

b. Produk Layanan : Layanan Pengujian Standar Instrumen Laboratorium

No.	Komponen	Uraian
1	2	3
1.	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 Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 4) Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif PNBP di Kementerian Pertanian.; 5) Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13 Tahun 2023 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Aneka Kacang
2.	Persyaratan layanan	1) Langsung: Pemohon menulis identitas pada buku tamu (Nama, Alamat, No.Hp, Email), form kunjungan, form permintaan analisis 2) Tidak langsung: Pemohon dapat menghubungi bagian penerima sampel melalui telepon/hp, whatsapp, surat
3.	Prosedur layanan	Prosedur Layanan Laboratorium 1) Petugas layanan dan penerima sampel mencatat jenis uji yang diminta oleh pelanggan dan menerima sampel baik secara langsung maupun tidak langsung. 2) Petugas laboratorium memeriksa dan mengidentifikasi kelayakan sampel untuk uji 3) Bilamana sampel tidak layak uji, petugas layanan dan penerima sampel menginformasikan kepada pelanggan 4) Petugas layanan dan penerima sampel mendistribusikan sampel uji ke laboratorium pengujian yang sesuai 5) Sampel dianalisis sesuai permintaan pelanggan di laboratorium 6) Laporan hasil pengujian diserahkan kepada pelanggan

No.	Komponen	Uraian
		<p>Alur Layanan Laboratorium:</p> <pre> graph TD Pelanggan --> Staf[Staf administrasi / Wakil Koordinator Administrasi] Staf --> D1{Sampel ada kelainan fisik?} D1 -- Ya --> Eval[Evaluasi sampel oleh Koordinator] D1 -- Tidak --> D2{Layak uji?} Eval --> D2 D2 -- Ya --> Anal[Analisis membagi sampel menjadi 2 untuk Uji dan Arsip, untuk Lab. Benih sampel langsung digunakan dan sisa sampel disimpan di ruang arsip] D2 -- Tidak --> LHP[Pembuatan dan Penyerahan LHP oleh staf Administrasi] Anal --> Data[Data hasil pengujian] Data --> D3{Sudah benar (dievaluasi oleh Penyelia/Koordinator Lab.)?} D3 -- Ya --> HP[Pembuatan hasil pengujian (HP) oleh Penyelia dan ditandatangani Koordinator Lab.] D3 -- Tidak --> LHP HP --> Pelanggan LHP --> Pelanggan </pre>
4.	Waktu layanan	<p>Pada hari kerja: Senin s.d Kamis</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pukul 08.00 s.d 16.00 WIB • Istirahat pukul 12.00 s.d 13.00 WIB <p>Jumat</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pukul 08.00 s.d 16.30 WIB • Istirahat pukul 11.30 s.d 13.00 WIB
5.	Biaya/Tarif	<p>1) Sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 85 Tahun 2023 tentang Jenis dan tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak yang bersifat volatil yang berlaku pada Kementerian Pertanian.</p> <p>2) Biaya pengiriman ditanggung pelanggan.</p>

No.	Komponen	Uraian
6.	Produk layanan	a) Laboratorium Tanah dan Tanaman : analisis tanah, tanaman, pupuk organik dan anorganik, serta air dengan parameter kadar air, pH H ₂ O dan pH KCl, unsur hara makro dan mikro (N,P,K, Ca, Mg, Zn, Fe, Cu, Mo), C-Organik, Kapasitas Tukar Kation, daya hantar listrik, salinitas, Al-dd, H-dd . b) Laboratorium Kimia dan Teknologi Pangan : analisis kadar air, kadar abu, kadar lemak, dan kadar protein, pH, viskositas, total asam, gula reduksi, pati, amilosa dan HCN c) Laboratorium Uji Mutu Benih : layanan jasa analisis kadar air, kemurnian benih, dan daya berkecambah untuk komoditas kedelai, kacang tanah dan kacang hijau berdasarkan metode ISTA (<i>International Seed Testing Association</i>) d) Laboratorium Hama dan Penyakit: layanan deteksi <i>Fusarium</i> sp pada benih kedelai dan aneka kacang lainnya berdasarkan metode ISTA (<i>International Seed Testing Association</i>), produksi bahan acuan, pengujian ketahanan tanaman terhadap organisme pengganggu tumbuhan (OPT)
7.	Waktu penyelesaian layanan	Pelaksanaan Layanan pengujian laboratorium diselesaikan dalam rentang waktu 30 hari kerja, sesuai kondisi dan jumlah sampel
8.	Penanganan pengaduan	Prosedur: 1) Pelanggan mendatangi ruang administrasi Laboratorium BSIP ANEKA KACANG sesuai jadwal layanan pelanggan. 2) Pelanggan menyampaikan pengaduan tertulis dengan mengisi formulir pengaduan yang disediakan oleh petugas layanan. 3) Pengaduan pelanggan diterima petugas layanan maksimal 30 hari setelah laporan hasil pengujian diterima oleh pelanggan. Pengaduan yang diterima setelah batas waktu tersebut tidak direspon. 4) Koordinator Administrasi mempelajari isi pengaduan tersebut dan menindaklanjuti dengan meneruskan formulir tersebut sesuai dengan materi pengaduan. 5) Pengaduan pelanggan diselesaikan dengan memberikan tenggang waktu tertentu dan disetujui oleh pelanggan 6) Petugas layanan mendokumentasikan rekaman pengaduan sampai pada penyelesaian. 7) Pelanggan diberitahu secara tertulis jika ada pembatalan hasil pengujian, dan segera dilakukan tindakan perbaikan dengan memberikan laporan hasil pengujian yang telah diperbaiki sesuai pengaduan. 8) Rekaman pengaduan disimpan dan dipelihara oleh

No.	Komponen	Uraian
		Koordinator Administrasi. CARA PENYAMPAIAN PENGADUAN Pengaduan dapat disampaikan secara langsung ke Laboratorium BSIP Aneka Kacang bagian petugas layanan maupun tidak langsung melalui telepon/hp, whatsapp, email, surat.
8.	Sarana dan prasarana	<ul style="list-style-type: none"> • Sarpras utama (front office dan loket layanan, ruang tunggu, toilet) • Sarpras penunjang (lahan parkir, masjid)
9.	Kompetensi pelaksana layanan	a. Memahami persyaratan sampel yang diuji b. Mampu berkomunikasi dengan baik, ramah, sabar c. Mampu menjaga hubungan baik dengan pelanggan d. Mampu mengoperasikan komputer
10.	Pengawasan	Pengawasan internal dilakukan oleh tim auditor internal, pengawasan eksternal dilakukan oleh auditor eksternal
11.	Jumlah pelaksana	2 orang
12.	Jaminan layanan	Jaminan layanan sesuai dengan kebijakan dan sasaran mutu yang tertuang dalam SNI ISO/IEC 17025:2017
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan layanan	1) Keamanan Fisik <ul style="list-style-type: none"> • Keberadaan personel keamanan untuk memantau dan mengamankan area layanan. • Penggunaan sistem pengamanan CCTV • Pemeriksaan keamanan pada pintu masuk 2) Keselamatan Lingkungan <ul style="list-style-type: none"> • Tanda titik kumpul evakuasi • Pemadam Api Ringan (APAR) 3) Keamanan Kesehatan dan Keselamatan Kerja <ul style="list-style-type: none"> • P3K • Klinik
14.	Evaluasi kinerja pelaksana layanan	Monitoring dan evaluasi kinerja pelaksana layanan dilakukan setiap semester 1 dan 2. Audit internal dilaksanakan 1 tahun sekali, surveilen dilaksanakan 2 kali dalam 1 periode akreditasi.