


 <b>KEMENTERIAN PERTANIAN</b>	<b>Nomor SOP</b>	28.4.2/Kpts/OT.080/H.12.9/05/2023
	<b>Tanggal Pembuatan</b>	Mei 2023
	<b>Tanggal Revisi</b>	
	<b>BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN</b>	<b>Tanggal Efektif</b>
<b>BALAI BESAR PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN (BBPSIP)</b>	<b>Disahkan Oleh</b>	Kepala BPSIP,  Dr. Rachman Jaya, S.P., M.Si NIP. 19740305 200003 1 001
<b>BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN (BPSIP)</b>	<b>Nama SOP</b>	<b>LAYANAN PENGUJIAN PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN SPESIFIK LOKASI</b>

#### Dasar Hukum

1. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik
3. Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2016 tentang jenis dan Tarif PNBPN di Kementerian Pertanian.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
5. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian
6. Sistem Mutu berdasarkan ISO/IEC 17025:2017 tentang Persyaratan Umum Kompetensi Laboratorium Pengujian dan Kalibrasi (Laboratorium terakreditasi)

#### Peringatan

Jika SOP ini tidak berjalan akan mengakibatkan tidak tercapainya Pengelolaan Layanan Pengujian Penerapan Standar Instrumen Pertanian Spesifik Lokasi sesuai aturan.

No.	Komponen	Uraian
1	2	3
1.	Persyaratan layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki identitas diri.</li> <li>2. Membawa surat pengantar/surat permohonan.</li> </ol>
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<b>Layanan pengujian laboratorium</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengguna layanan mengajukan permohonan pengujian dengan mengisi form permohonan pengujian (identitas pelanggan, jenis contoh, jenis analisis, parameter yang akan dianalisis).</li> <li>b. Petugas layanan menerima permohonan pengujian dan menjelaskan rincian biaya analisis;</li> <li>c. Petugas layanan membuat tagihan biaya analisis;</li> <li>d. Pengguna layanan menyerahkan contoh/sample yang akan dianalisis. Petugas layanan mengkonfirmasi jumlah contoh/sample dan memberikan nomor contoh/sample;</li> <li>e. Pengguna layanan melaksanakan pelunasan terhadap biaya analisis kepada petugas layanan (tunai atau transfer);</li> </ol>

		<p>f. Petugas layanan membuat Kaji Ulang Permintaan (KUP) yang isinya antara lain waktu penyelesaian analisis yang ditandatangani bersama oleh Manajer Laboratorium dan pengguna layanan;</p> <p>g. Penyelesaian waktu analisis laboratorium dimulai setelah semua persyaratan administrasi, pelunasan pembayaran dan persyaratan teknis contoh/sample terpenuhi;</p> <p>h. Laporan Hasil Pengujian (LHP) yang diterbitkan oleh petugas laboratorium diserahkan kepada petugas layanan;</p> <p>i. Petugas layanan menyerahkan LHP kepada pengguna layanan dengan berita acara penyerahan.</p> <p>j. Apabila pengguna layanan meragukan Hasil Pengujian yang tertuang dalam LHP, pelanggan dapat mengajukan pengujian ulang atas parameter pengujian yang dilakukan dengan mengisi form.</p>
3.	<p>Jangka pelayanan waktu</p>	<p>Jangka waktu layanan pengujian laboratorium dilaksanakan selama 20 hari kerja</p> <p>Jam layanan:          Hari Senin s.d Kamis:          a. Pukul 09.00 s.d 15.00 WIB          b. Istirahat pukul 12.00 s.d 13.00 WIB          Hari Jumat          a. Pukul 09.00 s.d 15.30 WIB          b. Istirahat pukul 11.00 s.d 13.00 WIB</p>
4.	Biaya/Tarif	Biaya/Tarif pengujian laboratorium mengacu kepada Peraturan Pemerintah nomor 35 tahun 2016 tentang Jenis dan tariff PNBP di Kementerian Pertanian
5.	Produk layanan	Laporan Hasil Pengujian (LHP)
6.	Penanganan pengelolaan pengaduan	Mekanisme penanganan pengaduan masyarakat pada BPSIP telah ditetapkan dalam Surat Keputusan Kepala Balai Nomor 28.3/Kpts/OT.080/H.12.9/05/2023 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan BPSIP Lampung

		<p><b>MEKANISME PENYAMPAIAN PENGADUAN</b></p> <p>Pelapor dapat menyampaikan laporan pengaduan ke alamat <i>e-mail</i>, website atau kotak pengaduan dengan mengisi form pengaduan pada counter pelayanan atau fitur pengaduan, dengan menyertakan identitas yang jelas berupa nomor kontak dan nomor KTP/SIM yang berlaku. Komunikasi lebih lanjut atas laporan pengaduan yang disampaikan akan dilakukan melalui email/telpon/<i>whatsapp</i> ke alamat <i>e-mail</i>/telpon/<i>whatsapp</i> pengirim laporan pengaduan. Identitas Pelapor akan dijaga.</p> <pre> graph TD     Masyarakat([Masyarakat]) -- 1 --&gt; Petugas[Petugas Penerima Pengaduan]     Petugas -- 2 --&gt; Pemeriksa[Pemeriksa Kelengkapan Laporan Pengaduan]     Pemeriksa -- 3b --&gt; Lengkap[Laporan Pengaduan Lengkap]     Pemeriksa -- 3a --&gt; Permintaan[Permintaan Kelengkapan dokumen bukti]     Permintaan -- 4a --&gt; Dapat[Dapat dilengkapi]     Permintaan -- 4b --&gt; Tidak[Tidak dapat dilengkapi]     Dapat -- 5a --&gt; Upaya[UPAYA Verifikasi/Klarifikasi/Investigasi]     Tidak -- 5a --&gt; Dibatul([Pengaduan dicabut])     Upaya -- 7 --&gt; Keputusan[KEPUTUSAN Verifikasi/Klarifikasi/Investigasi]     Dibatul -- 5a --&gt; Keputusan     Lengkap -- 5b --&gt; Upaya     Keputusan -- 8 --&gt; Hasil[Hasil tindak lanjut pengaduan]   </pre>
7.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<p>a. Sarana yang dibutuhkan petugas: ruang tamu, alat tulis, komputer, ruang bimbingan.</p> <p>b. Sarana/prasarana yang disediakan bagi pelanggan: Ruang tunggu, toilet, tempat parkir, laboratorium pengujian.</p>
8.	Kompetensi pelaksana	Tersedia pelaksana yang berkompentensi dalam bidang pelayanan laboratorium instrumen pertanian.
9.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh Tim SPI yang telah ditetapkan oleh Kepala BPSIP.
10.	Jumlah pelaksana	1 orang petugas layanan dan bertanggung jawab untuk Mutu 1 orang pelaksana pengujian dan bertanggungjawab untuk teknis
11.	Jaminan pelayanan	Jaminan mutu/kualitas layanan, manajemen, pengujian laboratorium, anti penyuapan (ISO 9001, ISO 17025)
12.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>BPSIP menyediakan fasilitas untuk keamanan, kenyamanan dan keselamatan, antara lain:</p> <p>a. Petugas keamanan;</p> <p>b. Petugas pelayanan informasi;</p> <p>c. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna Jasa;</p> <p>d. Kontrol akses masuk dan keluar setiap individu;</p>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>e. Sarana peralatan dan obat P3K;</li> <li>f. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi;</li> <li>g. Sarana parkir.</li> <li>h. Musholla</li> <li>i. Toilet</li> <li>j. APAR (Alat Pemadam Api Ringan)</li> </ul>
13.	Evaluasi kinerja pelaksana	Dilaksanakan evaluasi setiap 1 (satu) tahun sekali dan dilakukan peninjauan ulang setiap 3 (tiga) tahun sekali sesuai peraturan perundang-undangan.