









**Kementerian
Perindustrian**
REPUBLIK INDONESIA

**KEMENTERIAN PERINDUSTRIAN
BADAN STANDARDISASI DAN KEBIJAKAN JASA INDUSTRI
BALAI STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA INDUSTRI AMBON
TIM PENGUJIAN, KALIBRASI, INSPEKSI DAN VERIFIKASI**

NOMOR SOP	:	963 /BSPJI-Ambon/OT/VI/2025
TGL. PEMBUATAN	:	23 Juni 2025
TGL. REVISI/ Edisi	:	- Revisi : 0 Edisi: 1
TGL. EFEKTIF	:	01 Juli 2025
DISAHKAN OLEH	:	Kepala Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Ambon  SONY FITRIA JAYA NIP. 197709152002121004
NAMA SOP	:	PENANGANAN PELAYANAN PELANGGAN DISABILITAS

DASAR HUKUM :	KUALIFIKASI PELAKSANA :
1 Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mampu menerapkan pelayanan dengan senyum, sapa dan salam 2. Mampu melayani tamu dengan ramah 3. Memiliki kemampuan cepat tanggap dalam hal pelayanan 4. Mampu memberikan penjelasan yang mudah dipahami 5. Mampu peka terhadap kelompok rentan termasuk penyandang disabilitas dan masyarakat berkebutuhan khusus.
2 Undang-undang No. 08 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas	
3 Permenperin No. 42/M-IND/PER/8/2013 Tentang Pedoman Penyusunan SOP	
4 Permenpan RB No. 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan yang Memperhatikan Kelompok Rentan	
KETERKAITAN :	PERALATAN / PERLENGKAPAN :
	<ol style="list-style-type: none"> 1. ID Card dan Buku Tamu 2. Jaringan internet, Komputer, Telepon 3. Kursi Roda 4. Kertas dan Pena 5. Papan tulis digital dan Aplikasi <i>Speak to Texts</i>
PERINGATAN :	PENCATATAN DAN PENDATAAN :
Apabila SOP Penanganan Pelayanan Pelanggan Disabilitas tidak dilaksanakan maka penanganan pelayanan pelanggan disabilitas tidak terlaksana dengan baik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Disimpan sebagai data elektronik dan <i>Hardcopy</i>

SOP PELAYANAN PELANGGAN PENYANDANG DISABILITAS

No.	Aktivitas	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Pelanggan	Pokja Pemasaran & Kerjasama	Pokja Layanan Terkait	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima pelanggan penyandang disabilitas dengan prioritas antrian dan menanyakan kebutuhan khusus pelanggan				ID Card	5 menit	Data pelanggan	Penyandang disabilitas, lansia, ibu hamil dan gunakan komunikasi yang inklusif dan sabar
2	Petugas berkoordinasi dengan pokja terkait sesuai dengan permintaan pelanggan (pengujian, kalibrasi, sertifikasi, konsultasi, Pembuatan SPK Layanan)				Administrasi	± 30 menit	Dokumen	Sertakan catatan kebutuhan khusus
3					Terlampirnya SPK pada aplikasi SIL	10 menit	SPK pada aplikasi SIL	
4	Mendistribusikan layanan (pengujian, kalibrasi, sertifikasi, konsultasi, RPBI, Pelatihan dan lain-lain.)				SPK	5 menit		
5	Menerima hasil dari layanan pokja terkait				Hasil pekerjaan	5 menit		Verifikasi hasil sudah sesuai permintaan
6	Menyerahkan hasil kepada pelanggan secara langsung dan memastikan pemahaman, tawarkan bantuan tambahan, dan akhiri dengan ramah				Hasil pekerjaan	5 menit		Gunakan bahasa sederhana, sopan dan tawarkan bantuan fisik jika diperlukan