

**LAPORAN
MONITORING DAN EVALUASI
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
TAHUN 2024**



**BALAI PENGUJIAN KESEHATAN IKAN DAN LINGKUNGAN SERANG
DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN BUDIDAYA
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
2024**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, atas limpahan Rahmat, Taufik dan Hidayah-Nya sehingga Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat triwulan I tahun 2024 dapat diselesaikan. Laporan ini disusun dalam rangka memberikan informasi tentang pelaksanaan kegiatan dalam rangka implementasi pengaduan masyarakat yang ada di Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan (BPKIL) Serang. Di dalamnya memuat hasil pelaksanaan kegiatan-kegiatan yang telah dilaksanakan oleh BPKIL Serang, serta memuat hambatan dan permasalahan yang dihadapi sebagai bahan evaluasi dan perbaikan.

Harapan kami kiranya laporan ini dapat dijadikan bahan informasi penyelenggaraan pengaduan masyarakat di BPKIL Serang dan sekaligus sebagai bahan masukan bagi penyusunan laporan penyelenggaraan pengaduan masyarakat pada lingkup Direktorat Jenderal Perikanan Budidaya. Disadari bahwa laporan ini masih terdapat kekurangannya oleh karena itu saran yang bersifat membangun sangat diharapkan.

Akhirnya diucapkan terima kasih atas perhatian dan bantuan dari semua pihak terhadap terlaksananya penanganan pengaduan masyarakat di Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan (BPKIL) Serang.

Serang, 4 April 2024
Kepala BPKIL Serang



drh. Toha Tusihadi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyelenggaraan program kerja pemerintah bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Salah satu wujud peningkatan tersebut adalah melalui pemberian pelayanan publik yang baik bagi masyarakat. Pemberian pelayanan publik oleh unit-unit kerja pemerintah kepada masyarakat merupakan perwujudan fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan (BPKIL) Serang merupakan salah satu instansi pemerintah yang memberikan pelayanan publik berupa jasa pengujian laboratorium. BPKIL Serang secara berkesinambungan dan berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pelayanan publik dan reformasi birokrasi yang telah dicanangkan Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan (BPKIL) Serang merupakan upaya mewujudkan pemerintahan yang bersih (*clean government*) dan baik (*good government*) akan memberikan dampak positif dalam meningkatkan reputasi BPKIL Serang. Reformasi birokrasi dilaksanakan melalui penataan organisasi, penataan proses bisnis, dan peningkatan sumber daya manusia pada masing-masing unit di lingkungan BPKIL Serang, dengan harapan dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Dalam upaya Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan (BPKIL) Serang memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, tidak menutup kemungkinan ada pejabat/pegawai di lingkungan BPKIL Serang yang melakukan penyimpangan/pelanggaran sehingga menghambat proses pelayanan kepada masyarakat. Hambatan-hambatan tersebut perlu segera mendapat perhatian dan diidentifikasi. Oleh karena itu, peran serta masyarakat untuk menyampaikan/ melaporkan setiap keluhan dan aduan yang diketahuinya sangat diperlukan.

Dalam rangka mendorong peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan pelayanan publik, Kepala BPKIL Serang telah menetapkan Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat. Dengan adanya tim tersebut diharapkan dapat tertangani pengaduan-pengaduan dari masyarakat sehingga meningkatkan pelayanan kepada masyarakat pada umumnya dan reputasi Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan (BPKIL) Serang.

1.2 Dasar Hukum

- a. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara;
- b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- c. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
- d. Peraturan Presiden Nomor 63 Tahun 2015 tentang Kementerian Kelautan dan Perikanan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 2 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 63 Tahun 2015 tentang Kementerian Kelautan dan Perikanan;
- e. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 48/PERMEN-KP/2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kelautan dan Perikanan;
- f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
- g. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 56/PERMEN-KP/2020 tentang Penanganan Pengaduan di Lingkungan Kemernterian Kelautan dan Perikanan.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat adalah sebagai bentuk pertanggungjawaban Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat kepada Kepala Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan (BPKIL) Serang selaku penanggung jawab atas pelaksanaan program/kegiatan pengelolaan penanganan pengaduan.

Adapun tujuan penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat adalah untuk menilai dan mengevaluasi pelaksanaan dan pencapaian penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat.

BAB II

PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

2.1 Pengaduan Masyarakat

Pengaduan adalah pengaduan yang disampaikan oleh Pegawai dan/atau masyarakat yang mengetahui dan mengadukan dugaan terjadinya pelanggaran dan/atau kejahatan di lingkungan Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan (BPKIL) Serang. Pengaduan akan mudah ditindaklanjuti apabila memenuhi unsur 5W + 1H, yaitu :

What: Perbuatan berindikasi pelanggaran yang diketahui

Where: Di mana perbuatan tersebut dilakukan

When: Kapan perbuatan tersebut dilakukan

Who: Siapa saja yang terlibat dalam perbuatan tersebut

How: Bagaimana perbuatan tersebut dilakukan (modus, cara, dsb).

Adapun bentuk pengaduan masyarakat merupakan penyampaian aduan atau informasi dari masyarakat atas terjadinya dugaan pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai dan lainnya dapat dilakukan dengan berbagai macam cara yaitu:

A. Pengaduan secara langsung.

Pengaduan secara langsung dilakukan oleh masyarakat dengan cara datang langsung ke meja pengaduan (*helpdesk*) dan/atau bertemu langsung dengan pejabat yang berwenang dalam menangani pengaduan masyarakat. Pengaduan secara langsung dilakukan dengan menyampaikan secara lisan keluhan atau ketidakpuasan dan/atau informasi adanya dugaan pelanggaran kode etik/disiplin pegawai, keluhan kepada Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan (BPKIL) Serang atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban oleh pegawai di lingkungan BPKIL Serang. Untuk kemudian dicatat oleh pegawai yang menangani pengaduan masyarakat.

B. Pengaduan secara tidak langsung.

Pengaduan secara tidak langsung dilakukan oleh masyarakat dengan cara tidak langsung berhadapan atau bertemu dengan pejabat yang berwenang dalam menangani pengaduan masyarakat atau datang langsung ke meja pengaduan/saluran. Pengaduan secara tidak langsung biasanya dilakukan melalui: a. WhatsApp (WA); b. Website/aplikasi saluran

pengaduan online (LAPOR (lapor.go.id)); c. *Short Message Service* (SMS); d. Surat; e. Faximili; f. E-mail; g. Telepon; dan; h. Kotak Pengaduan. Adapun klasifikasi pengaduan terdiri dari:

- a. Pengaduan informatif, yaitu setiap pengaduan yang dapat diselesaikan dengan memberikan keterangan selengkap-lengkapnyanya kepada pengadu. Secara teknis pengaduan informatif merupakan pengaduan yang terkait dengan layanan yang diberikan, misalnya pengaduan tentang lamanya proses pengujian laboratorium, permohonan cetak sertifikat LHU, dan lain-lain.
- b. Pengaduan penyimpangan, yaitu setiap pengaduan yang dalam penyelesaiannya memerlukan penanganan lebih lanjut (investigasi). Secara teknis pengaduan penyimpangan merupakan pengaduan yang berisi tentang dugaan terjadinya pelanggaran disiplin pegawai dan/atau kode etik.

2.2 Prinsip Dasar Penanganan Pengaduan Masyarakat

- a. Kepastian hukum, yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam menangani pengaduan masyarakat;
- b. Transparansi, yaitu membuka diri dan memberi kesempatan kepada masyarakat dalam melaksanakan hak-haknya untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif terhadap penanganan laporan pengaduan masyarakat berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas;
- c. Koordinasi, yaitu melaksanakan kerjasama yang baik antara pejabat yang berwenang dan aparaturnya terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku;
- d. Efektivitas dan efisiensi, yaitu tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
- e. Akuntabilitas yaitu harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, baik proses maupun tindak lanjutnya;
- f. Objektivitas, yaitu berdasarkan fakta atau bukti tanpa dipengaruhi prasangka, interpretasi, kepentingan pribadi, golongan ataupun kepentingan pihak tertentu;
- g. Proporsionalitas, yaitu mengutamakan kepentingan pelaksanaan tugas dan wewenang dengan tetap memperhatikan adanya kepentingan yang sah lainnya secara seimbang;
- h. Kerahasiaan, yaitu menjaga kerahasiaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, kecuali bila ada hak atau kewajiban profesional atau hukum untuk mengungkapkan.

2.3 Etika Dalam Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat

Etika ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi aparatur yang menangani laporan pengaduan masyarakat dalam bersikap, bertindak, berucap, dan berperilaku agar memiliki moral dan kepribadian yang baik, mendorong etos kerja serta menumbuhkembangkan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam penanganan laporan pengaduan masyarakat.

2.3.1 Nilai-Nilai Dasar Aparatur Pemerintah yang Menangani Laporan Pengaduan Masyarakat

Aparatur yang menangani pengaduan masyarakat wajib menunjang nilai-nilai dasar sebagai berikut:

- 1) Berani mengambil sikap tegas dan rasional dalam membuat keputusan yang berkaitan dengan penanganan laporan pengaduan masyarakat;
- 2) Integritas, mewujudkan perilaku yang jujur dan bermartabat;
- 3) Tangguh, tegar dalam menghadapi berbagai godaan, hambatan, tantangan, ancaman dan intimidasi dalam bentuk apapun dari pihak manapun;
- 4) Inovatif, selalu meningkatkan pengetahuan dan kapasitas pribadi.

2.3.2 Kewajiban dan Larangan Aparatur yang Menangani Laporan Pengaduan Masyarakat

- 1) Aparatur yang menangani laporan pengaduan masyarakat wajib:
 - a. Melaksanakan tugas dan wewenang secara proporsional dan professional;
 - b. Melaksanakan tugas dan wewenang sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
 - c. Membangun etos kerja untuk meningkatkan kinerja;
 - d. Mengembangkan pemikiran secara kreatif dan inovatif dalam rangka peningkatan kinerja;
 - e. Menjaga informasi yang bersifat rahasia terkait jabatan, pelaporan dan terlapor;
 - f. Menyerahkan seluruh dokumen atau bahan-bahan yang berkaitan dengan pengaduan masyarakat kepada atasannya, apabila sudah tidak menangani pengaduan masyarakat atau berhenti/alih tugas;
 - g. Menjaga kerahasiaan, baik informasi maupun dalam bentuk dokumen kepada pihak lain, yang diperoleh sebagai konsekuensi pelaksanaan tugas selama menangani

pengaduan masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung apabila sudah tidak menangani pengaduan masyarakat atau berhenti/alih tugas.

- 2) Aparatur yang menangani laporan pengaduan masyarakat dilarang:
 - a. Menggunakan sumber daya publik untuk kepentingan pribadi atau golongan;
 - b. Menerima imbalan dalam bentuk apapun untuk kegiatan yang berkaitan dengan penanganan pengaduan masyarakat;
 - c. Meminta atau menerima bantuan dari pihak manapun untuk kepentingan proses penanganan pengaduan masyarakat;
 - d. Menyampaikan informasi/dokumen kepada pihak manapun selain pejabat yang diberi kewenangan;
 - e. Menangani kasus yang menimbulkan terjadinya konflik kepentingan pribadi, kelompok maupun golongan.

2.3.3 Etika Aparatur dalam Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat

- 1) Etika terhadap pelapor meliputi:
 - a. Memberikan pelayanan dan empati, hormat dan santun, tanpa pamrih dan tanpa unsur pemaksaan;
 - b. Memberikan pelayanan secara cepat, tepat, terbuka dan adil serta tidak diskriminatif;
 - c. Menjamin kerahasiaan identitas pelapor sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
 - d. Menciptakan kenyamanan dan keamanan kepada pelapor
 - e. Memberikan penjelasan secara proporsional tentang perkembangan proses pengaduan masyarakat yang ditangani.
- 2) Etika terhadap terlapor meliputi:
 - a. Menjunjung tinggi asas praduga tidak bersalah;
 - b. Menghormati hak-hak terlapor.
- 3) Etika terhadap sesama aparatur yang menangani laporan pengaduan masyarakat meliputi:
 - a. Menjalinkan kerjasama secara kooperatif dengan unit kerja lain yang terkait dalam rangka pencapaian tujuan;
 - b. Menggalang rasa kebersamaan;
 - c. Menghargai perbedaan pendapat;
 - d. Saling membimbing, mengingatkan dan mengoreksi.

2.4 Saluran Pengaduan Masyarakat

Adapun saluran pengaduan masyarakat yang terdapat di Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan (BPKIL) Serang adalah :

- a. Pengaduan disampaikan melalui website lapor.go.id
- b. Pengaduan disampaikan secara lisan dan/atau tertulis melalui layanan *WhatsApp Call Center* (WA)/telepon/pesan singkat ke nomor 0813-1037-3999
- c. Pengaduan disampaikan secara tertulis melalui surat elektronik ke alamat lppil_serang@yahoo.co.id
- d. Pengaduan disampaikan melalui website wbs.kkp.go.id
- e. Pengaduan disampaikan melalui website gol.kpk.go.id
- f. Tatap muka atau dengan surat dengan alamat Jl. Raya Carita Ds. Umbul Tanjung, Kec. Cinangka, PO BOX 123 Anyer Lor, Serang 42167
- g. Pengaduan disampaikan secara tertulis melalui layanan faksimili ke nomor 0254 650431
- h. Pengaduan disampaikan secara tertulis dengan memasukkannya ke dalam kotak pengaduan yang tersedia di BPKIL Serang
- i. Pengaduan disampaikan secara tertulis melalui kotak pos pengaduan ke alamat PO BOX 123

BAB III

MONITORING EVALUASI DAN TINDAK LANJUT

3.1 Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat

Sesuai dengan amanat Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, BPKIL Serang sebagai badan publik telah secara berkesinambungan dan terus menerus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Salah satu bentuk upaya peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang masuk terkait pemberian layanan di lingkup Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan (BPKIL) Serang. BPKIL Serang sebagai salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang telah menerapkan pola pelayanan terpadu mempunyai komitmen memberikan pelayanan prima kepada semua pengguna jasa Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan (BPKIL) baik mahasiswa, Instansi maupun masyarakat umum.

Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan (BPKIL) Serang telah mengimplementasikan pelayanan prima khususnya di bidang pelayanan laboratorium dan berbagai layanan kepada semua pengguna BPKIL Serang. Komitmen ini mengharuskan Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan (BPKIL) Serang selalu meningkatkan kinerja tata kelola dan penjaminan mutu layanan. Penjaminan mutu (*quality assurance*) layanan ini sebagai proses penetapan dan pemenuhan standar mutu layanan secara konsisten dan berkelanjutan untuk kepuasan pengguna layanan dari Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan (BPKIL) Serang. Aspirasi pengguna juga merupakan salah satu instrument untuk melakukan evaluasi diri terhadap kelemahan dalam pelaksanaan penjaminan mutu layanan.

Aplikasi pengaduan masyarakat adalah aplikasi pengelolaan dan tindak lanjut pengaduan serta pelaporan hasil pengelolaan pengaduan dari masyarakat luas sebagai pengguna layanan Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan (BPKIL) Serang sebagai pihak eksternal untuk melaporkan dugaan adanya pelanggaran dan/atau ketidakpuasan terhadap pelayanan yang dilakukan/diberikan oleh pejabat/pegawai BPKIL Serang. Aspirasi dan pengaduan yang disampaikan akan ditindaklanjuti oleh unit kerja terkait melalui Pimpinan Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan (BPKIL) Serang.

Berdasarkan saluran pengaduan masyarakat yang tersedia untuk kurun waktu Triwulan I tahun 2024 terdapat sejumlah 93 pengaduan dari masyarakat (Tabel 1). Dari data pengaduan tersebut terlihat bahwa seluruh pengaduan bersifat informatif mengenai layanan jasa di laboratorium. Pengaduan tersebut juga hampir sepenuhnya masuk melalui media sosial yaitu *WhatsApp*, namun ada juga yang datang secara langsung (tatap muka) serta melalui sambungan telepon. Seluruh pengaduan masyarakat tersebut telah selesai ditindaklanjuti. Dengan telah diimplementasikannya layanan informasi aspirasi secara online tersebut, mempermudah masyarakat untuk memberikan saran/masukan, pengaduan, aspirasi maupun permohonan informasi dari Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan (BPKIL) Serang.

Tabel 1. Data pengaduan pada triwulan I tahun 2024

No	Bulan	Jumlah Pengaduan	Klasifikasi Pengaduan	Status Pengaduan
1	Januari	17	Informatif (Laboratorium)	Selesai diproses
2	Februari	41	Informatif (Laboratorium)	Selesai diproses
3	Maret	35	Informatif (Laboratorium)	Selesai diproses
	Total	93		

3.2 Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan

Seluruh pengaduan masyarakat telah selesai ditindaklanjuti oleh lingkup Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan (BPKIL) Serang dan juga ada tindak lanjut berupa penginputan ke dalam lapor.go.id.

BAB IV REKOMENDASI

4.1 Hambatan

Hambatan-hambatan yang terjadi dalam penanganan pengaduan periode triwulan I tahun 2024 antara lain :

- a. Kurangnya sosialisasi terkait pengaduan masyarakat sehingga masyarakat/stakeholder dan atau pegawai Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan (BPKIL) Serang kurang mengetahui mengenai hal tersebut.

4.2 Rekomendasi

Dalam upaya memaksimalkan penanganan pengaduan masyarakat, maka upaya yang dapat dilakukan adalah :

- a. Melakukan resosialisasi secara berkala baik di media sosial atau sarana lain mengenai penanganan pengaduan masyarakat

BAB IV

PENUTUP

Laporan monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat ini diharapkan dapat memberikan informasi kondisi penanganan pengaduan masyarakat kepada pemangku kepentingan yang berkaitan dengan pelayanan publik dan sebagai sarana akuntabilitas kinerja dalam menjalankan amanah serta menjadi umpan balik untuk peningkatan reputasi Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan (BPKIL) Serang. Laporan ini dibuat secara sederhana sebagai bentuk pertanggungjawaban Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat dalam melaksanakan tugasnya.

Lampiran

1. Penanganan konsultasi masyarakat bulan Januari 2024

No	ID Tracking	Sumber Pengaduan	Tanggal Diterima	Kategori Pengaduan	Uraian	Data Pengadu	Penanganan		Tindaklanjuti		Keterangan
							Verifikator	Penelaah	Uraian	Status	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	#7355329	WA	04-Jan-24	5. produk pelayanan	Selamat pagi bapak, kami ingin menanyakan apakah LP2IL bisa analisa MICROPLASTIC dari sampel air laut? Terima kasih	Bapak Iswandi	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi, mohon maaf pak. belum bisa pak..	Tuntas	
2	#7355341	WA	08-Jan-24	2. sistem, mekanisme, dan prosedur	Selamat pagi, saya Gendis dari PT. Alltech ingin menanyakan apakah sampel produk DE-ODORASE AQ yg kami kirimkan sudah sampai? Terima kasih	Ibu Gendis	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi ibu, untuk sampel Alhamdulillah sudah sampai bu dalam keadaan baik..	Tuntas	
3	#7355353	WA	08-Jan-24	3. jangka waktu pelayanan	Selamat pagi Pak.. Pak, apakah Sanolife Pro-2 sudah selesai pengujiannya?	Ibu Yasinta	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi ibu, untuk pengujian sudah selesai dan hasilnya Alhamdulillah memenuhi persyaratan mutu bu..	Tuntas	
4	#7355368	WA	08-Jan-24	5. produk pelayanan	Selamat sore, di BPKIL bisa uji V. Parahaemo pakai chrome agar?	Bapak Nur Aulia	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat sore pak, terkait hal ini kami tidak bisa pak, kami pakai Vitek 2 Compact dan API 20 E pak..	Tuntas	
5	#7355380	WA	08-Jan-24	3. jangka waktu pelayanan	Assalamualaikum, selamat siang Bapak/Ibu. Mohon maaf mengganggu sebelumnya dan mohon ijin bertanya, untuk produk kami yang bernama VIT SHRIMP PX 0.25 apakah sudah ada hasilnya atau masih belum ya Pak/Bu? Terimakasih sebelumnya	Ibu Riska	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Wa'alaikumsalam dan selamat siang ibu, mohon maaf sebelumnya untuk pengujian masih belum selesai bu..	Tuntas	
6	#7355389	WA	09-Jan-24	5. produk pelayanan 9. kompetensi pelaksana	Assalamualaikum Selamat sore bpk/ibu. Saya Ingin menanyakan pengecekan vibrio di lab. BPKIL. Metode apa yg dipakai? Apakah melayani pengecekan vibrio dengan chrome Agar?	Bapak Hengki	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Wa'alaikumsalam dan selamat pagi pak, terkait hal ini kami pakai Vitek 2 Compact dan API 20 E, kami tidak pakai plate count chrome agar pak..	Tuntas	
7	#7355416	WA	10-Jan-24	3. jangka waktu pelayanan	Mohon info hasil uji lab. probiotik merk GDM apa sudah selesai?	Bapak Rudy	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Mohon maaf sebelumnya pak untuk pengujian masih belum selesai..	Tuntas	

8	#7355434	WA	10-Jan-24	3. jangka waktu pelayanan	Halo selamat siang pak Mau menanyakan terkait sampel GDM yang akan diujikan, koq belum keluar ya pak hasilnya sampe skrg?	Bapak Marsel	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat siang, mohon maaf pak untuk pengujian kami hanya dapat diidentifikasi lactobacillus nya, itu pun 1 spesies. Spesies lactobacillus 1 nya belum teridentifikasi dan 2 bakteri lainnya juga belum. Untuk pengujian kami usahakan akhir bulan ini selesai pak..	Tuntas	
9	#7355437	WA	12-Jan-24	4. biaya/ tarif	Selamat pagi, apa ada dokumen untuk list layanan pengujian?	Bapak Malik	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi pak, berikut kami sampaikan tarif pengujian kami, terima kasih.. Berikut : https://kkp.go.id/an-component/media/upload-gambar-pendukung/LP2IL%20SERANG/Tarif%20Jasa%202023.pdf	Tuntas	
10	#7405180	WA	17-Jan-24	2. sistem, mekanisme, dan prosedur	Selamat siang Bapak/Ibu, saya ingin menanyakan mengenai hasil uji produk Vitalink VP 50180 yang tidak memenuhi syarat. Apakah dapat dilakukan proses pengujian ulang sampel Pak/Bu?	Ibu Siti Maryamah	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat siang ibu, boleh bu silahkan..	Tuntas	
11	#7405198	WA	26-Jan-24	2. sistem, mekanisme, dan prosedur	Selamat siang pak, saya ingin tanya terkait prosedur pendaftaran kita diagnostik penyakit ikan seperti apa ya?	Ibu Anis Oktavia	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat siang ibu, terkait hal itu caranya ketik Info ke nomor WA ini 0813-8888-0364, lalu pilih konsultasi dokumen, terima kasih..	Tuntas	
12	#7405204	WA	26-Jan-24	5. produk pelayanan	Selamat siang pak Rifki, pak mau tanya terkait literatur atau sop pengecekan parasit pada udang yang digunakan lab BPKIL apakah ada dokumen yang bisa kami gunakan sebagai acuan untuk pemeriksaan parasit di laboratorium kami pak ? Terima kasih pak	Ibu Rosita Anggraeni	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat siang ibu, terkait hal tersebut berikut acuannya: 1. Diagnosis of shrimp diseases, with emphasis on the black tiger shrimp (Penaeus monodon) - V. A. D. Graindorge & T. Flegel (1999) 2. A Handbook of Shrimp Pathology and Diagnostic Procedures for Diseases of Cultured Penaeid Shrimp - Donald V. Lightner	Tuntas	
13	#7405207	WA	29-Jan-24	2. sistem, mekanisme, dan prosedur	Selamat pagi Pak. Mau info untuk produk planktoneo juga akan dikirimkan ke lab ya Pak..	Ibu Nur Afifah	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi, baik bu terima kasih atas informasinya..	Tuntas	

14	#7405225	WA	29-Jan-24	2. sistem, mekanisme, dan prosedur	Selamat pagi Pak, hari ini kami berencana untuk kirimkan biomaterial (serum, antigen, virus) untuk uji lapang vaksin Aquavac Irido V	Ibu Ayu	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi ibu, baik terima kasih atas informasinya bu..	Tuntas	
15	#7405234	WA	29-Jan-24	2. sistem, mekanisme, dan prosedur	Selamat pagi Pak, dari PT. Seita minggu kemarin sudah upload perbaikan dokumen uji mutu ulang untuk SEITA Bacillus. Mohon dikonfirmasi	Bapak Diar Riztiardhana	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi pak, mohon maaf untuk dokumen masih antri untuk dievaluasi tim teknis kami..	Tuntas	
16	#7405240	WA	29-Jan-24	2. sistem, mekanisme, dan prosedur	Selamat pagi pak. Rencana uji lapang Mina Bacto kira-kira kapan pak? Klo bisa kasih kabarnya jangan mendadak ya pak. Trimakasih.	Ibu Emi	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pag, baik bu siap nanti kami kabari apabila akan dilaksanakan..	Tuntas	
17	#7405243	WA	29-Jan-24	3. jangka waktu pelayanan	Selamat pagi Pak, mohon info apakah sudah ada progres untuk hasil uji produk kami, hepato aq?	Ibu Trisna	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi ibu, mohon maaf belum ada bu..	Tuntas	

2. Penanganan konsultasi masyarakat bulan Februari 2024

No	ID Tracking	Sumber Pengaduan	Tanggal Diterima	Kategori Pengaduan	Uraian	Data Pengadu	Penanganan		Tindaklanjut		Keterangan
							Verifikator	Penelaah	Uraian	Status	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	#7487509	Tatap Muka	02-Feb-24	2. sistem, mekanisme, dan prosedur	Selamat pagi Bapak dan ibu, mohon ijin kami ingin konsultasi terkait penyusunan dokumen teknis produk kami, terima kasih..	Bapak Afit	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Untuk dokumen teknis obat ikan perlu direvisi, karena masih dokumen masih kurang lengkap.	Tuntas	
2	#7442590	WhatsApp	05-Feb-24	5. produk pelayanan	Selamat pagi, mohon info apakah ada uji pakan (ketahanan/kesetabilan air) untuk pakan ikan..	Bapak Haris	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi pak, untuk uji pakan ikan (ketahanan/kesetabilan air) kami ada dan bisa pak..	Tuntas	
3	#7442599	WhatsApp	05-Feb-24	5. produk pelayanan	Assalamu'alaikum, selamat sore bapak/ibu mau bertanya untuk pengujian evaporator di bpkil apakah bisa?	Kak Astuti	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Wa'alaikumsalam dan selamat sore kak, untuk pengujian evaporator kami bisa kak..	Tuntas	
4	#7442620	WhatsApp	05-Feb-24	5. produk pelayanan	Selamat siang Bapak/ibu di Balai Penguji Kesehatan Ikan dan Lingkungan. Sebelumnya izin memperkenalkan diri nama saya Rumaisha Itsnaini dari Program Studi Sains Lingkungan Kelautan, Institut Teknologi Sumatera. menanggapi syarat permintaan isolat bakteri dari BPKIL Serang, saya izin ingin mengirim surat terkait bakteri di BPKIL Serang dari Universitas kami untuk keperluan Tugas Akhir. Demikian bapak/ibu yang dapat saya sampaikan, terimakasih maaf mengganggu waktunya..	Kak Rumaisha Itsnaini	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat siang kak, mohon maaf sebelumnya untuk ketersediaan isolat hanya nomor 1, 3 dan 4 yang ada, untuk yang nomor 2 tidak ada kak. Jika berkenan nanti isolat minggu depan baru bisa dimudakan dan nanti setelah isolat siap akan kami informasikan kembali..	Tuntas	
5	#7487515	Tatap Muka	06-Feb-24	3. jangka waktu pelayanan	Selamat pagi Bapak dan ibu, mohon informasinya terkait progres uji lapang produk Mina Bacto, terima kasih..	Ibu Emi	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Poin-poin hasil diskusi dengan PT. Marindolab Pratama untuk uji lapang Mina Bacto: - Uji lapang akan dimulai lagi pada hari senin 12 Feb 2024 - Memilih bak yang di tengah, karena yang dipinggir kena sinar matahari hasilnya bisa bias - Menanyakan sumber bibit bersertifikat atau tidak - Menanyakan sumber air - Penimbangan ikan pakai timbangan 2 digit di belakang koma - Diawal aplikasi Mina Bacto akan dihadiri oleh staf PT. Marindolab Pratama (mba Putri) - Staf akan menginap di GH depan dari tanggal 11-13 Feb. 2024.	Tuntas	

6	#7442626	WhatsApp	06-Feb-24	2. sistem, mekanisme, dan prosedur 5. produk pelayanan	Selamat siang, saya ingin berdiskusi dengan tim teknis verifikasi dokumen uji mutu. Terkait produk Bactocell Aqua dan Lalpack Probio, apakah wajib untuk pemeriksaan hingga tingkat strainnya? Saya harap ada pertimbangan dan keringan dari pihak tim ahli walaupun di dossier disebut strainnya..	Ibu Khairunnisa	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat siang ibu, mohon maaf sebelumnya kami cek sesuai klaim di Formulir A bu, kalau sampai strain klaim nya maka kami cek sampai strain. Pada prinsipnya kami menguji berdasarkan klaim dokumen dari perusahaan..	Tuntas	
7	#7442635	WhatsApp	06-Feb-24	2. sistem, mekanisme, dan prosedur	Selamat pagi, mohon ijin bertanya terkait konsultasi dokumen jika sudah mengirimkan revisi, kira-kira prosesnya berapa hari untuk verifikasi teknis? Terimakasih banyak sebelumnya	Ibu Pradya	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi ibu, mohon maaf sebelumnya untuk SOP evaluasi dokumen teknis maksimal 10 hari kerja. Kami sudah konfirmasi ke tim teknis untuk dokumen Ariake 3 ini akan dievaluasi besok bu..	Tuntas	
8	#7442653	WhatsApp	12-Feb-24	5. produk pelayanan	Selamat pagi Lab. Uji LP2IL Serang, Saya Ade dari PT Suri Tani Pemuka Japfa Banyuwangi. Saya ingin menanyakan, apakah di BPKIL serang bisa untuk pengujian virus untuk udang seperti, IMNV, WSSV, AHPND dan EHP menggunakan PCR Realtime? Terima kasih..	Ibu Ade	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi bu, untuk realtime kami baru AHPND saja bu yang bisa..	Tuntas	
9	#7442659	WhatsApp	12-Feb-24	2. sistem, mekanisme, dan prosedur	Selamat pagi, ingin menginformasikan pak jumat lalu saya ada kirim sampel ya pak dari PT. Mitravet?	Ibu Ayu Pandiangan	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi ibu, untuk sampel sudah kami terima bu, terima kasih..	Tuntas	
10	#7442677	WhatsApp	12-Feb-24	2. sistem, mekanisme, dan prosedur 5. produk pelayanan	Assalamu'alaikum Wr. Wb. Mohon maaf mengganggu waktunya, ini Saya Firdausi Halimatun Fadilah mahasiswa UNMA ingin menanyakan, jika saya mau identifikasi parasit pada ikan di BPKIL bisa tidak ya itu, kira² harus bagaimana ?	Kak Firdausi Halimatun Fadilah	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Wa'alaikumsalam Wr. Wb. Untuk uji identifikasi parasit kami bisa kak, silahkan datang saja ke kantor sambil membawa sampel yang masih hidup, terima kasih..	Tuntas	
11	#7442680	WhatsApp	12-Feb-24	2. sistem, mekanisme, dan prosedur	Selamat pagi BPKIL Dari PT. SeitA sudah upload perbaikan dokumen uji mutu ulang untuk SEITA Bacillus. Mohon dikonfirmasi..	Bapak Diar Riztiardhana	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi, baik pak terima kasih atas konfirmasinya..	Tuntas	
12	#7442695	WhatsApp	12-Feb-24	2. sistem, mekanisme, dan prosedur 3. jangka waktu pelayanan	Selamat siang, saya Sugih kawan nya Bu Dita, saya mau tanya kalau saya kirim sampel cek air bisa terima sampe jam berapa ya? kalau semisal kesorean apakah bisa dilayani?	Bapak Sugih	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat siang pak, mohon maaf sebelumnya untuk jam layanan kami hari Senin s/d Jum'at pukul 08.00 s/d 16.00 WIB, terima kasih..	Tuntas	
13	#7442707	WhatsApp	12-Feb-24	1. persyaratan 2. sistem, mekanisme, dan prosedur	Selamat pagi, saya mau kirim sampel untuk uji produkdi BKPIl dengan 2 parameter itu butuh berapa banyak ya?	Ibu Anis Oktavia	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi ibu, kami minta 4 pack saja dengan kemasan terkecil, terima kasih..	Tuntas	
14	#7442713	WhatsApp	13-Feb-24	3. jangka waktu pelayanan	Selamat pagi Pa, apakah produk kami Hepato AQ yg sedang diuji di BPKIL sudah ada hasil ujinya? Mengingat kami perlu segera melanjutkan pengajuan nomor registrasi produk tsb..	Ibu Trisna	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi ibu, mohon maaf sebelumnya untuk hasil uji belum ada bu, estimasi pengujian selesai tanggal 21 Feb. 2024 bu..	Tuntas	

15	#7442728	WhatsApp	13-Feb-24	2. sistem, mekanisme, dan prosedur	Selamat Pagi Bu, maaf izin tanya untuk hasil revisi formulir dari website prima bisa dilihat dimana ya Bu? Sudah coba klik icon yang ada tapi belum muncul file hasil koreksinya..	Ibu Devita	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi ibu, mohon maaf sebelumnya untuk hasil evaluasi sedang dibuatkan surat oleh Arsiparis kami, jadi belum diupload ke aplikasi bu..	Tuntas	
16	#7469503	WhatsApp	14-Feb-24	3. jangka waktu pelayanan	Selamat pagi Pak. Untuk produk Improvium 1 kami perkiraan selesai pengujian tanggal berapa pak? Terima kasih..	Ibu Evany Ayu	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi ibu, untuk pengujian produk Improvium 1 maksimal sampai tanggal 01 Maret 2024 bu, terima kasih..	Tuntas	
17	#7469521	WhatsApp	19-Feb-24	2. sistem, mekanisme, dan prosedur	Selamat pagi pak. Mohon info apakah pengantar sampel produk ProPhorce SR 130 sudah ada pak? Terima kasih..	Ibu Qatrin	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat siang ibu, mohon maaf belum ada bu. Terima kasih..	Tuntas	
18	#7469536	WhatsApp	19-Feb-24	2. sistem, mekanisme, dan prosedur	Selamat siang Pak.. Pak, apakah sampel Sanolife MIC sudah sampai? Terima kasih..	Ibu Yasinta	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat siang ibu, untuk sampel sudah sampai bu, terima kasih..	Tuntas	
19	#7469554	WhatsApp	19-Feb-24	2. sistem, mekanisme, dan prosedur	Assalamualaikum wr.wb Selamat pagi Bapak/Ibu Maaf mengganggu waktunya saya Adelia Wihardini mahasiswi Universitas Lampung Izin bertanya jika mau mengirimkan sampel untuk uji Histopatologi hepatopankreas ke bpkil serang bagaimana ya Pak/Bu? Terima kasih..	Adelia Wihardini	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Wa'alaikumsalam Wr. Wb. dan selamat siang kak, baik silahkan dikirimkan saja sampelnya kak via ekspedisi, Terima kasih..	Tuntas	
20	#7469566	WhatsApp	19-Feb-24	2. sistem, mekanisme, dan prosedur	Selamat siang Pak.. Hari ini kami akan mengirimkan material uji untuk uji lapang vaksin Aquavac Irido V, terima kasih..	Ibu Ayu	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat siang, baik bu terima kasih atas konfirmasinya..	Tuntas	
21	#7469575	WhatsApp	19-Feb-24	4. biaya/ tarif	Selamat sore pak, terima kasih atas konfirmasi penerimaan sampelnya. Mohon izin pak, kami juga ingin konfirmasi mengenai pembayar PNPB yang kami lakukan. Sudah kami upload namun sampai saat ini statusnya masih tagihan, terima kasih..	Ibu Ovelia Ayu	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat sore ibu, baik terima kasih atas konfirmasinya dan segera akan kami cek bu, terima kasih..	Tuntas	
22	#7469593	WhatsApp	20-Feb-24	2. sistem, mekanisme, dan prosedur	Selamat siang kami dr PD Laksana Aquarium bandung hendak mengirimkan sampel dalam rangka registrasi produk. Sertifikatnya sedang dalam proses, tapi sudah diuji oleh lab. UI dan proses ujinya sudah selesai dengan hasil memenuhi syarat, tinggal tunggu dokumen saja..	Ibu Patricia	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat siang ibu, baik jika dokumennya sudah ada silahkan didaftarkan melalui aplikasi Smart PRIMA. Caranya ketik Info ke nomor WA ini 0813-8888-0364, lalu pilih nomor 1 konsultasi dokumen, terima kasih..	Tuntas	

23	#7469605	WhatsApp	20-Feb-24	5. produk pelayanan	Selamat siang bapak/ibu. sebelumnya saya izin konfirmasi terkait isolat sampel bakteri sudah kami terima dengan baik. saya mengucapkan terimakasih kepada BPKIL karena telah bersedia menyediakan isolat untuk keperluan tugas akhir kami, terimakasih maaf mengganggu waktunya..	Rumaisha	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat siang kak, baik sama-sama kak..	Tuntas	
24	#7469614	WhatsApp	20-Feb-24	2. sistem, mekanisme, dan prosedur	Selamat siang bapak, maaf mengganggu waktunya. Ingin menanyakan untuk pengujian sampel di bpkil via si prima, pak. Apakah semua proses harus melalui uji konsultasi dulu (1) baru ke uji mutu (2) ? atau boleh langsung jump ke uji mutu? Terima kasih	Ibu Nur Indah Sari	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat siang ibu, untuk tahapannya harus melalui konsultasi dokumen dulu..	Tuntas	
25	#7487518	WhatsApp	23-Feb-24	5. produk pelayanan	Assalamualaykum...mohon izin menyampaikan bu..untuk isolat streptococcus agalactiae apakah ada lagi nggih?	Bapak Ipung	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Wa'alaikumsalam pak, mohon maaf untuk isolat sudah mati pak..	Tuntas	
26	#7487521	WhatsApp	26-Feb-24	3. jangka waktu pelayanan	Selamat pagi mas rezky, untuk uji mutu Super Denox 1 punya kami kapan selesai ya mas? Terima kasih	Ibu Sarah	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi ibu, mohon maaf sebelumnya untuk sampel akan dilakukan uji ulang karena hasil yang diperoleh tidak memenuhi syarat bu. Diperkirakan penyelesaian nanti minggu ke 3 bulan Maret 2024, terima kasih..	Tuntas	
27	#7487527	Telfon	26-Feb-24	1. persyaratan	Selamat siang pak, mohon maaf saya ingin bertanya untuk penempelan label pada kemasan sampel itu yang terbaru ya pak? Terima kasih	Ibu Yola	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Untuk label yang ditempelkan pada kemasan yaitu harus sesuai dengan yang didaftarkan pada dokumen teknis obat ikan.	Tuntas	
28	#7498270	WhatsApp	26-Feb-24	5. produk pelayanan	Selamat pagi pak Rifki, mau tanya terkait magang pak. Jika kami berencana magang di beberapa lab dengan cara di rolling. Untuk rolling akan ditentukan oleh pihak Laboratorium, atau dari kami pak ? terima kasih	Ibu Rosita Anggraeni	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi ibu, untuk rolling apabila ada request boleh bu silahkan, kami ikut saja..	Tuntas	
29	#7498282	Tatap Muka	27-Feb-24	5. produk pelayanan 9. kompetensi pelaksana 12. jaminan pelayanan	Selamat pagi Bapak, mohon maaf apakah kami boleh melihat proses uji lapang produk Mina Bacto kami, terima kasih..	Ibu Putri	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi ibu, boleh silahkan bu kami sangat senang jika ibu berkenan untuk melihatnya..	Tuntas	
30	#7498288	Tatap Muka	27-Feb-24	5. produk pelayanan 9. kompetensi pelaksana 12. jaminan pelayanan	Selamat pagi ibu, mohon maaf sebelumnya kami ingin melihat proses uji lapang produk Aquavac Irido V kami, apakah boleh bu terima kasih..	Ibu Ayu	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi ibu, boleh silahkan bu dengan senag hati..	Tuntas	

31	#7498297	WhatsApp	27-Feb-24	3. jangka waktu pelayanan	Selamat pagi BPKIL. Izin menanyakan update surat permohonan pengantar uji mutu kami sudah sampai mana ya?	Bapak Diar Riztiardhana	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi pak, mohon maaf sebelumnya untuk surat pengantar pengujian masih diproses oleh Dit. POI, jadi belum diupload ke aplikasi Smart PRIMA pak..	Tuntas	
32	#7498306	WhatsApp	27-Feb-24	3. jangka waktu pelayanan	Selamat pagi ibu.. Punten bu.. Mau bertanya terkait permohonan kami bu.. Produk PETROGROW, kebetulan sudah kami ajukan revisi tanggal 15 Februari. Apakah sudah ada tanggapan dari tim teknis nggih bu?	Bapak Deni Adi Kurniawan	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi pak, mohon maaf pak sebelumnya kemungkinan hari jum'at sudah dievaluasi pak..	Tuntas	
33	#7498312	WhatsApp	28-Feb-24	2. sistem, mekanisme, dan prosedur	Selamat pagi Bapak/Ibu, saya Nadia dari PT. Agromakmur Sentosa. Ingin menanyakan, jika ingin berkonsultasi dokumen A,C,I sebelum melakukan uji mutu di BPKIL, apakah harus membuat akun SiPRIMA terlebih dahulu atau dapat langsung saja menghubungi gateway whatsapp yg ada? Terima kasih sebelumnya	Ibu Nadia	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi ibu, terkait hal ini harus membuat akun Si PRIMA terlebih dahulu baru bisa konsultasi dokumen ACI. Caranya ketik Info ke nomor WA ini 0813-8888-0364, lalu pilih no. 1 konsultasi dokumen. Nanti tinggal ikuti saja perintah selanjutnya ya bu, terima aksih..	Tuntas	
34	#7498315	WhatsApp	28-Feb-24	5. produk pelayanan	Assalamualaikum pak/bu Mohon maaf izin tanya untuk uji penampang melintang batang, akar dan daun bisa atau tidak ya? Jika bisa izin tanya juga untuk biayanya berapa ya? Terimakasih mohon maaf mengganggu waktunya	Muhammad Yazid	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Wa'alaikumsalam dan Selamat pagi, mohon maaf kak belum bisa mengujikan parameter tersebut, terima kasih	Tuntas	
35	#7498324	WhatsApp	28-Feb-24	3. jangka waktu pelayanan	Selamat pagi Ibu, mohon izin bertanya terkait progres pengujian ulang produk kita Bio N Plus dari PT Biotek Saranama bagaimana ya Bu ? Apakah memang belum ada billingnya ? Terimakasih	Ibu Hasbina Salsabila	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi ibu, mohon maaf sebelumnya untuk produk Bio N Plus memang belum kami buat kode billing, karena produk masih dalam antrian pengujian. Nanti ketika produk akan kami ujikan, baru akan kami buat kode billing nya bu, terima kasih	Tuntas	
36	#7498345	WhatsApp	28-Feb-24	2. sistem, mekanisme, dan prosedur	Selamat siang pak rifqi, menginformasikan bahwa saya sekarang bekerja sebagai pjtoi di pt. novindo agritech utama. mohon informasinya untuk pendaftaran layanan konsultasi dokumen obat bpkil gateway untuk uji mutu pendaftaran ulang obat ikan. terima kasih	Bapak Raka	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat siang pak, baik silahkan daftarkan produknya dengan cara ketik Info ke nomor WA ini 0813-8888-0364, lalu pilih no. 1 konsultasi dokumen, terima kasih	Tuntas	
37	#7498354	WhatsApp	29-Feb-24	3. jangka waktu pelayanan	Selamat pagi Bu Untuk kelanjutan uji lapang saya bagaimana ya?	Ibu Fifi Kafirasi	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi ibu, mohon maaf sebelumnya untuk uji lapang produk tipptop pond dan tipptop gut sedang dalam antrian bu, karena bak untuk pengujiannya sedang terpakai semua..	Tuntas	

38	#7498360	WhatsApp	29-Feb-24	1. persyaratan 2. sistem, mekanisme, dan prosedur	Selamat pagi bapak/ibu, salam sehat selalu. Maaf mau menanyakan mengenai Formulir G, kalo produk premix yg mau diregistrasi ini belum dipublikasikan apakah bisa hanya pakai rujukan?	Ibu Rista	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi ibu, salam sehat juga bu. Terkait hal tersebut, sebatas saran/masukan (bukan rekomendasi) diisi saja sebagaimana yg ada di form F. Biasanya klo sediaan premiks, Form G tidak banyak dibahas. Koreksi dan rekomendasi perbaikan akan dilakukan oleh pusat (DJPB c.q. Dit POI), terimakasih	Tuntas	
39	#7498372	WhatsApp	29-Feb-24	1. persyaratan 2. sistem, mekanisme, dan prosedur	Selamat siang Bapak/Ibu, Mohon informasinya mengenai sampel produk Vitalink Vp 50180 yang telah kami kirimkan pada 2 Februari 2024, apakah sampel tersebut sudah sampai dan sudah diterima Pak/Bu? Mohon informasinya mengenai hal tersebut dan terima kasih sebelumnya, Pak/Bu.	Siti Maryamah	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat siang ibu, untuk sampel Vitalink Vp 50180 sudah kami terima bu, terimakasih.	Tuntas	
40	#7498390	WhatsApp	29-Feb-24	2. sistem, mekanisme, dan prosedur	Selamat siang Bu, mau konfirmasi saya kirim sampel air ke alamat lab. terima kasih	Bapak Fungsi	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat siang pak, baik terima kasih atas informasinya..	Tuntas	
41	#7498399	WhatsApp	29-Feb-24	5. produk pelayanan	Selamat pagi pak/bu, mohon informasinya untuk saat ini apakah di LP2IL sudah dapat melakukan pengujian proksimat (protein, lemak, serat, abu dan moisture) pada produk feed additive? untuk metode yang digunakan saat ini apakah boleh diinfokan? apakah merfer pada AOAC? Terima kasih	Bapak Fungsi	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat siang, untuk uji tersebut kami bisa. Kami biasa pakai SNI produk perikanan bu dan untuk serat kami pakai Fibertherm	Tuntas	

3. Penanganan konsultasi masyarakat bulan Maret 2024

No	ID Tracking	Sumber Pengaduan	Tanggal Diterima	Kategori Pengaduan	Uraian	Data Pengadu	Penanganan		Tindaklanjuti		Keterangan
							Verifikator	Penelaah	Uraian	Status	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	#7593832	WhatsApp	01-Mar-24	2. sistem, mekanisme, dan prosedur	Assalamualaikum. Selamat pagi Kami kan ada pengiriman barang untuk uji lapang (mikroplate) dari Singapore ke Lab. BPKIL Kira2 apakah dari DHL/Pos Indonesia ada menghubungi ke pihak BPKIL ya Mas? Terima kasih	Ibu Ayu	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Wa'alaikumsalam dan selamat pagi ibu, setelah kami cek barangnya belum ada bu..	Tuntas	
2	#7593859	WhatsApp	04-Mar-24	2. sistem, mekanisme, dan prosedur	Siang BPKIL. Izin menanyakan status permohonan uji mutu PT Seita apakah sudah diupload di aplikasi Smart PRIMA?	Bapak Diar Riztiardhana	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat siang pak, mohon maaf untuk produk Seita Bacillus masih dalam antrian pengujian, karena di lab. masih mengujian sampel sebelumnya dan belum selesai..	Tuntas	
3	#7593868	WhatsApp	04-Mar-24	5. produk pelayanan	Selamat malam mohon maaf mengganggu waktunya. Sebelumnya izin memperkenalkan diri, saya Atika juliarti Mahasiswa dari Universitas Lampung Jurusan Perikanan dan Kelautan Program studi Sumberdaya Akuatik. Maaf izin bertanya, di Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan lingkungan ini apakah menerima mahasiswa Praktik Umum atau PKL? Sekian terima kasih, sekali lagi mohon maaf karena telah mengganggu waktunya	Atika Juliarti	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi kak, terkait hal tersebut silahkan kak atika bersurat secara resmi melalui kampus ditujukan kepada BPKIL Serang dan permohonan tersebut dikirimkan melalui email lp2il.serang@gmail.com Terima kasih	Tuntas	
4	#7593883	WhatsApp	05-Mar-24	1. persyaratan	Assalamualaikum ibu selamat pagi mohon maaf mengganggu waktunya, perkenalkan saya Ahsan dari perikanan Untirta. Bu izin bertanya mengenai uji amoniak di bpkil perlu berapa banyak ya Bu? terima kasih sebelumnya	Ramdhani Ahsan Suluki	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Wa'alaikumsalam kak, untuk sampel 500 ml cukup kak..	Tuntas	
5	#7593892	WhatsApp	06-Mar-24	5. produk pelayanan	Selamat siang bapak/ibu, maaf menggagu waktunya perkenalkan saya Angel mahasiswa dari untirta. Keperluan saya menghubungi kontak ini, saya ingin bertanya terkait layanan pengujian. Apakah melayani pengujian kadar amonik? Terimakasih atas waktunya	Angel	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat siang, mohon maaf kak kami belum bisa, kami bisanya sampel air kak..	Tuntas	
6	#7593907	WhatsApp	12-Mar-24	3. jangka waktu pelayanan	Selamat pagi pak bu. Utk inofloxs 25 serbuk kami apakah sdh ada hasil uji lapangnya?	Ibu Yuyun	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi ibu, utk inofloxs masih uji LD50 bu, rabu besok selesai untuk menghitung dosis bakterinya yang nanti berikutnya digunakan utk uji efikasi..	Tuntas	

7	#7593925	WhatsApp	13-Mar-24	5. produk pelayanan	Assalamu'alaikum warrahmatullahi wabarrakatuh, selamat pagi bu.. Izin bu, saya cut taqiya mahasiswa POLTEK AUP yang sedang melakukan penelitian di BBPBAT Sukabumi. Izin bu, saya mendapatkan nomor ibu, dari Ibu Ratna. Izin bu, apakah di balai menjual bakteri streptococcus? dikarenakan saya ingin membeli bakteri streptococcus Mohon arahnya bu Wassalamu'alaikum warrahmatullahi wabarrakatuh, selamat pagi bu	Cut Taqiya	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Wa'alaikumsalam Wr. Wb. dan selamat siang kak, mohon maaf sebelumnya untuk streptococcus kami tidak punya..	Tuntas	
8	#7593940	WhatsApp	14-Mar-24	2. sistem, mekanisme, dan prosedur	Selamat pagi, kami ingin melakukan kembali uji mutu obat sebanyak 3 sample itu bikin form ACI nya 3 rangkap atau bisa di gabung menjadi satu ?	Ibu Utami Ledyana Daulay	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi ibu, itu dibuat 3 rangkap bu..	Tuntas	
9	#7593952	WhatsApp	14-Mar-24	3. jangka waktu pelayanan	Selamat siang, saya ingin bertanya terkait verifikasi dokumen yaitu Go Strong apakah belum ada hasil? Mohon infonya	Ibu Anis Oktavia	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat siang ibu, mohon maaf sebelumnya untuk dokumen teknis Go Strong coba kami tanyakan dulu ya bu ke tim teknis, untuk sampel produk GF-PRO sudah kami terima bu..	Tuntas	
10	#7593961	WhatsApp	14-Mar-24	3. jangka waktu pelayanan	Selamat siang bapak/bu, untuk uji farmakokinetik produk kami apakah sudah ada update?	Ibu Bintang	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat siang ibu, mohon maaf sebelumnya terkait hal ini baru yg dosis 10 mg/kg saja, untuk yg dosis 15 mg/kg rencana minggu ini. Untuk pengujiannya diperkirakan sekitar 2 minggu bu..	Tuntas	
11	#7593970	WhatsApp	19-Mar-24	3. jangka waktu pelayanan	Selamat siang pak, mohon maaf mengganggu aktivitasnya izin bertanya pak, untuk produk Natupro Aquatic ini sedang dimana ya pak statusnya? Terima kasih	Ibu Adreanna	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat siang ibu, mohon maaf sebelumnya untuk dokumen Natupro Aquatic rencananya akan dievaluasi hari Jum'at, karena dokumen yang masuk dan harus dievaluasi lumayan banyak..	Tuntas	
12	#7593973	WhatsApp	20-Mar-24	2. sistem, mekanisme, dan prosedur	Assalamualaikum Mas Rizky Dokumen Bionsea kami udah di cek dan masih perlu perbaikan, boleh kami minta di agendakan untuk zoom bagian yang cek dokumen bionsea mas, krna kami mau menanyakan permintaan yg di maksud di COA, terimakasih	Ibu Sarah	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Wa'alaikumsalam ibu, mohon maaf sebelumnya boleh kami telpon saja sekarang bu untuk menjelaskan perihal tersebut..	Tuntas	

13	#7593988	WhatsApp	20-Mar-24	3. jangka waktu pelayanan	Selamat siang Bapak/Ibu. Mohon informasinya mengenai estimasi penyelesaian pengujian sampel produk Vitalink VP 50180 kami, Pak/Bu. Mohon informasinya mengenai hal tersebut dan terima kasih sebelumnya Pak/Bu	Ibu Siti Maryamah	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat siang ibu, estimasi pengujian selesai tanggal 13 Mei 2024 bu, karena terpotong libur dan cuti bersama..	Tuntas	
14	#7593994	WhatsApp	21-Mar-24	4. biaya/ tarif 8. sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	Selamat siang pak Rifki, pak mau tanya perihal magang. Jika peserta magang kami tinggal di mess BPKIL apakah bisa pak ? Dan apakah dikenakan biaya?	Ibu Rosita Anggraeni	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat siang ibu, untuk mess akan dikenakan biaya, tapi mohon maaf untuk saat ini mess sudah penuh bu..	Tuntas	
15	#7632319	Tatap Muka	22-Mar-24	2. sistem, mekanisme, dan prosedur	Ibu punten, karena saya juga baru pertama dalam pengurusan produk probiotik ikan bu, untuk meminimalisir reject pengajuan apa sebaiknya form ACI nya langsung disesuaikan kembali ya bu? Karena kalau hanya saya masukan sertifikat yang lama, nanti ada proses reject lagi..	Pak Deni	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Baik pak untuk sekarang dokumen teknis masih perlu direvisi, karena dokumen masih kurang lengkap..	Tuntas	
16	#7632323	WhatsApp	22-Mar-24	5. produk pelayanan	Siang pak. Mau tanya. Untuk probiotik dengan kandungan bakteri Bacillus paramycoides, apa sudah ada perusahaan yg pernah uji mutu di BPKIL ? Terima kasih..	Ibu Bunga	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat siang ibu, untuk bakteri tersebut belum pernah bu..	Tuntas	
17	#7632331	WhatsApp	25-Mar-24	3. jangka waktu pelayanan	Selamat pagi pak, Mohon maaf mengganggu aktivitasnya. Izin bertanya pak terkait evaluasi dokumen Natupro Aquatic, apakah sudah selesai ya pak? Terima kasih	Ibu Adreanna	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi ibu, mohon maaf sebelumnya untuk dokumen teknis sedang dibuatkan surat hasil evaluasinya oleh Arsiparis kami..	Tuntas	
18	#7632337	WhatsApp	25-Mar-24	1. persyaratan 5. produk pelayanan	Assalamu'alaikum pak/bu , Selamat siang, sebelumnya maaf jika menganggu waktu bapak/ibu Izin memperkenalkan diri, nama saya Hartati Banjarnahor dari prodi Sains Lingkungan Kelautan Institut Teknologi Sumatera. Saya menghubungi bapak /ibu bertujuan untuk bertanya terkait kerja praktik (PKL) di perusahaan bapak. Izin bertanya pak, apakah di perusahaan bapak masih menerima mahasiswa kerja praktik (PKL) atau tidak ya pak dan jika masih persyaratan apa saja yang harus disiapkan ? Sebelumnya terima kasih pak atas waktunya	Hartati Banjarnahor	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Wa'alaikumsalam dan selamat siang kak, silahkan bersurat secara resmi dulu kak terkait permohonan PKL/Magang melalui email lp2il.serang@gmail.com	Tuntas	
19	#7632339	WhatsApp	25-Mar-24	2. sistem, mekanisme, dan prosedur	Siang pak Rifki, Rencana kami besok mau kesana untuk diskusi masalah uji lapang Mina Bacto dan uji lapang Super PS. Trimakasih..	Ibu Emi	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat siang ibu, baik kami tunggu bu..	Tuntas	

20	#7632343	WhatsApp	25-Mar-24	5. produk pelayanan	Selamat siang bapak/ibu di tempat, perkenalkan saya Yuniar Margareta Simarmata, mahasiswi program studi Sains Lingkungan Kelautan dari Institut Teknologi Sumatera. Maaf sebelumnya, izin menanyakan terkait ketersediaan kerja praktik mahasiswa, apakah bpkil telah membuka kuota untuk kerja praktik? juga, apa saja bagian yang dibuka untuk mahasiswa kerja praktik? Terima kasih atas perhatiannya pak/bu, mohon maaf apabila ada salah kata	Yuniar Margareta Simarmata	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat siang kak, silahkan bersurat secara resmi dulu kak terkait permohonan PKL/Magang melalui email lp2il.serang@gmail.com	Tuntas	
21	#7632347	WhatsApp	25-Mar-24	3. jangka waktu pelayanan	Selamat Pagi. Mohon info apakah pengujian Epicin PST telah selesai ?	Bapak Deddi Setiady	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi, untuk hasil uji dari BBPMSOH belum ada pak..	Tuntas	
22	#7632349	Tatap Muka	25-Mar-24	2. sistem, mekanisme, dan prosedur	Mohon maaf ibu, untuk dokumen teknis ROGHABEE COUGH GUARD masih perlu perbaikan ya bu?	Bapak Tony Patra	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Iya pak untuk sekarang dokumen teknis masih perlu direvisi, karena dokumen masih kurang lengkap..	Tuntas	
23	#7632355	WhatsApp	26-Mar-24	2. sistem, mekanisme, dan prosedur	Selamat pagi pak, mohon maaf izin bertanya, apakah 1 nomor hp bisa digunakan utk pengajuan pengujian di perusahaan berbeda via wa si prima?	Ibu Tsabita	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat siang ibu, mohon maaf tidak bisa bu, harus 1 perusahaan 1 nomor 1 email, terima kasih	Tuntas	
24	#7632357	WhatsApp	26-Mar-24	5. produk pelayanan	Selamat siang bapak/ibu, saya adhelia fitri mahasiswa semester 6 jurusan biologi. Saya mau menanyakan informasi PKL di tempat ini apakah bisa? Terimakasih	Adhelia Fitri	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat siang kak, silahkan bersurat secara resmi dulu kak terkait permohonan PKL/Magang melalui email lp2il.serang@gmail.com	Tuntas	
25	#7632363	WhatsApp	26-Mar-24	5. produk pelayanan	Selamat sore pak/bu, apakah besok saya bisa mengirim sampel untuk pengujian amoniak, apakah bisa sampelnya air sari dari rumput laut bentuknya cair?	Angel	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat sore kak, mohon maaf untuk sampel tersebut kami belum bisa	Tuntas	
26	#7632367	WhatsApp	26-Mar-24	3. jangka waktu pelayanan	Selamat siang Pak. Mohon maaf mengganggu. Mau tanya mengenai Sanolife MIC, jika pengujiannya dilakukan setelah cuti bersama, kapan kira-kira kami akan mendapatkan LHUnya Pak?	Ibu Yasinta	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat siang ibu, untuk pengujian di lab. maksimal 35 hari kerja, itu sudah termasuk uji ulang ketika hasilnya kurang bagus, 35 hari kerja itu jatuh ke tanggal 14 Juni 2024 bu..	Tuntas	

27	#7632375	Tatap Muka	26-Mar-24	3. jangka waktu pelayanan	Mohon ijin pak, terkait progres uji lapang produk Mina Bacto dan persiapan uji lapang Super PS seperti apa ya? Terima kasih	Ibu Emi	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Untuk uji lapang produk Mina Bacto masih berjalan bu dan sampel juga masih dalam pengujian. Untuk progres uji lapang Super PS masih dalam persiapan sarana dan prasarana bu..	Tuntas	
28	#7632379	Telfon	26-Mar-24	3. jangka waktu pelayanan	Mohon maaf mengganggu Pak, mau tanya terkait reanalisis Sanolife MIC, kapan ya kira-kira selesai reanalisisnya Pak?	Ibu Yasinta	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Mohon maaf sebelumnya sampel belum bisa masuk lab. untuk diujikan, karena masih dalam antrian pengujian..	Tuntas	
29	#7632393	WhatsApp	27-Mar-24	5. produk pelayanan	Assalamualaikum selamat pagi pak/bu, izin memperkenalkan diri saya Siti Kharnela dari Prodi Sains Lingkungan Kelautan di Institut Teknologi Sumatera, izin bertanya terkait pendaftaran KP, apakah instansi bapak/ibu menerima peserta KP? Mohon maaf sebelumnya bila mengganggu waktunya, terimakasih	Siti Kharnela	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Wa'alaikumsalam dan selamat pagi kak, silahkan bersurat secara resmi dulu kak terkait permohonan PKL/Magang melalui email lp2il.serang@gmail.com Terima kasih..	Tuntas	
30	#7632489	WhatsApp	27-Mar-24	3. jangka waktu pelayanan	Selamat pagi Pak Rifki, kami ingin menayakan mengenai pengiriman sampel ke LP2IL paling terakhir tanggal 1 April ya pak Rifki? dan baru boleh mengirimkan kembali tanggal 22 April ya Pak? karena kami ingin mengirimkan sampel yang Aquastar pondzyme untuk pengujian Thiobacillus di Lab PSSP	Ibu Fifit	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi ibu, iya benar bu dikarenakan adanya libur Hari Raya Idul Fitri dan cuti bersama, maka pelayanan dibuka kembali tanggal 22 April 2024 bu	Tuntas	
31	#7632493	WhatsApp	27-Mar-24	12. jaminan pelayanan	Selamat pagi Pak, mau tanya..kalau lab rekomendasi pengujian obat ikan dari BPKIL lab apa ya Pak?	Ibu Yasinta	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi ibu, untuk subkontrak pengujian biasanya kami ke Lab. ICBB - PT. Biodiversitas Bioteknologi Indonesia dan PT. Genetika Science Indonesia	Tuntas	

32	#7632499	Telfon	27-Mar-24	5. produk pelayanan	Selamat pagi Pak, apakah bisa uji sampel udang dan air? Parameternya Alkalinitas, TOM, TAN, TBC, TVC, Kadar Protein, Kadar Karbohidrat, Kadar Lemak, Kadar Abu, Kadar Air	Bapak Margono	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat siang pak, untuk pengujian sampel tersebut kami bisa pak..	Tuntas	
33	#7632501	WhatsApp	27-Mar-24	3. jangka waktu pelayanan	Selamat pagi Pak. untuk Improvium 1 kami dengan metode titrasi apakah berhasil dilakukan? atau baru minggu depan bisa dilihat berhasil tidaknya?	Ibu Evany Ayu	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat siang ibu, mohon maaf kemungkinan hasilnya selesai nanti hari Rabu bu..	Tuntas	
34	#7632503	WhatsApp	27-Mar-24	3. jangka waktu pelayanan	Selamat siang pak, Maaf apakah sampel AQUATIC VIT-C sdh ada hasilnya pak?	Ibu Ayu	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat siang ibu, hasilnya sudah ada dan memenuhi syarat bu..	Tuntas	
35	#7632507	WhatsApp	27-Mar-24	2. sistem, mekanisme, dan prosedur	Assalamualaikum, selamat siang Pak.. Mau tanya pak, terkait dengan cara untuk pengujian sampel di lab. bagaimana ya pak ? Karena kami sudah terima surat uji dari KKP	Bapak Imam	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Wa'alaikumsalam pak, untuk sekarang sedang proses dibuatkan kode billing pembayarannya pak.. Untuk sampel silahkan dikirimkan ke alamat kami ya pak.. Terima kasih	Tuntas	

**LAPORAN
MONITORING DAN EVALUASI
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
TRIWULAN II TAHUN 2024**



**BALAI PENGUJIAN KESEHATAN IKAN DAN LINGKUNGAN SERANG
DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN BUDIDAYA
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
2024**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, atas limpahan Rahmat, Taufik dan Hidayah-Nya sehingga Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat triwulan II tahun 2024 dapat diselesaikan. Laporan ini disusun dalam rangka memberikan informasi tentang pelaksanaan kegiatan dalam rangka implementasi pengaduan masyarakat yang ada di Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan (BPKIL) Serang. Di dalamnya memuat hasil pelaksanaan kegiatan-kegiatan yang telah dilaksanakan oleh BPKIL Serang, serta memuat hambatan dan permasalahan yang dihadapi sebagai bahan evaluasi dan perbaikan.

Harapan kami kiranya laporan ini dapat dijadikan bahan informasi penyelenggaraan pengaduan masyarakat di BPKIL Serang dan sekaligus sebagai bahan masukan bagi penyusunan laporan penyelenggaraan pengaduan masyarakat pada lingkup Direktorat Jenderal Perikanan Budidaya. Disadari bahwa laporan ini masih terdapat kekurangannya oleh karena itu saran yang bersifat membangun sangat diharapkan.

Akhirnya diucapkan terima kasih atas perhatian dan bantuan dari semua pihak terhadap terlaksananya penanganan pengaduan masyarakat di Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan (BPKIL) Serang.

Serang, 17 Juli 2024
Kepala BPKIL Serang



drh. Toha Tusihadi

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyelenggaraan program kerja pemerintah bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Salah satu wujud peningkatan tersebut adalah melalui pemberian pelayanan publik yang baik bagi masyarakat. Pemberian pelayanan publik oleh unit-unit kerja pemerintah kepada masyarakat merupakan perwujudan fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan (BPKIL) Serang merupakan salah satu instansi pemerintah yang memberikan pelayanan publik berupa jasa pengujian laboratorium. BPKIL Serang secara berkesinambungan dan berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pelayanan publik dan reformasi birokrasi yang telah dicanangkan Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan (BPKIL) Serang merupakan upaya mewujudkan pemerintahan yang bersih (*clean government*) dan baik (*good government*) akan memberikan dampak positif dalam meningkatkan reputasi BPKIL Serang. Reformasi birokrasi dilaksanakan melalui penataan organisasi, penataan proses bisnis, dan peningkatan sumber daya manusia pada masing-masing unit di lingkungan BPKIL Serang, dengan harapan dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Dalam upaya Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan (BPKIL) Serang memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, tidak menutup kemungkinan ada pejabat/pegawai di lingkungan BPKIL Serang yang melakukan penyimpangan/pelanggaran sehingga menghambat proses pelayanan kepada masyarakat. Hambatan-hambatan tersebut perlu segera mendapat perhatian dan diidentifikasi. Oleh karena itu, peran serta masyarakat untuk menyampaikan/ melaporkan setiap keluhan dan aduan yang diketahuinya sangat diperlukan.

Dalam rangka mendorong peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan pelayanan publik, Kepala BPKIL Serang telah menetapkan Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat. Dengan adanya tim tersebut diharapkan dapat tertangani pengaduan-pengaduan dari masyarakat sehingga meningkatkan pelayanan kepada masyarakat pada umumnya dan reputasi Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan (BPKIL) Serang.

1.2 Dasar Hukum

- a. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara;
- b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- c. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
- d. Peraturan Presiden Nomor 63 Tahun 2015 tentang Kementerian Kelautan dan Perikanan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 2 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 63 Tahun 2015 tentang Kementerian Kelautan dan Perikanan;
- e. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 48/PERMEN-KP/2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kelautan dan Perikanan;
- f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
- g. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 56/PERMEN-KP/2020 tentang Penanganan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat adalah sebagai bentuk pertanggungjawaban Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat kepada Kepala Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan (BPKIL) Serang selaku penanggung jawab atas pelaksanaan program/kegiatan pengelolaan penanganan pengaduan.

Adapun tujuan penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat adalah untuk menilai dan mengevaluasi pelaksanaan dan pencapaian penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat.

BAB II

PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

2.1 Pengaduan Masyarakat

Pengaduan adalah pengaduan yang disampaikan oleh Pegawai dan/atau masyarakat yang mengetahui dan mengadukan dugaan terjadinya pelanggaran dan/atau kejahatan di lingkungan Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan (BPKIL) Serang. Pengaduan akan mudah ditindaklanjuti apabila memenuhi unsur 5W + 1H, yaitu :

What: Perbuatan berindikasi pelanggaran yang diketahui

Where: Di mana perbuatan tersebut dilakukan

When: Kapan perbuatan tersebut dilakukan

Who: Siapa saja yang terlibat dalam perbuatan tersebut

How: Bagaimana perbuatan tersebut dilakukan (modus, cara, dsb).

Adapun bentuk pengaduan masyarakat merupakan penyampaian aduan atau informasi dari masyarakat atas terjadinya dugaan pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai dan lainnya dapat dilakukan dengan berbagai macam cara yaitu:

A. Pengaduan secara langsung.

Pengaduan secara langsung dilakukan oleh masyarakat dengan cara datang langsung ke meja pengaduan (*helpdesk*) dan/atau bertemu langsung dengan pejabat yang berwenang dalam menangani pengaduan masyarakat. Pengaduan secara langsung dilakukan dengan menyampaikan secara lisan keluhan atau ketidakpuasan dan/atau informasi adanya dugaan pelanggaran kode etik/disiplin pegawai, keluhan kepada Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan (BPKIL) Serang atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban oleh pegawai di lingkungan BPKIL Serang. Untuk kemudian dicatat oleh pegawai yang menangani pengaduan masyarakat.

B. Pengaduan secara tidak langsung.

Pengaduan secara tidak langsung dilakukan oleh masyarakat dengan cara tidak langsung berhadapan atau bertemu dengan pejabat yang berwenang dalam menangani pengaduan masyarakat atau datang langsung ke meja pengaduan/saluran. Pengaduan secara tidak langsung biasanya dilakukan melalui: a. WhatsApp (WA); b. Website/aplikasi saluran

pengaduan online (LAPOR (lapor.go.id)); c. *Short Message Service* (SMS); d. Surat; e. Faximili; f. E-mail; g. Telepon; dan; h. Kotak Pengaduan. Adapun klasifikasi pengaduan terdiri dari:

- a. Pengaduan informatif, yaitu setiap pengaduan yang dapat diselesaikan dengan memberikan keterangan selengkap-lengkapnyanya kepada pengadu. Secara teknis pengaduan informatif merupakan pengaduan yang terkait dengan layanan yang diberikan, misalnya pengaduan tentang lamanya proses pengujian laboratorium, permohonan cetak sertifikat LHU, dan lain-lain.
- b. Pengaduan penyimpangan, yaitu setiap pengaduan yang dalam penyelesaiannya memerlukan penanganan lebih lanjut (investigasi). Secara teknis pengaduan penyimpangan merupakan pengaduan yang berisi tentang dugaan terjadinya pelanggaran disiplin pegawai dan/atau kode etik.

2.2 Prinsip Dasar Penanganan Pengaduan Masyarakat

- a. Kepastian hukum, yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam menangani pengaduan masyarakat;
- b. Transparansi, yaitu membuka diri dan memberi kesempatan kepada masyarakat dalam melaksanakan hak-haknya untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif terhadap penanganan laporan pengaduan masyarakat berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas;
- c. Koordinasi, yaitu melaksanakan kerjasama yang baik antara pejabat yang berwenang dan aparaturnya terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku;
- d. Efektivitas dan efisiensi, yaitu tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
- e. Akuntabilitas yaitu harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, baik proses maupun tindak lanjutnya;
- f. Objektivitas, yaitu berdasarkan fakta atau bukti tanpa dipengaruhi prasangka, interpretasi, kepentingan pribadi, golongan ataupun kepentingan pihak tertentu;
- g. Proporsionalitas, yaitu mengutamakan kepentingan pelaksanaan tugas dan wewenang dengan tetap memperhatikan adanya kepentingan yang sah lainnya secara seimbang;
- h. Kerahasiaan, yaitu menjaga kerahasiaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, kecuali bila ada hak atau kewajiban profesional atau hukum untuk mengungkapkan.

2.3 Etika Dalam Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat

Etika ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi aparatur yang menangani laporan pengaduan masyarakat dalam bersikap, bertindak, berucap, dan berperilaku agar memiliki moral dan kepribadian yang baik, mendorong etos kerja serta menumbuhkembangkan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam penanganan laporan pengaduan masyarakat.

2.3.1 Nilai-Nilai Dasar Aparatur Pemerintah yang Menangani Laporan Pengaduan Masyarakat

Aparatur yang menangani pengaduan masyarakat wajib menunjang nilai-nilai dasar sebagai berikut:

- 1) Berani mengambil sikap tegas dan rasional dalam membuat keputusan yang berkaitan dengan penanganan laporan pengaduan masyarakat;
- 2) Integritas, mewujudkan perilaku yang jujur dan bermartabat;
- 3) Tangguh, tegar dalam menghadapi berbagai godaan, hambatan, tantangan, ancaman dan intimidasi dalam bentuk apapun dari pihak manapun;
- 4) Inovatif, selalu meningkatkan pengetahuan dan kapasitas pribadi.

2.3.2 Kewajiban dan Larangan Aparatur yang Menangani Laporan Pengaduan Masyarakat

- 1) Aparatur yang menangani laporan pengaduan masyarakat wajib:
 - a. Melaksanakan tugas dan wewenang secara proporsional dan professional;
 - b. Melaksanakan tugas dan wewenang sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
 - c. Membangun etos kerja untuk meningkatkan kinerja;
 - d. Mengembangkan pemikiran secara kreatif dan inovatif dalam rangka peningkatan kinerja;
 - e. Menjaga informasi yang bersifat rahasia terkait jabatan, pelaporan dan terlapor;
 - f. Menyerahkan seluruh dokumen atau bahan-bahan yang berkaitan dengan pengaduan masyarakat kepada atasannya, apabila sudah tidak menangani pengaduan masyarakat atau berhenti/alih tugas;
 - g. Menjaga kerahasiaan, baik informasi maupun dalam bentuk dokumen kepada pihak lain, yang diperoleh sebagai konsekuensi pelaksanaan tugas selama menangani

pengaduan masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung apabila sudah tidak menangani pengaduan masyarakat atau berhenti/alih tugas.

- 2) Aparatur yang menangani laporan pengaduan masyarakat dilarang:
 - a. Menggunakan sumber daya publik untuk kepentingan pribadi atau golongan;
 - b. Menerima imbalan dalam bentuk apapun untuk kegiatan yang berkaitan dengan penanganan pengaduan masyarakat;
 - c. Meminta atau menerima bantuan dari pihak manapun untuk kepentingan proses penanganan pengaduan masyarakat;
 - d. Menyampaikan informasi/dokumen kepada pihak manapun selain pejabat yang diberi kewenangan;
 - e. Menangani kasus yang menimbulkan terjadinya konflik kepentingan pribadi, kelompok maupun golongan.

2.3.3 Etika Aparatur dalam Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat

- 1) Etika terhadap pelapor meliputi:
 - a. Memberikan pelayanan dan empati, hormat dan santun, tanpa pamrih dan tanpa unsur pemaksaan;
 - b. Memberikan pelayanan secara cepat, tepat, terbuka dan adil serta tidak diskriminatif;
 - c. Menjamin kerahasiaan identitas pelapor sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
 - d. Menciptakan kenyamanan dan keamanan kepada pelapor
 - e. Memberikan penjelasan secara proporsional tentang perkembangan proses pengaduan masyarakat yang ditangani.
- 2) Etika terhadap terlapor meliputi:
 - a. Menjunjung tinggi asas praduga tidak bersalah;
 - b. Menghormati hak-hak terlapor.
- 3) Etika terhadap sesama aparatur yang menangani laporan pengaduan masyarakat meliputi:
 - a. Menjalinkan kerjasama secara kooperatif dengan unit kerja lain yang terkait dalam rangka pencapaian tujuan;
 - b. Menggalang rasa kebersamaan;
 - c. Menghargai perbedaan pendapat;
 - d. Saling membimbing, mengingatkan dan mengoreksi.

2.4 Saluran Pengaduan Masyarakat

Adapun saluran pengaduan masyarakat yang terdapat di Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan (BPKIL) Serang adalah :

Yang bersumber dari KKP :

- a. website dengan laman www.kkp.lapor.go.id atau www.lapor.go.id;
- b. pesan singkat elektronik (SMS) dengan format: KKP (spasi) isi aduan, kirim ke nomor 1708;
- c. surat elektronik dengan alamat pengaduan@kkp.go.id;
- d. telepon dan whatsapp dengan nomor 0811989011;
- e. surat nonelektronik ditujukan kepada Ketua TPP Kementerian dan Pengaduan secara langsung (tatap muka) dengan alamat Inspektorat V Inspektorat Jenderal KKP Jalan Medan Merdeka Timur Nomor 16 Jakarta Pusat Kode Pos 10110, atau kepada Ketua TPP di masing-masing unit kerja Eselon I atau UPT di lingkungan Kementerian;
- f. kotak pengaduan yang disediakan di Kantor Pusat dan UPT di lingkungan Kementerian.

Yang dimiliki oleh BPKIL :

- a. Pengaduan disampaikan secara lisan dan/atau tertulis melalui layanan *WhatsApp Call Center (WA)*/telepon/pesan singkat ke nomor 0813-1037-3999
- b. Pengaduan disampaikan secara tertulis melalui surat elektronik ke alamat lpil_serang@yahoo.co.id
- c. Twitter. Pengaduan disampaikan melalui Twitter @LAPOR1708 dengan menyertakan tagar lapor (#lapor).
- d. Pengaduan disampaikan melalui scan QR Code di bawah ini :



- e. Facebook. Pengaduan disampaikan melalui Facebook [bpkil serang](https://www.facebook.com/bpkil.serang)
- f. Laman whistleblower lingkup Kementerian Kelautan dan Perikanan. Pengaduan disampaikan melalui aplikasi yang ditujukan ke alamat www.wbs.kkp.go.id
- g. Pengaduan disampaikan melalui website gol.kpk.go.id

- h. Tatap muka atau dengan surat dengan alamat Jl. Raya Carita Ds. Umbul Tanjung, Kec. Cinangka, PO BOX 123 Anyer Lor, Serang 42167
- i. Pengaduan disampaikan secara tertulis melalui layanan faksimili ke nomor 0254 650431
- j. Pengaduan disampaikan secara tertulis dengan memasukkannya ke dalam kotak pengaduan yang tersedia di BPKIL Serang
- k. Pengaduan disampaikan secara tertulis melalui kotak pos pengaduan ke alamat PO BOX 123

BAB III

MONITORING EVALUASI DAN TINDAK LANJUT

3.1 Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat

Sesuai dengan amanat Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, BPKIL Serang sebagai badan publik telah secara berkesinambungan dan terus menerus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Salah satu bentuk upaya peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang masuk terkait pemberian layanan di lingkup Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan (BPKIL) Serang. BPKIL Serang sebagai salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang telah menerapkan pola pelayanan terpadu mempunyai komitmen memberikan pelayanan prima kepada semua pengguna jasa Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan (BPKIL) baik mahasiswa, Instansi maupun masyarakat umum.

Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan (BPKIL) Serang telah mengimplementasikan pelayanan prima khususnya di bidang pelayanan laboratorium dan berbagai layanan kepada semua pengguna BPKIL Serang. Komitmen ini mengharuskan Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan (BPKIL) Serang selalu meningkatkan kinerja tata kelola dan penjaminan mutu layanan. Penjaminan mutu (*quality assurance*) layanan ini sebagai proses penetapan dan pemenuhan standar mutu layanan secara konsisten dan berkelanjutan untuk kepuasan pengguna layanan dari Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan (BPKIL) Serang. Aspirasi pengguna juga merupakan salah satu instrument untuk melakukan evaluasi diri terhadap kelemahan dalam pelaksanaan penjaminan mutu layanan.

Aplikasi pengaduan masyarakat adalah aplikasi pengelolaan dan tindak lanjut pengaduan serta pelaporan hasil pengelolaan pengaduan dari masyarakat luas sebagai pengguna layanan Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan (BPKIL) Serang sebagai pihak eksternal untuk melaporkan dugaan adanya pelanggaran dan/atau ketidakpuasan terhadap pelayanan yang dilakukan/diberikan oleh pejabat/pegawai BPKIL Serang. Aspirasi dan pengaduan yang disampaikan akan ditindaklanjuti oleh unit kerja terkait melalui Pimpinan Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan (BPKIL) Serang.

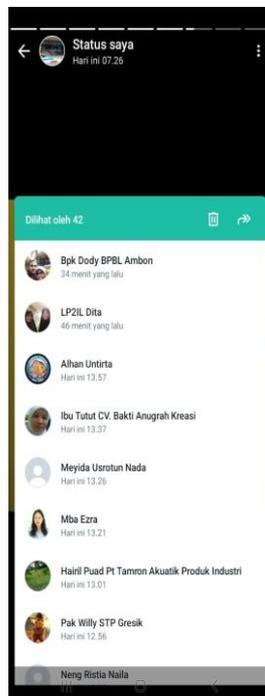
Sosialisasi mengenai saluran pengaduan dan jasa layanan masyarakat dilakukan melalui media status *WhatsApp* yang dapat dilihat oleh semua stakeholder. Selain itu juga dilakukan

sosialisasi terhadap masyarakat/pengguna jasa melalui forum konsultasi publik yang diselenggarakan pada bulan April 2024. Berikut sosialisasinya :

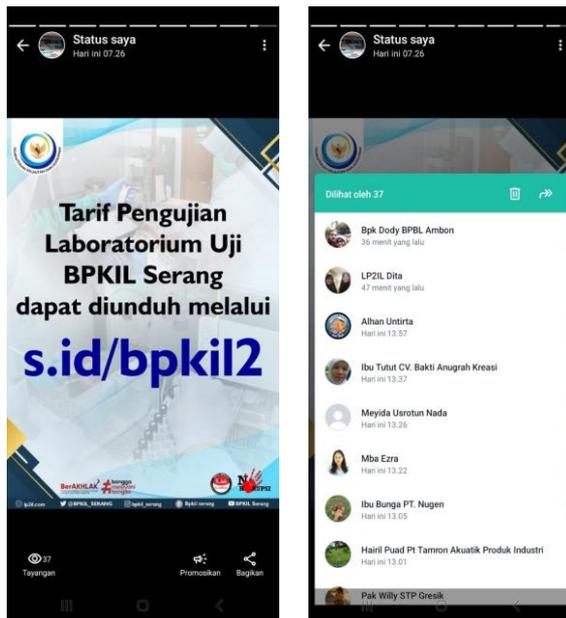
1. Sosialisasi pengaduan masyarakat dalam forum konsultasi publik bulan April 2024



2. Sosialisasi sarana pengaduan melalui status *WhatsApp* secara rutin setiap minggu



3. Sosialisasi Jasa/Tarif Pengujian di status *WhatsApp*



Salah satu mekanisme yang cukup efektif untuk melakukan pengaduan adalah melalui *WhatsApp*. Bentuk respon yang diberikan kepada pelapor atas pengaduan yang disampaikan berupa respon awal (ucapan terima kasih telah melakukan pengaduan) dan langsung ditindak lanjuti. Berdasarkan saluran pengaduan masyarakat yang tersedia untuk kurun waktu Triwulan II tahun 2024 terdapat sejumlah 95 pengaduan dari masyarakat (Tabel 1). Dari data pengaduan tersebut terlihat bahwa seluruh pengaduan bersifat informatif mengenai layanan jasa di laboratorium. Pengaduan tersebut juga sepenuhnya masuk melalui media sosial yaitu *WhatsApp*. Seluruh pengaduan masyarakat tersebut telah selesai ditindaklanjuti. Dengan telah diimplementasikannya layanan informasi aspirasi secara online tersebut, mempermudah masyarakat untuk memberikan saran/masukan, pengaduan, aspirasi maupun permohonan informasi dari Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan (BPKIL) Serang.

Tabel 1. Data pengaduan pada triwulan II tahun 2024

No	Bulan	Jumlah Pengaduan	Klasifikasi Pengaduan	Status Pengaduan
1	April	16	Informatif (Laboratorium)	Selesai diproses
2	Mei	40	Informatif (Laboratorium)	Selesai diproses
3	Juni	39	Informatif (Laboratorium)	Selesai diproses
	Total	95		

3.2 Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan

Seluruh pengaduan masyarakat telah selesai ditindaklanjuti oleh lingkup Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan (BPKIL) Serang dan juga ada tindak lanjut berupa penginputan ke dalam lapor.go.id.

BAB IV REKOMENDASI

4.1 Hambatan

Tidak adanya hambatan yang terjadi dalam penanganan pengaduan periode triwulan II

4.2 Rekomendasi

Dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, maka upaya yang dapat dilakukan adalah :

- a. Melakukan resosialisasi secara berkala baik di media sosial atau sarana lain mengenai sarana pengaduan masyarakat

BAB IV

PENUTUP

Laporan monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat ini diharapkan dapat memberikan informasi kondisi penanganan pengaduan masyarakat kepada pemangku kepentingan yang berkaitan dengan pelayanan publik dan sebagai sarana akuntabilitas kinerja dalam menjalankan amanah serta menjadi umpan balik untuk peningkatan reputasi Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan (BPKIL) Serang. Laporan ini dibuat secara sederhana sebagai bentuk pertanggungjawaban Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat dalam melaksanakan tugasnya.

Lampiran

1. Penanganan konsultasi masyarakat bulan April 2024

No	ID Tracking	Sumber Pengaduan	Tanggal Diterima	Kategori Pengaduan	Uraian	Data Pengadu	Penanganan		Tindakanlanj		Keterangan
							Verifikator	Penelaah	Uraian	Status	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	#7721257	WhatsApp	02-Apr-24	2. sistem, mekanisme, dan prosedur	Assalamualaikum selamat siang pak/bu, izin memperkenalkan diri saya Siti Kharnela dari Prodi Sains Lingkungan Kelautan di Institut Teknologi Sumatera, izin bertanya terkait pendaftaran KP, apakah instansi ada maksimal penerimaan peserta kp? Mohon maaf sebelumnya bila mengganggu waktunya, terimakasih	Siti Kharnela	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Wa'alaikumsalam dan selamat siang kak, silahkan bersurat secara resmi dulu kak terkait permohonan PKL/Magang melalui email lp2il.serang@gmail.com Terimakasih	Tuntas	
2	#7721344	WhatsApp	04-Apr-24	2. sistem, mekanisme, dan prosedur	Assalamu'alaikum Wr. Wb. Selamat Siang. Sebelumnya maaf mengganggu waktunya. Izin memperkenalkan diri Nama : Yunita Zikiria NPM : 2114111034 Jurusan/Prodi : Perikanan dan Kelautan/Budidaya Perairan Instansi : Universitas Lampung Tujuan saya menghubungi Bapak/Ibu untuk menginformasikan bahwa saya sudah mengirimkan surat permohonan izin praktik umum dan sudah mendapatkan balasan dari BPKIL Serang. izin bertanya juga untuk kegiatan yang akan dilakukan selama praktik umum di BPKIL Serang apa saja? dan pembagian lab kami yang tentukan atau pihak BPKIL yang membagi? Sekian, maaf dan terima kasih atas waktunya Pak/Bu. Wassalamu'alaikum Wr. Wb.	Yunita Zikiria	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Wa'alaikumsalam dan selamat siang kak, untuk kegiatan yang akan dilakukan selama praktik umum nanti kakak menunggu arahan dari Pembimbing dari BPKIL Serang saja. Untuk pembagian lab. nanti kami yang tentukan kak, terimakasih	Tuntas	
3	#7721371	WhatsApp	17-Apr-24	3. jangka waktu pelayanan	Selamat Siang Ibu/Bpk. Izin bertanya terkait sampel berikut : Aquacell Min SHR Intraco & Aquacell SHR Intraco, terimakasih	Ibu Latiefa	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat siang ibu, mohon maaf sebelumnya untuk pengujian masih belum selesai, terima kasih	Tuntas	
4	#7721410	WhatsApp	19-Apr-24	5. produk pelayanan	Ass..pk..tanya..bisa uji lab. Kandungan pupuk cair (NPK). Parameternya : Nitrogen Phospor Kalium Untuk tanaman	Bapak Wahyudi	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Wa'alaikumsalam, mohon maaf pak kami baru dapat informasi kalau pengujian tersebut kami belum bisa. Terimakasih	Tuntas	

5	#7721464	WhatsApp	22-Apr-24	2. sistem, mekanisme, dan prosedur	Assalamualaikum, selamat pagi Pak Minal Aidin Wal Faidzin, mohon maaf lahir dan bathin Maaf mau tanya pak, kalo untuk pengiriman sampel obat apakah bisa langsung di kirim via kurir atau wajib antarkan lab ya pak ?	Bapak Imam	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Wa'alaikumsalam dan selamat pagi pak.. Minal Aidin Wal Faidzin, mohon maaf lahir dan bathin juga pak Untuk sampel dikirim via kurir saja pak..	Tuntas	
6	#7721491	WhatsApp	22-Apr-24	3. jangka waktu pelayanan	Pagi pak Pak untuk dropsi cv tamasindo Uji lapang prosesnya sampai mana ya?	Ibu Ani	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi ibu, untuk saat ini masih mencari ikan buat WT nya bu, kalau sudah dapat rencananya minggu depan baru bisa jalan. Terimakasih	Tuntas	
7	#7721497	WhatsApp	23-Apr-24	2. sistem, mekanisme, dan prosedur	Selamat siang pak, mohon izin untuk melakukan follow up sehubungan dengan pengiriman sampel untuk dilakukan pengujian yang kami lakukan kemarin. Apakah sampelnya sudah diterima dengan baik, pak?	Ibu Ovelia	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat siang ibu, untuk sampel sudah kami terima bu dalam keadaan baik..	Tuntas	
8	#7721560	WhatsApp	23-Apr-24	5. produk pelayanan	Assalamualaikum, Mohon informasi, kalau mau mendaftarkan asam organic dengan tujuan untuk membuat pakan ikan aman dari jamur (anti jamur) dan menjaga moisture pakan, apakah perlu dilakukan uji lapang atau cukup dengan data-data referensi yang ada di jurnal?	Bapak Beni	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Wa'alaikumsalam pak, terkait hal ini tidak perlu uji lapang, nanti dimasukkan ke feed aditif (sediaan premiks), terima kasih	Tuntas	
9	#7721584	WhatsApp	23-Apr-24	2. sistem, mekanisme, dan prosedur	Ibu punten, apakah bisa dibantu terkait pengajuan permohonan produk PETROGROW kami?	Bapak Deni	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat siang pak, untuk saat ini masih dibuatkan surat pengantar pengujian oleh Dit. POI pak, nanti ketika sudah jadi Dit. POI akan menguploadnya ke sistem Smart PRIMA, terima kasih	Tuntas	
10	#7721599	WhatsApp	24-Apr-24	5. produk pelayanan	Selamat pagi Pak, boleh kami minta flyer atau ruang lingkup/pelayanan pengujian untuk penyakit	Ibu Atik	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi ibu, berikut layanan pengujian kami.. http://s.id/bpkil2	Tuntas	
11	#7721773	WhatsApp	24-Apr-24	5. produk pelayanan	Pagi ibu/bapak, mau nanya kalau untuk cek baku mutu dengan parameter berikut apa bisa? Sampelnya air	Bapak Deni	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi pak, untuk pengujian tersebut kami bisa pak..	Tuntas	
12	#7721839	WhatsApp	24-Apr-24	3. jangka waktu pelayanan	hallo kaa aku hari ini mau ambil hard copy hasil dari uji lab aku apakah bisa? Terima kasih	Silvi Olivia	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Hallo kak, silahkan bisa kak..	Tuntas	

13	#7721860	WhatsApp	24-Apr-24	5. produk pelayanan	Selamat siang pak Rifki, mohon maaf pak mau tanya terkait magang di BPKIL nanti apakah bisa mendapatkan sertifikat juga pak?	Ibu Rosita	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat siang bu, untuk sertifikat nanti kami bisa buat. Terkait hal tersebut silahkan berkirim surat dulu ya bu, supaya kami tau nanti kegiatan yang diinginkan apa. Terimakasih	Tuntas	
14	#7721896	WhatsApp	24-Apr-24	5. produk pelayanan	Selamat siang kak, mau tanya peremajaan bakteri Aeromonas hydrophila pada suhu berapa ya? soalnya bakteri saya tidak tumbuh saat saya remajakan	Pratama	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat siang pak, di rentang suhu 28-37 C	Tuntas	
15	#7721905	WhatsApp	25-Apr-24	2. sistem, mekanisme, dan prosedur	Assalamu'alaikum selamat siang, izin bertanya perihal uji lab air BOD, CoD dan TSS itu perlu mengirimkan sampel air nya berapa ml ya? Dan apalagi dari bogor sampel nya di kirim melalui jasa pengiriman bisa atau tidak ya? Terimakasih	Febri	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Wa'alaikumsalam pak, utk BOD tidak bisa. COD dan TSS bisa, untuk volume sampel cukup 500 mL, Terimakasih	Tuntas	
16	#7721926	WhatsApp	25-Apr-24	5. produk pelayanan	Kak bole minta tolong fotoin gak kertas putih pas nro sampel yang tertera bisa uji alat apa aja disana	Dinda	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi, berikut kak.. http://s.id/bpkil2	Tuntas	

2. Penanganan konsultasi masyarakat bulan Mei 2024

No	ID Tracking	Sumber Pengaduan	Tanggal Diterima	Kategori Pengaduan	Uraian	Data Pengadu	Penanganan		Tindaklanjuti		Keterangan
							Verifikator	Penelaah	Uraian	Status	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	#7747966	WhatsApp	02-May-24	4. biaya/ tarif	Assalamu'alaikum Mohon izin mau bertanya list biaya pengujian virus TLV berapa ya? Terima kasih	Era Widya	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Wa'alaikumsalam ibu, untuk RNA nested konvensional harganya Rp. 350.000 kak, terima kasih..	Tuntas	
2	#7747969	WhatsApp	02-May-24	3. jangka waktu pelayanan	Selamat siang Pak. apakah sudah ada info untuk Evapond Lac	Ibu Evany Ayu	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi, sudah bu masih dalam proses pengujian..	Tuntas	
3	#7747975	WhatsApp	03-May-24	3. jangka waktu pelayanan	Selamat pagi pak, mohon maaf mengganggu aktivitasnya. Izin bertanya pak, untuk produk Kalvit C-Coated Aquatik apakah sudah selesai proses uji ya pak? Terima kasih	Ibu Adreanna	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi, sudah bu sekarang produk tersebut LHU nya sedang di ttd bapak pimpinan..	Tuntas	
4	#7747984	WhatsApp	06-May-24	5. produk pelayanan	Assalamualaikum Wr. Wb Selamat pagi, saya Meylda Usrotun Nada Mahasiswa Universitas Serang Raya ingin izin bertanya ka, untuk di BPKIL ini apa bisa melakukan pemekatan ekstrak dengan alat rotary evaporator ka?	Meylda Usrotun Nada	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Wa'alaikumsalam, bisa kak untuk biaya uji 25rb/jam ya kak..	Tuntas	
5	#7747993	WhatsApp	06-May-24	2. sistem, mekanisme, dan prosedur	Selamat pagi Pak. untuk media uji untuk uji total bakteri Streptomyces dan uji manitol sudah kami kirim, apakah sudah diterima Pak?	Ibu Evany Ayu	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi ibu, iya sudah kami terima bu. Untuk estimasi pengujian selesai tanggal 27 Mei 2024 ya bu..	Tuntas	
6	#7747999	WhatsApp	06-May-24	5. produk pelayanan	Selamat pagi bapak/ibu, perkenalkan saya Dela Berliana dari program studi Akuakultur Universitas Diponegoro. Sebelumnya mohon maaf apabila saya menghubungi bapak/ibu di hari libur. Adapun maksud saya menghubungi bapak/ibu adalah untuk bertanya mengenai layanan yang disediakan oleh BPKIL Serang terkait Praktik Kerja Lapangan (PKL) Izin bertanya pak/bu, Apakah BPKIL Serang pada bulan juli-agustus membuka layanan PKL untuk mahasiswa/i ya? Terimakasih	Dela Berliana	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi kak, silahkan bersurat secara resmi dulu ya kak terkait permohonan PKL/Magang melalui email lp2il.serang@gmail.com Terimakasih	Tuntas	

7	#7748002	WhatsApp	06-May-24	3. jangka waktu pelayanan	Selamat pagi pak, saya mau tanya untuk produk kami yg GF apakah hasilnya belum selesai ya?	Ibu Anis Oktavia	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi ibu, mohon maaf masih belum selesai bu, akan dilakukan uji ulang dlu karena ada 2 parameter yg hasilnya kecil..	Tuntas	
8	#7748011	WhatsApp	06-May-24	2. sistem, mekanisme, dan prosedur	Selamat pagi pak, mohon maaf mengganggu aktivitasnya. Izin bertanya pak, untuk Natupro Aquatic ini apakah belum ya pak untuk hasil evaluasinya? Terima kasih	Ibu Adreanna	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi ibu, mohon maaf sebelumnya setelah kami cek seharusnya sudah terkirim ke perusahaan bu..	Tuntas	
9	#7748023	WhatsApp	07-May-24	5. produk pelayanan	Assalamu'laikum pak/bu, sebelumnya mohon maaf mengganggu waktunya. Saya Silvia Nuklir mahasiswi Universitas Jambi. Tujuan saya menghubungi bapak/ibu menanyakan perihal ketersediaan sampel kultur Bakteri penyakit infeksi pada ikan, yaitu "Edwardsiella ictaluri". Apakah sekiranya pihak BPKIL Serang menyediakan stok tersebut pak/bu? Terimakasih	Silvia Nuklir	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Wa'alaikumsalam kak, mohon maaf sebelumnya untuk isotal bakteri tersebut kami tidak punya. Mungkin kakak bisa coba ke Balai Sungai Gelam Jambi, terima kasih	Tuntas	
10	#7748029	WhatsApp	07-May-24	5. produk pelayanan	Assalamu'laikum pak/bu, sebelumnya mohon maaf mengganggu waktunya. Saya Suci Cantika mahasiswi tingkat akhir Universitas Jambi. Tujuan saya menghubungi bapak/ibu menanyakan perihal ketersediaan sampel kultur Bakteri penyakit infeksi pada ikan, yaitu "Streptococcus agalactiae" Apakah sekiranya pihak BPKIL Serang menyediakan stok tersebut pak/bu? Terimakasih	Suci Cantika	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Wa'alaikumsalam kak, mohon maaf sebelumnya untuk isotal bakteri tersebut kami tidak punya. Mungkin kakak bisa coba ke Balai Sungai Gelam Jambi, terima kasih	Tuntas	
11	#7748041	WhatsApp	07-May-24	1.persyaratan 2. sistem, mekanisme, dan prosedur	Selamat Pagi Bu, saya ingin menanyakan jumlah sampel untuk pengujian probiotik serbuk, apakah 100 gram cukup?	Ibu Devita	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi ibu, untuk jumlah sampel kami minta 5 pack @ 100 gram ya bu, terima kasih..	Tuntas	
12	#7748050	WhatsApp	07-May-24	1.persyaratan 2. sistem, mekanisme, dan prosedur	Selamat pagi bpk/ibu, izin bertanya. Apakah setiap produk obat ikan yg akan diregistrasikan wajib mendapatkan hasil uji dari LP2IL? atau kah memungkinkan untuk diujikan di lab lain? Terima kasih	Ibu Latiefa	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi ibu, mohon maaf sebelumnya untuk registrasi obat ikan yang mengeluarkan hasil uji yaitu dari BPKIL Serang bu..	Tuntas	
13	#7748053	WhatsApp	07-May-24	5. produk pelayanan	Selamat siang kak mohon maaf mengganggu waktunya. Sebelumnya izin memperkenalkan diri, saya Atika Juliarti Mahasiswa dari Universitas Lampung Jurusan Perikanan dan Kelautan Program studi Sumberdaya Akuatik. Maaf izin bertanya, di Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan lingkungan ini apakah menerima mbkm riset ya kak? Sekian terima kasih, sekali lagi mohon maaf karena telah mengganggu waktunya	Atika Juliarti	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat siang kak, silahkan bersurat secara resmi dulu ya kak terkait permohonan PKL/Magang melalui email lp2il.serang@gmail.com Terimakasih	Tuntas	

14	#7748062	WhatsApp	07-May-24	6. penanganan pengaduan, saran dan masukan	Selamat Siang Pak, Maaf ganggu, mau konfirmasi untuk wa gateway apakah sedang dalam maintenance? Tadi saya coba namun tidak ada balasan..	Ibu Melati	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat siang ibu, betul tadi sedang ada gangguan.. untuk sekarang sudah dapat di coba kembali bu, terima kasih..	Tuntas	
15	#7748065	WhatsApp	07-May-24	3. jangka waktu pelayanan	Sore pak Apakah sudah mulai untuk WT nya?	Ibu Ani	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat sore ibu, belum mulai bu karena ikannya msh ada kematian. Msh mau diamati sampai besok, mudah-mudahan besok bisa mulai..	Tuntas	
16	#7748074	WhatsApp	07-May-24	5. produk pelayanan	Assalamu'laikum pak/bu, sebelumnya mohon maaf mengganggu waktunya. Saya Hanny Faatihah Kise mahasiswi tingkat akhir Universitas Jambi. Tujuan saya menghubungi bapak/ibu menanyakan perihal ketersediaan sampel kultur Bakteri penyakit infeksi pada ikan,yaitu "Aeromonas hydrophila". Apakah sekiranya pihak BPKIL Serang menyediakan stok tersebut pak/bu? Terimakasih	Hanny Faatihah Kise	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Wa'alaikumsalam, bisa kak untuk harganya 200rb/isolat ya kak..	Tuntas	
17	#7748086	WhatsApp	08-May-24	2. sistem, mekanisme, dan prosedur	Selamat pagi Pak Rifki, kami ingin menginformasikan mengenai sampel Aquastar pondzyme dan Aquastar GH kami kirimkan pada minggu ini dan akan sampai di LP2IL minggu depan Pak kalau tidak senin/selasa Pak, Terimakasih	Ibu Fifit	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi ibu, baik terima kasih atas informasinya bu..	Tuntas	
18	#7748089	WhatsApp	08-May-24	1.persyaratan 2. sistem, mekanisme, dan prosedur	Selamat pagi pak, ini kami kan sementara produknya kemasan 1 kg, nah kedepannya mungkin ada yg 250 gram juga. Untuk pengiriman sampel produk cukup yg 1 kg saja ya pak yg diuji?	Bapak Ulin	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi pak, untuk sampel uji kami minta 5 pack dengan kemasan terkecil, misal 5 pack @ 1 Kg. Terima kasih	Tuntas	
19	#7796671	WhatsApp	14-May-24	5. produk pelayanan	Assalamualaikum, selamat siang Bapak/Ibu. Mohon maaf mengganggu sebelumnya dan mohon ijin bertanya. Sekiranya apakah nanti ada bimbingan teknis lagi terkait pelatihan PJTOI / obat ikan / cpoib / cdoib pak/bu ? Terimakasih sebelumnya Bapak/Ibu	Ibu Riska	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Wa'alaikumsalam ibu, untuk Bimtek PJTOI tahun ini akan ada bu, tapi masih tentatif	Tuntas	
20	#7796686	WhatsApp	15-May-24	5. produk pelayanan	Assalamu'laikum bapak atau ibu, saya dari kampus STAK ingin menanyakan jasa evaporasi, apakah hari ini ada?	Holisha Widiyanto	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Wa'alaikumsalam, ada kak silahkan..	Tuntas	
21	#7796713	WhatsApp	15-May-24	1.persyaratan	Selamat pagi pak Rifki, mohon infonya berapa jumlah dan ukuran sampel yang dibutuhkan untuk uji mutu feed additive cair dan serbuk? mohon bantuannya, terima kasih	Bapak Raka	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi pak, untuk sampel kami minta 5 pack/botol @ kemasan terkecil ya, terima kasih	Tuntas	

22	#7796731	WhatsApp	15-May-24	5. produk pelayanan	Assalamualaikum wr wb. Yth Balai Penguji Kesehatan Ikan dan Lingkungan Izin memperkenalkan diri, Saya Rumaisha Itsnaini, Mahasiswa Program Studi Sains Lingkungan Kelautan angkatan 2020 dari Institut Teknologi Sumatera, Lampung Selatan. Saya izin bertanya kepada bapak/ibu, apakah di BPKIL ini terdapat jasa layanan identifikasi bakteri? sampelnya isolat karang sama spons pak/bu, apakah bisa? Jika ada apa saja yang harus dipersiapkan dan terkait biaya serta lama waktu pengujian nya. Demikian pertanyaan yang dapat saya sampaikan. Terimakasih. Wassalamualaikum wr wb.	Rumaisha Itsnaini	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Wa'alaikumsalam ibu, mohon maaf sebelumnya untuk pengujian sampel tersebut kami belum bisa bu..	Tuntas	
23	#7796749	WhatsApp	15-May-24	2. sistem, mekanisme, dan prosedur	Selamat pagi ka, mohon maaf izin bertanya. Hari ini BPKIL buka tidak ya?	Meyida Usrotun Nada	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi, buka kak..	Tuntas	
24	#7796785	WhatsApp	16-May-24	4. biaya/ tarif	Selamat siang admin BPKIL, boleh minta flyer daftar harga pengujiannya Pak..	Ibu Atik	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat siang ibu, boleh bu berikut flyer daftar harga pengujiannya .. (s.id/bpki2)	Tuntas	
25	#7796824	WhatsApp	19-May-24	5. produk pelayanan	Assalamualaikum,, selamat siang maaf mengganggu waktunya, izin memperkenalkan diri saya Uswatun Hasanah mahasiswa universita mathla'ul anwar banten izin bertanya mengenai uji enzim bu, saya mau uji enzim alfa glukosidase. Apakah bisa.. Terimakasih Wassalamualaikum	Uswatun Hasana	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Wa'alaikumsalam kak, mohon maaf sebelumnya untuk enzim kami belum bisa kak, mungkin di BBPMSOH bisa kak..	Tuntas	
26	#7796845	WhatsApp	20-May-24	5. produk pelayanan	Selamat pagi pak, pak maaf, kalau utk akun siPrima baru, bagaimana cara utk submit dokumennya ya pak?	Ibu Tsabita	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi ibu, untuk mendaftarkan sampel di Aplikasi Smart PRIMA silahkan ketik Info ke nomor WA Smart PRIMA 0813-8888-0364, lalu pilih no. 1 konsultasi dokumen bu..	Tuntas	
27	#7796860	WhatsApp	21-May-24	5. produk pelayanan	Assalamu'alaikum warahmatullah. Selamat siang kak. Saya mahasiswa dari Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, izin menanyakan apakah di Laboratorium LP2IL bisa untuk analisis Tipe Substrat dan Bahan Organik Total (BOT) pada sedimen? Terima kasih kak. Wassalamu'alaikum warahmatullah.	Hadi	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Wa'alaikumsalam kak, mohon maaf utk tipe substrat kami manual.. klo utk BOT kami blm bisa kak..	Tuntas	
28	#7796881	WhatsApp	21-May-24	3. jangka waktu pelayanan	Assalamualaikum ibu selamat siang mohon maaf mengganggu waktunya, saya Sri Fajriah mahasiswa untirta ibu saya izin bertanya apakah hasil histologi saya sudah jadi?	Sri Fajriah	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Waalaikumsalam, sudah kak. Sudah bisa diambil hasilnya..	Tuntas	

29	#7796887	WhatsApp	21-May-24	3. jangka waktu pelayanan	Selamat siang ibu, untuk hardcopy laporannya sudah dikirim belum ya bu?	Ibu Bintang	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat siang, sudah bu.. Kami kirim ke alamat berikut bu : PT. Hendy Pharmindo Satwa (UP. Ibu Bintang Maulidya) Jl. Raya Mess AL, Kp. Payangan RT/RW 07/07 Jatisari, Jatiasih - Bekasi. Telp. 0822 5766 3140	Tuntas	
30	#7796893	WhatsApp	22-May-24	3. jangka waktu pelayanan	Selamat pagi kak, punten izin bertanya, untuk sampel evaporasi kesambi dan gandaria apakah sedang di proses kak, kira-kira selesai hari apa ya kak? Terimakasih	Fitri	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi kak, untruk pengujian belum selesai karena sempet ada kendala tidak nguap-nguap, estimasi minggu depan selesai kak, terima kasih..	Tuntas	
31	#7796914	WhatsApp	22-May-24	3. jangka waktu pelayanan	Selamat siang Pak.. Mohon maaf mengganggu. Pak, izin bertanya. Kapan sekiranya uji Produk Sanolife MIC akan selesai?	Ibu Yasinta	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat siang ibu, estimasi selesai di tanggal 28 juni 2024 bu, mudah-mudahan pengujian tidak ada kendala..	Tuntas	
32	#7796926	WhatsApp	27-May-24	2. sistem, mekanisme, dan prosedur	Assalamualaikum, selamat pagi. Perkenalan saya Muhamad Hamzah dari kimia institut teknologi sumatera, izin bertanya bapak/ibu. Untuk pengajuan magang/PKL di bpkil mekanismenya bagaimana. Rencananya untuk di bulan Juli - September 2024, Terimakasih	Muhamad Hamzah	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Walaikumsalam kak.. Kalau magang di periode Juli - September 2024, sudah pemuh kak kuota Magang di BPKIL Serang. Terima kasih	Tuntas	
33	#7796929	WhatsApp	27-May-24	2. sistem, mekanisme, dan prosedur	Selamat pagi Mohon maaf ingin bertanya apabila ingin mendaftarkan diri untuk aplikasi SMART PRIMA bagaimana ya? Terima kasih	Ibu Riana Yuliana	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi ibu, mohon maaf sebelumnya silahkan daftarkan produknya dengan cara ketik Info ke nomor WA Smart PRIMA ini 0813-8888-0364, lalu pilih no. 1 konsultasi dokumen. Terima aksih	Tuntas	
34	#7796941	WhatsApp	27-May-24	3. jangka waktu pelayanan	Selamat pagi kak, punten izin bertanya, untuk sampel evaporasi kesambi dan gandaria apakah sedang di proses kak, kira-kira selesai hari apa ya kak? Terimakasih	Ismi	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi kak, tadi saya sudah konfirmasi ke lab. masih belum selesai kak. Dari kemarin 4 sampel evaporasi baru 2 sampel yang selesai, karena antrian sampel di lab. obat yang sedang banyak. Mohon maaf sebelumnya dan terima kasih	Tuntas	

35	#7796959	WhatsApp	27-May-24	3. jangka waktu pelayanan	Selamat pagi Pak, Mohon maaf sebelumnya saya mau bertanya untuk uji lapang produk Dropsi apakah sudah ada hasilnya? mohon informasinya ya pak Terima kasih..	Ibu Izah	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi ibu, mohon maaf untuk uji WT nya belum selesai, terima kasih..	Tuntas	
36	#7796968	WhatsApp	27-May-24	2. sistem, mekanisme, dan prosedur	Siang ibu, maaf boleh tanya. Ini ada tagihan kode billing dr aplikasi smart. Jadi bayar dulu sebelum diuji?	Ibu Patricia	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat siang, iya bu benar jadi harus dibayarkan dulu baru sampel akan kami ujikan. Terima kasih	Tuntas	
37	#7796983	WhatsApp	27-May-24	2. sistem, mekanisme, dan prosedur	Selamat Sore Pak Rifki, Mohon bantuannya Pak untuk pembuatan PNBPN produk kami AOCare Mineral Balance. Terima kasih Pak	Ibu Melati	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat sore, baik bu akan kami buat. Terima kasih	Tuntas	
38	#7796992	WhatsApp	27-May-24	2. sistem, mekanisme, dan prosedur	Sore min, mau tanya, saya sudah dapat surat pengantar berarti dari kami tinggal mengirimkan sampel untuk uji lab ya? Ada ketentuan sampelnya tidak? seperti minimal berapa liter atau bagaimana?	Bapak Amril	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat sore pak, iya boleh pak silahkan dikirimkan saja sampelnya. Untuk ketentuan sampelnya ada dalam surat pengantar tersebut ya pak, terima kasih..	Tuntas	
39	#7797004	WhatsApp	27-May-24	1.persyaratan 2. sistem, mekanisme, dan prosedur	Mohon maaf pak, ingin menanyakan untuk jenis kemasan sampel untuk dikirim ke bpkil. Tertulis di surat pengantar dari POI bentuknya sachet, tapi yang akan kami kirimkan dalam bentuk botol, apakah tidak apa-apa pak? Terima kasih	Bapak Kristiana	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Iya bu tidak apa-apa silahkan..	Tuntas	
40	#7797025	WhatsApp	28-May-24	5. produk pelayanan	Selamat pagi Pak, saya umkm di bidang formulasi obat udang dan ikan. Saya mohon info untuk bisa mendapatkan bimbingan dan arahan dari BPKIL supaya produk kami bisa mendapatkan sertifikat dari KKP	Bapak Jerry	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi pak, baik silahkan daftarkan produknya ke aplikasi Smart PRIMA Caranya ketik Info ke nomor WA Smart PRIMA ini 0813-8888-0364, lalu pilih no. 1 konsultasi dokumen. Terima kasih	Tuntas	

3. Penanganan konsultasi masyarakat bulan Juni 2024

No	ID Tracking	Sumber Pengaduan	Tanggal Diterima	Kategori Pengaduan	Uraian	Data Pengadu	Penanganan		Tindakan lanjut		Keterangan
							Verifikator	Penelaah	Uraian	Status	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	#7848061	WhatsApp	04-Jun-24	2.sistem, mekanisme, dan prosedur	Selamat pagi, pak. Ingin konfirmasi, apakah sampel sudah diterima? Mohon info ya pak, terima kasih sebelumnya..	Ibu Kristiana	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi ibu, untuk sampel sudah datang bu dan sudah masuk lab. untuk diujikan..	Tuntas	
2	#7848073	WhatsApp	04-Jun-24	5. produk pelayanan	Selamat pagi, Bapak/Ibu Laboratorium Uji BPKIL Serang. Mohon maaf mengganggu waktunya. Sebelumnya izin memperkenalkan diri, saya William Kristofer Gianino dari Mahasiswa Semester 6, Program Studi Budidaya Perairan, Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan Universitas Brawijaya. Adapun maksud saya dalam menghubungi bapak/ibu untuk menanyakan layanan yang disediakan Laboratorium Uji BPKIL Serang terkait Praktik Kerja Lapangan (PKL). Topik PKL saya tentang penyakit ikan. Izin bertanya Bapak/Ibu. Apakah di bulan Juli-Agustus nanti Laboratorium Uji BPKIL Serang membuka layanan PKL untuk mahasiswa/i? Terimakasih sebelumnya Bapak/Ibu	William Kristofer Gianino	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi kak, mohon maaf untuk kegiatan PKL silahkan untuk menghubungi Pak Indra Pratama (0852-8314-5623) selaku Humas BPKIL Serang, Terima kasih	Tuntas	
3	#7894648	WhatsApp	04-Jun-24	2.sistem, mekanisme, dan prosedur	Selamat pagi, pak. Ingin konfirmasi, apakah sampel sudah diterima? Mohon info ya pak, terima kasih sebelumnya..	Ibu Kristiana	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi ibu, untuk sampel sudah datang bu dan sudah masuk lab. untuk diujikan..	Tuntas	
4	#7848091	WhatsApp	04-Jun-24	3. jangka waktu pelayanan	Selamat siang pak, izin menanyakan kembali. Mohon info apakah pengujian Availa Mn 80 PT Behn Meyer Chemicals sudah selesai ?	Bapak Deddi Setiady	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat siang pak, untuk pengujian asam amino belum selesai pak..	Tuntas	
5	#7848115	WhatsApp	07-Jun-24	2.sistem, mekanisme, dan prosedur	Selamat siang ibu. Sekarang kalau ingin mengajukan permohonan registrasi tahapnya bagaimana ya bu? Untuk dokumen A, C, dan I apakah dikirim lewat SIPRIMA atau bagaimana bu?	Ibu Vidya Hervina	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat siang ibu, iya benar bu lewat Si PRIMA. Caranya ketik Info ke nomor WA Si PRIMA 0813-8888-0364, lalu pilih no. 1 konsultasi dokumen bu..	Tuntas	

6	#7848145	WhatsApp	07-Jun-24	2.sistem, mekanisme, dan prosedur	Selamat siang, gimana untuk uji mutu bionsea apakah sudah bisa kami bayar? Terima kasih	Ibu Sarah	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat siang ibu, mohon maaf sebelumnya untuk invoice belum bisa kami buat karena sampel masih dalam antrian untuk dapat diujikan di laboratorium. Ketika sampel akan diujikan, nanti H-7 baru akan kami buat invoicena bu..	Tuntas	
7	#7848154	WhatsApp	07-Jun-24	2.sistem, mekanisme, dan prosedur	Saya hari ini ke BPKIL Serang min anter sampel untuk uji mutu, kira kira kalau jam 1 sudah bisa nar sampel tidak?	Bapak Amril	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Boleh pak silahkan	Tuntas	
8	#7848157	WhatsApp	07-Jun-24	2.sistem, mekanisme, dan prosedur	Pagi pak, ini Improvium 1 kami ingin mengirimkan sampel lagi. langsung kami kirimkan saja kah pak? utk ebilling nya bagaimana?	Ibu Evany Ayu	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi ibu, iya silahkan bu kirimkan saja sampelnya. Utk ebilling nanti kami buat lagi bu..	Tuntas	
9	#7848178	WhatsApp	10-Jun-24	3. jangka waktu pelayanan	Selamat pagi bapak, mohon maaf mengganggu waktunya pengujian untuk OXYZERO DRY apakah sudah selesai yah pak? terima kasih, mohon informasinya	Ibu Yola	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi ibu, untuk pengujian sudah selesai. Sekarang sedang kami input hasil ujinya bu..	Tuntas	
10	#7848187	WhatsApp	10-Jun-24	5. produk pelayanan	Assalamualaikum bapak/ibu maaf mengganggu waktunya, sebelumnya izin memperkenalkan saya Bela Suci Aprilia Mahasiswa Biologi UIN SMH Banten. Izin ingin bertanya sebelumnya kita hendak melakukan kunjung sebagai Kuliah Lapangan ke BPKIL Serang, kira-kira untuk konfirmasi surat masuk ke sana apakah bisa melalui online. Terimakasih	Bela Suci Aprilia	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Wa'alaikumsalam, mohon maaf kak sebelumnya untuk surat boleh dikirimkan via WA ini 081310373999. Terima kasih	Tuntas	
11	#7848196	WhatsApp	10-Jun-24	3. jangka waktu pelayanan	Selamat siang pak, untuk pengujian paraqua strep kami belum selesai ya pak?	Ibu Evany Ayu	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat siang ibu, mohon maaf sebelumnya Untuk pengujian belum selesai, masih menunggu hasil uji kontaminasi jamur. Kira-kira seminggu lagi bu selesai..	Tuntas	
12	#7848205	WhatsApp	11-Jun-24	3. jangka waktu pelayanan	Selamat pagi pak, mau tanya apakah sdh ada kabar dari bu ezra? Mengenai pengujian ulang yg dilakukan oleh bpkil	Ibu Risnafiani AR	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi ibu, untuk pengujian masih antri sampelnya, karena Lampu HPLC baru datang kemarin. Kemungkinan minggu depan baru bisa diujikan sampelnya bu..	Tuntas	

13	#7848211	WhatsApp	11-Jun-24	3. jangka waktu pelayanan	selamat pagi pak, pak mohon maaf, tgl 3 juni PT Agri Persada Bumi submit dokumen sampel ACI untuk produk BETA C. Apakah sudah ada hasil koreksinya pak? saya cek di web belum ada informasinya	Ibu Tsabita	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi ibu, mohon maaf ibu sebelumnya, terkait hal ini kami usahkan akan diselesaikan nanti besok karena tim teknis kami sedang menguji sampel Uji Banding, terima kasih..	Tuntas	
14	#7848226	WhatsApp	11-Jun-24	2.sistem, mekanisme, dan prosedur	Selamat siang. Berikut terlampir nomor resi pengiriman sampel Phytovit Aqua untuk pengujian ulang	Bapak Deddi Setiady	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat siang pak, baik terima kasih pak atas informasinya	Tuntas	
15	#7894663	WhatsApp	12-Jun-24	5. produk pelayanan	Siang, mau uji Enzym, Asam amino, Asam lemak ada ya pak ?	Bapak Firman	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Siang pak, kami tidak bisa pak alatnya sedang rusak..	Tuntas	
16	#7894675	WhatsApp	12-Jun-24	3. jangka waktu pelayanan	Selamat siang Pak. Pak, mau tanya terkait uji Sanolife MIC. kapan sekiranya akan selesai Pak?	Ibu Yasinta	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat siang ibu, mohon maaf sebelumnya untuk pengujian belum selesai karena masih ident ada bakteri yang belum ketemu. Estimasi selesai kami usahkan akhir juni bu..	Tuntas	
17	#7894693	WhatsApp	13-Jun-24	4. biaya/ tarif 5. produk pelayanan	Assalamualaikum kak, punten kak saya izin memperkenalkan diri dahulu saya Lubi Yazid dari mahasiswanya perikanan Untirta. Saya mau bertanya untuk uji kualitas air nitrat dan fosfat apakah di bpkil tersedia? dan kira2 untuk harganya berapa yahh kak..	Lubi Yazid	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Wa'alaikumsalam kak, tersedia kak dan berikut harganya.. (s.id/bpkil2)	Tuntas	
18	#7894726	WhatsApp	13-Jun-24	3. jangka waktu pelayanan	Selamat pagi bu / pak izin tanya untuk Produk kita ada yg sedang berjalan di pengujian yaitu : IHNV apakah sudah selesai bu ?	Bapak Moch. Ari	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi pak, mohon maaf sebelumnya untuk pengujian estimasi selesai tanggal 26 Juni 2024 pak..	Tuntas	
19	#7894741	WhatsApp	14-Jun-24	3. jangka waktu pelayanan	Assalamu'alaikum,,selamat pagi bapak/ibu,,mohon izin bertanya terkait estimasi waktu tiba kultur bakterinya kira-kira kapan nggih,, Terima kasih	Andi	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Wa'alaikumsalam kak, estimasi 6 hari sampai kak..	Tuntas	
20	#7894747	WhatsApp	14-Jun-24	3. jangka waktu pelayanan	Siang mas Rifki, mas mau tanya donk produk availa ku Availa Zn 120, Mn 80, microplex 1000 kira2 bs selesai kapan ya mas, ak butuh info inih soalnya hrs jawab pertanyaan bos ku yg ngejer2	Ibu Hesmi	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat siang ibu, mohon maaf sebelumnya kemungkinan minggu depan bu, tinggal olah data..	Tuntas	
21	#7894759	WhatsApp	19-Jun-24	3. jangka waktu pelayanan	Selamat pagi bu, hari ini LP2IL sdh mulai terima sampel ya?	Pak Mulyadi	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi, hari ini sudah bisa pak	Tuntas	
22	#7894777	WhatsApp	19-Jun-24	5. produk pelayanan	Siang pak, saya roshi dr tambak duraen mau tanya tes TSS di BPKIL pke metode apa ya? apa pke test kit?	Ibu Roshiani	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi ibu, untuk TSS kami pakai Gravimetri	Tuntas	
23	#7894801	WhatsApp	19-Jun-24	3. jangka waktu pelayanan	Selamat pagi Pak, mohon maaf sebelumnya saya mau bertanya untuk uji lapang produk Dropsi apakah sudah ada hasilnya? mohon informasinya ya pak, terima kasih	Ibu Izah	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi ibu, untuk progresnya nanti sabtu besok terakhir sampling WT, dan selanjutnya nanti tinggal pengujian di lab. bu	Tuntas	
24	#7894819	WhatsApp	19-Jun-24	3. jangka waktu pelayanan	Selamat pagi bu, Untuk uji protein sampel kami apakah sudah ada hasilnya? Terima kasih	Bapak Agus Permana	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi pak, mohon maaf sebelumnya untuk pengujian protein akhirnya kami subkontrakkan ke Lab. BBPBAT Sukabumi karena minggu kemarin alat dikami rusak..	Tuntas	

25	#7894834	WhatsApp	20-Jun-24	2.sistem, mekanisme, dan prosedur	Selamat siang pak, kemarin saya kirim sampling untuk uji mutu, apa sudah sampai kah pak?	Pak Mahfud	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat siang pak, untuk sampel MIN MAG sudah sampai pak. Sebagai informasi saja pak untuk saat ini sampel belum bisa masuk lab. untuk diujikan ya pak, karena masih ada antrian pengujian. Terima kasih	Tuntas	
26	#7894843	WhatsApp	20-Jun-24	5. produk pelayanan	Selamat pagi ka, saya Putri mahasiswa Untirta. Mau tanya di lab lp2il apakah bisa melakukan pengujian untuk total nitrogen pada air laut? terimakasih	Putri	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat siang kak, mohon maaf kami belum bisa. Terima kasih	Tuntas	
27	#7894846	WhatsApp	20-Jun-24	1.persyaratan 2. sistem, mekanisme, dan prosedur	Selamat sore Bapak/Ibu, saya Nadia dari PT. Agromakmur sentosa. Ingin menanyakan mengenai perbaikan yg disampaikan utk produk kami yaitu FUMITE OPP. Terkait bahan standar 2-phenylphenol yg diminta, berapa banyak sekiranya yg harus kami sediakan Pak/Bu? Agar dapat kami sampaikan pada principal. Terima kasih sebelumnya	Ibu Nadia Yulianti	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat sore ibu, terkait standar kami minta sesuai metode yang ada di form C saja ya bu, terima kasih	Tuntas	
28	#7894849	WhatsApp	21-Jun-24	1.persyaratan 2. sistem, mekanisme, dan prosedur	Assalamu'alaikum bu, mohon maaf mengganggu saya dengan Kevin dari PT Linker Nutrients Indonesia mau mengajukan permohonan uji mutu, mohon arahan Ibu itu seperti apa langkahnya? Terima kasih banyak bu	Kevin	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Wa'alaikumsalam dan selamat sore ibu, mohon maaf sebelumnya kami baru sempat membalas. Terkait dokumen silahkan didaftarkan saja ke Aplikasi Smart PRIMA ya bu, terima kasih	Tuntas	
29	#7894858	WhatsApp	21-Jun-24	3. jangka waktu pelayanan	Selamat siang pak. Mohon info apakah hasil uji obat ikan Availa Zn 120, Availa Mn 80, Availa Sow Feet First, Microplex 1000 dan Immunowall sudah ada ?	Bapak Deddi Setiady	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat siang pak, mohon maaf sebelumnya untuk hasil uji masih dolah di lab. pak, kemungkinan LHU jadinya minggu depan..	Tuntas	
30	#7894867	WhatsApp	21-Jun-24	3. jangka waktu pelayanan	Selamat siang Pak/Bu, mohon informasi Update-nya terkait pengujian mutu ARIAKE 3, kira-kira apakah bulan ini sudah bisa keluar hasilnya ya Pak/Bu? Terimakasih	Ibu Pradya	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat siang ibu, mohon maaf sebelumnya untuk pengujian baru selesai, kemungkinan LHU nya kami sampaikan minggu depan ya bu..	Tuntas	
31	#7894873	WhatsApp	24-Jun-24	3. jangka waktu pelayanan	Selamat pagi, maaf mau tanya apakah produk biotrent plus sudah mulai uji mutu?	Bapak Amril	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi pak, mohon maaf sebelumnya untuk sediaan probiotik sekarang terjadi antrian pengujian karena sampel yang masuk lumayan banyak. Sebagai informasi saja untuk produk Biotrent Plus ada di antrian ke-15 untuk dapat diujikan di laboratorium pak..	Tuntas	
32	#7894876	WhatsApp	24-Jun-24	8.sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	Selamat siang bapak/ibu, mohon maaf mengganggu waktunya. Izin bertanya mengenai mess non ac apakah di mess nya terdapat fasilitas kipas angin? Terimakasih sebelumnya bapak/ibu	William Gianino	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat siang, ada kak. Terima kasih	Tuntas	
33	#7894879	WhatsApp	25-Jun-24	4. biaya/ tarif	Assalamualaikum bpk/ibu mau menanyakan harga analisa vitek utk bakteri gram negatif dan gram positif, serta harga histologi persampelnya	Hessy Novita	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Wa'alaikumsalam, mohon maaf bu untuk harga histologi ini 50rb/sampel bu. Untuk lebih jelasnya berikut kami sampaikan tarif jasa pengujiannya, terima kasih	Tuntas	

34	#7894885	WhatsApp	25-Jun-24	3. jangka waktu pelayanan	Siang pak Rifki, pak mau tanya donk.. infonya LHU Availa Zn 120, Mn 80, microplex 1000 nunggu ttd pak Toha ya? bocoran dikit donk.... lulus g? hehehe	Ibu Hesmi	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat siang ibu, mohon maaf sebelumnya terkait hal ini masih olah data bu..	Tuntas	
35	#7894897	WhatsApp	25-Jun-24	3. jangka waktu pelayanan	Selamat Siang, saya mau follow up terkait permohonan uji produk kami Go Strong belum ada hasil ?	Ibu Anis Oktavia	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat siang ibu, mohon maaf sebelumnya untuk sampel sudah dipreparasi, tapi belum dibaca karena ada antrian dialatnya	Tuntas	
36	#7909531	WhatsApp	27-Jun-24	3. jangka waktu pelayanan	Selamat siang pak, mohon maaf mengganggu aktivitasnya. Izin bertanya pak, untuk produk Natupro Aquatic saat ini posisinya sedang dimana ya pak? Terima kasih	Ibu Adreanna	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat siang ibu, untuk Natupro Aquatic saat ini sedang berada di antrian uji lab. sehingga belum bisa diujikan sampelnya, karena sampel yang masuk ke lab. sebelumnya belum selesai bu. Terima kasih	Tuntas	
37	#7909534	WhatsApp	27-Jun-24	5. produk pelayanan	Selamat siang Pak Rifki,, maaf pak ingin menanyakan apakah LP2IL dapat menguji Non GMO menggunakan PCR untuk produk enzymes Pak?	Ibu Fifit	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat siang ibu, mohon maaf sebelumnya uuntuk pengujian tersebut kami belum bisa bu..	Tuntas	
38	#7909540	WhatsApp	28-Jun-24	12. jaminan pelayanan	Selamat pagi Pak/Bu, terimakasih banyak LHU sudah terbit dan SKM juga sudah kami isi, mohon ijin bertanya terkait LHU asli / hard copy apakah nanti akan dikirimkan atau perlu diambil sendiri ya Pak/Bu? Terimakasih	Ibu Pradya	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi ibu, untuk hard copy nanti akan kami kirimkan ke alamat berikut bu : Jababeka Innovation Center, Jl. Samsung I Blok B2-B, Mekarmukti, Cikarang Utara, Bekasi, Jawa Barat	Tuntas	
39	#7909543	WhatsApp	28-Jun-24	3. jangka waktu pelayanan	Selamat pagi pak, mau tanya apakah sdh ada kabar dari bu ezra? Mengenai pengujian ulang yg dilakukan oleh bpkil	Ibu Risnafiani	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi ibu, terkait hal ini tinggal yg isopropanol bu yang belum selesai. Hari ini lg diuji Isopropanolnya bu..	Tuntas	

4. Sosialisasi Infografis SP4N LAPOR bulan Juni 2024 di medsos

