

PROSEDUR STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI PENELITIAN TANAH (SPP BALITTANAH)

DOKUMEN LEVEL II

Nomor : 01/PR.SPP Balittanah/6/2017
Terbitan/Revisi :



BALAI PENELITIAN TANAH
Jl. Tentara Pelajar No 12 Kampus Penelitian Pertanian,
Cimanggu- BOGOR 16114
Telepon (0251), 8336757 Fax (0251) 8324608, 8322933
e-mail : balittanah@litbang.pertanian.go.id, pelayananbalittanah@gmail.com,
isriservice@yahoo.com
Website: <http://balittanah.litbang.pertanian.go.id>



@balittanah12



balai_penelitian_tanah



Balai Penelitian Tanah

Standar Pelayanan ini tidak boleh disalin secara keseluruhan ataupun sebagian, atau diberikan kepada Pihak Ketiga tanpa persetujuan tertulis dari Kepala Balai Penelitian Tanaman Pemanis dan Serat.

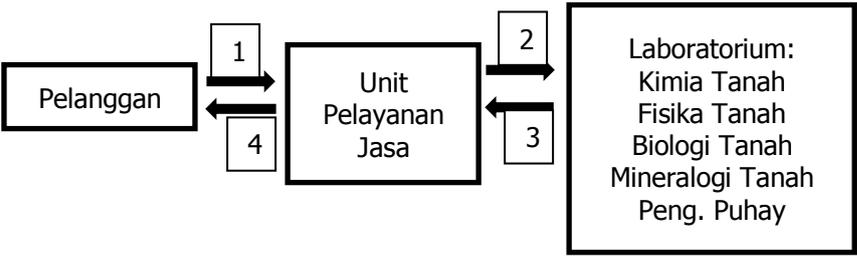
1. PROSEDUR PELAYANAN JASA DI LABORATORIUM

No	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 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) PP No 35 tahun 2016 tentang jenis dan tarif atas PNB 5) Peraturan Menteri Pertanian no 78/permentan/OT.140/12/2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian. 6) Peraturan Menteri Pertanian no 77/permentan/OT.140/8/2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan kementerian Pertanian 7) SNI ISO/IEC 17025:2008 Akreditasi Laboratorium Penguji 8) Dokumen SNI ISO/IEC 17025:2008 Akreditasi Laboratorium Penguji Balittanah no akreditasi LP-846-IDN.
2	Jam Pelayanan	<p>Jam Layanan untuk kunjungan langsung:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Senin–Jum’at : 08.00 – 15.00 WIB • Istirahat <ul style="list-style-type: none"> ✓ Senin–Kamis : 12.00 – 13.00 WIB ✓ Jum’at : 11.30 – 13.00 WIB <p>Jam layanan untuk Fax, email, jasa pengiriman:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Layanan kunjungan : 7 hari kerja, 24 jam, • Layanan respon : pada jam dan hari kerja
3	Jenis Pelayanan	<p>Laboratorium Penguji (LP) Balittanah memberikan layanan 190 parameter uji terakreditasi KAN, sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pengujian kimia tanah untuk contoh tanah, tanaman, air irigasi, dan pupuk (pupuk an organik dan organik), sebanyak 175 para meter uji terakreditasi KAN b. Pengujian biologi untuk contoh tanah dan pupuk, 6 para meter uji terakreditasi KAN dari 36 para meter uji yang

		<p>dilaksanakan</p> <p>c. Pengujian fisika untuk contoh tanah, 9 para meter uji</p> <p>d. Pengujian mineralogi untuk contoh tanah</p>																		
4	Persyaratan Pelayanan	<p>a. Persyaratan administratif :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelanggan mengisi formulir permohonan layanan 2. Pelanggan menyerahkan contoh yang akan diuji 3. Pelanggan menyelesaikan biaya pengujian sebesar 100% 4. Waktu layanan mulai dihitung atau ArgoNol setelah pelanggan menyerahkan contoh yang diuji dan melunasi biaya pengujian <p>b. Jenis contoh untuk analisis</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>Jenis Analisis</th> <th>Jenis Contoh</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Kimia tanah</td> <td>Tanah, tanaman, air irigasi, pupuk</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Fisika tanah</td> <td>Tanah</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Biologi tanah</td> <td>Tanah, pupuk</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Mineralogi tanah</td> <td>Tanah, batuan</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Pupuk Hayati</td> <td>Pengembangan pupuk hayati</td> </tr> </tbody> </table> <p>c. Persyaratan Teknis Contoh Untuk Analisis</p> <p>Persyaratan teknis contoh untuk analisis mengikuti Surat Penetapan Kepala Balai Penelitian Tanah Nomor : B-1352/Kpts/Ot.140/H.8.2/12/2016 tanggal 1 Desember 2016 tentang Kriteria Standar Contoh Untuk Analisis Kimia, Fisika, Biologi, dan Mineralogi Tanah di Laboratorium Penguji Balai Penelitian Tanah</p> <p>c.1. Kriteria Umum Contoh</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Contoh yang dapat diterima di Laboratorium Penguji (LP) Balai Penelitian Tanah adalah: <ol style="list-style-type: none"> a. Contoh tanah komposit/terganggu b. Contoh tanah utuh/tidak terganggu/contoh tanah ring c. Contoh batuan/sumber hara d. Contoh tanaman (semua bagian tanaman: akar, batang, daun, biji/buah) e. Contoh air irigasi f. Contoh pupuk an organik (padat dan cair) g. Contoh pupuk organik (padat dan cair) 2. Semua contoh harus diberi label oleh pengguna 3. Satu contoh hanya ditujukan untuk satu Laboratorium di lingkup LP Balittanah 	No	Jenis Analisis	Jenis Contoh	1	Kimia tanah	Tanah, tanaman, air irigasi, pupuk	2	Fisika tanah	Tanah	3	Biologi tanah	Tanah, pupuk	4	Mineralogi tanah	Tanah, batuan	5	Pupuk Hayati	Pengembangan pupuk hayati
No	Jenis Analisis	Jenis Contoh																		
1	Kimia tanah	Tanah, tanaman, air irigasi, pupuk																		
2	Fisika tanah	Tanah																		
3	Biologi tanah	Tanah, pupuk																		
4	Mineralogi tanah	Tanah, batuan																		
5	Pupuk Hayati	Pengembangan pupuk hayati																		

c.2. Kriteria Standar contoh

No	Jenis Contoh	Kriteria Standar											
1	Contoh Komposit	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bobot minimal contoh 500 gram dalam kemasan plastik dan diberi label 2. Untuk contoh yang perlu pengeringan untuk proses analisis, maka contoh tanah dalam kondisi kering udara/lembab, sangat diutamakan bila sudah lolos ayakan 2 mm, 3. Untuk contoh yang proses analisisnya tidak melalui pengeringan (tanah gambut atau sulfat masam) 											
2	Contoh tanah bulk	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bobot minimal contoh 500 gram dalam kemasan plastik dan diberi label 2. bongkahan contoh seperti saat pengambilan. 											
	Contoh tanah utuh/tidak terganggu/contoh tanah ring	<p>Menggunakan ring standar dengan ukuran :</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">Jenis ring</th> <th style="text-align: center;">Diameter (cm)</th> <th style="text-align: center;">Tinggi (cm)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Kuningan (standar)</td> <td style="text-align: center;">7,63</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> <tr> <td>Stainless besar</td> <td style="text-align: center;">7,35</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> <tr> <td>Stainless kecil</td> <td style="text-align: center;">4,9</td> <td style="text-align: center;">5</td> </tr> </tbody> </table>	Jenis ring	Diameter (cm)	Tinggi (cm)	Kuningan (standar)	7,63	4	Stainless besar	7,35	4	Stainless kecil	4,9
Jenis ring	Diameter (cm)	Tinggi (cm)											
Kuningan (standar)	7,63	4											
Stainless besar	7,35	4											
Stainless kecil	4,9	5											
3	Contoh batuan/sumber hara	<ol style="list-style-type: none"> a. Bobot minimal contoh 500 gram dalam kemasan plastik dan diberi label b. Contoh lolos ayakan 2 mm, 											
4	Contoh tanaman	<ol style="list-style-type: none"> 1. Contoh tanaman dalam kondisi kering, tidak menerima contoh tanaman basah yang dapat menyebabkan busuk 2. Kemasan contoh dari kertas, 											

		<p>hindari menggunakan kemasan contoh plastik</p> <p>3. Bagian contoh yang bisa dianalisis akar, batang, daun, buah/biji</p> <p>4. Bobot minimal contoh 250 gram (sesuai kondisi contoh), contoh giling kasar 100 gram, giling halus 50 gram.</p>	
	5	Contoh air irigasi	Volume minimal 500 ml dalam kemasan botol
	7	Contoh pupuk anorganik padat	Bobot contoh minimal kering (14°C) adalah 500 gram
	8	Contoh pupuk anorganik cair	volume sesuai kemasan contoh adalah sebanyak 2 botol
	9	Contoh pupuk organik padat	Bobot contoh minimal kering (14°C) adalah 500 gram
	10	Contoh pupuk organik cair	volume sesuai kemasan contoh adalah sebanyak 2 botol
	11	Contoh tanah mineral	Seperti pada contoh tanah komposit
5	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan		 <pre> graph LR Pelanggan -- 1 --> UPJ[Unit Pelayanan Jasa] UPJ -- 2 --> Lab[Laboratorium: Kimia Tanah, Fisika Tanah, Biologi Tanah, Mineralogi Tanah, Peng. Puhay] Lab -- 3 --> UPJ UPJ -- 4 --> Pelanggan </pre> <p>a. Pelanggan mengajukan permohonan pengujian melalui Unit Pelayanan Jasa (UPJ). Pelaksanaan pelayanan, sebagai berikut:</p> <p>b. Pemohon mengajukan permohonan analisis, dengan mengisi form permintaan analisis. Petugas UPJ menjelaskan/mengkonfirmasi identitas pelanggan, jenis contoh, jenis analisis, parameter yang akan dianalisis, serta rincian biaya analisis</p>

		<ul style="list-style-type: none"> c. Petugas UPJ membuat invoice biaya analisis, bila diminta pemohon d. Pemohon menyerahkan contoh yang akan dianalisis. Petugas UPJ mengkonfirmasi jumlah contoh dan memberikan nomor contoh. e. Pemohon melaksanakan pembayaran 100% biaya analisis. Pembayaran bisa dilakukan secara tunai, transfer, atau langsung ke Simponi. f. Petugas UPJ membuat kaji ulang permintaan (KUP) yang isinya antara lain waktu penyelesaian analisis yang ditandatangani bersama oleh Diputi Manajer Teknis (DMT) dan Pemohon. g. AgroNol atau hitungan waktu analisis dimulai setelah persyaratan administratif, pembayaran, dan persyaratan teknis contoh terpenuhi h. Pelanggan tidak diperbolehkan mengakses langsung ke laboratorium <p>2. UPJ menyerahkan contoh dan pengajuan analisis ke masing-masing laboratorium, langkah-langkahnya sebagai berikut</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Petugas UPJ membawa contoh tanah ke laboratorium dengan membawa (1) contoh yang akan dianalisis, (2) surat permohonan analisis (SP), (3) Daftar contoh yang akan dianalisis (4) KUP, (5) berita penyerahan acara contoh j. Contoh yang dibawa pelanggan dibawa ke laboratorium untuk dilakukan pengujian sesuai dengan parameter dan waktu yang telah disepakati k. Petugas UPJ dan Lab senantiasa saling mengingatkan komitmen waktu penyelesaian seperti dalam KUP l. Apabila dalam perjalanan waktu analisis, terjadi hal-hal yang mendesak (force major, misalnya kerusakan alat), maka petugas pelayanan jasa LP Balittanah akan segera menghubungi pelanggan untuk mengatur ulang waktu analisis. <p>3 Penyerahan Laporan Hasil Pengujian (LHP)</p> <ul style="list-style-type: none"> m. Keluaran/output pelayanan berupa LPH yang diterbitkan oleh laboratorium pengujian diserahkan kepada unit
--	--	--

		<p>pelayanan jasa.</p> <p>n. Pelanggan menghubungi pelayanan jasa (atau sebaliknya) untuk mengambil hasil LHP.</p> <p>4 Penyerahan LHP ke Pemohon</p> <p>a. Petugas UPJ menyerahkan LHP ke pemohon dengan berita acara penyerahan</p> <p>b. Apabila pelanggan meragukan hasil pengujian yang tertuang dalam LHP, pelanggan dapat mengajukan pengujian ulang atas parameter pengujian yang diragukan dengan mengisi Form</p>																																													
6	Waktu Penyelesaian Layanan	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Jenis Analisis</th> <th>Jenis Contoh</th> <th>Jml Contoh Per SP</th> <th>Waktu Penyelesaian (Hari kerja)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">Kimia</td> <td rowspan="4">Tanah</td> <td>< 40</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>40 – 100</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>101 – 250</td> <td>40</td> </tr> <tr> <td>> 250</td> <td>60</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Tanaman</td> <td>< 40</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Pupuk</td> <td>< 40</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Air</td> <td>< 40</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>Fisika Tanah</td> <td>Tanah</td> <td>< 40</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Biologi Tanah</td> <td rowspan="3">Pupuk dan tanah</td> <td>< 20</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>20 – 40</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>>40</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Mineralogi Tanah</td> <td>Pasir</td> <td>< 40</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Liat</td> <td>< 40</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Jenis Analisis	Jenis Contoh	Jml Contoh Per SP	Waktu Penyelesaian (Hari kerja)	Kimia	Tanah	< 40	10	40 – 100	20	101 – 250	40	> 250	60		Tanaman	< 40	10		Pupuk	< 40	10		Air	< 40	10	Fisika Tanah	Tanah	< 40	10	Biologi Tanah	Pupuk dan tanah	< 20	7	20 – 40	14	>40	20	Mineralogi Tanah	Pasir	< 40		Liat	< 40	
Jenis Analisis	Jenis Contoh	Jml Contoh Per SP	Waktu Penyelesaian (Hari kerja)																																												
Kimia	Tanah	< 40	10																																												
		40 – 100	20																																												
		101 – 250	40																																												
		> 250	60																																												
	Tanaman	< 40	10																																												
	Pupuk	< 40	10																																												
	Air	< 40	10																																												
Fisika Tanah	Tanah	< 40	10																																												
Biologi Tanah	Pupuk dan tanah	< 20	7																																												
		20 – 40	14																																												
		>40	20																																												
Mineralogi Tanah	Pasir	< 40																																													
	Liat	< 40																																													
	Produk layanan	<p>a. Produk layanan LP Balittanah adalah Laporan Hasil Pengujian (LHP) yang ditandatangani oleh Manajer Teknis dan Deputi Manajer Teknis sesuai persetujuan dari KAN.</p> <p>b. LP Balittanah hanya menerbitkan satu kali LHP. Apabila pelanggan meminta kembali LHP tersebut (misalnya dikarenakan hilang) maka LP Balittanah menerbitkan copy asli LHP dengan terlebih dahulu membuat surat tertulis ke Manajer Puncak LP Balittanah (Form surat)</p>																																													

		<ul style="list-style-type: none"> c. LHP Balittanah hanya berlaku untuk contoh yang diuji d. LP Balittanah menjamin kerahasiaan hasil pengujian e. LHP untuk analisis yang diulang akan diterbitkan LHP revisi dengan menarik LHP sebelumnya.
7	Biaya/Tarif	<ul style="list-style-type: none"> a. Apabila contoh dikirim melalui jasa pengiriman, maka biaya pengiriman contoh ditanggung pelanggan b. Biaya pengiriman ring untuk analisis fisika tanah ditanggung oleh pelanggan c. Biaya layanan pengujian di laboratorium <ul style="list-style-type: none"> 1. Sesuai PP Tarif No. 35 tahun 2016 tentang jenis dan tarif PNBP yang berlaku di Kementerian Pertanian. Biaya analisis dibayar 100 % di muka. 2. Upah dan bahan untuk pelayanan lingkup Balittanah. d. Biaya materai yang timbul akibat keperluan administrasi ditanggung pelanggan e. Biaya pengujian ulang untuk parameter yang sama tidak dikenakan biaya apabila hasil analisis dari pengulangan tersebut berbeda dengan hasil awal. Apabila hasil pengujian ulang sama (dalam kisaran) dengan hasil awal, maka pelanggan dikenakan biaya pengujian yang ulang terhadap parameter yang dimintakan
8	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Sarana Pelayanan <ul style="list-style-type: none"> a. Ruang pelayanan/lobby, b. Meja dan kusris tamu c. Komputer, alat tulis , d. buku tamu e. Interkom f. Form tanda bukti penerimaan berkas g. Rak baca (koran, leaflet, produk teknologi) h. Toilet, i. Tempat parkir, foto copy
9	Kompetensi dan Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Petugas pelayanan jasa 4 orang yang dikoordinir oleh Manajer Teknis b. Pelaksana analisis kimia : 25 orang c. Pelaksana analisis biologi : 13 orang d. Pelaksana analisis fisika : 8 orang e. pelaksana analisis mineralogi : 4 orang f. Pelaksana analisis pengembangan pupuk hayati : 3 orang
10	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilakukan melalui :

		<ol style="list-style-type: none"> 1. Audit internal, setahun sekali 2. Audit eksternal, setahun sekali 3. Kaji ulang manajemen, minimal setahun sekali 4. Kaji ulang permintaan analisis untuk setiap surat permohonan 5. Pertemuan manajer LP Balittanah, dilakukan minimal satu kali dalam seminggu
11	Penanganan Pengaduan	<p>Pelayanan dan Pengelolaan pengaduan diproses dan dilaksanakan berdasarkan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Pertanian no 77/permentan/OT.140/8/2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan kementerian Pertanian 2. Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan ditetapkan berdasarkan Keputusan Ka Balittanah
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. LP Balittanah menjamin keamanan data pribadi Pelanggan b. LP Balittanah menerbitkan LHP hanya satu kali c. LHP yang dikeluarkan akurat, diakui/terakreditasi KAN d. Pelanggan tidak memiliki akses langsung ke laboratorium e. LP Balittanah menerbitkan kaji ulang permintaan untuk setiap surat permohonan/SP f. Sarana untuk pengujian terkalibrasi
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>Balittanah menyediakan fasilitas untuk keamanan, kenyamanan dan keselamatan, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas keamanan; 2. Petugas pelayanan informasi; 3. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan Pengguna Jasa; 4. Penunjuk arah bila terjadi keadaan darurat 5. Sarana peralatan dan obat P3K; 6. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi; 7. Ruang informasi (resepsionis dan lobby); 8. Sarana dan pengaturan parkir 9. Identitas keluar masuknya tamu diawasi oleh keamanan. 10. Penggunaan name tag bagi TAMU/pengunjung
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> a. Evaluasi dilaksanakan berdasarkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat b. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) setiap semester c. Audit internal dan eksternal ISO 9001:2008

		<ul style="list-style-type: none">d. Audit internal dan eksternal ISO 17025/2008e. Audit internal dan eksternal ISO 17043/2008f. Kaji ulang permintaan pengujiang. Kaji ulang manajemen
--	--	--

2. LAYANAN KERJASAMA PENELITIAN

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2. Peraturan Pemerintah No 20/2005 tentang Alih Teknologi Kekayaan Intelektual serta Hasil Penelitian dan Pengembangan oleh Perguruan Tinggi dan Lembaga Penelitian dan Pengembangan 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik 4. Peraturan pemerintah No 35/2016 tentang tarif dan Jenis tarif yang berlaku di Kementan 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 6. Peraturan Menteri Pertanian No 78/permentan/OT.140/12/2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian. 7. Peraturan Menteri Pertanian No 77/permentan/OT.140/8/2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan kementerian Pertanian
2.	Jam Pelayanan	<p>Jam Layanan untuk kunjungan langsung:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Senin–Jum’at : 08.00 – 15.00 WIB • Istirahat <ul style="list-style-type: none"> ✓ Senin–Kamis : 12.00 – 13.00 WIB ✓ Jum’at : 11.30 – 13.00 WIB <p>Jam layanan untuk Fax, email, jasa pengiriman:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Layanan kunjungan : 7 hari kerja, 24 jam • Layanan respon : pada jam dan hari kerja
3.	Jenis Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Kerjasama Penelitian (KSP) <ul style="list-style-type: none"> • KSP uji efektivitas • KSP menghasilkan teknologi (dalam dan luar negeri) • KSP Hibah (dalam dan luar negeri) • KS Lisensi b. Pengambilan Contoh pupuk yang diambil oleh Petugas Pengambil Contoh (PPC)
4.	Persyaratan Pelayanan	<p><u>Pemohon</u></p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pemohon/pelanggan dapat berasal dari instansi pemerintah, swasta, perguruan tinggi, dan kelompok

No.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>masyarakat</p> <p><u>Persyaratan KSP</u></p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pemohon mengajukan permintaan secara tertulis b. Kontrak kerjasama Penelitian dan Proposalnya c. Anggaran disediakan oleh Mitra/pemohon d. Tata kelola keuangan mengikuti peraturan di Balittanah yang mengacu kepada perundang-undangan yang berlaku
4.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan	<p>A. <u>Bagan alur Pelayanan Kerjasama Penelitian</u></p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pemohon menyampaikan surat permintaan kerjasama penelitian kepada Kepala Balai Penelitian Tanah b. Cara Penyampaian surat <ol style="list-style-type: none"> 1. Di antar langsung, kurir, atau jasa pengiriman yang lain 2. Via email : balittanah@litbang.pertanian.go.id; pelayananbalittanah@gmail.com 3. Via Fax : 0251.832.1608, 832.2933 c. Jika melalui b.1, pemohon datang ke balittanah langsung akan diterima di Front Office, mengisi buku tamu, menyerahkan surat. Petugas front office memberikan bukti bahwa surat tersebut telah diterima.selesai d. Semua surat melalui b.2, b.3 akan diproses di sekretariat Balittanah e. Sekretariat Balittanah menyampaikan surat ke Ka Balittanah f. Ka Balittanah mendisposisikan ke Kepala Seksi Jasa Penelitian (Jaslit) dan atau Unit Komersialisasi Teknologi (UKT) g. Ka UKT berkomunikasi dengan Ketua Kelti untuk penunjukan calon penanggung-jawab (PJ) kegiatan h. Calon PJ membuat proposal dan surat perjanjian KSP yang akan dievaluasi oleh evaluator i. Kepala Seksi Jaslit/Ka UKT memberikan persetujuan dengan memberikan paraf pada surat perjanjian dan proposal, selanjutnya diajukan ke Ka Balai j. Ka Balittanah memberikan persetujuan, atau klarifikasi dahulu ke Ka Seksi Jaslit/Ka UKT sebelum memberikan persetujuan k. Pengiriman surat jawaban ke Pemohon dilamoiri dengan surat perjanjian dan proposal <p>B. <u>Bagan Alur Pengambilan Contoh</u></p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pemohon mengirimkan surat ke Ka balittanah, selanjutnya mekanisme mengikuti A.a – A.f b. Ka UKT berkoordinasi dengan Ka Kelti terkait untuk menentukan petugas PPC c. Ka UKT membuat respon surat jawaban dengan

No.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>menginformasikan waktu pelaksanaam, melampirkan SOP pengambilan Contoh dan Biaya</p> <p>d. Ka Balittanah menyetujui memberikan persetujuan, atau klarifikasi dahulu ke Ka Seksi Jaslit/Ka UKT sebelum memberikan persetujuan</p> <p>e. Pengiriman surat jawaban ke Mitra/pemohon</p>
5.	Waktu Penyelesaian Pelayanan	<p>A. <u>Kerjasama Penelitian</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Negosiasi sampai didapatkan kesepakatan kedua belah pihak 2. Selambatnya 10 hari kerja sejak surat permohonan diterima diluar waktu negosiasi 3. Lama penyelesaian Kerjasama sesuai surat perjanjian/MoU <p>B. <u>KS Pengambilan Contoh</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Selambatnya 10 hari kerja sejak surat diterima di Balittanah 2. Pengambilan contoh sesuai surat jawaban dan jumlah contoh yang diambil
6.	Biaya/Tarif	<ul style="list-style-type: none"> • Biaya/tarif KSP sesuai PP 35/2016 berdasarkan nilai dalam kontak/surat perjanjian
7.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Laporan hasil penelitian 2. Contoh yang diambil oleh PPC dan Berita acara pengambilan (BAP) contoh
8.	Sarana atau Fasilitas Pelayanan	<p>b. Sarana Pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruangan pelayanan/lobby, 2. Meja dan kusris tamu 3. Komputer, alat tulis , 4. buku tamu 5. Interkom 6. Form tanda bukti penerimaan berkas 7. Rak baca (koran, leaflet, produk teknologi) 8. Toilet, 9. Tempat parkir, foto c <p>1. Sarana KSP</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pelayanan/lobby 2. Ruang rapat/diskusi/pertemuan 3. Laboratorium 4. Rumah kaca dan areal penelitian lapang 5. KP Taman Bogo
9.	Kompetensi dan Jumlah Pelaksana	<p>a. Petugas <i>front office</i> minimal 1 orang dalam sehari untuk pelayanan kunjungan langsung Sekretariat Balittanah 1</p>

No.	KOMPONEN	URAIAN
		b. orang untuk pelayanan surat via fax dan email c. Pelaksana teknis (back office) : para peneliti, teknisi penelitian, analis/ laboran sebagai pembimbing/ narasumber bimtek dan PKL
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh Auditor Internal yang ditunjuk oleh Kepala Balai.
11.	Penanganan Pengaduan	Pelayanan dan Pengelolaan pengaduan diproses dan dilaksanakan berdasarkan: <ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Pertanian no 77/permentan/OT.140/8/2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan kementerian Pertanian 2. Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan ditetapkan berdasarkan Keputusan Ka Balittanah
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Balittanah menyediakan sarana prasarana yang memastikan pemberian jaminan keamanan dan keselamatan kepada pengguna jasa b. Balittanah memberikan jaminan pelayanan terkait waktu, biaya, materi/teknis bimtek dan PKL.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Balittanah menyediakan fasilitas untuk keamanan, kenyamanan dan keselamatan, antara lain: <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas keamanan; 2. Petugas pelayanan informasi; 3. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan Pengguna Jasa; 4. Penunjuk arah bila terjadi keadaan darurat 5. Sarana peralatan dan obat P3K; 6. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi; 7. Ruang informasi (resepsionis dan lobby); 8. Sarana dan pengaturan parkir 9. Identitas keluar masuknya tamu diawasi oleh keamanan. 10. Penggunaan name tag bagi TAMU/pengunjung
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> a. Evaluasi dilaksanakan berdasarkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat b. Statemen dari pemohon/peserta bimtek/PKL

3. JENIS PELAYANAN KONSULTASI TEKNOLOGI

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 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 Menteri Pertanian no 78/permentan/OT.140/12/2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian. 5. Peraturan Menteri Pertanian no 77/permentan/OT.140/8/2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan kementerian Pertanian
2.	Jam Pelayanan	<p>Jam Layanan untuk kunjungan langsung:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Senin–Jum’at : 08.00 – 15.00 WIB • Istirahat <ul style="list-style-type: none"> ✓ Senin–Kamis : 12.00 – 13.00 WIB ✓ Jum’at : 11.30 – 13.00 WIB <p>Jam layanan melalui Fax, email, jasa pengiriman, Media sosial:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Layanan kunjungan : 7 hari kerja, 24 jam • Layanan respon : pada jam dan hari kerja
3	Jenis Pelayanan Konsultasi Teknologi	<p>Jenis layanan konsultasi di Balittanah</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Teknologi pengelolaan lahan (sawah, lahan kering, lahan bekas tambang, lahan terdegradasi/sub optimal) 2. Teknologi pengelolaan pupuk dan rekomendasinya 3. Teknologi produksi pupuk hayati dan pupuk organik 4. Rekomendasi kebijakan perpupukaan 5. Layanan sistem manajemen perkantoran, laboratorium,
4.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Persyaratan Pemohon <ol style="list-style-type: none"> 1. Semua kalangan masyarakat yang memerlukan konsultasi terkait dengan tupoksi Balittanah 2. Pemohon dapat datang dengan perjanjian atau tanpa perjanjian ke kantor Balittanah 3. Pemohon dapat berkunjung melalui email, media sosial, faximili email, telepon b. Persyaratan Layanan <ol style="list-style-type: none"> 1. Topik yang dikonsultasikan sesuai tupoksi Balittanah 2. Menulis identitas dan maksud kedatangan pada buku tamu (Form) 3. Mengisi form permintaan layanan (Form)

No.	KOMPONEN	URAIAN
4.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan	<p>Aur Pelayanan TIK</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon bisa berkunjung langsung ke Balittanah secara langsung atau melalui surat, media sosial, email, fax, telepon. <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon datang langsung 2. Alamat Surat : Balai Penelitian Tanah, Jl. Tentara Pelajar 12 Cimanggu Bogor 3. Website : http://balittanah.litbang.pertanian.go.id 4. email : balittanah@litbang.pertanian.go.id; pelayananbalittanah@gmail.com 5. Via Fax : 0251.832.1608, 832.2933 6. Media sosial : @balittanah12 (twitter), Balai Penelitian Tanah (Face book), balai_penelitian_tanah (instagram), 2. Jika melalui a.1, pemohon datang ke balittanah langsung akan diterima di Front Office, <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon/pelanggan mengisi buku tamu, menyampaikan maksud dan tujuan, dan identitas 2. Petugas front office akan menyampaikan maksud dan tujuan pemohon ke peneliti/staf yang dimaksudkan dengan membawa form isi kunjungan. 3. Petugas front office mempersilahkan tamu ke ruang penerimaan tamu 4. Peneliti/staf menerima tamu/pelanggan/pemohon di ruang penerimaan tamu 5. Tamu/pelanggan/pemohon menyerahkan kembali form isian kunjungan yang sudah diparaf oleh penerima tamu (peneliti/pelanggan) 3. Permohonan melalui a.3, a.4, a.6 akan diproses oleh sekretarai Balittanah <ul style="list-style-type: none"> • Sekretariat Balittanah menyampaikan surat ke Ka Balittanah • Ka Balittanah mendisposisikan ke penerima disposisi • Penerima disposisi membuat jawaban/respon surat dan memberikan paraf sebelum diajukan ke Ka Balai • Ka Balittanah memberikan persetujuan, atau klarifikasi dahulu ke penerima disposisi sebelum memberikan persetujuan • Pengiriman surat jawaban ke Pemohon 4. Permohonan melalui a.2, a.4, a.5 akan diproses di admin website dan media sosial Balittanah <ul style="list-style-type: none"> • Admin menyampaikan maksud dan tujuan kepada peneliti/staf yang kompeten untuk merespon permintaan

No.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>pelanggan tembusan(cc) ke Kasie Jaslit</p> <ul style="list-style-type: none"> • Peneliti/staf memberikan respon dan diteruskan ke admin • Admin memberikan jawaban ke pelanggan
5.	Waktu Penyelesaian Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Pelayanan konsultasi diselesaikan selama 1 hari b. Hasil/output konsultasi berupa informasi yang didapatkan oleh pelanggan, baik secara lisan atau tertulis c. Dalam hal keterbatasan waktu pelayanan konsultasi selanjutnya bisa dijadwalkan di lahan waktu d. Dalam hal konsultasi tersebut menghasilkan tindak lanjut atau kerja sama, maka kesepakatan tersebut akan di atur melalui Prosedur Layanan Kerja Sama
6.	Biaya/Tarif	tidak dipungut biaya
7.	Produk Pelayanan	Informasi teknologi terkait tupoksi Balittanah
8.	Sarana atau Fasilitas Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Sarana yang dibutuhkan adalah ruang penerimaan/tamu <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruangan pelayanan/lobby, 2. Meja dan kusris tamu 3. Komputer, alat tulis , 4. buku tamu 5. Interkom 6. Form tanda bukti penerimaan berkas 7. Rak baca (koran, leaflet, produk teknologi) 8. Toilet, 9. Tempat parkir, foto c b. Sarana Pelayan TIK <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pelayanan/lobby 2. Ruang rapat/diskusi/pertemuan ber AC dan LCD proyektor dalam ruang pertemuan 3. Laboratorium
9.	Kompetensi dan Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> a. Petugas <i>front office</i> minimal 1 orang dalam sehari untuk pelayanan kunjungan langsung b. .Sekretariat Balittanah 1 orang untuk pelayanan surat via fax dan email c. .Pelaksana teknis (back office) : para peneliti, teknisi penelitian, analis/ laboran
10.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kode Etik Peneliti (SK Ka LIPI...) 2. Kode Etik Pelaksana Pelayanan
11.	Penanganan Pengaduan	<p>Pelayanan dan Pengelolaan pengaduan diproses dan dilaksanakan berdasarkan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Pertanian no 77/permentan/OT.140/8/2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan kementerian Pertanian 2. Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan ditetapkan berdasarkan

No.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Keputusan Ka Balittanah</p> <p>Sarana Pengaduan</p> <p>a. Intruksi Kerja/Mekanisme Pengaduan Masyarakat (Dumas)</p> <p>b. Formulir Dumas (Form...)</p> <p>c. Sarana komunikasi :</p> <ul style="list-style-type: none"> • email : balittanah@litbang.pertanian.go.id • Faximile : 0251. 8324608, 8322933 • Telepon : 0251.8336757 • Website : http://balittanah.litbang.pertanian.go.id • Facebook: Balai Penelitian Tanah • Twitter: @balittanah12 • Instagram: balai_penelitian_tanah • Kotak Dumas
12.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Balittanah menjamin keamanan data pribadi Pelanggan • Profesionalisme kami kedepankan • Kami beri informasi sesuai diminta pelanggan
13.	<p>Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan</p> <p>12 point ORI</p>	<p>Balittanah menyediakan fasilitas untuk keamanan, kenyamanan dan keselamatan, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas keamanan 2. Ruang Penyelenggara Pelayanan Publik (2 ruangan) 3. Ruang Tunggu (4 ruangan) 4. Pendingin Ruangan/ AC 5. Kursi sofa (4 set) 6. Ketersediaan Informasi (Display produk, LED monitor, Digital poster) 7. Pelayanan Publik (Booklet, poster, layar PC, dll) 8. Toilet/ WC (4 ruangan) 9. Prasarana Parkir luas
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) per semester 2. Koin kepuasan pelanggan.

4. LAYANAN BIMBINGAN TEKNOLOGI DAN PRAKTEK KERJA

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 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 Menteri Pertanian no 78/permentan/OT.140/12/2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian. 5. Peraturan Menteri Pertanian no 77/permentan/OT.140/8/2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan kementerian Pertanian
2.	Jam Pelayanan	<p>Jam Layanan untuk kunjungan langsung:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Senin–Jum’at : 08.00 – 15.00 WIB • Istirahat <ul style="list-style-type: none"> ✓ Senin–Kamis : 12.00 – 13.00 WIB ✓ Jum’at : 11.30 – 13.00 WIB <p>Jam layanan untuk Fax, email, jasa pengiriman:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Layanan kunjungan : 7 hari kerja, 24 jam • Layanan respon : pada jam dan hari kerja
3.	Jenis Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Bimbingan Teknologi sesuai tupoksi Balittanah b. Praktek Kerja Lapangan bagi mahasiswa dan siswa stingkat SMK
4.	Persyaratan Pelayanan	<p><u>Tempat dan Peserta</u></p> <ol style="list-style-type: none"> a. Tempat bimbingan teknologi (bimtek) dapat dilaksanakan di Balittanah atau di luar Balittanah, tergantung permintaan dan kesepakatan b. .Peserta bimtek dapat berasal dari pegawai pemerintah, pegawai swasta, mahasiswa, dan masyarakat umum c. Tempat Praktek Kerja Lapang (PKL) di Balittanah atau lokasi penelitian Balittanah d. Peserta PKL adalah mahasiswa atau siswa setingkat SMK yang masih aktif <p><u>Persyaratan Bimtek dan PKL</u></p> <ol style="list-style-type: none"> a. Permintaan Bimtek dan PKI adalah dalam bentuk permintaan surat tertulis formal. b. Permintaan bimtek/PKL dari instansi yang berwenang

No.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>atau kelompok masyarakat</p> <p>c. Cara penyamaian Surat Permintaan di antar atau menggunakan cara pengiriman yang lain</p>
4.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan	<p>Alur Pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Menyampaikan surat permintaan Bimtek atau PKL. Surat antara lain berisikan instansi pemohon, maksud dan tujuan, rencana waktu (kapan dan lamanya) bimtek/PKL, topik yang diinginkan. Surat ditujukan kepada Kepala Balai Penelitian Tanah b. Cara Penyampaian surat <ol style="list-style-type: none"> 1. Di antar langsung, kurir, atau jasa pengiriman yang lain 2. Via email : balittanah@litbang.pertanian.go.id; pelayananbalittanah@gmail.com 3. Via Fax : 0251.832.1608, 832.2933 4. Jika melalui b.1, pemohon datang ke balittanah langsung akan diterima di Front Office, mengisi buku tamu, menyerahkan surat. Petugas front office memberikan bukti bahwa surat tersebut telah diterima.selesai 5. Semua surat melalui b.1, b.2, b.3 akan diproses di sekretariat Balittanah 6. Sekretariat Balittanah menyampaikan surat ke Ka Balittanah 7. Ka Balittanah mendisposisikan ke Kepala Seksi Jasa Penelitian (Jaslit) dan atau Ketua Kelompok Peneliti (Kelti) 8. Kepala Seksi Jaslit/Ka Kelti membuat jawaban/respon surat dan memberikan paraf sebelum diajukan ke Ka Balai 9. Ka Balittanah memberikan persetujuan, atau klarifikasi dahulu ke Ka Seksi Jaslit/Ka Kelti sebelum memberikan persetujuan 10. Pengiriman surat jawaban ke Pemohon
5.	Waktu Penyelesaian Pelayanan	Selambatnya 10 hari kerja sejak surat permohonan diterima
6.	Biaya/Tarif	tidak dipungut biaya, kecuali yang diperjanjikan
7.	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Surat Keterangan/sertifikat telah melaksanakan/mengikuti Bimbingan Teknologi atau PKL di Balittanah • Laporan hasil PKL dari yang bersangkutan sekurangnya 2 (dua) eksemplar ke Balittanah
8.	Sarana atau Fasilitas Pelayanan	<p>Sarana Pelayanan Permintaan Bimtek/PKL</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruangan pelayanan/lobby, 2. Meja dan kusris tamu 3. Komputer, alat tulis , 4. buku tamu

No.	KOMPONEN	URAIAN
		5. Interkom 6. Form tanda bukti penerimaan berkas 7. Rak baca (koran, leaflet, produk teknologi) 8. Toilet, 9. Ttempat parkir, foto c 10. Sarana Bimtek/PKL 11. Ruang pelayanan/lobby 12. Ruang rapat/diskusi/pertemuan 13. Laboratorium 14. Meja dan kursi kerja untuk PKL 15. Rumah kaca dan areal penelitian lapang 16. KP Taman Bogo
9.	Kompetensi dan Jumlah Pelaksana	a. Petugas <i>front office</i> minimal 1 orang dalam sehari untuk pelayanan kunjungan langsung b. Sekretariat Balittanah 1 orang untuk pelayanan surat via fax dan email c. Pelaksana teknis (back office) : para peneliti, teknisi penelitian, analis/ laboran sebagai pembimbing/narasumber bimtek dan PKL
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh Auditor Internal yang ditunjuk oleh Kepala Balai.
11.	Penanganan Pengaduan	Pelayanan dan Pengelolaan pengaduan diproses dan dilaksanakan berdasarkan: 1. Peraturan Menteri Pertanian no 77/permentan/OT.140/8/2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan kementerian Pertanian 2. Pelaksanan Pengelolaan Pengaduan ditetapkan berdasarkan Keputusan Ka Balittanah
12.	Jaminan Pelayanan	1. Balittanah menyediakan sarana prasarana yang memastikan pemberian jaminan keamanan dan keselamatan kepada pengguna jasa 2. Balittanah memberikan jaminan pelayanan terkait waktu, biaya, materi/teknis bimtek dan PKL.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Balittanah menyediakan fasilitas untuk keamanan, kenyamanan dan keselamatan, antara lain: 1. Petugas keamanan; 2. Petugas pelayanan informasi; 3. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan Pengguna Jasa; 4. Penunjuk arah bila terjadi keadaan darurat 5. Sarana peralatan dan obat P3K;

No.	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none"> 6. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi; 7. Ruang informasi (resepsionis dan lobby); 8. Sarana dan pengaturan parkir 9. Identitas keluar masuknya tamu diawasi oleh keamanan. 10. Penggunaan name tag bagi TAMU/pengunjung
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi dilaksanakan berdasarkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat 2. Statemen dari pemohon/peserta bimtek/PKL

5. LAYANAN PROVIDER UJI PROFISIENSI

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 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 Menteri Pertanian no 78/permentan/OT.140/12/2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian. 5. Peraturan Menteri Pertanian no 77/permentan/OT.140/8/2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan kementerian Pertanian 6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 35 tahun 2016 tentang jenis dan tarif atas jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kementrian Pertanian 7. SNI ISO 17043:2010 tentang uji profisiensi
2.	Jam Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Senin–Jumat : jam 08.00 – 15.00 WIB - Istirahat (Senin–Kamis) : jam 12.00 – 13.00 WIB - Istirahat (Jumat) : jam 11.30 – 13.00 WIB
3.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengajukan permohonan menjadi anggota uji profisiensi ke Kepala Balai/Manajer Puncak 2. Menerima contoh yang akan diujikan 3. Menguji sesuai dengan daftar pengujian dan kemampuan laboratorium 4. Mengirimkan data hasil pengujian untuk dikompilasi dan dihitung 5. Apabila ada ketidaksesuaian dalam penulisan data dapat menulis email ke sekretariat uji profisiensi
4.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan	<p style="text-align: center;"> Balai Penelitian Tanah (Laboratorium Pengujian Kimia) Jl.Tentara Pelajar no.12 Kampus Penelitian Cimanggu Bogor 16114 Telp. (0251) 8336757 Faks : (0251) 8322933 Email : ujiprofisiensi_balittanah@yahoo.com </p> <p>Diagram Alir Pendaftaran</p>

No.	KOMPONEN	URAIAN
		<p style="text-align: center;">Diagram Alir Proses PUP</p>
5.	Waktu Penyelesaian Pelayanan	<p>a. Pelayanan sebagai penyedia uji profisiensi dilaksanakan secara reguler, yaitu satu tahun sekali.</p> <p>b. Pengiriman contoh ke anggota uji profisiensi 7</p>

No.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>hari kalender</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Analisis para meter uji oleh anggota 14 hari kalender b. Pengiriman data ke PUP 7 hari kalender melalui Sistem Informasi PUP Balittanah c. Layanan konsultasi atau investigasi terhadap data yang <i>outlier</i> 7 hari kalender d. Pelaporan hasil Uji Profisiensi oleh PUP akan disampaikan kepada anggota peserta uji profisiensi maksimal 1 bulan setelah data terkumpul dan telah diolah melalui email e. Contoh uji profisiensi tahun berikutnya akan dikirimkan bersamaan dengan buku laporan hasil uji profisiensi periode sebelumnya.
6.	Biaya/Tarif	Sesuai Peraturan Presiden No. 35 tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif atas jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kementrian Pertanian
7.	Produk Pelayanan	<p>Data dan informasi hasil Uji Profisiensi untuk contoh tanah, tanaman, dan pupuk</p> <p>Data dan informasi tersebut merupakan salah satu jaminan mutu pengujian dan persyaratan akreditasi untuk laboratorium pengujian</p>
8.	Sarana atau Fasilitas Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Peralatan Uji homogenitas b. Laboratorium penguji yang terakreditasi SNI ISO 17025:2005 c. Penghitungan data uji profisiensi d. Konsultasi teknis terkait hasil uji profisiensi e. Laporan hasil uji profisiensi
9.	Kompetensi dan Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> a. Provider Uji Profisiensi dalam proses akreditasi SNI ISO/IEC 17043:2010 b. Personil yang telah mengikuti pelatihan SNI ISO/IEC 17043:2010 c. Sesuai dengan Surat Keputusan Manajer Puncak/Ka Balittanah terdiri dari staf ahli 2 orang, Manajemen 4 orang dan tim teknis 4 orang
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh Auditor Internal yang telah mengikuti pelatihan SNI ISO/IEC 17043:2010 dan ditunjuk oleh Kepala Balai/Manajer Puncak
11.	Penanganan Pengaduan	<p>Penanganan pengaduan dapat melalui</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Alamat Surat : Penyelenggaran Uji Profisiensi Balittanah, Jl. Tentara Pelajar 12 Kampus Penelitian

No.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Pertanian, Cimanggu, Bogor 16114</p> <p>b. website :</p> <p>c. Email : balittanah@litbang.pertanian.go.id; pelayananbalittanah@gmail.com, isriservice@yahoo.com</p> <p>d. Faksimili : 0251.832-1608, 832-2933</p> <p>e. Telepon : 0251.833.6757</p> <p>f. Sekretariat uji profesiensi Balai Penelitian Tanah.</p>
12.	Jaminan Pelayanan	<p>Balittanah menyediakan fasilitas pelayanan untuk:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana Konsultasi teknis pengujian untuk uji profesiensi 2. Kerahasiaan Anggota uji profesiensi; 3. Data uji homogenitas 4. Data uji stabilitas 5. Sarana pengujian di laboratorium Balai Penelitian tanah; 6. Sarana peralatan persiapan uji homogenitas 7. Persiapan contoh uji profesiensi 8. Laporan hasil uji profesiensi 9. Penyediaan contoh standar sekunder untuk jaminan mutu pengujian
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>Balittanah menyediakan sarana prasarana yang memastikan pemberian jaminan keamanan dan keselamatan kepada pengguna jasa dengan suasana nyaman, rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko gangguan serta kenyamanan dalam beraktifitas dari pelayanan yang diperoleh.</p>
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi dilaksanakan setahun sekali, berdasarkan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Audit internal Balittanah • Audit eksternal SNI ISO/IEC 17043:2010 oleh KAN yang.

6. LAYANAN PERPUSTAKAAN

No.	KOMPONEN	URAIAN
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
2.	Jam Pelayanan	- Senin–Jumat : jam 08.00 – 15.00 WIB - Istirahat (Senin–Kamis) : jam 12.00 – 13.00 WIB - Istirahat (Jumat) : jam 11.30 – 13.00 WIB
3.	Persyaratan Pelayanan	a. Menulis identitas dan maksud kedatangan pada buku tamu. b. Mengisi form permintaan layanan.
4.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	<pre> graph TD P1([Pemustaka]) --> Pet[Petugas] P2([Pemustaka]) --> Pet Pet --> M[Mencatat] M --> Me[Menelusuri] Me --> T[Tercetak] Me --> O[Online] T --> B1[Baca] T --> P[Pinjam] P --> S1[Selesai] O --> B2[Baca] O --> U[Unduh] U --> SD[Simpan data] SD --> S2[Selesai] </pre>
5.	Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan	Pelayanan perpustakaan diselesaikan saat itu juga dengan pengunjung
6.	Biaya/Tarif	Pelayanan perpustakaan tidak dipungut biaya/gratis.
7.	Produk Pelayanan	Jasa perpustakaan, pelayanan magang/pelatihan, PKL, Praktek kerja industri, dan pelayanan informasi publik.
8.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas Pelayanan	a. Sarana yang dibutuhkan petugas: ruang tamu perpustakaan, alat tulis, komputer. b. Sarana/prasarana yang disediakan bagi pelanggan: Ruang tunggu, toilet, tempat parkir.
9.	Kompetensi dan Jumlah Pelaksana	Jumlah petugas yang dibutuhkan yaitu 3 orang staf : a. 1 orang dengan kompetensi pengelola perpustakaan b. 2 orang dengan kompetensi pengelola informasi dan humas
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh Auditor Internal yang ditunjuk oleh Kepala Balai.
11.	Penanganan	Penanganan pengaduan diatur dalam SK Kepala Balai Nomor 28.1/OT.220/I.4.2/1/2014 tentang Penunjukan Tim Pengelola

	Pengaduan	Pengaduan Masyarakat pada Balai Tanaman Pemanis dan Serat Tahun Anggaran 2014
12.	Jaminan Pelayanan	Balittanah menyediakan sarana prasarana yang memastikan pemberian jaminan keamanan dan keselamatan kepada pengguna jasa dengan suasana nyaman, rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko gangguan serta kenyamanan dalam beraktifitas dari pelayanan yang diperoleh.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Balittanah menyediakan fasilitas untuk keamanan, kenyamanan dan keselamatan, antara lain: <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas keamanan; 2. Petugas pelayanan informasi; 3. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan Pengguna Jasa; 4. Kontrol akses masuk dan keluar setiap individu; 5. Sarana peralatan dan obat P3K; 6. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi; 7. Ruang informasi (resepsionis dan lobby); 8. Sarana parkir; 9. Pengaturan parkir.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilaksanakan berdasarkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) per semester dan audit internal dan eksternal ISO 9001:2008 yang dilaksanakan setahun sekali.