				
17	Sarana komunikasi dan informasi				
18	Pemisahan blok				
19	Ruang kunjungan				
20	Akomodasi 1. Ventilasi dan penerangan 2. Instalasi sanitasi 3. Instalasi mandi (toilet dan air) 4. Sarana tidur yang layak				
21	Layanan perpustakaan				
22	Kerja sama dengan instansi terkait dalam pemberian program				
23	Buku registrasi				
24	Prosedur/sarana pengaduan bagi WBP				

25	Pemberian program pembinaan				
----	-----------------------------	--	--	--	--

Keterangan:

\*) hanya untuk Lapas Perempuan atau Lembaga Pemasyarakatan Khusus Anak (LPKA)

### c. Ketersediaan Petugas yang Siaga

No	Kriteria	Ketersediaan		Data Pendukung
		Ada	Tidak	
1	Ketersediaan petugas yang siaga melayani kelompok rentan			
2	Ketersediaan tenaga kesehatan/psikolog			

### d. Kepatuhan Pejabat, Pegawai dan Pelaksana terhadap Standar Pelayanan

No	Kriteria	Patuh	Cukup Patuh	Kurang patuh	Data Pendukung
1	Layanan asimilasi tindak pidana (khusus dan umum)				
2	Layanan bimbingan kerja				
3	Layanan bimbingan rohani				
4	Layanan cuti 1. Bersyarat tindak pidana tertentu 2. Bersyarat tindak pidana umum 3. Menjelang bebas tindak pidana tertentu dan umum 4. Mengunjungi keluarga				
5	Layanan fasilitas bantuan hukum				
6	Layanan izin luar biasa				
7	Layanan kegiatan kesenian dan olahraga				
8	Layanan penyuluhan hukum				
9	Layanan pembebasan bersyarat tindak pidana tertentu dan tindak pidana umum				
10	Layanan pemindahan atas permintaan sendiri/keluarga/kuasa hukum				
11	Layanan pendidikan dan penyediaan bahan bacaan				
12	Layanan kunjungan warga binaan pemasyarakatan				
13	Layanan pengaduan				
14	Layanan kesehatan				
15	Layanan rehabilitasi sosial bagi pengguna napza				
16	Layanan makan dan air bersih				
17	Layanan pemberian pakaian perlengkapan makan, mandi, cuci dan tidur				

### III. RUMAH TAHANAN

#### a. Aksesibilitas dan Ketersediaan Fasilitas (Pengunjung)

No	Kriteria	Ketersediaan			Data Pendukung
		Ada	Proses	Tidak	
1	Maklumat pelayanan				
2	Ruang/loket/kotak pengaduan				
3	Toilet khusus penyandang disabilitas				
4	Lantai pemandu ( <i>guiding block</i> )				
5	Informasi pelayanan publik				
6	Ruang laktasi /menyusui				
7	Ruang bermain anak				
8	Rambu-rambu kelompok rentan				
9	Alat bantu kelompok rentan				
10	Jalan landai ( <i>ramp</i> )				
11	Loket/layanan khusus bagi lanjut usia, anak, ibu hamil dan penyandang disabilitas				

#### b. Aksesibilitas dan Ketersediaan Fasilitas (Warga Binaan Pemasarakatan/WBP)

No	Kriteria	Ketersediaan			Data Pendukung
		Ada	Proses	Tidak	
1	Ruang/loket/kotak pengaduan				
2	Toilet khusus bagi WBP penyandang disabilitas				
3	Lantai pemandu ( <i>guiding block</i> )				
4	Informasi pelayanan publik				
5	Ruang laktasi/menyusui *				
6	Ruang bermain anak *				
7	Rambu-rambu kelompok rentan				
8	Alat bantu kelompok rentan				
9	Jalan landai ( <i>ramp</i> )				
10	Layanan khusus bagi WBP lanjut usia, anak, ibu hamil dan penyandang disabilitas				
11	Tempat Ibadah				
12	Sarana olahraga dan rekreasi				
13	Pelayanan kesehatan				
14	Persediaan air bersih				
15	Persediaan makanan dan minuman yang layak				
16	Alat kebersihan				
17	Sarana komunikasi dan informasi				
18	Pemisahan blok				
19	Ruang kunjungan				
20	Akomodasi 1. Ventilasi dan penerangan 2. Instalasi sanitasi 3. Instalasi mandi (toilet dan air) 4. Sarana tidur yang layak				
21	Layanan perpustakaan				
22	Kerja sama dengan instansi terkait dalam pemberian program				
23	Buku registrasi				
24	Prosedur/sarana pengaduan bagi WBP				

25	Pemberian program pembinaan				
----	-----------------------------	--	--	--	--

Keterangan:

\*) hanya untuk Rutan Perempuan atau Lembaga Penitipan Anak Sementara (LPAS)

### c. Ketersediaan Petugas yang Siaga

No	Kriteria	Ketersediaan		Data Pendukung
		Ada	Tidak	
1	Ketersediaan petugas yang siaga melayani kelompok rentan.			
2	Ketersediaan tenaga kesehatan/psikolog			

### d. Kepatuhan Pejabat, Pegawai dan Pelaksana terhadap Standar Pelayanan

No	Kriteria	Patuh	Cukup Patuh	Kurang patuh	Data Pendukung
1	Layanan bimbingan kegiatan				
2	Layanan bimbingan rohani				
3	Layanan fasilitas bantuan hukum				
4	Layanan izin luar biasa				
5	Layanan kegiatan kesenian dan olahraga				
6	Layanan konsultasi hukum				
7	Layanan pendidikan dan penyediaan bahan bacaan				
8	Layanan kunjungan tahanan				
9	Layanan pengaduan				
10	Layanan kesehatan				
11	Layanan rehabilitasi sosial bagi pengguna napza				
12	Layanan makan dan air bersih				
13	Layanan pemberian pakaian perlengkapan makan, mandi, cuci dan tidur				

#### IV. BALAI PEMASYARAKATAN

##### a. Aksesibilitas dan Ketersediaan Fasilitas (Klien)

No	Kriteria	Ketersediaan			Data Pendukung
		Ada	Proses	Tidak	
1	Maklumat pelayanan				
2	Ruang/loket/kotak pengaduan				
3	Toilet khusus bagi klien penyandang disabilitas				
4	Lantai pemandu ( <i>guiding block</i> )				
5	Informasi pelayanan publik				
6	Ruang laktasi /menyusui				
7	Ruang bermain anak				
8	Rambu-rambu kelompok rentan				
9	Alat bantu kelompok rentan				
10	Jalan landai ( <i>ramp</i> )				
11	Loket/layanan khusus bagi klien lanjut usia, anak-anak, ibu hamil dan penyandang disabilitas				
12	Layanan konsultasi				
13	Program pembimbingan				
14	Informasi prosedur/alur pengaduan				
15	Ruang tunggu				

##### b. Ketersediaan Petugas yang Siaga

No	Kriteria	Ketersediaan		Data Pendukung
		Ada	Tidak	
1	Ketersediaan petugas yang siaga melayani kelompok rentan.			
2	Ketersediaan petugas yang profesional/tersertifikasi (Jabatan Fungsional PK)			

##### c. Kepatuhan Pejabat, Pegawai dan Pelaksana terhadap Standar Pelayanan

No	Kriteria	Patuh	Cukup Patuh	Kurang Patuh	Data Pendukung
1	Layanan bimbingan klien dewasa				
2	Layanan pemberian izin ke luar kota bagi klien				
3	Layanan pelimpahan bimbingan klien				
4	Layanan izin ke luar negeri bagi klien				
5	Layanan pendampingan anak yang berkonflik dengan hukum				
6	Layanan konseling klien dewasa				
7	Layanan konseling anak				
8	Layanan bimbingan klien anak				
9	Layanan penelitian kemasyarakatan anak				
10	Layanan penelitian kemasyarakatan dewasa				

## V. BALAI HARTA PENINGGALAN

### a. Aksesibilitas dan Ketersediaan Fasilitas (Pengunjung)

No	Kriteria	Ketersediaan			Data Pendukung
		Ada	Proses	Tidak	
1	Maklumat pelayanan				
2	Ruang/loket/kotak pengaduan/nomor telepon pengaduan				
3	Toilet khusus penyandang disabilitas				
4	Lantai pemandu ( <i>guiding block</i> )				
5	Informasi pelayanan publik				
6	Ruang laktasi/menyusui				
7	Ruang bermain anak				
8	Rambu-rambu kelompok rentan				
9	Alat bantu kelompok rentan				
10	Jalan landai ( <i>ramp</i> )				
11	Loket/layanan khusus bagi lanjut usia, anak-anak, ibu hamil dan penyandang disabilitas				
12	Tempat ibadah				

### b. Ketersediaan Petugas yang Siaga

No	Kriteria	Ketersediaan		Data Pendukung
		Ada	Tidak	
1	Ketersediaan petugas yang siaga melayani kelompok rentan			

### c. Kepatuhan Pejabat, Pegawai dan Pelaksana terhadap Standar Pelayanan

No	Kriteria	Patuh	Cukup Patuh	Kurang patuh	Data Pendukung
1	Pelayanan pengurusan harta kekayaan				
2	Tidak hadir ( <i>Afwezighead</i> )				
3	Pelayanan pengurusan harta peninggalan tidak ada				
4	Kuasanya ( <i>Onbeheerde Nalatenchappen</i> )				
5	Pelayanan kepailitan				
6	Pelayanan pengampu pengawas				
7	Pelayanan wasiat tertutup				
8	Pelayanan perwalian				
9	Pelayanan program jaminan sosial tenaga kerja (Jamsostek)				

LAMPIRAN II  
PERATURAN MENTERI HUKUM DAN  
HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 27 TAHUN 2018  
TENTANG  
PENGHARGAAN PELAYANAN PUBLIK  
BERBASIS HAK ASASI MANUSIA

**FORMAT BERITA ACARA HASIL VERIFIKASI**



KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA  
REPUBLIK INDONESIA  
(KANTOR WILAYAH)

Jalan .....  
Telepon ..... Faksimili .....  
Laman : ..... Email .....

BERITA ACARA HASIL VERIFIKASI  
NOMOR : .....

Pada hari ini, ....., tanggal ....., bulan....., tahun....., kami masing-masing :

1. .... (nama pejabat Ketua Tim Verifikasi), ....., (NIP dan jabatan), selanjutnya disebut Pihak Pertama, dan
2. .... (nama Kepala UPT) ....., selanjutnya disebut Pihak Kedua, telah melaksanakan verifikasi :
  1. ....
  2. ....
  3. dan seterusnya.

Berita acara ini dibuat dengan sesungguhnya berdasarkan.....

Dibuat di.....

PIHAK KEDUA,

PIHAK PERTAMA,

(Tanda Tangan)

(Tanda Tangan)

Nama Lengkap

Nama lengkap

LAMPIRAN III  
 PERATURAN MENTERI HUKUM DAN  
 HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA  
 NOMOR 27 TAHUN 2018  
 TENTANG  
 PENGHARGAAN PELAYANAN PUBLIK  
 BERBASIS HAK ASASI MANUSIA

**FORMAT BERITA ACARA PENGUJIAN DAN PENILAIAN  
 PENGHARGAAN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS HAM**



KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA  
 REPUBLIK INDONESIA

Jalan .....  
 Telepon ..... Faksimili .....  
 Laman : ..... Email .....

BERITA ACARA HASIL PENGUJIAN DAN PENILAIAN  
 NOMOR : .....

Pada hari ini ..... tanggal .....bulan.....tahun....., Tim Penguji dan Penilai yang terdiri dari :

1. Nama : .....selaku.....
2. Nama : .....selaku.....
3. Nama : .....selaku.....
4. dan seterusnya.....

Telah melakukan pengujian dan penilaian terhadap hasil verifikasi pada :  
 Nama UPT : .....

Berita acara ini dibuat dengan sebenarnya berdasarkan..... dan ditanda tangani di .....pada hari dan tanggal tersebut diatas.

TIM PENGUJI DAN PENILAI

1. KETUA TIM  
 Nama Lengkap  
 NIP.....
2. WAKIL KETUA  
 Nama Lengkap  
 NIP.....
3. SEKRETARIS  
 Nama Lengkap  
 NIP.....
4. ANGGOTA  
 Nama Lengkap  
 NIP.....

PENUTUP

Penghargaan Pelayanan Publik Berbasis HAM ini dapat dijadikan sebagai acuan dalam penilaian Unit Pelaksana Teknis (UPT) di Kementerian Hukum dan HAM dalam melaksanakan Pelayanan Publik untuk masyarakat berdasarkan Prinsip HAM.

MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

YASONNA H. LAOLY