



KEMENTERIAN PERTANIAN
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
DIREKTORAT KESEHATAN MASYARAKAT VETERINER
BALAI PENGUJIAN MUTU DAN SERTIFIKASI PRODUK HEWAN

JL. PEMUDA NOMOR 29 A BOGOR 16161

Telp : (0251) 8377111, 8353712 Fax : (0251) 8353712 E-mail : bpmsph@pertanian.go.id



LP-315-IDN
PUP-013-IDN

KEPUTUSAN KEPALA BALAI

PENGUJIAN MUTU DAN SERTIFIKASI PRODUK HEWAN

NOMOR 37/Kpts/HM.130/F.5.A/01/2025

TENTANG

PEDOMAN PELAKSANAAN PELAYANAN BAGI PENYANDANG DISABILITAS

DI BALAI PENGUJIAN MUTU DAN SERTIFIKASI PRODUK HEWAN

KEPALA BALAI PENGUJIAN MUTU DAN SERTIFIKASI PRODUK HEWAN,

Menimbang : a. bahwa dikeluarkannya Peraturan Pemerintah Nomor No 42 Tahun 2020 tentang Aksesibilitas terhadap Pemukiman, Pelayanan Publik, dan Perlindungan dari Bencana Bagi Penyandang Disabilitas maka Penyelenggara Pelayanan Publik wajib menyediakan Pelayanan Publik yang mudah diakses bagi penyandang disabilitas sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;

b. bahwa berdasarkan poin a perlu dibuat suatu pedoman yang ditetapkan dalam Surat Keputusan Kepala Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan.

Mengingat : 1. Undang-Undang No 9 Tahun 2011 tentang Pengesahan Convention on The Rights of Persons With Disabilities (Konvensi Mengenai Hak-hak Penyandang Disabilitas);

2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 69, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 No. 5871);

3. Peraturan Pemerintah No 42 Tahun 2020 tentang Aksesibilitas terhadap Pemukiman, Pelayanan Publik, dan Perlindungan dari Bencana Bagi Penyandang Disabilitas (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 No. 6540);

4. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 118);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGUJIAN MUTU DAN SERTIFIKASI PRODUK HEWAN TENTANG PEDOMAN PELAKSANAAN PELAYANAN BAGI PENYANDANG DISABILITAS DI BALAI PENGUJIAN MUTU DAN SERTIFIKASI PRODUK HEWAN

KESATU : Menetapkan dan memberlakukan Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Bagi Penyandang Disabilitas di Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan.

KEDUA : Hal-hal lebih lanjut mengenai Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Bagi Penyandang Disabilitas terdapat pada lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Bogor

pada tanggal 02 Januari 2025

Kepala Balai Pengujian Mutu dan
Sertifikasi Produk Hewan



Drh. Dinar Hadi Wahyu Hartawan, M.Sc
NIP. 198103272006041001

Lampiran I

Surat Keputusan Kepala Balai Pengujian
Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan
Nomor : 37/Kpts/HM.130/F.5.A/01/2024
Tanggal : 02 Januari 2025
tentang Pedoman Pelaksanaan Pelayanan
Bagi Penyandang Disabilitas di Balai
Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk
Hewan

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Akses terhadap pelayanan publik adalah hak dasar bagi setiap manusia, termasuk penyandang disabilitas. Akses terhadap pelayanan publik bagi para penyandang disabilitas berarti mendapatkan perlakuan yang sama dan pemberian akses penuh ke semua layanan publik Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan (BPMSPH) Bogor.

Ada banyak diskriminasi yang kerap terjadi ketika seorang penyandang disabilitas mengakses pelayanan publik. Mulai dari belum memadainya sarana dan prasarana serta design arsitektur fasilitas pelayanan disabilitas yang kurang mengakomodir kebutuhan penyandang disabilitas serta kurang tersedianya media informasi atau metode komunikasi yang dapat diakses oleh penyandang disabilitas, sehingga penyandang disabilitas mengalami kesulitan untuk mengakses pelayanan publik BPMSPH.

Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, undang-undang Nomor 39 tentang Hak Asasi Manusia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas dan Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2020 tentang Aksesibilitas Terhadap Pemukiman, Pelayanan Publik, dan Perlindungan dari Bencana Bagi Penyandang Disabilitas telah mengamanatkan bahwa setiap orang yang termasuk ke dalam kelompok Masyarakat rentan berhak untuk mendapatkan perlakuan dan perlindungan yang lebih, berkaitan dengan kekhususannya. Indonesia juga telah meratifikasi konvensi mengenai hak-hak penyandang disabilitas (*Convention on The Rights of Person with Disabilities (CRPD)*) yang menentukan bahwa difabel adalah pemegang hak dan negara berkewajiban untuk mengambil langkah yang positif untuk memenuhi hak-hak penyandang disabilitas.

Sejalan dengan janji layanan BPMSPH Melayani, Akuntabel, Netral, Tepat waktu, Andal, Profesional (MANTAP), BPMSPH memastikan bahwa seluruh pelayanannya dapat diakses oleh semua orang termasuk penyandang disabilitas, yaitu dengan mengakomodir kebutuhannya baik dalam hal sarana-prasarana dan prosedur pelayanan, sehingga penyandang disabilitas dapat terhindar dari hambatan dan diskriminasi ketika mengakses layanan.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

Pedoman ini disusun sebagai panduan bagi BPMSPH agar proses pelayanan terhadap penyandang disabilitas dapat berjalan dengan lebih baik sesuai dengan kebutuhan masing-masing penyandang disabilitas.

C. RUANG LINGKUP

Pedoman ini berlaku dan wajib dipedomani bagi seluruh pegawai BPMSPH.

D. PENGERTIAN

1. **Aksesibilitas** adalah kemudahan yang disediakan untuk penyandang disabilitas guna mewujudkan kesamaan kesempatan.
2. **Penyelenggara Pelayanan Publik** adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan Pelayanan Publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan Pelayanan Publik
3. **Pelayanan Publik** adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
4. **Penyandang Disabilitas** adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental dan/atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak.
5. **Disabilitas fisik** adalah terganggunya fungsi gerak, antara lain amputasi, lumpuh layuh atau kaku, paraplegi, *celebral palsy* (CP), akibat stroke, akibat kusta, dan orang kecil.
6. **Disabilitas intelektual** terganggunya fungsi pikir karena tingkat kecerdasan di bawah rata-rata, antara lain lambat belajar, disabilitas grahita dan *down syndrom*.
7. **Disabilitas mental** adalah terganggunya fungsi pikir, emosi, dan perilaku, antara lain:
 - a. psikososial di antaranya skizofrenia, bipolar, depresi, anxietas, dan gangguan kepribadian; dan
 - b. disabilitas perkembangan yang berpengaruh pada kemampuan interaksi sosial di antaranya autisme dan hiperaktif.
8. **Disabilitas sensorik** terganggunya salah satu fungsi dari panca indera, antara lain disabilitas netra, disabilitas rungu, dan/atau disabilitas wicara.
9. **Disabilitas ganda atau multi** adalah Penyandang Disabilitas yang mempunyai dua atau lebih ragam disabilitas, antara lain disabilitas rungu-wicara dan disabilitas netra-tuli.
10. **Penerjemah** adalah orang yang memiliki kemampuan dan pengetahuan untuk memahami dan menggunakan bahasa yang digunakan oleh penyandang disabilitas.
11. **Pendamping penyandang disabilitas** adalah orang yang memiliki pengetahuan tentang jenis, tingkat, dan hambatan disabilitas pada seseorang, serta mampu memberikan pendampingan terhadap penyandang disabilitas, termasuk dari pihak keluarga.
12. **Pelayanan di BPMPHS** adalah keseluruhan proses layanan di BPMPHS dimulai dari layanan di meja tamu sampai selesai proses layanan.

BAB II
ISI PEDOMAN

Bagian I
Akomodasi Yang Layak

Pasal 1

Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan (BPMPH) menyediakan akomodasi yang layak bagi penyandang disabilitas.

Pasal 2

- 1) Penyandang disabilitas dalam memperoleh layanan di BPMPH diberikan akomodasi yang layak berdasarkan ragam penyandang disabilitas.
- 2) Ragam penyandang disabilitas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
 - a. Penyandang disabilitas fisik;
 - b. Penyandang disabilitas intelektual;
 - c. Penyandang disabilitas mental, dan/atau;
 - d. Penyandang disabilitas sensorik.
- 3) Ragam penyandang disabilitas sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat dialami secara tunggal, ganda dan multi.

Bagian II
Bentuk Akomodasi Yang Layak

Pasal 3

- 1) Akomodasi yang layak sebagaimana dimaksud pada pasal 1 terdiri dari:
 - a. Pelayanan, dan;
 - b. Sarana dan prasarana
- 2) Akomodasi yang layak sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan kepada penyandang disabilitas dalam memperoleh pelayanan di BPMPH;

Bagian III
Pelayanan

Pasal 4

- 1) BPMPH wajib memberikan pelayanan sebagaimana dimaksud dalam pasal 3 ayat (1) huruf a paling sedikit terdiri dari:
 - a. Perlakuan non diskriminatif;
 - b. Pemenuhan rasa aman dan nyaman;
 - c. Komunikasi yang efektif;
 - d. Pemenuhan informasi terkait hak penyandang disabilitas dan perkembangan setiap pelayanan;
 - e. Penyediaan fasilitas komunikasi audiovisual;
 - f. Penyediaan pendamping disabilitas dan/atau penerjemah;
 - g. Penyediaan Standar Operasional Prosedur pelayanan dan tata cara memperoleh pelayanan bagi penyandang disabilitas di BPMPH

Pasal 5

Penyandang disabilitas mendapatkan perlakuan non diskriminatif dalam memperoleh pelayanan di BPMPH, yaitu:

- a. Mendapatkan perlakuan yang sama;
- b. Tidak menerima pengucilan ataupun pelecehan dari petugas;
- c. Tidak ada pembatasan untuk menggunakan fasilitas ataupun ruangan yang ada di BPMSPH;
- d. Mendapatkan akses terhadap informasi yang ada di BPMSPH

Pasal 6

Untuk memenuhi rasa aman dan nyaman, Penyandang disabilitas mempunyai hak :

- a. Didampingi keluarga terdekat saat mendapatkan pelayanan di BPMSPH;
- b. Mendapatkan standar prioritas pada saat mendapatkan pelayanan di BPMSPH;
- c. Menggunakan fasilitas / alat bantu yang sudah disediakan oleh BPMSPH.

Pasal 7

Pelaksanaan komunikasi yang efektif:

- 1) Petugas melakukan komunikasi yang efektif kepada Penyandang Disabilitas dengan memperhatikan kebutuhan masing-masing Penyandang Disabilitas.
- 2) Dalam melakukan komunikasi yang efektif sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyandang Disabilitas dapat memberikan keterangan dalam bentuk media komunikasi (sebagaimana tertuang dalam lampiran II)

Pasal 8

Pemenuhan informasi terkait hak penyandang disabilitas pada setiap pelayanan di BPMSPH yaitu:

- 1) Penyampaian informasi tentang jenis layanan di BPMSPH berupa papan informasi atau computer/atau smart TV dan media cetak/ buku dalam bentuk *braille*.
- 2) Penyampaian informasi tentang waktu, syarat dan prosedur layanan dengan menyesuaikan ragam disabilitasnya masing-masing.
- 3) Petugas wajib menyampaikan hak penyandang disabilitas kepada pengguna layanan penyandang disabilitas

Pasal 9

Penyediaan Pendamping Disabilitas dan / penerjemah

- 1) BPMSPH menyediakan:
 - a. Pendamping Disabilitas
 - b. Penerjemah
 - c. Petugas lain yang terkait
- 2) Pendamping Disabilitas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a bisa dilakukan oleh pihak keluarga.
- 3) Penerjemah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b harus memenuhi persyaratan mempunyai sertifikat lulus pelatihan / kusus bahasa isyarat, pandai bergaul, mudah berinteraksi dan berkomunikasi secara baik dengan Penyandang Disabilitas.
- 4) Petugas lain yang terkait sebagaimana dimaksud apa ayat (1) huruf c adalah petugas BPMSPH yang memenuhi persyaratan pandai bergaul, berinteraksi, dan komunikasi secara baik dengan Penyandang Disabilitas

Pasal 10

BPMSPH melaksanakan pelayanan bagi penyandang disabilitas sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan oleh pimpinan BPMSPH.

Bagian IV

Sarana Prasarana

Pasal 11

- 1) BPMSPH wajib menyediakan sarana dan prasarana bagi Penyandang Disabilitas berdasarkan kondisi Penyandang Disabilitas.
- 2) Kondisi penyandang disabilitas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah yang memiliki hambatan:
 - a. Penglihatan;
 - b. Pendengaran;
 - c. Wicara;
 - d. Mobilitas;
- 3) Penyediaan sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan sesuai dengan kemampuan keuangan negara dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 12

Sarana yang dimaksud dalam pasal 10 yang diberikan kepada Penyandang Disabilitas yang memiliki hambatan:

- a. Penglihatan, terdiri dari:
 1. Komputer atau smart TV yang digunakan sebagai media informasi pada ruang layanan;
 2. Laman pada website yang telah dilengkapi dengan aksesibilitas;
 3. Media informasi cetak dengan huruf braile;
- b. Pendengaran, terdiri dari:
 1. Informasi visual pada smart TV;
 2. Media komunikasi menggunakan tulisan, Bahasa isyarat;
- c. Wicara, terdiri dari:
 1. Papan informasi visual (Smart TV);
 2. Media komunikasi menggunakan tulisan dan betuk visual lainnya.
- d. Mobilitas, terdiri dari:
 1. Kursi roda;
 2. Alat bantu mobilitas sesuai kebutuhan.

Pasal 13

BPMPH juga menyediakan prasarana berupa ruangan dan fasilitas yang sesuai standar dan mudah diakses bagi Penyandang Disabilitas, antara lain:

- a. Ruang laktasi, dilengkapi dengan meja/ tempat mengganti popok bayi, kulkas untuk menyimpan ASI, brosur, leaflet informasi manfaat ASI
- b. Lahan parkir Penyandang Disabilitas diletakkan pada jalur terdekat dengan pintu masuk/Gedung dan diberikan simbol tanda parkir penyandang disabilitas
- c. Akses pintu masuk ke dalam Gedung yang bisa dilalui penyandang disabilitas dengan lebar minimal 90 centimeter.
- d. Pada ruang tunggu dilengkapi kursi tunggu khusus penyandang disabilitas / tempat duduk prioritas.
- e. Toilet khusus penyandang disabilitas yang dilengkapi dengan pegangan rambat untuk memudahkan pengguna kursi roda berpindah posisi dari kursi roda ke atas kloset ataupun sebaiknya serta adanya *panic button* dalam hal penyandang disabilitas memerlukan pertolongan.
- f. Jalur pedestrian harus stabil, kuat, tahan cuaca dan tidak licin serta dilengkapi *guiding block* dan *warning block* yang dapat mengarahkan disabilitas netra untuk memasuki gedung.

- g. *Guiding block* atau ubin pemandu bermotif garis dan menggunakan warna kontras seperti kuning, jingga, atau warna lainnya sehingga mudah dikenali oleh penyandang gangguan penglihatan.
- h. *Warning block* atau ubin peringatan bermotif bulat dan menggunakan warna kontras seperti kuning, jingga atau warna lainnya sehingga mudah dikenali oleh penyandang gangguan penglihatan.
- i. Tangga dengan kemiringan tidak lebih dari 35 derajat serta lebar anak tangga minimal 30 centimeter dengan ketinggian anak tangga maksimal 15 centimeter.
- j. Tangga dilengkapi dengan *handrail*, untuk anak tangga menggunakan material yang tidak licin dan pada bagian tepinya diberikan anti slip.
- k. *Ramp* / bidang landai di dalam bangunan gedung maksimal memiliki kelandaian 6 derajat.
- l. *Ramp* / bidang landai di luar bangunan gedung maksimal memiliki kelandaian 5 derajat atau ukuran kemiringan 1:12, dengan lebar kemiringan 1 : 20
- m. Pada setiap *ramp* dilengkapi *handrail* dengan ketinggian maksimal 70 centimeter.
- n. Rambu / papan petunjuk harus informatif dan mudah dikenali oleh setiap pengguna dan pengunjung.
- o. Pojok Bermain Anak yang ramah dan aman bagi penyandang disabilitas.

Bagian V

Prosedur Pelayanan Penyandang Disabilitas

Pasal 13

- 1) BPMP SH melaksanakan mekanisme pelayanan prioritas bagi penyandang disabilitas, antara lain mendahulukan pemberian layanan bagi penyandang disabilitas dengan mengecualikan antrian.
- 2) Dalam hal penyandang disabilitas menggunakan layanan di BPMP SH tanpa disertai pendamping, BPMP SH dengan persetujuan penyandang disabilitas dapat menyediakan pendamping sesuai kebutuhan.
(SOP lebih lanjut pada lampiran III)

Bagian VI

Pelatihan dan Pendanaan

Pasal 14

BPMP SH merencanakan dan menganggarkan pengadaan sarana dan prasana untuk mendukung layanan disabilitas.

Pasal 15

Pendanaan dalam rangka pelaksanaan ketentuan dalam Pedoman ini dibebankan pada:

- a. Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) BPMP SH
- b. Sumber lain yang sah dan tidak mengikat sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan.

Pasal 16

- 1) Manajemen BPMP SH wajib diberikan pelatihan khusus terkait dengan pelayanan disabilitas.

- 2) Pelatihan sebagaimana disebut pada ayat 1 diselenggarakan dengan mengikutsertakan lembaga Penyandang Disabilitas terkait.

BAB III

KETENTUAN PENUTUP

Pedoman ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, agar seluruh pegawai BPMSPH umum dapat melaksanakan sebagaimana mestinya.

Demikian untuk dapat dipedomani.

Kepala Balai Pengujian Mutu dan
Sertifikasi Produk Hewan

The image shows a circular official stamp of the Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan (BPMSPH). The stamp contains the text "KEPALA BALAI PENGUJIAN MUTU DAN SERTIFIKASI PRODUK HEWAN" and "DITEN PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN". Overlaid on the stamp is a handwritten signature in black ink.

Drh. Dinar Hadi Wahyu Hartawan, M.Sc
NIP. 198103272006041001

Lampiran II
Surat Keputusan Kepala Balai Pengujian
Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan
Nomor : 37/Kpts/HM.130/F.5.A/01/2025
Tanggal : 02 Januari 2025
tentang Pedoman Pelaksanaan Pelayanan
Bagi Penyandang Disabilitas di Balai
Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk
Hewan

ETIKA BERINTERAKSI DAN MEDIA INFORMASI BAGI PENYANDANG DISABILITAS

A. Etika Berinteraksi dengan Penyandang Disabilitas

1. Disabilitas netra

- a) Salam, sapa, sentuhan bagian luar telapak tangan luar anda kepada tangan mereka sambil menyebutkan nama kita;
- b) Selalu tanyakan terlebih dahulu apakah mereka membutuhkan bantuan atau pendampingan kita. Informasikan kepada mereka jika kita ingin meninggalkan mereka;
- c) Dalam menuntun, biarkan penyandang disabilitas netra yang memegang pendamping, bukan sebaliknya. Tidak memindahkan barang-barang milik atau yang sedang digunakan penyandang disabilitas netra tanpa sepengetahuan mereka.

2. Disabilitas rungu wicara

- a) Cara menyapa: sentuh, salam, sapa;
- b) Menghindari menggunakan masker dan benda lain yang menutupi atau menghalangi bibir;
- c) Berbicara harus dengan kontak mata dan berhadapan wajah kepada penyandang disabilitas rungu / wicara, tidak mengarahkan wajah kita kepada penerjemah;
- d) Gerakan bibir harus jelas;
- e) Menyediakan *interpreter*/ penerjemah apabila diperlukan;
- f) Menggunakan mimik / gestur / ekspresi / bahasa tubuh;
- g) Menyediakan alat tulis.

3. Disabilitas fisik

- a) Tanyakan apakah mereka memerlukan bantuan;
- b) Semua cara bentuk pendampingan harus dikomunikasikan atau diinformasikan dengan penyandang disabilitasnya, mengambil tindakan tanpa instruksi dari mereka, kemungkinan besar dapat membahayakan mereka;
- c) Saat berbicara dengan pengguna kursi roda, posisi mata harus sejajar dengan mata pengguna kursi roda;
- d) Tidak menaruh barang-barang kita di kursi roda tanpa seijin pengguna kursi roda;
- e) Jika sedang berjalan bersama dengan penyandang disabilitas fisik, sebaiknya berjalan mengikuti ritme atau kecepatan kursi roda dan mengambil posisi di sampingnya;
- f) Tidak memisahkan alat bantu penyandang disabilitas fisik dari mereka tanpa diketahui oleh mereka.

- B. Media Informasi bagi Penyandang Disabilitas
- a) Media informasi dalam bentuk braile
 - b) Layar informasi yang dilengkapi dengan audio screen reader
 - c) Website ramah disabilitas
 - d) Penggunaan Bahasa isyarat untuk komunikasi dengan penyandang disabilitas
 - e) Penayangan video informasi yang dilengkapi Bahasa isyarat

Kepala Balai Pengujian Mutu dan
Sertifikasi Produk Hewan



Drh. Dinar Hadi Wahyu Hartawan, M.Sc
NIP. 198103272006041001

Lampiran III
Surat Keputusan Kepala Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan
Nomor : 37/Kpts/HM.130/F.5.A/01/2025
Tanggal : 02 Januari 2025
tentang Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Bagi Penyandang Disabilitas di Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan

Standar Operasional Prosedur Pelayanan Penyandang Disabilitas

No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Petugas Keamanan	Penerima Tamu	Petugas Layanan	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Tamu Prioritas /penyandang disabilitas datang ke BPMSPH				Barcode penerima tamu	5 Menit	Identitas tamu	
2	Petugas keamanan menyambut tamu dengan SS (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun) dan membimbing tamu menuju loket antrian				Mesin antrian otomatis	5 Menit	penyandang disabilitas mendapat panggilan prioritas	
3	petugas penerima tamu mengembalikan nomor antrian prioritas bagi tamu penyandang disabilitas				Nomor Antrian	5 Menit	penyandang disabilitas mendapat panggilan prioritas	
4	Petugas Pelayanan memanggil pengguna layanan prioritas sesuai nomor urut dan memberikan pelayanan				Draft dokumen layanan	2 Menit	Dokumen hasil layanan	
5	Petugas layanan membantu tamu prioritas				Hasil layanan	5 Menit	Hasil Layanan	
6	Petugas layanan memberikan pelayanan sesuai permintaan pengguna jasa				hasil layanan	30 menit	Hasil Layanan	

Kepala Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan



Drh. Dinar Hadi Wahyu Hartawan, M.Sc
NIP. 198103272006041001