



**KEMENTERIAN PERTANIAN RI
BADAN PERAKITAN DAN MODERNISASI PERTANIAN
BALAI BESAR PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN
SULAWESI SELATAN**

Nomor SOP 26/SOP/OT.210/H.12.22/02/2026

Tanggal Pembuatan Februari 2026

Tanggal Revisi

Tanggal Efektif Maret 2026

Disahkan Oleh

Kepala Balai Besar



[Signature]
Dr. Zainal Abidin, S.P., M.P.
NIP 196905021999031003

Nama SOP

PENANGANAN PELANGGAN

Dasar Hukum

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
- Peraturan Menteri Pertanian Nomor: 39 Tahun 2025 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Pertanian Nomor : 10 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP Administrasi Pemerintahan
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Pelayanan Publik

Kualifikasi Pelaksana

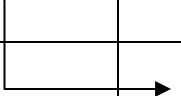
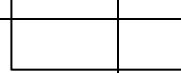
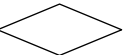
- Pegawai atau tenaga teknis laboratorium yang ditugaskan secara resmi;
- Memahami SOP pelayanan laboratorium pengujian tanah;
- Memahami prinsip pelayanan publik (UU 25/2009) dan standar mutu layanan;
- Mampu bekerja secara teliti, akurat, dan berbasis data ilmiah;
- Memahami prinsip Good Laboratory Practice (GLP);
- Memahami sistem dokumentasi dan ketertelusuran (traceability) sampel;
- Mampu mengoperasikan peralatan laboratorium sesuai prosedur;
- Mampu menggunakan sistem pencatatan manual maupun digital (LIMS jika tersedia);
- Memiliki integritas tinggi dan tidak memanipulasi hasil pengujian;
- Mampu bekerja sesuai standar keselamatan dan kesehatan kerja (K3 laboratorium).

Keterkaitan • SOP Pelayanan Informasi Publik • SOP lain yang terkait dengan pelayanan publik di BRMP Sulawesi Selatan	Peralatan/Perlengkapan • Komputer/laptop; • Printer dan scanner; • Buku register sampel masuk; • Formulir penerimaan sampel; • Formulir permintaan pengujian pelanggan; • ATK (alat tulis kantor); • Sistem arsip digital dan/atau fisik.
Peringatan • Ketidakesesuaian pelaksanaan SOP dapat menyebabkan kesalahan hasil uji, keterlambatan layanan, dan menurunnya mutu serta kepercayaan pelanggan.	Pencatatan dan Pendataan • Database pelanggan laboratorium; • Database sampel tanah masuk dan keluar; • Rekap jenis layanan pengujian yang paling sering diminta; • Data status sampel (diterima, ditolak, selesai uji); • Pencatatan permintaan jenis pengujian tanah; • Pencatatan penerimaan sampel (tanggal masuk, kondisi, jumlah, kode awal); • Pencatatan penerbitan laporan hasil uji (LHU); • Pencatatan penyerahan hasil uji kepada pelanggan;

NO : 26/SOP/OT.210/H.12.22/02/2026

SOP PENANGANAN PELANGGAN

BALAI BESAR PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN SULAWESI SELATAN

No	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Ket
		Pelanggan	Petugas Layanan (Front Desk Lab)	Petugas Pengujian (Analisis Lab)	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pengajuan layanan				Identitas & sampel	1–2 menit		
2	Penyampaian permintaan jenis pengujian				Form permintaan uji	2–5 menit	Permintaan layanan tercatat	
3	Penerimaan dan pemeriksaan awal sampel				Sampel tanah	5–10 menit	Sampel diterima/ditolak	
4	Registrasi dan pemberian kode sampel (traceability)				Buku register/LIMS	5–10 menit	Kode sampel resmi	
5	Konfirmasi biaya dan waktu layanan				Tarif layanan	5–10 menit	Persetujuan pelanggan	
6	Distribusi sampel ke petugas pengujian				Sampel berlabel	1 hari	Sampel siap diuji	
7	Pelaksanaan pengujian laboratorium				Alat analisis	2–7 hari	Data hasil uji mentah	
8	Penerbitan dan penyerahan hasil uji ke pelanggan				LHU final	1 hari	Hasil uji diterima	