

**LAPORAN
MONITORING DAN EVALUASI
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
TRIWULAN I TAHUN 2023**



**BALAI PENGUJIAN KESEHATAN IKAN DAN LINGKUNGAN SERANG
DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN BUDIDAYA
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
2023**

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 2023 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 banyak 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, 31 Maret 2023
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 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
- b. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
- c. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor : PER.29/MEN/2014 tentang Pedoman Pengawasan Intern Lingkup Kementerian Kelautan dan Perikanan;
- d. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 44/PERMENKP/2018 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan *Whistleblower* dan Pengaduan Masyarakat 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. *Short Message Service* (SMS); b. Surat; c.

Faximili; d. E-mail; e. Telepon; f. Website/aplikasi yang dibuat secara khusus untuk saluran pengaduan online (LAPOR (lapor.go.id)); g. WhatsApp; 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 (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 secara tertulis melalui layanan faksimili ke nomor 0254 650431
- e. Pengaduan disampaikan langsung kepada Petugas *Help Desk* di Sekretariat Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat BPKIL Serang
- f. Pengaduan disampaikan secara tertulis dengan memasukkannya ke dalam kotak pengaduan yang tersedia di BPKIL Serang
- g. Pengaduan disampaikan secara tertulis melalui kotak pos pengaduan ke alamat PO BOX 123 Anyer Lor, Serang 42167

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 Undang-Undang nomor 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik, LP2IL 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 2023 terdapat sejumlah 37 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 I tahun 2023

| No | Bulan | Jumlah Pengaduan | Klasifikasi Pengaduan | Status Pengaduan |
|----|--------------|------------------|---------------------------|------------------|
| 1 | Januari | 19 | Informatif (Laboratorium) | Selesai diproses |
| 2 | Februari | 9 | Informatif (Laboratorium) | Selesai diproses |
| 3 | Maret | 9 | Informatif (Laboratorium) | Selesai diproses |
| | Total | 37 | | |

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 2023 antara lain :

- a. Keterbatasan pengetahuan Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan (BPKIL) Serang yang baru dalam penanganan pengaduan oleh masyarakat.
- b. Kurangnya sosialisasi terkait pengaduan masyarakat sehingga masyarakat/stakeholder maupun 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. Konsultasi ke Inspektorat Jenderal KKP untuk peningkatan pengetahuan terkait pengaduan masyarakat.
- b. Agar dapat dilakukan sosialisasi mengenai Pengaduan Masyarakat secara tatap muka atau online pada masyarakat/stakeholder dan seluruh pegawai Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan (BPKIL) Serang.

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

1. Penanganan konsultasi masyarakat bulan Januari 2023

| No | Tanggal Konsultasi | Nama Pelanggan | Konsultasi Via | Substansi Konsultasi | Uraian Pengaduan | Jenis/ Kategori Pengaduan | Uraian Penyelesaian Pengaduan | Petugas Penerima | Tracking ID LAPOR | Status Penyelesaian | Kendala/ Permasalahan | Saran/ Rekomendasi Pemecahan Masalah |
|----|--------------------|---------------------------|----------------|---|---|---|--|------------------|-------------------|---------------------|-----------------------|--------------------------------------|
| 1 | 2-Jan-23 | Agung Mulya | WhatsApp | Konfirmasi terkait parameter uji Lab. BPKIL Serang | Assalamualaikum mas/mba admin BPKIL. Sebelumnya perkenalkan saya Agung Mulya mahasiswa Biologi UNJ 2017. Ingin bertanya apakah di BPKIL terdapat pelayanan penggunaan mikroskop beserta pemotoan preparat ?? | 5.produk pelayanan | Wa'alaikumsalam, boleh kak silahkan dikirimkan saja sampelnya | Rifki A. Firdaus | #6322150 | Tuntas | - | - |
| 2 | 3-Jan-23 | Tomi Ragil Didik Wiradika | WhatsApp | Konfirmasi terkait hasil evaluasi dokumen teknis obat ikan | Selamat pagi Pak, izin menanyakan apakah sudah ada update mengenai verifikasi formulir A,C, dan I untuk produk AquaBio? Terima kasih | 2.sistem, mekanisme, dan prosedur 3.jangka waktu pelayanan | Selamat pagi pak, monon maaf sebelumnya terkait hasil evaluasi formulir A,C, dan I untuk produk AquaBio sudah kami sampaikan ke bapak Alfian pada tanggal 26 Des. 2022 pak.. | Rifki A. Firdaus | #6322153 | Tuntas | - | - |
| 3 | 3-Jan-23 | Riska | WhatsApp | Konfirmasi terkait proses pengujian sampel obat ikan | Assalamualaikum, Selamat siang Bapak/Ibu. Mohon maaf sebelumnya, mohon ijin bertanya Pak/Bu. Untuk hasil uji LHU produk kami berikut: 1. MIN FISH PX 0.25 2. MIN SHRIMP PX 0.25 LHU nya masih belum selesai ya Pak/Bu? | 3.jangka waktu pelayanan | Wa'alaikumsalam dan selamat siang ibu, mohon maaf sebelumnya untuk ke-2 sampel tersebut belum selesai diujikan bu.. | Rifki A. Firdaus | #6322165 | Tuntas | - | - |
| 4 | 6-Jan-23 | Puji Hartini | WhatsApp | Konfirmasi terkait perbaikan dokumen teknis obat ikan ke BPKIL Serang | Pagi Bpk/Ibu, berikut saya sampaikan Revisi Dokumen Lampiran A,C,I produk EH-FISH C, terima kasih | 2.sistem, mekanisme, dan prosedur | Selamat pagi ibu, baik terima kasih banyak bu.. | Rifki A. Firdaus | #6322171 | Tuntas | - | - |
| 5 | 9-Jan-23 | Dzulhijar | WhatsApp | Konfirmasi terkait parameter uji Lab. BPKIL Serang | Assalamu'alaikum Selamat siang, maaf mengganggu waktunya bapak/ibu Saya Dzulhijar mahasiswa STAK Cilegon, izin komunikasi apakah bisa evaporasi kak? | 8.sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas | Wa'alaikumsalam, bisa ka. Untuk biayanya 25rb/jam/sampel ya kak | Rifki A. Firdaus | #6322183 | Tuntas | - | - |

| | | | | | | | | | | | | |
|----|-----------|------------------|----------|---|--|--|---|------------------|----------|--------|---|---|
| 6 | 10-Jan-23 | Ayu | WhatsApp | Konfirmasi terkait pengiriman laporan hasil ujivia ekspedisi | Assalamualaikum dan selamat Pagi, mohon informasinya mengenai laporan akhir uji lapang Aquavac Strep-4 apakah sudah dapat dikirimkan kepada Kami? Terima kasih | 2.sistem, mekanisme, dan prosedur | Wa'alaikumsalam dan selamat pagi ibu, untuk laporan uji lapang sudah kami kirimkan semuanya bu, terima kasih | Rifki A. Firdaus | #6322192 | Tuntas | - | - |
| 7 | 11-Jan-23 | Devita | WhatsApp | Konfirmasi terkait pengiriman dokumen teknis obat ikan untuk dievaluasi Tim Teknis BPKIL Serang | Selamat Pagi Bapak/Ibu, kami ingin memasukkan kembali dokumen ACI untuk produk Fast Immune Aqua dari PT. Higo Resource System. Kami mohon dibantu untuk evaluasi.. Terimakasih | 2.sistem, mekanisme, dan prosedur | Selamat siang ibu, baik terima kasih bu.. | Rifki A. Firdaus | #6322252 | Tuntas | - | - |
| 8 | 12-Jan-23 | Rosita Anggraeni | WhatsApp | Konfirmasi terkait perbaikan dokumen teknis obat ikan ke BPKIL Serang | Selamat siang pak Rifki, berikut terlampir perbaikan untuk produk Aquazyme pak. Terima kasih pak.. | 2.sistem, mekanisme, dan prosedur | Selamat siang ibu, baik terima kasih banyak bu.. | Rifki A. Firdaus | #6322255 | Tuntas | - | - |
| 9 | 12-Jan-23 | Yuyun | WhatsApp | Konfirmasi terkait perbaikan dokumen teknis obat ikan ke BPKIL Serang | Selamat siang Pak bu.. Mohon info utk boster manstap apakah sdh selesai utk uji mutunya? | 3.jangka waktu pelayanan | Selamat siang ibu, mohon maaf sebelumnya pengujian masih belum selesai.. | Rifki A. Firdaus | #6322261 | Tuntas | - | - |
| 10 | 12-Jan-23 | Yasinta | WhatsApp | Konfirmasi terkait pengujian | Selamat siang Pak. Maaf mengganggu. Mau tanya Pak, jika produk sample untuk renewal probiotik Inve dari USA, tapi di analisis di Thailand. Apakah boleh Pak? Terima kasih sebelumnya | 1.persyaratan 2.sistem, mekanisme, dan prosedur | Selamat siang ibu, boleh saja kalau untuk dijadikan sebagai CoA, tetapi untuk uji mutu produknya tetap harus di upt KKP, terima kasih | Rifki A. Firdaus | #6322264 | Tuntas | - | - |
| 11 | 12-Jan-23 | Billy Juliadi | WhatsApp | Konfirmasi terkait parameter uji Lab. BPKIL Serang | Selamat pagi Saya mau tanya tentang pengecekan vibrio Bisa kah saya minta cek dengan media chromeagar & media TCBS agar? Saya butuh data v. parahaemo yg terhitung jumlahnya Serta data total vibrio pun ada detail kuning, hijau, hitam & nyala | 5.produk pelayanan | Selamat sore pak, mohon maaf sebelumnya untuk pengujian semua bisa pak, kecuali yang nyala, terima kasih | Rifki A. Firdaus | #6322276 | Tuntas | - | - |
| 12 | 17-Jan-23 | Yanti | WhatsApp | Konfirmasi jumlah sampel obat ikan untuk uji mutu | Pagi ..mohon info nya jika pengujian produk premiks apakah cukup dengan jumlah sampel 50 gram x 5 | 1.persyaratan 2.sistem, mekanisme, dan prosedur | Selamat pagi bu, cukup bu.. | Rifki A. Firdaus | #6322318 | Tuntas | - | - |

| | | | | | | | | | | | | |
|----|-----------|---------------|----------|---|---|--|--|------------------|----------|--------|---|---|
| 13 | 24-Jan-23 | IImianisa | WhatsApp | Konfirmasi terkait parameter uji Lab. BPKIL Serang | Selamat siang, izin bertanya pak/bu Apakah bisa uji bovine DNA, chicken DNA, mutton DNA, Porcine DNA untuk sampel tepung ikan ? | 5.produk pelayanan | Selamat siang, mohon maaf ibu sebelumnya kami belum bisa.. | Rifki A. Firdaus | #6322327 | Tuntas | - | - |
| 14 | 24-Jan-23 | Sri Rahayu | WhatsApp | Konfirmasi terkait pengiriman dokumen teknis obat ikan untuk dievaluasi Tim Teknis BPKIL Serang | Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh selamat pagi, mohon maaf mengganggu waktunya pak/Bu Saya Sri Rahayu dari PT. Sinar Multi Satwa ingin bertanya mengenai pemeriksaan premiks, untuk form A, C, dan I nya saya harus kirim langsung atau by email ya pak/Bu? Terima kasih | 5.produk pelayanan | Waalaikumsalam Wr. Wb. dan selamat pagi ibu, untuk dokumen teknis silahkan dikirimkan saja via email atau WA ini bu. | Rifki A. Firdaus | #6322336 | Tuntas | - | - |
| 15 | 26-Jan-23 | Amrull Alhaq | WhatsApp | Konfirmasi terkait parameter uji Lab. BPKIL Serang | Selamat pagi Lab. BPKIL Serang, saya Amrul dari PT. Intervet. Saya bermaksud akan mengujikan sample pakan ternak ayam utk di cek residu antibiotik jenis Enramycine, apakah bisa kak? Mohon infonya, Trimakasih. | 5.produk pelayanan | Selamat siang pak, mohon maaf kami tidak bisa untuk parameter uji tsb.. | Rifki A. Firdaus | #6322366 | Tuntas | - | - |
| 16 | 27-Jan-23 | Maria Chyntia | WhatsApp | Konfirmasi terkait parameter uji Lab. BPKIL Serang | Selamat pagi, saya mau tanya untuk jasa perhitungan jumlah kapang/kamir pada roti, kalau boleh tahu sampel yang diserahkan dalam bentuk apa ya? Terima kasih sebelumnya | 1.persyaratan 2.sistem, mekanisme, dan prosedur | Selamat pagi ibu, mohon maaf sebelumnya kami belum bisa bu. Kami hanya bisa pada sampel perikanan... | Rifki A. Firdaus | #6322372 | Tuntas | - | - |
| 17 | 31-Jan-23 | Sri Rahayu | WhatsApp | Konfirmasi terkait hasil evaluasi dokumen teknis obat ikan | Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh Selamat pagi Bu, semoga sehat selalu. Maaf Bu mau tanya terkait dokumen teknis, apakah setiap produk harus ada hasil kromatogramnya bu? Kalau untuk produk disinfektan misalnya. Terima kasih | 1.persyaratan 2.sistem, mekanisme, dan prosedur | Wa'alaikumsalam dan selamat pagi ibu, mohon maaf sebelumnya kalau metode ujinya menggunakan kromatografi, maka harus disertai dgn kromatogramnya bu, terima kasih.. | Rifki A. Firdaus | #6322396 | Tuntas | - | - |
| 18 | 31-Jan-23 | Latiefa | WhatsApp | Konfirmasi terkait hasil evaluasi dokumen teknis obat ikan | Selamat siang, terkait revisi pada dokumen AQUACELL VIT C SHR CAN-11907 dan AQUACELL VIT C FSH CAN-50180 , pada lampiran C dimintakan kromatogram sedangkan yg kami lampirkan adalah coc. Mohon pencerahannya bpk/ibu, terima kasih.. | 2.sistem, mekanisme, dan prosedur | Selamat siang ibu, mohon maaf sebelumnya untuk obat ikan yang komposisinya lebih dari 1 jenis vitamin, pengujian menggunakan HPLC, tidak bisa dengan metode yg lain. Untuk hasil evaluasi di form C, mohon dapat diperbaiki metode ujinya dengan HPLC ya bu, dan mohon dilengkapi dengan kromatogramnya juga, terima kasih.. | Rifki A. Firdaus | #6322405 | Tuntas | - | - |
| 19 | 31-Jan-23 | Regina | WhatsApp | Konfirmasi terkait hasil evaluasi dokumen teknis obat ikan | Selamat siang Pak, terima kasih informasinya. Punten izin bertanya Pak, untuk rumus perhitungan yang kami cantumkan ini kan mengacu pada SNI 01-2332.3-2006. Kalau yang dimaksud dengan rumus perhitungan yang akan digunakan oleh BPKIL ini yang mana ya Pak? Apakah nomor SNInya berbeda atau bagaimana ya? Terima kasih sebelumnya.. | 9.kompetensi pelaksana | Selamat siang ibu, mohon maaf sebelumnya kami menggunakan SNI yang ini bu.. SNI 2332.3:2015 Cara uji mikrobiologi - Bagian 3 : Penentuan Angka Lempeng Total (ALT) pada produk perikanan. Untuk cara perhitungannya sama saja bu.. | Rifki A. Firdaus | #6322417 | Tuntas | - | - |

2. Penanganan konsultasi masyarakat bulan Februari 2023

| No | Tanggal Konsultasi | Nama Pelanggan | Konsultasi Via | Substansi Konsultasi | Uraian Pengaduan | Jenis/ Kategori Pengaduan | Uraian Penyelesaian Pengaduan | Petugas Penerima | Tracking ID LAPOR | Status Penyelesaian | Kendala/ Permasalahan | Saran/ Rekomendasi Pemecahan Masalah |
|----|--------------------|-----------------------------|----------------|--|---|---|---|------------------|-------------------|---------------------|-----------------------|--------------------------------------|
| 1 | 3-Feb-23 | Syasqia Mita Putri Amaliyah | WhatsApp | Konfirmasi terkait kegiatan MBKM di BPKIL Serang | Assalamualaikum selamat pagi, saya Syasqia Mita Putri Amaliyah dari Biologi UB angkatan 2020 izin bertanya, apakah dari BPKIL menerima mahasiswi untuk melakukan MBKM beserta penelitian skripsi pada semester ganjil depan? Terima kasih | 5.produk pelayanan | Walaikumsalam Wr. Wb. mbak Mita, terkait dengan permintaan MBKM dan penelitian skripsi, saat ini BPKIL Serang dan Universitas Brawijaya blm terjalin kerjasama dalam perihal tersebut, sehingga kegiatan MBKM dan penelitian tidak dapat kami inventarisasi, terima kasih.. | Rifki A. Firdaus | | Tuntas | - | - |
| 2 | 3-Feb-23 | Galuh | WhatsApp | Konfirmasi terkait parameter uji Lab. BPKIL Serang | Selamat pagi Pak, ijin bertanya, apakah BPKIL bisa uji assay Benzalkonium bromide? Terimakasih.. | 5.produk pelayanan | Selamat siang ibu, untuk parameter tersebut kami belum bisa bu, bisanya benzalkonium klorida.. | Rifki A. Firdaus | | Tuntas | - | - |
| 3 | 6-Feb-23 | Angga | WhatsApp | Konfirmasi terkait parameter uji Lab. BPKIL Serang | Assalamu'alaikum dan selamat sore, apakah di LP2IL apa bisa cek virus NHP? Terima kasih.. | 5.produk pelayanan | Wa'alaikumsalam, mohon maaf pak kami belum bisa.. | Rifki A. Firdaus | | Tuntas | - | - |
| 4 | 6-Feb-23 | Bunga | WhatsApp | Konfirmasi terkait progres pengujian sampel di Lab. BPKIL Serang | Pagi pak.. Mohon infonya, apakah sudah ada hasil uji mutu ulang Nugen IHNV PCR Kit ? Terima kasih | 3.jangka waktu pelayanan | Selamat pagi ibu, untuk pengujian masih belum selesai karena mau dilakukan pengulangan untuk uji replitibilitasnya.. | Rifki A. Firdaus | | Tuntas | - | - |
| 5 | 6-Feb-23 | Marsel | WhatsApp | Konfirmasi terkait pengujian sampel di Lab. BPKIL Serang | Selamat pagi pak... saya Marsel dari cv graha sirtu. maaf mau nanya, gini pak, mengenai probiotik bukan masalah dokumen teknis tapi perihal sampel yang saya ujkikan ke lab BPKIL. saya Ujikan di Lab sby ada kandungan bakterinya, tapi setelah saya bawa ke lab BPKIL tidak ditemukan kandungan bakteri tersebut.. itu kenapa ya pak.. apakah ada faktor2 yang membuat bakteri2 tersebut tidak ditemukan? | 6.penanganan pengaduan, saran dan masukan 9.kompetensi pelaksana | Selamat pagi pak, mohon maaf sebelumnya kami kurang tau karena banyak faktor. Mungkin kita bisa ujkikan bersama pak di lab. BPKIL Serang untuk lebih memastikan hasilnya, terima kasih.. | Rifki A. Firdaus | | Tuntas | - | - |

| | | | | | | | | | | | | |
|---|----------|------------|----------|--|--|-----------------------------------|---|------------------|--|--------|---|---|
| 6 | 7-Feb-23 | Setiawan | WhatsApp | Konfirmasi terkait pengiriman sampel ke Lab. BPKIL Serang | Selamat siang Pak Pak ijin tanya. Untuk sampel bagaimana ya pak? Kami hanya ada sedikit sampel dr produsen. Apakah bs dikirim pos atau harus diantar ke BKPIL ya Pak? | 2.sistem, mekanisme, dan prosedur | Selamat siang pak, untuk sampel silahkan dikirimkan saja pak via ekspedisi, Terima kasih.. | Rifki A. Firdaus | | Tuntas | - | - |
| 7 | 7-Feb-23 | Sri Rahayu | WhatsApp | Konfirmasi terkait waktu pelatihan PJTOI di BPKIL Serang | Sore Bu, Maaf Bu mau tnya terkait pelatihan PJTOI apakah benar infonya didapatkan dari LP2IL? Kalau boleh tahu utk tahun ini kapan bu akan diadakan pelatihannya? | 5.produk pelayanan | Selamat sore Ibu mohon maaf, untuk pelatihan PJTOI kemungkinan antara sebelum puasa atau sehabis lebaran Idul Fitri bu. Untuk informasi selanjutnya nanti akan kami sampaikan kembali ya bu, terima kasih.. | Rifki A. Firdaus | | Tuntas | - | - |
| 8 | 8-Feb-23 | Yanti | WhatsApp | Konfirmasi terkait progres pengujian sampel di Lab. BPKIL Serang | Selamat siang ..mohon info utk status uji produk Fenanzamix Aqua. Tks | 3.jangka waktu pelayanan | Selamat siang ibu, mohon maaf sebelumnya untuk produk tersebut ada 3 paramater lagi yang sedang diujikan bu, terima kasih.. | Rifki A. Firdaus | | Tuntas | - | - |
| 9 | 8-Feb-23 | Michelle | WhatsApp | Konfirmasi terkait pengiriman sampel ke BPKIL Serang | selamat siang Pak Rifki, Pak ingin bertanya untuk saat ini kami sedang pengajuan form validasi utk EHP dan masih menunggu penerbitannya. Namun apakah bisa apabila kami tetap mengirimkan sampel produk EHPnya terlebih dahulu di minggu depan walaupun validasi belum terbit? | 2.sistem, mekanisme, dan prosedur | Selamat siang ibu, mohon maaf sebelumnya untuk hasil evaluasi sedang dibuatkan suratnya di bagian TU bu karena ada beberapa yang kurang lengkap. Untuk sampel boleh bu silahkan dikirimkan saja, terima kasih.. | Rifki A. Firdaus | | Tuntas | - | - |

3. Penanganan konsultasi masyarakat bulan Maret 2023

| No | Tanggal Konsultasi | Nama Pelanggan | Konsultasi Via | Substansi Konsultasi | Uraian Pengaduan | Jenis/ Kategori Pengaduan | Uraian Penyelesaian Pengaduan | Petugas Penerima | Tracking ID LAPOR | Status Penyelesaian | Kendala/ Permasalahan | Saran/ Rekomendasi Pemecahan Masalah |
|----|--------------------|----------------------|----------------|--|--|--|--|------------------|-------------------|---------------------|-----------------------|--------------------------------------|
| 1 | 1-Mar-23 | Bapak Imam | WhatsApp | Konfirmasi terkait jumlah sampel uji dan lab. Penguji yang bisa mengijikan chromatograpy | Assalamualaikum selamat siang pak iit, Mohon info jika mau mengajukan uji lab obat di Serang kira-kira masing masing produk butuh sampel berapa kg ? Dan minta tolong jika ada informasi link lab. untuk uji chromatograp mohon di info juga pak | 1.persyaratan 2.sistem, mekanisme, dan prosedur | Wa'alaikumsalam dan selamat siang pak, mohon maaf sebelumnya untuk sampel premiks/farmasetik kami butuh 5 sampel pak dengan sediaan terkecil.. dan untuk lab. banyak pak, bisa ke PT. Saraswanti, PT. Angler, PT. Akurat Spektra, dan yang lainnya.. | Rifki A. Firdaus | #6514725 | Tuntas | - | - |
| 2 | 3-Mar-23 | Ibu Legenda Gegantea | WhatsApp | Konfirmasi terkait progres pengujian sampel di Lab. BPKIL Serang | Selamat sore, mohon maaf mengganggu waktunya. Perkenalkan saya Legenda Gegantea, RO dari PT. Haida Agriculture Indonesia. Izin bertanya mengenai pengujian sampel obat ikan (Premix 965, Premix 966, Premix A709, Premix B212, Premix C607) sudah sampai mana ya? Terima kasih, mohon maaf apabila mengganggu waktunya.. | 3.jangka waktu pelayanan | Selamat sore ibu, mohon maaf seblumnya untuk hasil uji sudah selesai bu dan sudah kami sampaikan ke ibu Gabriela.. | Rifki A. Firdaus | #6514729 | Tuntas | - | - |
| 3 | 6-Mar-23 | Pak Reza Akbar | WhatsApp | Konfirmasi terkait parameter uji Lab. BPKIL Serang | Selamat Siang.. Apa bisa pengecekan sampel PCR YHV pd udang ? | 5.produk pelayanan | Selamat Siang pak, kami bisa pak silahkan datang saja ke Balai.. | Rifki A. Firdaus | #6514731 | Tuntas | - | - |
| 4 | 13-Mar-23 | Ibu Ayu | WhatsApp | Konfirmasi terkait alur layanan aplikasi Si PRIMA BPKIL Serang | Selamat pagi, Pak mau tanya untuk apps Si PRIMA apakah ada modul panduannya? Saya ikut sosialisasi tp agak lupa step2 nya, jika ada mohon dapat diinfokan ya pak, terima kasih | 2.sistem, mekanisme, dan prosedur | Selamat pagi, biak bu silahkan nanti ketik Info ke nomor Aplikasi Si PRIMA ya bu 0813 8888 0364, terima kasih | Rifki A. Firdaus | #6514741 | Tuntas | - | - |
| 5 | 14-Mar-23 | Ibu Rena | WhatsApp | Konfirmasi terkait parameter uji Lab. BPKIL Serang | Selamat pagi pak. Mohon maaf sebelumnya saya mengganggu waktu bapak. Izin perkenalkan saya Rena dari CV.manunggal 23. Izin bertanya pak apakah di lp2il dapat di lakukan pengecekan vibrio pak? Terimakasih pak | 5.produk pelayanan | Selamat pagi ibu, kami kami bisa bu silahkan datang saja ke Balai.. | Rifki A. Firdaus | #6514745 | Tuntas | - | - |

| | | | | | | | | | | | | |
|---|-----------|----------------------------------|----------|---|--|-----------------------------------|--|------------------|----------|--------|---|---|
| 6 | 24-Mar-23 | Bapak Hasim Djamil | WhatsApp | Konfirmasi terkait daftar harga pengujian Lab. BPKIL Serang | Selamat pagi Pak/Ibu mohon ini dikirim ulang. Saya mau liat daftar harganya, terima kasih.. | 4.biaya/ tarif | Selamat pagi pak, berikut kami sampaikan daftar harganya, terima kasih.. | Rifki A. Firdaus | #6514755 | Tuntas | - | - |
| 7 | 24-Mar-23 | Ruth Ratu Ayu Astungkara Leodima | WhatsApp | Konfirmasi terkait kegiatan magang di BPKIL Serang | Selamat pagi Pak/Bu, mohon maaf sebelumnya izin memperkenalkan diri nama saya Ruth Ratu Ayu Astungkara Leodima dari program studi Sains Lingkungan Kelautan, Institut Teknologi Sumatera. Sebelumnya saya mengucapkan terimakasih atas responnya terkait informasi Magang atau Kuliah Praktik yang sebelumnya sudah saya tanyakan melalui email. Menurut informasi bahwa BPKIL Serang menerima mahasiswa untuk magang/PKL. Saya izin bertanya kepada Bapak/Ibu terkait mekanisme untuk program PKL di BPKIL Serang ini, apa saja persyaratan yang harus dipenuhi dan tata cara dalam pengajuan magang atau PKL? Terima kasih.. | 2.sistem, mekanisme, dan prosedur | Wa'alaikumsalam Wr. Wb. dan selamat siang kak, mohon maaf sebelumnya untuk kegiatan magang silahkan bersurat saja dan kirimkan via email ke alamat lp2il.serang@gmail.com terima kasih.. | Rifki A. Firdaus | #6514761 | Tuntas | - | - |
| 8 | 28-Mar-23 | Sukma Sari Anggraeni | WhatsApp | Konfirmasi terkait parameter uji Lab. BPKIL Serang | Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh Selamat siang bapak/ibu Perkenalkan saya Sukma Sari Anggraeni, mahasiswi dari IPB. Izin bertanya bapak/ibu apakah di BKIPL serang bisa melakukan pengujian qPCR untuk bakteri vibrio parahaemolyticus? Terimakasih bapak/ibu | 5.produk pelayanan | Wa'alaikumsalam Wr. Wb. dan selamat siang ibu, mohon maaf sebelumnya untuk parameter tersebut kami belum bisa karena tidak ada bahan ujinya.. | Rifki A. Firdaus | #6514769 | Tuntas | - | - |
| 9 | 28-Mar-23 | Ibu Regina | WhatsApp | Konfirmasi terkait pengiriman sampel ke BPKIL Serang | Selamat siang Pak, saya ingin konfirmasi terkait sampel uji Fast Grow Zn dan Biolacto Probiotic sudah kami kirimkan via jasa kirim hari jumat kemarin. Terima kasih | 2.sistem, mekanisme, dan prosedur | Selamat siang ibu, baik terima kasih atas informasinya.. | Rifki A. Firdaus | #6514783 | Tuntas | - | - |

**LAPORAN
MONITORING DAN EVALUASI
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
TRIWULAN II TAHUN 2023**



**BALAI PENGUJIAN KESEHATAN IKAN DAN LINGKUNGAN SERANG
DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN BUDIDAYA
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
2023**

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 2023 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 banyak 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, 27 Juni 2023
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 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
- b. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
- c. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor : PER.29/MEN/2014 tentang Pedoman Pengawasan Intern Lingkup Kementerian Kelautan dan Perikanan;
- d. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 44/PERMENKP/2018 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan *Whistleblower* dan Pengaduan Masyarakat 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. *Short Message Service* (SMS); b. Surat; c.

Faximili; d. E-mail; e. Telepon; f. Website/aplikasi yang dibuat secara khusus untuk saluran pengaduan online (LAPOR (lapor.go.id)); g. WhatsApp; 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 (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 secara tertulis melalui layanan faksimili ke nomor 0254 650431
- e. Pengaduan disampaikan langsung kepada Petugas *Help Desk* di Sekretariat Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat BPKIL Serang
- f. Pengaduan disampaikan secara tertulis dengan memasukkannya ke dalam kotak pengaduan yang tersedia di BPKIL Serang
- g. Pengaduan disampaikan secara tertulis melalui kotak pos pengaduan ke alamat PO BOX 123 Anyer Lor, Serang 42167

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 Undang-Undang nomor 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik, LP2IL 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 II tahun 2023 terdapat sejumlah 35 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 2023

| No | Bulan | Jumlah Pengaduan | Klasifikasi Pengaduan | Status Pengaduan |
|----|--------------|------------------|---------------------------|------------------|
| 1 | April | 9 | Informatif (Laboratorium) | Selesai diproses |
| 2 | Mei | 20 | Informatif (Laboratorium) | Selesai diproses |
| 3 | Juni | 6 | Informatif (Laboratorium) | Selesai diproses |
| | Total | 35 | | |

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 II tahun 2023 antara lain :

- a. Keterbatasan pengetahuan Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan (BPKIL) Serang yang baru dalam penanganan pengaduan oleh masyarakat.
- b. Kurangnya sosialisasi terkait pengaduan masyarakat sehingga masyarakat/stakeholder maupun 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. Konsultasi ke Inspektorat Jenderal KKP untuk peningkatan pengetahuan terkait pengaduan masyarakat.
- b. Agar dapat dilakukan sosialisasi mengenai Pengaduan Masyarakat secara tatap muka atau online pada masyarakat/stakeholder dan seluruh pegawai Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan (BPKIL) Serang.

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

1. Penanganan konsultasi masyarakat bulan April 2023

| No | Tanggal Konsultasi | Nama Pelanggan | Konsultasi Via | Substansi Konsultasi | Uraian Pengaduan | Jenis/ Kategori Pengaduan | Uraian Penyelesaian Pengaduan | Petugas Penerima | Tracking ID LAPOR | Status Penyelesaian | Kendala/ Permasalahan | Saran/ Rekomendasi Pemecahan Masalah |
|----|--------------------|----------------|----------------|--|---|------------------------------------|--|------------------|-------------------|---------------------|-----------------------|--------------------------------------|
| 1 | 3-Apr-23 | Ibu Isti | WhatsApp | Konfirmasi terkait pengiriman sampel ke BPKIL Serang | Selamat pagi,,kami kirim sampel Pyricopp. Apakah sdh diterima ? Mohon info nya. Mksh | 2. sistem, mekanisme, dan prosedur | Selamat pagi ibu, untuk sampel sudah kami terima bu, terima kasih.. | Rifki A. Firdaus | #6514795 | Tuntas | - | - |
| 2 | 6-Apr-23 | Bapak Rayhan | WhatsApp | Konfirmasi terkait parameter uji Lab. BPKIL Serang | Selamat siang Bu/Pak.. izin bertanya, apakah lab LP2IL menerima pengujian stabilitas produk obat ikan? | 5. produk pelayanan | Selamat siang Pak, mohon maaf sebelumnya kami belum bisa, mungkin Lab. POM UI bisa pak.. | Rifki A. Firdaus | #6514803 | Tuntas | - | - |
| 3 | 11-Apr-23 | Ibu Erin | WhatsApp | Konfirmasi terkait sistem layanan aplikasi Si PRIMA BPKIL Serang | Selamat siang pak, mau tanya kalau saya mau daftar uji mutu PT baru apakah bisa pakai nomor hp saya, saya pegang 2 perusahaan.. | 2. sistem, mekanisme, dan prosedur | Selamat siang ibu, mohon maaf sebelumnya itu harus 2 nomor HP dan 2 email bu.. | Rifki A. Firdaus | #6514807 | Tuntas | - | - |
| 4 | 11-Apr-23 | Ibu Elsha | WhatsApp | Konfirmasi terkait daftar harga pengujian Lab. BPKIL Serang | Selamat siang pak, apakah saya boleh meminta brosur daftar pengujiannya? Untuk pertimbangan registrasi produk.. | 4. biaya/ tarif | Selamat siang, boleh bu.. | Rifki A. Firdaus | #6514815 | Tuntas | - | - |
| 5 | 11-Apr-23 | Ibu Michelle | WhatsApp | Konfirmasi terkait progres pengujian sampel di Lab. BPKIL Serang | Selamat siang pak, berhubung sebentar lg mau lebaran, mohon izin bertanya Pak utk pengujian kit PCR EHP dr Nusantara Butuh Diagnostik, progresnya saat ini bagaimana ya Pak? apakah sudah dilakulan pengujian? terima kasih.. | 3. jangka waktu pelayanan | Selamat siang ibu, untuk produk tersebut sedang proses pengujian bu, terima kasih.. | Rifki A. Firdaus | #6514825 | Tuntas | - | - |
| 6 | 12-Apr-23 | Fadia Inayah | WhatsApp | Konfirmasi terkait kegiatan magang di BPKIL Serang | Assalamu'alaikum pak/bu Mohon maaf mengganggu waktunya, izin Konfirmasi pak/bu., Saya sudah mengirimkan surat permohonan magang melalui via email Terimakasih.. Wassalmua'laikum | 5. produk pelayanan | Wa'alaikumsalam, baik kak terima kasih informasinya.. | Rifki A. Firdaus | #6514827 | Tuntas | - | - |

| | | | | | | | | | | | | |
|---|-----------|----------------------|----------|---|---|---------------------------|--|------------------|----------|--------|---|---|
| 7 | 13-Apr-23 | Ibu Rosita Anggraeni | WhatsApp | Konfirmasi terkait jam layanan Bulan Ramadhan di BPKIL Serang | Siang pak Rifki, hari ini BPKIL buka sampai jam berapa pak? | 3. jangka waktu pelayanan | Selamat siang ibu, untuk jam layanan di Bulan Ramadhan yaitu dari pukul 08.00 WIB sd. 15.00 WIB bu.. | Rifki A. Firdaus | #6514829 | Tuntas | - | - |
| 8 | 13-Apr-23 | Ibu Fifit | WhatsApp | Konfirmasi terkait status akreditasi lab. uji BPKIL Serang | Selamat siang Pak Rifki.. mohon maaf pak ingin menanyakan terkait pertanyaan dari regional kami, apakah LP2IL terakreditasi ISO 17025 Pak? Terima kasih.. | 12. jaminan pelayanan | Selamat siang ibu, iya kami sudah terakreditasi 17025 bu.. | Rifki A. Firdaus | #6514835 | Tuntas | - | - |
| 9 | 14-Apr-23 | Ibu Bunga | WhatsApp | Konfirmasi terkait jumlah sampel uji mutu obat ikan | Selamat pagi, mau tanya pak untuk jumlah sampel uji mutu PCR Kit berapa ya idealnya ? Agar cukup utk pengujian di BPKIL, terima kasih.. | 1. persyaratan | Selamat pagi ibu, mohon maaf sebelumnya untuk sampel minimal 5 set @100 reaksi bu.. | Rifki A. Firdaus | #6514843 | Tuntas | - | - |

2. Penanganan konsultasi masyarakat bulan Mei 2023

| No | Tanggal Konsultasi | Nama Pelanggan | Konsultasi Via | Substansi Konsultasi | Uraian Pengaduan | Jenis/ Kategori Pengaduan | Uraian Penyelesaian Pengaduan | Petugas Penerima | Tracking ID LAPOR | Status Penyelesaian | Kendala/ Permasalahan | Saran/ Rekomendasi Pemecahan Masalah |
|----|--------------------|-------------------------|----------------|---|--|--|--|------------------|-------------------|---------------------|-----------------------|--------------------------------------|
| 1 | 2-May-23 | Bapak Ali Akbar Maulana | WhatsApp | Konfirmasi terkait jumlah sampel untuk dapat dilakukan pengujian di Lab. BPKIL Serang | Assalamu'alaikum. Wr. Wb. Maaf pak/bu izin saya berencana untuk melakukan uji nitrat dan fosfat pada air di BPKIL Anyer, mau nanya minimal sampel air yang harus saya bawa berapa ml ya ? | 1. persyaratan 2. sistem, mekanisme, dan prosedur | Wa'alaikumsalam Wr. Wb. Untuk jumlah sampel 500 ml cukup kalau hanya 2 parameter saja pak.. | Rifki A. Firdaus | #6627107 | Tuntas | - | - |
| 2 | 8-May-23 | Ibu Ochi | WhatsApp | Konfirmasi terkait daftar harga pengujian Lab. BPKIL Serang | Selamat siang Maaf saya boleh minta list harga analisa terbaru dari LP2IL untuk parameter logam berat, alfatoxin, samonella, antibiotik, peptisida, herbisida, terima kasih | 4. biaya/ tarif | Selamat siang ibu, berikut tarif pengujian kami yang baru.. | Rifki A. Firdaus | #6627115 | Tuntas | - | - |
| 3 | 9-May-23 | Ibu Dewi Maryana | WhatsApp | Konfirmasi terkait parameter uji Lab. BPKIL Serang | Assalamualaikum warohmatullahi wabarokatuh. Selama siang ibu, mohon maaf mengganggu waktunya. Bu izin bertanya apakah di bpkil bisa mengoven sample? Terima kasih | 5. produk pelayanan | Wa'alaikumsalam Warohmatullahi Wabarokatuh, Selama siang ibu, mohon maaf sebelumnya untuk hal tersebut kami tidak bisa.. | Rifki A. Firdaus | #6627135 | Tuntas | - | - |
| 4 | 12-May-23 | Bapak Lalan | WhatsApp | Konfirmasi terkait kunjungan ke BPKIL Serang | Selamat pagi pak/bu, Saya Lalan dari PT. BIO PILAR UTAMA serang, mohon izin berkunjung untuk diskusi pengurusan izin edar produk kami, terima kasih | 5. produk pelayanan | Selamat pagi pak, silahkan dengan senang hati pak, terima kasih.. | Rifki A. Firdaus | #6627139 | Tuntas | - | - |
| 5 | 17-May-23 | Ibu Andriyani | WhatsApp | Konfirmasi terkait hasil pengujian | Selamat pagi, untuk hasil uji lab. apakah sudah keluar ? | 2. sistem, mekanisme, dan prosedur 3. jangka waktu pelayanan | Selamat siang ibu, untuk pengujian uji mutu obat ikan belum selesai bu, untuk SOP pengujian di lab. 3 5 hari kerja bu, itu sudah termasuk uji ulang ketika hasil ujinya kurang bagus.. | Rifki A. Firdaus | #6627145 | Tuntas | - | - |
| 6 | 17-May-23 | Muhamad Robani | WhatsApp | Konfirmasi terkait daftar harga pengujian Lab. BPKIL Serang | Assalamu'alaikum Wr.Wb Selamat siang Bapak/Ibu Saya Muhamad Robani yang mengirim email. Jika boleh tau jenis analisa bakteri apa saja yang bisa dianalisa di BPKIL Serang ? | 4. biaya/ tarif 5. produk pelayanan | Wa'alaikumsalam Wr. Wb. Selamat siang pak, berikut tarif parameter uji kami pak.. | Rifki A. Firdaus | #6627151 | Tuntas | - | - |
| 7 | 19-May-23 | Ibu Qatrin | WhatsApp | Konfirmasi terkait status dokumen teknis di sistem Smart PRIMA | Selamat siang Pak. Kami ada obat ikan (pendaftaran ulang) yang sudah disubmit di SI PRIMA dan statusnya masih di verifikasi. Ini berarti menunggu sampai hasil verifikasi muncul di SI PRIMA ya pak? | 5. produk pelayanan | Iya bu selamat siang, mohon maaf sebelumnya untuk dokumen produk tersebut masih di tim teknis bu untuk dievaluasi.. | Rifki A. Firdaus | #6627155 | Tuntas | - | - |

| | | | | | | | | | | | | |
|----|-----------|----------------|----------|--|---|---|---|------------------|----------|--------|---|---|
| 8 | 20-May-23 | Bapak Diego | WhatsApp | Konfirmasi terkait penguploadan dokumen teknis di sistem Smart PRIMA | Selamat siang kak, saya mau tanya kak kalau upload revisian di web prima tapi gagal terus bagaimana nggih kak ? Terimakasih | 2. sistem, mekanisme, dan prosedur | Selamat pagi pak, mohon maaf sebelumnya mungkin ukurannya terlalu besar, untuk pengupload an file max. di 2 MB ya pak.. | Rifki A. Firdaus | #6627159 | Tuntas | - | - |
| 9 | 22-May-23 | Ibu Ayu | WhatsApp | Konfirmasi terkait alat pengujian Lab. BPKIL Serang | Mohon maaf kami izin tanya, kami rencana uji lapang vaksin Irido di BPKIL, untuk itu kami ingin tahu apakah BPKIL memiliki mesin ELISA plate washer otomatis atau plate akan dicuci manual? Terima kasih | 5. produk pelayanan | Selamat siang ibu, mohon maaf sebelumnya prosedurnya seperti apa ya? Ada automatic ELISA reader dari Chemwell tapi selama ini hanya digunakan untuk pengujian residu saja bu, belum pernah digunakan untuk pengujian penyakit.. | Rifki A. Firdaus | #6627185 | Tuntas | - | - |
| 10 | 23-May-23 | Bapak Setiawan | WhatsApp | Konfirmasi terkait pengiriman sampel ke BPKIL Serang | Selamat siang pak Rifki, kami ingin menyampaikan bukti transfer PNBP Uji Mutu Produk YODOKYX, untuk sampel belum kami kirim ke BPKIL, masih dalam proses akan dikirim, terima kasih Pak | 2. sistem, mekanisme, dan prosedur | Selamat siang pak, baik terima kasih banyak untuk informasinya.. | Rifki A. Firdaus | #6627197 | Tuntas | - | - |
| 11 | 24-May-23 | Ibu Riska | WhatsApp | Konfirmasi terkait pengujian ulang di Lab. BPKIL Serang | Selamat Siang Bapak/Ibu, mohon maaf mengganggu sebelumnya dan mohon ijin bertanya, untuk hasil LHU produk kami yang bernama: VIT SHRIMP PX 0.25 yang hasilnya tidak memenuhi persyaratan mutu, sekiranya kalau dilakukan untuk pengujian ulang bagaimana ya Pak/Bu? Terimakasih sebelumnya Pak/Bu | 2. sistem, mekanisme, dan prosedur 6. penanganan pengaduan, saran dan masukan | Selamat siang ibu, untuk uji ulang silahkan dikirimkan saja sampelnya sesuai surat pengantar dari KKP sebelumnya.. | Rifki A. Firdaus | #6627199 | Tuntas | - | - |
| 12 | 25-May-23 | Ibu Amelia | WhatsApp | Konfirmasi terkait pengujian ulang di Lab. BPKIL Serang | Halo ka, selamat siang. Saya ingin melakukan pengujian ulang untuk produk neomed disinfectant for fishery ka, karna hasil sebelumnya tidak memenuhi persyaratan. apakah saya harus upload ulang dokumen ke siPrima atau bisa langsung mengirimkan sampel? | 2. sistem, mekanisme, dan prosedur 6. penanganan pengaduan, saran dan masukan | Selamat siang kak, untuk uji ulang silahkan dikirimkan saja sampelnya sesuai surat pengantar dari KKP sebelumnya.. | Rifki A. Firdaus | #6627201 | Tuntas | - | - |

| | | | | | | | | | | | | |
|----|-----------|------------------------------|----------|---|---|---|---|------------------|----------|--------|---|---|
| 13 | 25-May-23 | Ibu Wati Mensana | WhatsApp | Konfirmasi terkait alur pengujian di sistem Smart PRIMA | Siang, kami dari PT. Mensana Aneka Satwa Jakarta, akan melakukan uji mutu obat ikan. Bgmn langkah-langkahnya? Mohon bantuan informasinya.. | 2. sistem, mekanisme, dan prosedur | Selamat siang ibu, baik untuk pengujian silahkan daftarkan produknya ke sistem Smart PRIMA ya bu.. Caranya ketik Info ke nomor WA ini ya bu 0813-8888-0364 terus pilih konsultasi dokumen (No. 1) | Rifki A. Firdaus | #6627209 | Tuntas | - | - |
| 14 | 25-May-23 | Ibu Putri | WhatsApp | Konfirmasi terkait pengiriman bahan untuk keperluan pengujian | Selamat pagi Bapak/Ibu, saya ingin menanyakan terkait produk kami IMUNOSTART untu menyediakan standar Artepellin C, kira-kira berapa yang harus kami sediakan ya Bapak/Ibu? Terima kasih | 1. persyaratan 2. sistem, mekanisme, dan prosedur | Selamat pagi ibu, mohon maaf sebelumnya untuk standar kami minta minimal 10 mg ya bu.. | Rifki A. Firdaus | #6627213 | Tuntas | - | - |
| 15 | 29-May-23 | Ibu Indah Virga Dhara Alifah | WhatsApp | Konfirmasi terkait pengujian di Lab. BPKIL Serang | Assalamualaikum wr wb, selamat pagi bapak/ibu. Izin memperkenalkan diri, saya Indah Virga Dhara Alifah dari Pendidikan Biologi Untirta. Saya berniat melakukan uji plankton di BPKIL. Izin bertanya terkait sistematika penyerahan sampel air, dan sistematika pengujiannya meliputi apa saja? Kemudian apakah di BPKIL juga menyediakan sarana diskusi dengan peneliti ahli agar saya juga bisa memahami setiap prosesnya? Mohon maaf apabila terdapat perkataan yang kurang berkenan. Wassalamualaikum wr wb. | 1. persyaratan 2. sistem, mekanisme, dan prosedur | Wa'alaikumsalam Wr. Wb. dan selamat pagi ibu, mohon maaf sebelumnya untuk sampel kalau bisa diawetkan dengan iodine ya. Untuk parameter uji yaitu identifikasi plankton dan total plankton. Untuk sarana diskusi kami sangat terbuka bu.. | Rifki A. Firdaus | #6627223 | Tuntas | - | - |
| 16 | 29-May-23 | Ibu Bunga | WhatsApp | Konfirmasi terkait pengiriman hardcopy hasil pengujian | Pagi pak. Mau tanya. Untuk sertifikat uji mutu yg asli PONDIFIX-S apakah dikirim ke perusahaan ? | 2. sistem, mekanisme, dan prosedur | Selamat pagi ibu, untuk sertifikat uji mutu yang asli PONDIFIX-S akan kami kirimkan di minggu ini ya bu, karena surat pengantarnya baru jadi.. | Rifki A. Firdaus | #6627257 | Tuntas | - | - |
| 17 | 29-May-23 | Bapak David | WhatsApp | Konfirmasi terkait parameter uji Lab. BPKIL Serang | Siang kak, mau nanya pengecekan kandungan lipid pada bagian hepato nya apakah bisa? | 5. produk pelayanan | Selamat siang pak, mohon maaf sebelumnya kami belum bisa.. | Rifki A. Firdaus | #6627265 | Tuntas | - | - |

| | | | | | | | | | | | | |
|----|-----------|----------------|----------|---|---|---|---|------------------|----------|--------|---|---|
| 18 | 29-May-23 | Ibu Latiefa | WhatsApp | Konfirmasi terkait pengiriman sampel ke BPKIL Serang | Selamat sore, minggu lalu kami mengirimkan sampel ke BPKIL. Apakah sampel dari PT Nutricell Pacific tsb sudah sampai? Terima kasih | 2. sistem, mekanisme, dan prosedur | Selamat sore, untuk sampel sudah sampai bu.. | Rifki A. Firdaus | #6627285 | Tuntas | - | - |
| 19 | 30-May-23 | Ibu Adreanna | WhatsApp | Konfirmasi terkait alur pengujian di sistem Smart PRIMA | Selamat siang pak, mohon izin bertanya pak. Saya sudah di wa oleh SIPRIMA bahwa hasil uji sudah ada, namun saat saya ke website-nya tidak ada pilihan untuk download hasil uji pak, ini bagaimana ya pak? | 2. sistem, mekanisme, dan prosedur | Selamat siang ibu mohon maaf sebelumnya, apakah sudah mengisi skm ? jika status nya selesai, nanti akan muncul opsi untuk mendownload hasil ujinya bu.. | Rifki A. Firdaus | #6627287 | Tuntas | - | - |
| 20 | 30-May-23 | Ibu Nur Afifah | WhatsApp | Konfirmasi terkait pengiriman sampel ke BPKIL Serang | Selamat pagi pak .. saya mau tanya pak, untuk sampel 7 sachets yg microfarm yg diminta kmren sudah siap pak, rencana mau diantarkan kesana. Tapi kami belum dapat surat pengantar gpp ya pak ini sampel nya kami bawa kesana saja ? | 1. persyaratan 2. sistem, mekanisme, dan prosedur | Selamat pagi ibu, baik bu silahkan.. | Rifki A. Firdaus | #6627291 | Tuntas | - | - |

3. Penanganan konsultasi masyarakat bulan Juni 2023

| No | Tanggal Konsultasi | Nama Pelanggan | Konsultasi Via | Substansi Konsultasi | Uraian Pengaduan | Jenis/ Kategori Pengaduan | Uraian Penyelesaian Pengaduan | Petugas Penerima | Tracking ID LAPOR | Status Penyelesaian | Kendala/ Permasalahan | Saran/ Rekomendasi Pemecahan Masalah |
|----|--------------------|----------------|----------------|--|--|--|--|------------------|-------------------|---------------------|-----------------------|--------------------------------------|
| 1 | 5-Jul-23 | Haris | WhatsApp | Konfirmasi terkait parameter uji Lab. BPKIL Serang | Selamat pagi mohon info apakah bisa uji sulfur untuk sample liquid terima kasih | 5. produk pelayanan | Selamat pagi pak, mohon maaf sebelumnya untuk sulfur kami belum bisa.. | Rifki A. Firdaus | #6673876 | Tuntas | - | - |
| 2 | 6-Jul-23 | Trisna | WhatsApp | Konfirmasi terkait jumlah sampel uji yang akan dikirimkan ke Lab. BPKIL Serang | Pagi, Pak/Bu mhn maaf kalau jumlah sampel yg diujikan itu brp ya ? Atau kami harus tanya ke siapa? | 1. persyaratan 2. sistem, mekanisme, dan prosedur | Selamat pagi ibu, untuk jumlah sampel 8 pack/botol dengan kemasan terkecil bu.. | Rifki A. Firdaus | #6673888 | Tuntas | - | - |
| 3 | 12-Jul-23 | Fina Febriyani | WhatsApp | Konfirmasi terkait kegiatan magang di BPKIL Serang | Selamat Sore. Perkenalkan saya Fina Febriyani, Mahasiswi Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan prodi Akuakultur Universitas Brawijaya semester 6. Izin bertanya, apakah masih tersedia kuota untuk magang PKL 30 hari terhitung dari 3 juli sampai dengan 17 Agustus 2023? apabila masih, saya berminat untuk melakukan pkl ke arah reproduksi dan penyakit. Untuk konsentrasi dari BKIPL apakah hanya ada penyakit pak? Sebelumnya Terimakasih | 5. produk pelayanan 8. sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas | Selamat pagi Kak, perihal permohonan pelaksanaan PKL di Lab. Uji BPKIL Serang untuk periode Juli sampai dengan September 2023 kuota peserta PKL sudah penuh kak di Laboratorium Uji Kami, Mohon Maaf.. | Rifki A. Firdaus | #6673894 | Tuntas | - | - |
| 4 | 13-Jul-23 | Delvira | WhatsApp | Konfirmasi terkait parameter uji Lab. BPKIL Serang | Assalamu'alaikum, maaf mengganggu. Saya Delvira dari Universitas Brawijaya. Izin bertanya apakah Lab BPKIL serang dapat melakukan analisis profil peptida dengan LC MS/MS? Terima kasih | 5. produk pelayanan | Wa'alaikumsalam ibu, mohon maaf kami belum bisa.. | Rifki A. Firdaus | #6673912 | Tuntas | - | - |

| | | | | | | | | | | | | |
|---|-----------|---------------------|----------|---|---|--|--|------------------|----------|--------|---|---|
| 5 | 19-Jul-23 | Yasinta | WhatsApp | Konfirmasi peraturan terkait pengujian sampel obat ikan dalam rangka registrasi | Selamat siang Pak. Mohon maaf saya mengganggu lagi Pak. Pak, kalau boleh tau, untuk aturan tentang fungsi ini bisa dilihat di mana ya Pak? hasilnya harus negatitkan ya Pak.. | 2. sistem, mekanisme, dan prosedur 9. kompetensi pelaksana | Selamat siang ibu, terkait hal tersebut ada di PER-DJPB NOMOR 285 TAHUN 2021 TENTANG PEDOMAN PENGUJIAN MUTU OBAT IKAN halaman 28 ya bu.. | Rifki A. Firdaus | #6673927 | Tuntas | - | - |
| 6 | 22-Jul-23 | Hana Zahidah Rifati | WhatsApp | Konfirmasi terkait kegiatan MBKM di BPKIL Serang | Assalamualaikum Wr. Wb. Selamat siang bapak/ibu. Mohon maaf mengganggu waktunya. Perkenalkan saya Hana Zahidah Rifati mahasiswi semester 6 Sekolah Vokasi IPB, program studi Teknologi dan Manajemen Pembenihan Ikan. Izin bertanya, apakah LP2IL membuka magang mandiri MBKM untuk mahasiswa? Jika bisa, dokumen apa yang perlu di siapkan? Terima kasih | 1. persyaratan 2. sistem, mekanisme, dan prosedur | Wa'alaikumsalam Wr. Wb. dan selamat siang kak, mohon maaf sebelumnya silahkan bersurat dulu saja kak terkait permohonan MBKM nya dan dikirim email ke lp2il.serang@gmail.com | Rifki A. Firdaus | #6673954 | Tuntas | - | - |

**LAPORAN
MONITORING DAN EVALUASI
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
TRIWULAN III TAHUN 2023**



**BALAI PENGUJIAN KESEHATAN IKAN DAN LINGKUNGAN SERANG
DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN BUDIDAYA
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
2023**

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 III tahun 2023 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 banyak 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, 13 Oktober 2023
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 profesional;
 - 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. Menjalin 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 III tahun 2023 terdapat sejumlah 51 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 III tahun 2023

| No | Bulan | Jumlah Pengaduan | Klasifikasi Pengaduan | Status Pengaduan |
|----|--------------|------------------|---------------------------|------------------|
| 1 | Juli | 6 | Informatif (Laboratorium) | Selesai diproses |
| 2 | Agustus | 21 | Informatif (Laboratorium) | Selesai diproses |
| 3 | September | 24 | Informatif (Laboratorium) | Selesai diproses |
| | Total | 51 | | |

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 III tahun 2023 antara lain :

- a. Keterbatasan pengetahuan Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan (BPKIL) Serang yang baru dalam penanganan pengaduan oleh masyarakat.
- b. Kurangnya sosialisasi terkait pengaduan masyarakat sehingga masyarakat/stakeholder maupun 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. Mengikuti Pelatihan Penanganan Pengaduan Masyarakat KKP yang diselenggarakan oleh Pelayanan Terpadu Satu Atap Pusat Data, Statistik dan Informasi KKP
- b. Agar dapat dilakukan sosialisasi mengenai Pengaduan Masyarakat secara tatap muka atau online pada masyarakat/stakeholder dan atau seluruh pegawai Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan (BPKIL) Serang.

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.

FORMAT REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN
 UNIT KERJA : BALAI PENGUJIAN KESEHATAN IKAN DAN LINGKUNGAN SERANG
 PERIODE BULAN JULI TAHUN 2023

| 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 | #6837244 | WA | 04-Jul-23 | 1.persyaratan 5. produk pelayanan | Selamat pagi, Perkenalkan nama saya Inisa Alfath Amara mengambil jurusan S1 Ilmu Hukum dan Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Izin bertanya apakah saya dapat mengirim surat permohonan magang kepada BPKIL Serang untuk melaksanakan magang saya selama 3 bulan disana? | Inisa Alfath Amara | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Selamat Pagi mbak Inisa Kami dari Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan (BPKIL) Serang sesuai dengan tugas fungsi kami terkait Pengujian Penyakit Ikan, Lingkungan Budidaya, Residu Kontaminan, Pakan dan Obat Ikan, jika melihat keselarasan Kegiatan Mbak Inisa yang saat ini sebagai mahasiswa Jurusan Hukum, Mohon maaf seandainya kami tidak dapat mengakomodir kegiatan PKL mbak Inisa karena kegiatan kami yang bersinggungan dengan bidang Hukum saat minim sekali, mengingat kami adalah laboratorium pengujian bidang perikanan.. | Tuntas | |
| 2 | #6837283 | WA | 05-Jul-23 | 5. produk pelayanan 8. sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas | Selamat siang, Perkenalkan saya Rifki Cahya Pratama mahasiswa Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Saya ingin bertanya mengenai uji FTIR di lab uji BPKIL Serang, apakah bisa melakukan pengujian FTIR? Jika bisa, prosedurnya seperti apa dan biaya pengujian persampelnnya berapa? Terima kasih | Rifki Cahya Prata | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Selamat siang kak, mohon maaf sebelumnya kami belum bisa, karena blm punya alatnya.. | Tuntas | |
| 3 | #6837307 | WA | 12-Jul-23 | 2. sistem, mekanisme, dan prosedur 4. biaya/ tarif | Selamat siang, punten ganggu. Saya Dicky dari Pontang, izin bertanya untuk pengujian kualitas air kolam budidaya untuk biaya nya dan mekanisme bagaimana ya di BPKIL? Terima kasih | Dicky | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Selamat siang, mohon maaf pak sebelumnya untuk biaya berikut kami sampaikan layanan jasa pengujian kami.(https://kkp.go.id/djpb/bpkilserang (publikasi/tarif pengujian lab uji BPKIL Serang) | Tuntas | |
| 4 | #6837319 | WA | 14-Jul-23 | 4. biaya/ tarif 5. produk pelayanan | Assalamualaikum selamat siang Bapak/Ibu YTH izin memperkenalkan diri nama saya denny andi maulana mahasiswa Teknik Lingkungan Universitas Banten Jaya, saya ingin mengajukan permohonan untuk pemakaian jasa pengujian kandungan struktur hidrokarbon dengan menggunakan GC-MS/ GC dengan sampel air laut yang terkontaminasi oleh bahan bakar perahu (Solar) dan sebagai media pembanding menggunakan solar. mohon maaf Bapak/Ibu apakah di IAB LP2IL Serang sudah tersedia jasa pengujian kandungan struktur Hidrokarbon dan izin bertanya terkait biaya dan proses pengiriman sampel seperti apa? sebelumnya terimakasih dan mohon maaf mengganggu | Denny Andi Maul | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Wa'alaiakumsalam dan selamat sore kak, mohon maaf sebelumnya kami belum bisa untuk pengujian tersebut.. | Tuntas | |

| | | | | | | | | | | | |
|---|----------|----|-----------|--|---|--------------|-----------------|-----------------|--|--------|--|
| 5 | #6837331 | WA | 24-Jul-23 | 1.persyaratan 2. sistem, mekanisme, dan prosedur | Pagi, kami ingin mendaftarkan produk obat ikan, apakah alurnya masih sama di mula dari permohonan surat pengantar ke lp2il melalui kkp? | Hani Pratiwi | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Selamat pagi ibu, mohon maaf ibu sekarang sudah berbeda, silahkan produk tersebut didaftarkan melalui Aplikasi Si PRIMA ya bu, caranya ketik Info ke nomor WA ini ya bu 0813-8888-0364, lalu pilih konsultasi dokumen.. | Tuntas | |
| 6 | #6837340 | WA | 24-Jul-23 | 1.persyaratan 2. sistem, mekanisme, dan prosedur | Selamat siang pak. Utk mendapatkan surat permohonan pengujian formatnya sprti apa ya pak? | Nuha | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Selamat siang pak, mohon maaf sebelumnya untuk mendapatkan surat bapak harus mendaftarkan dulu produknya ke aplikasi Si PRIMA. Caranya ketik Info ke nomor WA ini 0813-8888-0364, lalu pilih konsultasi dokumen ya pak.. | Tuntas | |

Ketua TPP



Ezra Yuni

Serang, 4 Agustus 2023
Admin Pengaduan



Didik Santoso

FORMAT REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN
 UNIT KERJA : BALAI PENGUJIAN KESEHATAN IKAN DAN LINGKUNGAN SERANG
 PERIODE BULAN AGUSTUS TAHUN 2023

| No | ID Tracking | Sumber Pengaduan | Tanggal Diterima | Kategori Pengaduan | Uraian | Data Pengadu | Penanganan | | Tindakanjuit | | Keterangan |
|----|-------------|------------------|------------------|---|--|--------------|-----------------|-----------------|---|--------|------------|
| | | | | | | | Verifikator | Penelaah | Uraian | Status | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| 1 | #6837349 | WA | 01-Aug-23 | 3. jangka waktu pelayanan 5. produk pelayanan | Assalamu'alaikum, di BPKIL Serang apa bisa cek AHPND? Untuk pengujiannya berapa hari ya.. | Angga | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Wa'alaikumsalam, bisa pak dan untuk lama pengujian 3 hari pak.. | Tuntas | |
| 2 | #6837367 | WA | 02-Aug-23 | 5. produk pelayanan | Selamat siang. Perkenalkan saya Nelvan dari Aruna Bapak/Ibu. Izin menanyakan berkaitan pengujian histamin di BPKIL Bapak/Ibu. Kami ingin mengujikan kandungan histamin pada ikan cakalang, | Nelvan | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Selamat siang pak, mohon maaf untuk histamin kami belum bisa. Mungkin di BUSKIPM bisa pak.. | Tuntas | |
| 3 | #6837376 | WA | 08-Aug-23 | 5. produk pelayanan | Siang Pak. Kami sdh mendptkn sertifikat uji produk kami dan memenuhi syarat. Selanjutnya utk proses registrasi dokumen apakah melalui wa juga? | Waty Sukardi | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Selamat siang ibu, mohon maaf WA ini hanya sebatas pengujian uji mutu saja.. | Tuntas | |
| 4 | #6837391 | WA | 10-Aug-23 | 5. produk pelayanan | Selamat sore pak lip... Mohon informasinya apakah di tempat bapak dapat melakukan uji kestabilan dalam air terhadap pakan ikan bentuk pelet? Terima kasih. Tony | Tony | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Selamat sore, mohon maaf pak kami belum bisa.. | Tuntas | |
| 5 | #6837403 | WA | 11-Aug-23 | 3. jangka waktu pelayanan 5. produk pelayanan | Selamat pagi, perkenalkan saya Nova, PJTOI dari PT. Solvit Bio Indonesia. Mohon ijin bertanya pak, biasanya proses verifikasi dokumen teknis berapa lama ya pak? saya sudah submit dokumennya pada website si prima pada tgl 08 Agustus 2023. Mohon informasi dan arahnya pak, terima kasih sebelumnya | Nova | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Selamat pagi ibu, mohon maaf sebelumnya untuk evaluasi dokumen maksimal 2 minggu bu.. | Tuntas | |
| 6 | #6837415 | WA | 11-Aug-23 | 2.sistem, mekanisme, dan prosedur | Selamat siang. Mohon konfirmasinya apakah sampel Aquapro Grow Mineral milik PT. Medion Farma Jaya sudah diterima? Terima kasih | Riana | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Selamat siang ibu, untuk sampel sudah kami terima kemarin bu dalam keadaan baik.. | Tuntas | |
| 7 | #6837430 | WA | 14-Aug-23 | 2.sistem, mekanisme, dan prosedur 5. produk pelayanan | Assalamu'alaikum,, salam hormat,, Izin sedikit berkonsultasi pada pihak BPKIL Serang, perkenalkan sebelumnya, saya Ridha ASN dari UPTD. Perikanan Budidaya dan Kesehatan Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan,, yang ingin saya tanyakan adalah, bolehkah kami diberi penjelasan alur prosedur untuk mengurus sertifikat atau akreditasi Laboratorium Kesehatan Ikan milik kami,, semoga pertanyaan saya dapat direspon, atas perhatiannya saya ucapkan terimakasih banyak | Ridha | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Walaikumsalam.. Akreditasi ISO 17025 kah? Apakah sudah mendapatkan pelatihan ISO 17025: 2017 sebelumnya? Kalau belum pernah, bisa mengadakan pelatihan tersebut untuk seluruh personel laboratorium. Setelah itu harus menyiapkan kelengkapan dokumen untuk akreditasi. Untuk lebih jelasnya nanti bisa ditanyakan kpd narasumber pelatihan tsb, karena cukup banyak yg perlu dipersiapkan hingga bisa mengajukan akreditasi. Untuk akreditasi ISO 17025, bs mendaftar ke KAN (Komite Akreditasi Nasional), nanti akan ada asesmen dari KAN terkait penerapan ISO 17025 di laboratorium bpk/ibu. Bs mencari informasi ke KAN terkait dgn proses pendaftaran akreditasinya | Tuntas | |

| | | | | | | | | | | | |
|----|----------|----|-----------|---|--|----------------|-----------------|-----------------|--|--------|--|
| 8 | #6837436 | WA | 16-Aug-23 | 2.sistem, mekanisme, dan prosedur 5. produk pelayanan | Selamat pagi bapak/ibu. Kami ada rencana untuk pengujian mutu obat ikan dalam rangka pendaftaran. Mohon informasinya untuk pengujian sampel di BPKIL. bagaimana ya alurnya? terima kasih | Yustiana | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Selamat pagi ibu, mohon maaf sebelumnya untuk produk yang mau diujikan sampelnya silahkan didaftarkan dulu ke sistem Si PRIMA. Caranya ketik Info ke nomor WA ini ya bu 0813-8888-0364, lalu pilih konsultasi dokumen.. | Tuntas | |
| 9 | #6837442 | WA | 16-Aug-23 | 5. produk pelayanan | Selamat pagi pak. Mohon info apakah tahun ini ada kegiatan pelatihan PJTOI? Boleh di share pak untuk form pendaftarannya? Untuk pelaksanaan pelatihan PJTOI ini di tanggal berapa dan lokasi pelaksanaannya dimana? Dari PT. Bright International ada 2 orang yang ikut ya pak, terima kasih | Qartin | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Selamat pagi ibu, bulan ini ada bu. Untuk form pendaftarannya tidak ada bu, kalau ibu berminat nanti kami catat. Untuk tanggal masih dirapatkan bu, dan untuk tempatnya di BPKIL Serang bu.. | Tuntas | |
| 10 | #6837448 | WA | 16-Aug-23 | 5. produk pelayanan | Selamat siang Pak Rifki, izin pak mau bertanya terkait jadwal pelatihan PJTOI apakah jadi diadakan di bulan Agustus/september ini Pak? | Dewinita | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Selamat pagi ibu, Insya Allah jadi bu dibulan ini. Untuk tanggal masih dirapatkan bu.. | Tuntas | |
| 11 | #6837457 | WA | 16-Aug-23 | 2.sistem, mekanisme, dan prosedur 5. produk pelayanan | Selamat siang, kami PT ISSU Medika Veterindo. Kemarin, tim kami mengirimkan sampel produk MINTECH Pond. Mohon informasinya, apakah sampel tsb sudah diterima? Sampel tsb untuk uji mutu obat ikan | Trisna | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Selamat siang ibu, untuk sampel sudah kami terima bu.. | Tuntas | |
| 12 | #6837463 | WA | 18-Aug-23 | 3. jangka waktu pelayanan | Selamat pagi. Mohon info apakah pengujian Epicin PST milik PT. Behn Meyer Chemicals sudah selesai? | Deddi | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Selamat pagi, sudah pak sedang di ttd pimpinan.. | Tuntas | |
| 13 | #6837475 | WA | 21-Aug-23 | 1. persyaratan 2. sistem, mekanisme, dan prosedur | Selamat pagi Mau bertanya, untuk sampel yg akan diuji apakah sudah bisa untuk diantarlan ke balai? | Dana Icha | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Selamat pagi ibu, silahkan untuk sampel sudah bisa dikirimkan ke alamat kami.. | Tuntas | |
| 14 | #6837481 | WA | 21-Aug-23 | 4.biaya/ tarif | Selamat siang, utk biaya uji identifikasi aeromonas hydrophila berapa ya pak/bu? | Dani indrarini | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Selamat siang ibu, mohon maaf sebelumnya untuk perngujian tersebut 50rb/sampel | Tuntas | |
| 15 | #6837487 | WA | 22-Aug-23 | 1. persyaratan 2. sistem, mekanisme, dan prosedur 5. produk pelayanan | Selamat pagi.. saya mau ke Lab antar sampel air dan udang untuk cek PCR penyakit WSSV | Reza Akbar | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Selamat pagi pak, boleh pak silahkan.. | Tuntas | |
| 16 | #6864958 | WA | 23-Aug-23 | 2. sistem, mekanisme, dan prosedur 5. produk pelayanan 6. penanganan pengaduan, saran dan masukan | Selamat siang pak Rifki, Maaf, apakah kami boleh bertanya disini terkait CPOIB dimana kemarin kami tidak bisa ikut, karena katanya kuota sudah penuh. Kenapa dibatasi ya pak? Kalau tidak, kemana kami bisa mengajukan pertanyaan2 terkait CPOIB? Terima kasih | PT. Pyridam | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Selamat siang ibu, mohon maaf sebelumnya mungkin bisa langsung konfirmasi ke Dit. POI bu.. Kewenangan BPKIL Serang di bidang obat ikan adalah : (i) pengujian dalam rangka pendaftaran (termasuk dokumen yang terkait) dan (ii) survailan mutu obat ikan | Tuntas | |
| 17 | #6864985 | WA | 24-Aug-23 | 5. produk pelayanan | Assalamu'alaikum..mohon izin bapak..saya saiful penyuluh perikanan kab.gresik...izin bertanya apa..bali serang menyediakan usolat streptococcus agalactiae? | Saiful | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Wa'alaikumsalam pak, mohon maaf sebelumnya kami harus cek dulu masih tumbuh atau tidak. Nanti awal bulan kami informasikan kembali ya pak.. | Tuntas | |

| | | | | | | | | | | | |
|----|----------|----|-----------|------------------------------------|--|---------------------|-----------------|-----------------|---|--------|--|
| 18 | #6864997 | WA | 25-Aug-23 | 5. produk pelayanan | Selamat pagi, perkenalkan saya Nova perwakilan dari PT. Solvit Bio Indonesia, kami sedang mengajukan konsultasi dokumen obat ikan, dan dinyatakan memerlukan revisi, namun pada sistem Smart PRIMA hasil evaluasi tidak ada. Mohon bantuan dan arahnya. Terima kasih | Nova | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Selamat pagi ibu, mohon maaf sebelumnya dokumen teknis produk tersebut sedang dibuatkan hasil evaluasinya oleh Arsiparis kami, jadi belum diupload ke Smart PRIMA | Tuntas | |
| 19 | #6865006 | WA | 28-Aug-23 | 1. persyaratan 5. produk pelayanan | Pak untuk cemaran logam berat Arsen, batas maksimal kandungan pada sampel berapa ya Pak.. | Evany | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Baik bu, untuk Arsen Recoverynya 80 - 150 % | Tuntas | |
| 20 | #6865159 | WA | 28-Aug-23 | 5. produk pelayanan | Selamat pagi bapak/ibuk. Perkenalkan saya Rena Fliyani Gultom, mohon izin saya ingin melakukan pengujian E-coli pada biota lobster dan pengujian logam berat juga di Ip2il,, apakah bisa bu? Terimakasih bu | Rena Fliyani Gultom | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Selamat pagi ibu, untuk parameter tersebut bisa bu.. | Tuntas | |
| 21 | #6865180 | WA | 29-Aug-23 | 5. produk pelayanan | Saya mau tanya apakah disana bisa uji elisa untuk vibrio? | Anis Oktavia | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Mohon maafi ibu, untuk pengujian tersebut kami belum bisa.. | Tuntas | |

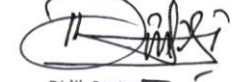
Ketua TPP



Ezra Yuni T

Serang, 4 September 2023

Admin Pengaduan



Didik Santoso

FORMAT REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN
 UNIT KERJA : Balai Kesehatan Ikan dan Lingkungan Serang
 PERIODE BULAN SEPTEMBER TAHUN 2023

| No | ID Tracking | Sumber Pengaduan | Tanggal Diterima | Kategori Pengaduan | Uraian | Data Pengadu | Penanganan | | Tindakanjuit | | Keterangan |
|----|-------------|------------------|------------------|--------------------------------|---|-------------------|-----------------|-----------------|---|--------|------------|
| | | | | | | | Verifikator | Penelaah | Uraian | Status | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| 1 | #6918829 | WA | 04-Sep-23 | 2. Sistem, mekanisme, prosedur | Selamat pagi Pak, punten izin bertanya. Kalau misal di Si Prima sudah mendapatkan kode billing dan masa berlaku kode billing tersebut sudah habis apakah nanti bisa langsung mengajukan kode billing baru atau harus mengajukan ulang dokumen dari awal? Sebelumnya terima kasih.. | Ibu Regina | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Selamat pagi ibu, jika kode billingnya sudah kadaluarsa nanti konfirmasi saja ya bu, nanti kami buat lagi yang baru.. | Tuntas | |
| 2 | #6918838 | WA | 04-Sep-23 | 3. jangka waktu pelayanan | Selamat siang pak, untuk Aquaxygen dari PT Agroveta Husada Dharma sedang proses menunggu antrian untuk uji kah pak? Terima kasih.. | Ibu Adreanna | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Selamat siang ibu, mohon maaf untuk produk tersebut baru bisa kami masukkan ke laboratorium nanti minggu depan bu.. | Tuntas | |
| 3 | #6918853 | WA | 04-Sep-23 | 2. Sistem, mekanisme, prosedur | Selamat pagi Pak, hari ini kita mau krm sampel benar Pak ke Lab. BPKIL Serang.. | Bapak Adi | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Selamat pagi pak, baik kami tunggu pak.. | Tuntas | |
| 4 | #6918859 | WA | 04-Sep-23 | 2. Sistem, mekanisme, prosedur | Pak untuk zerox apakah mulai dilakukan uji efikasi? Mks | Ibu Ani | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Iya bu, sedang uji Efikasi.. | Tuntas | |
| 5 | #6918877 | WA | 05-Sep-23 | 3. jangka waktu pelayanan | Pak untuk Max E apakah sudah mulai dikerjakan di lab? | Ibu Ani | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Iya bu, perkiraan minggu ini selesai bu.. | Tuntas | |
| 6 | #6918880 | WA | 05-Sep-23 | 3. jangka waktu pelayanan | Selamat siang. Mohon info apakah produk Microplex dan Availa Se milik PT. Behn Meyer Chemicals sudah selesai uji ? Terima kasih.. | Bapak Deddi | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Selamat siang pak, untuk ke-2 produk tersebut masih belum selesai pengujian. Waktu pengujian paling lama sampai 03 Oktober 2023 pak (35 hari kerja) | Tuntas | |
| 7 | #6918904 | WA | 05-Sep-23 | 2. Sistem, mekanisme, prosedur | Selamat siang pak, mohon maaf utk sampel Natuimmunex apakah sudah diterima? Terima kasih.. | Ibu Tsabita | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Selamat siang ibu, untuk sampel sudah kami terima bu.. | Tuntas | |
| 8 | #6918922 | WA | 05-Sep-23 | 2. Sistem, mekanisme, prosedur | Selamat malam, Bu sy mau cek logam berat Fe besok siang, kodenya sumber air dan sumur bor | Bapak Shafrana | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Selamat pagi pak, baik kami tunggu pak.. | Tuntas | |
| 9 | #6918934 | WA | 06-Sep-23 | 2. Sistem, mekanisme, prosedur | Selamat pagi Pak, hari ini kita mau krm sampel benar Pak ke Lab. BPKIL Serang.. | Bapak Adi | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Selamat pagi pak, baik kami tunggu pak.. | Tuntas | |
| 10 | #6918955 | WA | 06-Sep-23 | 2. Sistem, mekanisme, prosedur | Selamat siang bu, hari ini tim saya dari tambak PPI Cikeusik mengantarkan sampel air dan udang.. | Bapak Reza Akba | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Selamat pagi pak, baik kami tunggu pak.. | Tuntas | |
| 11 | #6918973 | WA | 07-Sep-23 | 1. persyaratan | Selamat siang bu, izin bertanya, utk produk SANMIX Aquatic kan sudah selesai uji mutunya, tetapi ternyata hasilnya belum sesuai harapan, belum memenuhi persyaratan, kalo kami akan uji mutu ulang dgn no batch yg beda apakah tetap harus verifikasi dokumen sebelum permohonan pengantar sampel? Terima kasih | Ibu Hayatun Nufus | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Selamat siang ibu, jika tidak ada perbedaan dokumen dengan yang sebelumnya cukup kirimkan sampelnya saja ke alamat kami, terima kasih.. | Tuntas | |

| | | | | | | | | | | | |
|----|----------|----|-----------|---|---|------------------|-----------------|-----------------|---|--------|--|
| 12 | #6918982 | WA | 07-Sep-23 | 3. jangka waktu pelayanan | Selamat Pagi Bu, izin me follow up terkait Pengujian Agrixine Aquatic, sudah sampai di tahap apa ya Bu? | Ibu Septi | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Selamat siang ibu, mohon maaf untuk sekarang baru selesai uji efikasi. Selanjutnya tinggal analisa data.. | Tuntas | |
| 13 | #6918988 | WA | 07-Sep-23 | 2. Sistem, mekanisme, prosedur | Hallo min.. Saya ada kirim sampel GF pro untuk uji ulang apakah sudah diterima? | Ibu Anis Oktavia | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Mohon maaf ibu, untuk sampel belum kami terima bu.. | Tuntas | |
| 14 | #6918997 | WA | 08-Sep-23 | 3. jangka waktu pelayanan | Untuk uji lapang zerox sudah sampai mana prosesnya pak? | Ibu Ani | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Selamat siang ibu, mohon maaf untuk sekarang baru selesai uji efikasi. Selanjutnya tinggal analisa data.. | Tuntas | |
| 15 | #6919006 | WA | 11-Sep-23 | 2. Sistem, mekanisme, prosedur 3. jangka waktu pelayanan | Pagi pak Pak mohon diinfokan bagian analisa data uji lapang zerox ditunggu laporan uji lapangnya ya mks | Ibu Ani | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Selamat pagi ibu, baik akan kami sampaikan.. | Tuntas | |
| 16 | #6919018 | WA | 11-Sep-23 | 2. Sistem, mekanisme, prosedur | Assalamu'alaikum pak mohon maaf mengganggu waktunya,, kami mahasiswa dari UIN SMH Banten, Fadia Inaya, Yowanda Wulandari dan Khazinul fikri yang hari ini akan melaksanakan PKL di BPKIL, kami telah berada di BPKIL, tadi kami diberi arahan untuk menunggu di ruang tunggu diatas, izin bertanya pak untuk tahap selanjutnya bagaimana ya pak? Terimakasih Wassalamu'alaikum warahmatullahi Wabarakatuh | Fadia Inaya | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Wa'alaikumsalam, baik kak mohon menunggu sebentar ya kak, karena kami ada apel pagi dulu sebentar. Selanjutnya nanti akan ditemui pak Indra ya kak, terima kasih.. | Tuntas | |
| 17 | #6919042 | WA | 11-Sep-23 | 2. Sistem, mekanisme, prosedur | Selamat pagi ibu Ezra.. Perkenalkan saya Deni dari PT. Petrokimia Kayaku, Gresik, Jawa Timur. Punten ibu.. Saya mau konsultasi, terkait proses perpanjangan izin obat ikan.. Kebetulan saya PIC baru.. Mohon arahannya ibu.. | Bapak Deni | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Selamat pagi pak, baik untuk dapat dilakukan pengujian silahkan didaftarkan dulu produknya ke nomor berikut. Caranya ketik Info ke nomor WA ini 0813-8888-0364, lalu pilih konsultasi dokumen. Terima kasih.. | Tuntas | |
| 18 | #6919054 | WA | 11-Sep-23 | 5. produk pelayanan | Selamat pagi pak.. Jika ada jadwal Bimtek PJTOI periode berikutnya yang ada Sertifikasi PJTOI nya, tolong kami di info ya pak.. | Ibu Qatrin | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Selamat pagi ibu, baik bu.. | Tuntas | |

| | | | | | | | | | | | |
|----|----------|----|-----------|---------------------|--|--------------------------|-----------------|-----------------|---|--------|--|
| 19 | #6919093 | WA | 12-Sep-23 | 5. produk pelayanan | <p>Selamat pagi Ibu/Bapak Team BPKIL.</p> <p>1. Sesuai info dari Ibu/Bapak, bahwa nanti pada tgl 25 Sept 2023 ini akan dijadwalkan uji bersama untuk produk dari PT Marindolab yaitu SUPER RHODO.</p> <p>2. Sebagai informasi saat ini, kami juga menunggu jadwal dari BPKIL untuk uji bersama yaitu produk Super PS dan Mina PS yang belum ada jadwalnya.</p> <p>3. Produk SUPER RHODO, SUPER PS dan MINA PS, ini adalah produk dengan komposisi bakteri yang sama dan SOP pengujian yang sama, dimana :</p> <p>1. SUPER RHODO : untuk ekspor.</p> <p>2. SUPER PS : untuk budidaya udang.</p> <p>3. MINA PS : untuk budidaya ikan air tawar.</p> <p>Usulan kami, bagaimana jika untuk tanggal 25 Sept 2023 ini, dilakukan uji bersama untuk 3 produk ini sekaligus.</p> <p>Atau kalau tidak bisa 3 produk sekaligus, kami mengusulkan yang diuji bersama adalah SUPER PS (bukan SUPER RHODO), dengan pertimbangan SUPER PS ini adalah produk registrasi perpanjangan dan merupakan "produk utama dan produk dengan produksi terbanyak" di PT Marindolab", untuk meminimalkan masalah proses distribusi di lapangan.</p> <p>Besar harapan kami untuk pengertian dan kerjasamanya. Jadi mohon informasi ya Ibu/Bapak atas usulan kami ini. Terima kasih..</p> | Bapak Janser | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | <p>Selamat pagi pak..</p> <p>Mohon maaf pak, untuk uji bersama tetap sesuai rencana, hanya bisa 1 produk..</p> <p>Untuk sampel yang akan diujikan, boleh pak yang SUPER PS duluan, terima kasih..</p> | Tuntas | |
| 20 | #6919129 | WA | 13-Sep-23 | 5. produk pelayanan | <p>Selamat pagi, hasil lab. sample air dr PT. Prima Dwi Mitra sdh ada Pak/Bu?</p> | Bapak Haryoso | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | <p>Selamat pagi pak, untuk hasil uji belum semua selesai pak, masih diujikan dan yang baru selesainya TOM saja pak..</p> | Tuntas | |
| 21 | #6919147 | WA | 13-Sep-23 | 5. produk pelayanan | <p>Assalamu'allaikum, Selamat Siang Bapak/Ibu, Mohon maaf mengganggu waktunya Perkenalkan saya Istigfarilah mahasiswa Ilmu Perikanan UNTIRTA, Izin bertanya Pak/Bu untuk pengujian aktivitas enzim pencernaan (Amilase, Lipase, Protease) di laboratorium Bapak/Ibu apakah tersedia untuk saat ini. Terima kasih..</p> | Bapak Istigfarilah | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | <p>Wa'alaikumsalam Wr. Wb.</p> <p>Selamat siang ibu, untuk parameter tersebut kami belum bisa. Mungkin di BBPMSOH bisa bu. Terima kasih..</p> | Tuntas | |
| 22 | #7037080 | WA | 18-Sep-23 | 5. produk pelayanan | <p>Assalamualaikum pak/bu izin bertanya Di lab ada bakteri Streptococcus mutans gak?</p> | Ibu Mirawati | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | <p>Wa'alaikumsalam, mohon maaf ibu, kami tidak punya..</p> | Tuntas | |
| 23 | #7037083 | WA | 18-Sep-23 | 5. produk pelayanan | <p>Ass..pk..mau tanya..mohon arahan..sy mau uji lab. Tanah..unsur2nya trmasuk ap aj item2nya..bisa tdk ditmpt bpk..trims</p> | Bapak Wahyudi | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | <p>Wa'alaikumsalam, hanya bisa pH dan logam aja pak, yang lain tidak bisa..</p> | Tuntas | |
| 24 | #7037086 | WA | 20-Sep-23 | 1. persyaratan | <p>Selamat pagi ibu, punten mau bertanya untuk uji mutu biasanya membutuhkan sampel berapa banyak nggih bu?</p> | Bapak Deni Adi Kurniawan | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | <p>Selamat pagi pak, untuk sampel kami minta 8 pack dengan kemasan terkecil, misalnya 8 pack @ 100 g</p> | Tuntas | |

Ketua TPP

 Ezra Yuni

Serang, 9 Oktober 2023
 Admin Pengaduan

 Didik Santoso

**LAPORAN
MONITORING DAN EVALUASI
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
TRIWULAN IV TAHUN 2023**



**BALAI PENGUJIAN KESEHATAN IKAN DAN LINGKUNGAN SERANG
DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN BUDIDAYA
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
2023**

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 IV tahun 2023 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 banyak 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, 19 Januari 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 IV tahun 2023 terdapat sejumlah 109 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. 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 IV tahun 2023

| No | Bulan | Jumlah Pengaduan | Klasifikasi Pengaduan | Status Pengaduan |
|----|--------------|------------------|---------------------------|------------------|
| 1 | Oktober | 14 | Informatif (Laboratorium) | Selesai diproses |
| 2 | November | 59 | Informatif (Laboratorium) | Selesai diproses |
| 3 | Desember | 36 | Informatif (Laboratorium) | Selesai diproses |
| | Total | 109 | | |

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 IV tahun 2023 antara lain :

- a. Kurangnya sosialisasi terkait pengaduan masyarakat sehingga masyarakat/stakeholder maupun 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. Mengikuti Workshop Penanganan Pengaduan Masyarakat KKP yang diselenggarakan oleh Inspektorat Jenderal KKP
- b. Agar dapat dilakukan resosialisasi mengenai Pengaduan Masyarakat secara tatap muka atau online pada masyarakat/stakeholder dan atau seluruh pegawai Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan (BPKIL) Serang.

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 Oktober 2023

| 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 | #7037098 | WA | 02-Oct-23 | 2. sistem, mekanisme, dan prosedur | Selamat siang, ingin bertanya apakah paket sampel NUPRO AQUA-AD dari PT.Alltech sudah sampai bu? | Ibu Gendis | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Selamat pagi ibu, untuk sampel sudah ada bu.. | Tuntas | |
| 2 | #7037104 | WA | 06-Oct-23 | 5. produk pelayanan | Selamat pagi pak, permisi, kami dari Lab PSIKIH KLHK, izin bertanya, apakah laboratorium BPKIL menyediakan pengujian parameter makroinvertebrata bentos di perairan, atau adakah pakar mengenai bentos tersebut? | Bapak Muhammad Azzam | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Selamat pagi pak, mohon maaf pak kami belum bisa, kami fokus pada fitoplankton saja.. | Tuntas | |
| 3 | #7037107 | WA | 10-Oct-23 | 2. sistem, mekanisme, dan prosedur | Selamat siang pak, mohon ijin bertanya sampel milik PT. Solvit Bio Indonesia apakah sudah diterima, pak? Terima kasih sebelumnya | Ibu Nova | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Selamat pagi ibu, untuk sampel sudah ada bu.. | Tuntas | |
| 4 | #7037116 | WA | 11-Oct-23 | 3. jangka waktu pelayanan | Selamat siang pak, mohon info untuk hasil uji sampel probiotik cv. graha sirtu apa sudah selesai? | Bapak Rudy | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Selamat siang, untuk pengujian belum selesai pak.. | Tuntas | |
| 5 | #7037125 | WA | 13-Oct-23 | 3. jangka waktu pelayanan | Selamat siang ibu. Mohon maaf mengganggu. Saya Baend dari PT Tienyen International. Mau menanyakan apakah pengujian produk premix B228 for fish sdh selesai? Terima kasih sebelumnya bu. | Ibu Baend | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Selamat siang ibu, mohon maaf sebelumnya untuk pengujian belum selesai, kurang parameter Vitamin B3 bu.. | Tuntas | |
| 6 | #7037131 | WA | 16-Oct-23 | 3. jangka waktu pelayanan | Selamat siang Pa. kami PT ISSU Medika Veterindo. Sebelumnya kami mengajukan konsultasi dokumen untuk produk HEPATO Aquatic. Apakah sudah ada hasil evaluasinya Pa? terima kasih | Ibu Trisna | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Selamat siang ibu, mohon maaf sebelumnya untuk pengujian masih on proses.. | Tuntas | |
| 7 | #7077022 | WA | 16-Oct-23 | 2. sistem, mekanisme, dan prosedur 3. jangka waktu pelayanan | Selamat siang, saya Angeline Sekar mahasiswa dari Universitas Lampung, saya tertarik untuk magang di BPKIL, saya sudah mengirim surat resmi permohonan ijin PKL melalui email, ijin bertanya, kira kira berapa lama ya Pak/Bu dokumen PKL nya di proses ? Terima kasih sebelumnya | Angeline Sekar | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Selamat siang kak, terkait kegiatan magang silahkan bersurat terlebih dahulu melalui email lp2il.serang@gmail.com, terima kasih | Tuntas | |
| 8 | #7077049 | WA | 18-Oct-23 | 5. produk pelayanan | Assalamualaikum wr.wb selamat siang pak, sebelumnya mohon maaf mengganggu waktunya izin memperkenalkan diri, saya tini purwanti mahasiswa universitas mathla'ul anwar banten. Izin bertanya pak, apakah di BPKIL bisa untuk uji antikolesterol pakai spektrofotometri. Baik mungkin itu saja pak yang ingin saya tanyakan. Sebelumnya terimakasih banyak, Wassalamualaikum wr.wb | Tini Purwanti | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Wa'alaikumsalam Wr. Wb. Mohon maaf ibu untuk pengujian tersebut kami belum bisa.. | Tuntas | |

| | | | | | | | | | | | |
|----|----------|----|-----------|---|---|-------------------------------|-----------------|-----------------|---|--------|--|
| 9 | #7077058 | WA | 19-Oct-23 | 3. jangka waktu pelayanan | Selamat pagi ibu, mohon maaf mengganggu. Saya Baend dari PT Tienyen International. Mau menanyakan apakah uji produk premix B228 for fish sdh selesai? Terima kasih sebelumnya bu | Ibu Baend | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Selamat pagi, mohon maaf ibu pengujian masih belum selesai.. | Tuntas | |
| 10 | #7077076 | WA | 23-Oct-23 | 2. sistem, mekanisme, dan prosedur 5. produk pelayanan | Selamat Pagi Pak Rifqi. Mohon izin perkenalkan Kami dari PT. AQUBETA DIPOJAYA SEMARANG. izin menanyakan untuk konfirmasi pendaftaran Obat Ikan apakah bisa melalui BPKIL ya ? Terimakasih Sebelumnya | PT. AQUBETA DIPOJAYA SEMARANG | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Selamat pagi pak/bu, mohon maaf sebelumnya untuk dapat dilakukan pengujian silahkan produk didaftarkan terlebih dahulu ke sistem Si PRIMA. Caranya ketik Info ke nomor WA ini 0813-8888-0364, lalu pilih no. 1 konsultasi dokumen, terima kasih.. | Tuntas | |
| 11 | #7077088 | WA | 23-Oct-23 | 1. persyaratan 2. sistem, mekanisme, dan prosedur | Siang pak Rifki, pak mau tanya apakah sample aquazyme 1 sudah diterima? | Ibu Rosita | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Selamat siang ibu, untuk sampel sudah kami terima bu.. | Tuntas | |
| 12 | #7077103 | WA | 23-Oct-23 | 2. sistem, mekanisme, dan prosedur 9. kompetensi pelaksana | Selamat sore Kami sudah menerima hasil uji mutu obat ikan, apakah master seed yg terakhir kami kirim hasilnya sesuai klaim ? | Ibu Dana Icha | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Selamat sore ibu, mohon maaf sebelumnya untuk master seed tidak sesuai, hasil master seed yg dikirimkan : P. putida : Brevundimonas diminuta B. subtilis : Bacillus cereus L. plantarum : Athrophobium vaginae L. fermentum : tidak tumbuh lg ketika di subkultur | Tuntas | |
| 13 | #7077118 | WA | 23-Oct-23 | 5. produk pelayanan | Mau tanya bibit kakap putih pak | Bapak Saeful | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Selamat pagi pak, mohon maaf kami tidak punya pak.. | Tuntas | |
| 14 | #7077130 | WA | 31-Oct-23 | 2. sistem, mekanisme, dan prosedur | Selamat sore Bapak/Ibu, Mohon informasinya dari Bapak/Ibu mengenai sampel produk Vitalink VP 50180 yang telah kami kirimkan pada 19 Oktober 2023, apakah sampel tersebut sudah sampai dan diterima, Pak/Bu? Mohon maaf saya baru mengkonfirmasinya hari ini Pak/Bu. Terima kasih | Ibu Siti Maryamah | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Selamat sore ibu, untuk sampel sudah kami terima dan sekarang dalam proses pengujian.. | Tuntas | |

2. Penanganan konsultasi masyarakat bulan November 2023

| 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 | #7077058 | WA | 01-Nov-23 | 3. jangka waktu pelayanan | Selamat pagi ibu, mohon maaf mengganggu. Saya Baend dari PT Tienyen International. Mau menanyakan apakah uji produk premix B228 for fish sdh selesai? Terima kasih sebelumnya bu | Ibu Baend | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Selamat pagi, mohon maaf ibu pengujian masih belum selesai.. | Tuntas | |
| 2 | #7077076 | WA | 01-Nov-23 | 5. produk pelayanan | Selamat Pagi Pak Rifqi. Mohon izin perkenalkan Kami dari PT. AQUBETA DIPOJAYA SEMARANG. izin menanyakan untuk konfirmasi pendaftaran Obat Ikan apakah bisa melalui BPKIL ya ? Terimakasih Sebelumnya | PT. AQUBETA DIPOJAYA SEMARANG | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Selamat pagi pak/bu, mohon maaf sebelumnya untuk dapat dilakukan pengujian silahkan produk didaftarkan terlebih dahulu ke sistem Si PRIMA. Caranya ketik Info ke nomor WA ini 0813-8888-0364, lalu pilih no. 1 konsultasi dokumen, terima kasih.. | Tuntas | |
| 3 | #7077088 | WA | 01-Nov-23 | 2. sistem, mekanisme, dan prosedur | Siang pak Rifki, pak mau tanya apakah sample aquazyme 1 sudah diterima? | Ibu Rosita | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Selamat siang ibu, untuk sampel sudah kami terima bu.. | Tuntas | |
| 4 | #7077103 | WA | 02-Nov-23 | 2. sistem, mekanisme, dan prosedur | Selamat sore Kami sudah menerima hasil uji mutu obat ikan, apakah master seed yg terakhir kami kirim hasilnya sesuai klaim ? | Ibu Dana Icha | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Selamat sore ibu, mohon maaf sebelumnya untuk master seed tidak sesuai, hasil master seed yg dikirimkan : P. putida : Brevundimonas diminuta | Tuntas | |
| 5 | #7077118 | WA | 02-Nov-23 | 5. produk pelayanan | Mau tanya bibit kakap putih pak | Bapak Saeful | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Selamat pagi pak, mohon maaf kami tidak punya pak.. | Tuntas | |
| 6 | #7077130 | WA | 02-Nov-23 | 2. sistem, mekanisme, dan prosedur | Selamat sore Bapak/Ibu, Mohon informasinya dari Bapak/Ibu mengenai sampel produk Vitalink VP 50180 yang telah kami kirimkan pada 19 Oktober 2023, apakah sampel tersebut sudah sampai dan diterima, Pak/Bu? Mohon maaf saya baru mengkonfirmasi hari ini Pak/Bu. Terima kasih | Ibu Siti Maryamah | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Selamat sore ibu, untuk sampel sudah kami terima dan sekarang dalam proses pengujian.. | Tuntas | |
| 7 | #7122832 | WA | 03-Nov-23 | 2. sistem, mekanisme, dan prosedur | Selamat sore, izin bertanya bpk/ibu terkait proses produk kami Aquacell SHR Intraco. Terima kasih | Ibu Latiefa | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Selamat sore ibu, mohon maaf untuk produk tersebut masih belum selesai diuji bu.. | Tuntas | |
| 8 | #7122847 | WA | 03-Nov-23 | 2. sistem, mekanisme, dan prosedur | Selamat pagi pak. Boleh minta SOP titrimetri utk cek H2S. Soalnya klo Marindo pake spektrofotometer. Mau kami coba dg metode titrasi. Trimakasih. | Ibu Emi | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Selamat pagi ibu, mohon maaf sebelumnya ternyata kami sudah lama pakai spektrofotometer bu.. | Tuntas | |

| | | | | | | | | | | | |
|----|----------|----|-----------|--|--|------------------------------|-----------------|-----------------|---|--------|--|
| 9 | #7122859 | WA | 06-Nov-23 | 1. persyaratan | <p>Selamat siang. Mohon maaf saya izin bertanya terkait hasil uji produk Aquapro Grow Mineral milik PT Medion, pada dokumen A.C.I yang kami lampirkan terutama untuk COA, standar penetapan kadar yang kami cantumkan adalah min 80%. Tapi pada hasil uji dari BPKIL, standar kadar yang tercantum adalah 80-150%.</p> <p>Mohon infonya, untuk standad kadar zat aktif, sebenarnya BPKIL mengikuti standar dari perusahaan atau memiliki standar sendiri? Dan untuk standar mineral dari BPKIL, referensinya darimana ya? Terima kasih</p> | Ibu Riana Yuliana | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Selamat siang ibu, untuk standar mineral kami mengacu pada perdirjen berikut bu (terlampir), terima kasih.. | Tuntas | |
| 10 | #7122892 | WA | 07-Nov-23 | 5. produk pelayanan | <p>Assalamualaikum selamat pagi ibu mohon maaf mengganggu waktunya, saya ijin bertanya ibu apakah di BPKIL ini menerima mahasiswa yang akan kuliah kerja profesi (KKP) Bu? Terima kasih..</p> | Aas Setiawati | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Wa'alaikumsalam dan selamat pagi kak, silahkan bersurat terlebih dahulu melalui email lp2il.serang@gmail.com terima kasih.. | Tuntas | |
| 11 | #7122907 | WA | 08-Nov-23 | 3. jangka waktu pelayanan | <p>Selamat pagi, perkenalkan saya Nova dari PT. Solvit Bio Indonesia. Mohon ijin bertanya, terkait pengujian sampel kami belum ada hasilnya ya bu? Terima kasih sebelumnya</p> | Ibu Nova | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Selamat pagi ibu, mohon maaf untuk hasil uji sulfur yang disubkontrakkan ke PT. Saraswanti iya bu belum ada hasilnya.. | Tuntas | |
| 12 | #7122913 | WA | 09-Nov-23 | 5. produk pelayanan | <p>Selamat siang ibu, apakah bisa menerima sample untuk menghitung copy virus WSSV dari larutan DNA dengan metode qPCR. Berapa minimum vol larutan dan juga tarifnya?</p> | Ibu Anis Oktavia | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Selamat siang ibu, untuk larutan DNA (genom) cukup 10 ul dan untuk tarifnya 325rb/sampel.. | Tuntas | |
| 13 | #7122925 | WA | 10-Nov-23 | 1. persyaratan sistem, mekanisme, dan prosedur 2. 5. produk pelayanan | <p>Selamat siang Yth Balai Pengujian Kesehatan Ikan Dan Lingkungan (BPKIL) Serang Di Tempat</p> <p>Izin memperkenalkan diri nama saya Bekim Rubiatmi Dwi Handayani dari program studi Sains Lingkungan Kelautan, Institut Teknologi Sumatera.</p> <p>Izin bertanya bapak/ibu untuk program magang/ kerja praktek untuk jenjang s1 di BPKIL , apakah bisa? Dan jika bisa persyaratan dan mekanisme nya bagaimana ya bapak/ ibu?</p> | Bekim Rubiatmi Dwi Handayani | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Selamat siang kak, terkait kegiatan magang silahkan bersurat terlebih dahulu melalui email lp2il.serang@gmail.com, terima kasih | Tuntas | |
| 14 | #7122937 | WA | 13-Nov-23 | 3. jangka waktu pelayanan | <p>Selamat pagi Ibu. Ibu punten ya Bu saya nanya lagi trkait perosolv apakah sudah ada update Bu?</p> | Ibu Siska | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Selamat pagi ibu, untuk hasil uji sudah ada dan sudah lolos bu, kami buatkan segera LHUnya hari ini ya bu.. | Tuntas | |

| | | | | | | | | | | | |
|----|----------|----|-----------|------------------------------------|--|---|-----------------|-----------------|--|--------|--|
| 15 | #7122946 | WA | 14-Nov-23 | 3. jangka waktu pelayanan | Selamat pagi, mohon maaf apakah sampel Super Fish sudah ada hasil ujinya ? | Ibu Isti | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Selamat pagi ibu, untuk hasil uji masih belum ada bu. Untuk asam amino, ca panto dan vit. B12 belum selesai bu, karena parameter ujinya lumayan banyak.. | Tuntas | |
| 16 | #7122958 | WA | 15-Nov-23 | 2. sistem, mekanisme, dan prosedur | Hallo BPKIL, apakah paketan sampel produk super denkx 1 dan BionSea kami udah sampai ? | Ibu Sarah | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Hallo ibu, untuk sampel sudah kami terima barusan bu.. | Tuntas | |
| 17 | #7122961 | WA | 15-Nov-23 | 2. sistem, mekanisme, dan prosedur | Selamat siang Pak.. Mohon maaf mengganggu. Pak, terkait produk Sanolife Pro-W, PNBnya belum terbit ya Pak? | Ibu Yasinta | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Selamat siang ibu, mohon maaf sebelumnya untuk pnbp belum kami buat karena masih menunggu surat pengantarnya jadi.. | Tuntas | |
| 18 | #7176937 | WA | 16-Nov-23 | 2. sistem, mekanisme, dan prosedur | Bagaimana cara pendaftaran obat ikan sediaan probiotik | PT. Bididaya Ikan Proganik Teknologi Akuakultur | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Terkait cara pendaftaran obat ikan sediaan probiotik mungkin bisa dilihat perdirjen berikut pak (terlampir), terima kasih.. | Tuntas | |
| 19 | #7176940 | WA | 16-Nov-23 | 2. sistem, mekanisme, dan prosedur | Assalamualaikum, selamat pagi.. izin mengabari hari ini rencananya saya ingin mengambil preparat atas nama Retno, terima kasih.. | Retno Wahyu | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Wa'alaikumsalam, baik kak silahkan kami tunggu.. | Tuntas | |
| 20 | #7176943 | WA | 16-Nov-23 | 5. produk pelayanan | Assalamualaikum, selamat pagi. Saya ingin menanyakan terkait pengujian manosa menggunakan HPLC apa bisa ya pak/bu? Terima kasih | Hilma Nahwa | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Wa'alaikumsalam ibu, mohon maaf untuk parameter tersebut kami belum bisa bu.. | Tuntas | |
| 21 | #7176952 | WA | 16-Nov-23 | 2. sistem, mekanisme, dan prosedur | Assalamualaikum Wr. Wb. Selamat pagi, saya Nurul Sela dari Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Izin konfirmasi, insya Allah hari ini saya akan mengambil hasil preparat ke tempat. Terima kasih.. | Nurul Sela | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Wa'alaikumsalam, baik kak silahkan kami tunggu.. | Tuntas | |
| 22 | #7176961 | WA | 16-Nov-23 | 5. produk pelayanan | Sore pak/bu, apakah di lab. Bapak/ibu bisa cek mikroplastik sampel ikan? Terima kasih | Herna Uly | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Wa'alaikumsalam ibu, mohon maaf untuk parameter tersebut kami belum bisa bu.. | Tuntas | |
| 23 | #7176967 | WA | 18-Nov-23 | 2. sistem, mekanisme, dan prosedur | Selamat siang, saya gabriela dari PT. Haida Surabaya Trading. mohon maaf mengganggu waktunya. untuk sampel yang kami kirim, nama sampel: Propioacid untuk saat ini status sampel apakah sudah dalam tahap pemeriksaan ya? terima kasih | Ibu Gabriela | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Selamat pagi ibu, mohon maaf sebelumnya untuk sampel belum kami ujikan karena dokumen masih dalam tahap evaluasi.. | Tuntas | |

| | | | | | | | | | | | |
|----|----------|----|-----------|------------------------------------|---|-------------------------|-----------------|-----------------|--|--------|--|
| 24 | #7176982 | WA | 20-Nov-23 | 2. sistem, mekanisme, dan prosedur | Pagi pak.. revisinya sudah ada. Enaknya langsung saya submit aja atau consult dulu yaa seperti kemarin? | Bapak Vivaldi | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Selamat pagi pak, terkait perbaikan dokumen teknis silahkan langsung submit saja pak ke aplikasi.. | Tuntas | |
| 25 | #7177003 | WA | 21-Nov-23 | 2. sistem, mekanisme, dan prosedur | Selamat pagi pak, mohon info kami ingin aju uji mutu ulang produk desinfektan kami yaitu produk Desikyx, cara aju mohon bagaimana ya pak? | Bapak Setiawan | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Selamat pagi pak, apabila tidak ada perubahan pada dokumen sebelumnya maka cukup mengirimkan sampelnya saja pak.. | Tuntas | |
| 26 | #7177012 | WA | 22-Nov-23 | 2. sistem, mekanisme, dan prosedur | Selamat pagi pak Rifki. Saya Fathan dari PT. Seita Sukses Makmur Surabaya. Saya ingin mengajukan permohonan uji mutu ulang produk SEITA Bacillus. Untuk dokumen yang diperlukan apakah masih form ACI dan COA atau ada form lain ? Terima kasih | Bapak M. Fathan | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Selamat pagi pak, iya benar pak masih form ACI form ACI dan COA. Apabila tidak ada perubahan pada dokumen sebelumnya maka cukup mengirimkan sampelnya saja pak.. | Tuntas | |
| 27 | #7177027 | WA | 22-Nov-23 | 3. jangka waktu pelayanan | Selamat Pagi lab KKP, Mau tanya, apakah hasil uji mutu Super Fish blm release ? | Ibu Isti | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Selamat pagi ibu, mohon maaf ibu untuk pengujian masih belum selesai.. | Tuntas | |
| 28 | #7177033 | WA | 22-Nov-23 | 3. jangka waktu pelayanan | Selamat pagi pak. Mau tanya, untuk Pengujian mutu Probiot M1 - PT Nugen, apakah sudah ada tagihan kode billing untuk pembayarannya ? | Ibu Bunga | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Selamat pagi ibu, mohon maaf dikarenakan di lab. masih mengerjakan sampel sebelumnya dan belum selesai, maka sampel Probiot M1 belum bisa diujikan. Untuk kode billing nanti akan kami buat ketika sampel sudah mau diujikan ya bu.. | Tuntas | |
| 29 | #7177045 | WA | 23-Nov-23 | 2. sistem, mekanisme, dan prosedur | Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh... Selamat sore pak/bu. Mohon maaf mengganggu waktunya, saya izin mengkonfirmasi terkait Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang insyaallah akan direncanakan pada tanggal 02 Januari hingga 10 Febuari 2023 di Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan, Kabupaten Serang, Banten. Maksud dan tujuan saya menghubungi bapak/ibu, ingin mengkonfirmasi terkait salah satu teman kami atas nama Merlin Susan Norya Safitri tidak dapat mengikuti PKL karena satu dan lain hal, untuk hal tersebut apakah bisa digantikan dengan teman kami yang lain ya pak/bu? Terimakasih sebelumnya, Wasalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh | Bapak Muhammad Gushafit | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Wa'alaikumsalam Wr. Wb. Boleh kak silahkan.. | Tuntas | |
| 30 | #7177054 | WA | 24-Nov-23 | 5. produk pelayanan | Selamat siang ibu/bapak, mohon maaf mengganggu waktunya, di BPKIL apakah bisa uji untuk glycine? | Ibu Nur Indah sari | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Selamat siang ibu, mohon maaf untuk parameter tersebut kami bisa bu, terima kasih | Tuntas | |
| 31 | #7177066 | WA | 24-Nov-23 | 5. produk pelayanan | Assalamualaikum, Selamat malam bapak/ibu saya atas nama Wahdaniatul Amin Taruna Politeknik KP Bone, Provinsi Sulawesi Selatan, Mohon izin bertanya Bapak/Ibu apakah di Bpkil Serang Menerima Mahasiswa Praktik/Magang? | Wahdaniatul Amin | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Wa'alaikumsalam kak, pada prinsipnya kami menerima. Silahkan bersurat saja via email, terima kasih.. | Tuntas | |
| 32 | #7177081 | WA | 27-Nov-23 | 3. jangka waktu pelayanan | Selamat pagi pak, mohon izin bertanya pak, untuk evaluasi dokumen Uji Mutu Natuzyyme Aquatic dari PT Agroveta Husada Dharma apakah blm ya pak? Terima kasih | Ibu Adreanna | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Selamat pagi ibu, mohon maaf sebelumnya untuk sekarang statusnya sedang dibuatkan surat pengantar pengujian bu, oleh Dit. POI KKP | Tuntas | |

| | | | | | | | | | | | |
|----|----------|----|-----------|--|---|---|-----------------|-----------------|--|--------|--|
| 33 | #7176799 | WA | 27-Nov-23 | 1. persyaratan sistem, mekanisme, dan prosedur | 2. Selamat pagi pak Rifki. Saya Fathan dari PT. Seita Sukses Makmur Surabaya. Saya ingin mengajukan permohonan uji mutu ulang produk SEITA Bacillus. Untuk dokumen yang diperlukan apakah masih form ACI dan COA atau ada form lain ? Terima kasih | Bapak M. Fathan | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Selamat pagi pak, iya benar pak masih form ACI form ACI dan COA. Apabila tidak ada perubahan pada dokumen sebelumnya maka cukup mengirimkan sampelnnya saja pak.. | Tuntas | |
| 34 | #7176826 | WA | 27-Nov-23 | 3. jangka waktu pelayanan | Selamat Pagi lab KKP, Mau tanya, apakah hasil uji mutu Super Fish blm release ? | Ibu Isti | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Selamat pagi ibu, mohon maaf ibu untuk pengujian masih belum selesai.. | Tuntas | |
| 35 | #7176844 | WA | 27-Nov-23 | 3. jangka waktu pelayanan | Selamat pagi pak. Mau tanya, untuk Pengujian mutu Probiot M1 - PT Nugen, apakah sudah ada tagihan kode billing untuk pembayarannya ? | Ibu Bunga | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Selamat pagi ibu, mohon maaf dikarenakan di lab. masih mengerjakan sampel sebelumnya dan belum selesai, maka sampel Probiot M1 belum bisa diujikan. Untuk kode billing nanti akan kami buat ketika sampel sudah mau diujikan ya bu.. | Tuntas | |
| 36 | #7177090 | WA | 27-Nov-23 | 1. persyaratan sistem, mekanisme, dan prosedur | 2. Assalamualaikum wr wb, Selamat siang bapak/ibu Izin memperkenalkan diri, saya Indah Virga Dhara dari pendidikan biologi untirta. Saya berniat untuk menguji sampel perairan (kandungan nitrat, dan fosfat). Apakah untuk botol HDPE yg dipakai boleh 1 botol saja ukuran 1 liter, namun untuk ujinya include 2 pengujian? Terima kasih, Wassalamualaikum wr wb | Indah Virga Dhara | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Wa'alaikumsalam Wr. Wb. Boleh kak silahkan.. | Tuntas | |
| 37 | #7177111 | WA | 27-Nov-23 | 2. sistem, mekanisme, dan prosedur | Selamat sore pak.. Pak izin bertanya apakah untuk pengujian kali ini kami menerima sertifikat hasil uji dari BPKIL kah? Terima kasih | Ibu Devy | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Selamat sore ibu, untuk sertifikat hasil uji nanti kami kirimkan minggu ini bu sekaligus dengan yang Xylanase ya, terima kasih.. | Tuntas | |
| 38 | #7177117 | WA | 27-Nov-23 | 2. sistem, mekanisme, dan prosedur | Selamat siang, izin bertanya bpk/ibu mengenai hasil uji produk Aquacell MIN FHS Intraco, Aquacell MIN SHR Intraco, Aquacell MIN C FSH CAN 51085. Untuk sekarang tidak ada cetaknya ya bu? Terima kasih | Ibu Latiefa | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Selamat siang ibu, untuk hasil uji sudah ada di aplikasi bu dan untuk hardcopy nanti kami usahakan kirimkan minggu ini ya bu, terima kasih.. | Tuntas | |
| 39 | #7176688 | WA | 28-Nov-23 | 2. sistem, mekanisme, dan prosedur | Bagaimana cara pendaftaran obat ikan sediaan probiotik | PT. Bididaya Ikan Proganik Teknologi Akuakultur | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Terkait cara pendaftaran obat ikan sediaan probiotik mungkin bisa dilihat perdirjen berikut pak (terlampir), terima kasih.. | Tuntas | |
| 40 | #7176706 | WA | 28-Nov-23 | 3. jangka waktu pelayanan | Assalamualaikum, selamat pagi.. izin mengabari hari ini rencananya saya ingin mengambil preparat atas nama Retno, terima kasih.. | Retno Wahyu | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Wa'alaikumsalam, baik kak silahkan kami tunggu.. | Tuntas | |

| | | | | | | | | | | | |
|----|----------|----|-----------|--|---|--------------------|-----------------|-----------------|--|--------|--|
| 41 | #7176859 | WA | 28-Nov-23 | 5. produk pelayanan | Selamat siang ibu/bapak, mohon maaf mengganggu waktunya, di BPKIL apakah bisa uji untuk glycine? | Ibu Nur Indah sari | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Selamat siang ibu, mohon maaf untuk parameter tersebut kami bisa bu, terima kasih | Tuntas | |
| 42 | #7176871 | WA | 28-Nov-23 | 5. produk pelayanan | Assalamualaikum, Selamat malam bapak/ibu saya atas nama Wahdaniatul Amin Taruna Politeknik KP Bone, Provinsi Sulawesi Selatan, Mohon izin bertanya Bapak/Ibu apakah di Bpkil Serang Menerima Mahasiswa Praktik/Magang? | Wahdaniatul Amin | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Wa'alaikumsalam kak, pada prinsipnya kami menerima. Silahkan bersurat saja via email, terima kasih.. | Tuntas | |
| 43 | #7176724 | WA | 28-Nov-23 | 5. produk pelayanan | Assalamualaikum, selamat pagi. Saya ingin menanyakan terkait pengujian manosa menggunakan HPLC apa bisa ya pak/bu? Terima kasih | Hilma Nahwa | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Wa'alaikumsalam ibu, mohon maaf untuk parameter tersebut kami belum bisa bu.. | Tuntas | |
| 44 | #7176952 | WA | 28-Nov-23 | 2. sistem, mekanisme, dan prosedur | Assalamualaikum Wr. Wb. Selamat pagi, saya Nurul Sela dari Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Izin konfirmasi, insya Allah hari ini saya akan mengambil hasil preparat ke tempat. Terima kasih.. | Nurul Sela | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Wa'alaikumsalam, baik kak silahkan kami tunggu.. | Tuntas | |
| 45 | #7176730 | WA | 28-Nov-23 | 5. produk pelayanan | Sore pak/bu, apakah di lab. Bapak/ibu bisa cek mikroplastik sampel ikan? Terima kasih | Herna Uly | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Wa'alaikumsalam ibu, mohon maaf untuk parameter tersebut kami belum bisa bu.. | Tuntas | |
| 46 | #7177123 | WA | 28-Nov-23 | 1. persyaratan sistem, mekanisme, dan prosedur | 2. Selamat siang pak, mohon info untuk pengiriman sampel uji mutu, perlu disertai dengan dokumen apa saja ya? terima kasih | Ibu Trisna | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Selamat siang ibu, cukup sampelnya saja bu.. | Tuntas | |
| 47 | #7177159 | WA | 29-Nov-23 | 4. biaya/ tarif | Assalamu'alikum pak lip, punten sebelumnya boleh saya tau list harga analisa kualitas air semua parameter? Terima kasih | Bapak David | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Wa'alaikumsalam pak, terlampir kami sampaikan daftar harganya pak.. | Tuntas | |
| 48 | #7177129 | WA | 29-Nov-23 | 1. persyaratan sistem, mekanisme, dan prosedur | 2. Selamat pagi Bapak/Ibu, mohon maaf mengganggu sebelumnya. Mohon ijin bertanya, rencananya kami akan mengirimkan sampel untuk diuji ulang kembali pada produk VIT SHRIMP PX 0.25.yg sebelumnya sudah diuji namun hasilnya TMS. Apakah betul Pak/Bu, kami hanya perlu mengirimkan sampelnya yang baru saja ya untuk VIT SHRIMP PX 0.25 pengujian ulang tersebut? Terimakasih sebelumnya Bapak/Ibu. | Ibu Riska | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Selamat pagi ibu, apabila tidak ada perubahan pada dokumen sebelumnya maka cukup mengirimkan sampelnya saja bu, terima kasih.. | Tuntas | |

| | | | | | | | | | | | |
|----|----------|----|-----------|--|--|-------------------------|-----------------|-----------------|---|--------|--|
| 49 | #7176880 | WA | 29-Nov-23 | 3. jangka waktu pelayanan | Selamat pagi pak, mohon izin bertanya pak, untuk evaluasi dokumen Uji Mutu Natuzyme Aquatic dari PT Agroveta Husada Dharma apakah blm ya pak? Terima kasih | Ibu Adreanna | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Selamat pagi ibu, mohon maaf sebelumnya untuk sekarang statusnya sedang dibuatkan surat pengantar pengujian bu, oleh Dit. POI KKP | Tuntas | |
| 50 | #7176889 | WA | 29-Nov-23 | 1. persyaratan sistem, mekanisme, dan prosedur | 2. Assalamualaikum wr wb, Selamat siang bapak/ibu Izin memperkenalkan diri, saya Indah Virga Dhara dari pendidikan biologi untirta. Saya berniat untuk menguji sampel perairan (kandungan nitrat, dan fosfat). Apakah untuk botol HDPE yg dipakai boleh 1 botol saja ukuran 1 liter, namun untuk ujinya include 2 pengujian? Terima kasih, Wassalamualaikum wr wb | Indah Virga Dhara | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Wa'alaikumsalam Wr. Wb. Boleh kak silahkan.. | Tuntas | |
| 51 | #7177147 | WA | 30-Nov-23 | 1. persyaratan sistem, mekanisme, dan prosedur | 2. Selamat pagi pak, Izin menginfokan jika kami mau mengantarkan sampel Aquavac Irido V (4 botol @5000ds) hari ini ya, nanti yg mengantarkan a/n Pak Widodo dan untuk penyimpanan nanti mohon pada suhu 2-8 Celcius ya pak, terima kasih.. | Ibu Ayu | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Selamat pagi ibu, baik terima kasih atas informasinya bu.. | Tuntas | |
| 52 | #7176742 | WA | 30-Nov-23 | 2. sistem, mekanisme, dan prosedur | Selamat siang, saya gabriela dari PT. Haida Surabaya Trading. mohon maaf mengganggu waktunya. untuk sampel yang kami kirim, nama sampel: Propioacid untuk saat ini status sampel apakah sudah dalam tahap pemeriksaan ya? terima kasih | Ibu Gabriela | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Selamat pagi ibu, mohon maaf sebelumnya untuk sampel belum kami ujikan karena dokumen masih dalam tahap evaluasi.. | Tuntas | |
| 53 | #7176754 | WA | 30-Nov-23 | 2. sistem, mekanisme, dan prosedur | Pagi pak.. revisinya sudah ada. Enaknya langsung saya submit aja atau consult dulu yaa seperti kemarin? | Bapak Vivaldi | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Selamat pagi pak, terkait perbaikan dokumen teknis silahkan langsung submit saja pak ke aplikasi.. | Tuntas | |
| 54 | #7176781 | WA | 30-Nov-23 | 2. sistem, mekanisme, dan prosedur | Selamat pagi pak, mohon info kami ingin aju uji mutu ulang produk desinfektan kami yaitu produk Desikyx, cara aju mohon bagaimana ya pak? | Bapak Setiawan | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Selamat pagi pak, apabila tidak ada perubahan pada dokumen sebelumnya maka cukup mengirimkan sampelnya saja pak.. | Tuntas | |
| 55 | #7176856 | WA | 30-Nov-23 | 1. persyaratan sistem, mekanisme, dan prosedur | 2. Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh... Selamat sore pak/bu. Mohon maaf mengganggu waktunya, saya izin mengkonfirmasi terkait Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang insyaallah akan direncanakan pada tanggal 02 Januari hingga 10 Febuari 2023 di Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan, Kabupaten Serang, Banten. Maksud dan tujuan saya menghubungi bapak/ibu, ingin mengkonfirmasi terkait salah satu teman kami atas nama Merlin Susan Norya Safitri tidak dapat mengikuti PKL karena satu dan lain hal, untuk hal tersebut apakah bisa digantikan dengan teman kami yang lain ya pak/bu? Terimakasih sebelumnya, Wasalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh | Bapak Muhammad Gushafit | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Wa'alaikumsalam Wr. Wb. Boleh kak silahkan.. | Tuntas | |

| | | | | | | | | | | | |
|----|----------|----|-----------|--|--|---|-----------------|-----------------|---|--------|--|
| 56 | #7176880 | WA | 30-Nov-23 | 3. jangka waktu pelayanan | Selamat pagi pak, mohon izin bertanya pak, untuk evaluasi dokumen Uji Mutu Natuzyme Aquatic dari PT Agroveta Husada Dharma apakah blm ya pak? Terima kasih | Ibu Adreanna | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Selamat pagi ibu, mohon maaf sebelumnya untuk sekarang statusnya sedang dibuatkan surat pengantar pengujian bu, oleh Dit. POI KKP | Tuntas | |
| 57 | #7176889 | WA | 30-Nov-23 | 1. persyaratan sistem, mekanisme, dan prosedur | 2. Assalamualaikum wr wb, Selamat siang bapak/ibu Izin memperkenalkan diri, saya Indah Virga Dhara dari pendidikan biologi untirta. Saya berniat untuk menguji sampel perairan (kandungan nitrat, dan fosfat). Apakah untuk botol HDPE yg dipakai boleh 1 botol saja ukuran 1 liter, namun untuk ujinya include 2 pengujian? Terima kasih, Wassalamualaikum wr wb | Indah Virga Dhara | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Wa'alaikumsalam Wr. Wb. Boleh kak silahkan.. | Tuntas | |
| 58 | #7176592 | WA | 30-Nov-23 | 1. persyaratan sistem, mekanisme, dan prosedur | 2. Bagaimana cara pendaftaran obat ikan sediaan probiotik | PT. Bididaya Ikan Proganik Teknologi Akuakultur | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Terkait cara pendaftaran obat ikan sediaan probiotik mungkin bisa dilihat perdirjen berikut pak (terlampir), terima kasih.. | Tuntas | |
| 59 | #7176613 | WA | 30-Nov-23 | 5. produk pelayanan | Assalamualaikum, selamat pagi.. izin mengabari hari ini rencananya saya ingin mengambil preparat atas nama Retno, terima kasih.. | Retno Wahyu | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Wa'alaikumsalam, baik kak silahkan kami tunggu.. | Tuntas | |

3. Penanganan konsultasi masyarakat bulan Desember 2023

| 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 | #7200496 | WA | 01-Dec-23 | 2. sistem, mekanisme, dan prosedur 3. jangka waktu pelayanan | Selamat pagi pak/bu, untuk uji farmakokinetik produk kami apakah sudah ada update? | Ibu Bintang PT. HENDY PHARMINDO | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Selamat pagi ibu, mohon maaf sebelumnya untuk update masih belum ada. Minggu depan baru akan kami kerjakan, kemarin baru selesai mencari ikan dan sekarang masih proses aklimatisasi. Mohon maaf ya bu atas keterlambatannya, terima kasih.. | Tuntas | |
| 2 | #7224154 | WA | 01-Dec-23 | 4. biaya/ tarif | Assalamualaikum, Izin untuk bertanya biaya uji lab.. | Bapak Alek Kusmawan | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Wa'alaikumsalam, berikut pak.. https://kkp.go.id/an-component/media/upload-gambar-pendukung/LP2IL%20SERANG/Tarif%20Jasa%202023.pdf | Tuntas | |
| 3 | #7224187 | WA | 01-Dec-23 | 3. jangka waktu pelayanan | Selamat siang pak, mau tanya hasil cek PCR apa sudah selesai dari CBA, terima kasih.. | Bapak Halim | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Selamat siang, mohon maaf masih dalam proses pengujian pak.. | Tuntas | |
| 4 | #7224214 | WA | 05-Dec-23 | 3. jangka waktu pelayanan | Selamat pagi, mohon info hasil uji lab. probiotik merk GDM apa sudah selesai? | Bapak Rudy Beny | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Selamat pagi pak, mohon maaf untuk pengujian masih belum selesai.. | Tuntas | |
| 5 | #7224217 | WA | 05-Dec-23 | 3. jangka waktu pelayanan | Selamat sore BPKIL KKP, uji mutu Super Fish blm selesai kah? Mohon infonya mksh | Ibu Isti | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Selamat sore ibu, untuk pengujian masih belum selesai bu.. | Tuntas | |
| 6 | #7224226 | WA | 06-Dec-23 | 2. sistem, mekanisme, dan prosedur 6. penanganan pengaduan, saran dan masukan | Assalamualaikum wr wb.. Pak maaf, mau tnya, untuj hasil ini kan sudah keluar dan kesimpulan hasilnya tidak memnuhi syarat mutu.. Ini kami, uji lagi atau gmb pak? Mohon petunjuknya.. | Pak Mahfud | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Wa'alaikumsalam pak, iya pak untuk pengujian sudah kami ulang 3 kali tapi hasilnya tetap tidak memnuhi syarat mutu, makanya kemarin waktu pengujiannya lama.. Apabila mau diujikan ulang boleh pak silahkan, tapi mungkin harus dievaluasi dulu di internal kira-kira yang menjadi penyebabnya apa, terima kasih.. | Tuntas | |
| 7 | #7224250 | WA | 06-Dec-23 | 2. sistem, mekanisme, dan prosedur | Selamat pagi pak, mohon izin bertanya pak. Untuk evaluasi dokumen Uji Mutu Natuzyme Aquatic ini apakah statusnya masih sedang dibuatkan surat pengantar dari POI pak? Terima kasih | Ibu Adreanna | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Selamat pagi ibu, iya bu benar.. Mungkin ibu bisa konfirmasi langsung ke POI terkait suratnya, terima kasih.. | Tuntas | |
| 8 | #7224262 | WA | 06-Dec-23 | 2. sistem, mekanisme, dan prosedur | Assalamualaikum Bu, ingin bertanya cara pembayaran kode billing Simponi bagaimana ya Bu? Apakah ada panduannya Bu, soalnya berbeda dengan transfer biasanya sudah saya coba kemarin dengan m banking namun belum bisa Bu, saya pakai m banking BNI bu.. | Bapak Faishal Zulkarnain | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Wa'alaikumsalam, berikut pak mungkin bisa membantu, terima kasih.. <ul style="list-style-type: none"> • Pilih Transaksi • Pilih Pembelian/Pembayaran • Pilih Pembayaran Tagihan • Pilih Penerimaan Negara • Pilih Pajak/PNPB.Cukai • Masukkan Kode Billing | Tuntas | |

| | | | | | | | | | | | |
|----|----------|----|-----------|------------------------------------|---|--|-----------------|-----------------|--|--------|--|
| 9 | #7224271 | WA | 06-Dec-23 | 3. jangka waktu pelayanan | Selamat pagi pak, saya Amril dari PT. Biosindo Mitra Jaya. saya mau tanya untuk dokumen formulir pendaftaran saya apakah sudah selesai dikoreksi? | Bapak Amril | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Selamat pagi ibu, mohon maaf sebelumnya untuk dokumen teknis belum sempat dievaluasi dikarenakan yang bersangkutan minggu ini sedang dinas luar. Jika sudah ada nanti kami informasikan lebih lanjut ya bu, terima kasih.. | Tuntas | |
| 10 | #7224283 | WA | 07-Dec-23 | 4. biaya/ tarif | Assalamualaikum, selamat pagi Bapak/Ibu. Perkenalkan nama saya Mustika dari PT. BBJ. Mohon maaf mengganggu waktunya. Izin bertanya terkait PCR untuk udang. Apakah ada list harga untuk PCR? | Ibu Mustika | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Wa'alaikumsalam dan selamat pagi bu, berikut bu list harga nya.. https://kkp.go.id/an-component/media/upload-gambar-pendukung/LP2IL%20SERANG/Tarif%20Jasa%202023.pdf | Tuntas | |
| 11 | #7224319 | WA | 07-Dec-23 | 4. biaya/ tarif | Siang ibu bapak, sy mau minta list harga pengecekan kualitas air, terima kasih.. | Ibu Sofa | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Wa'alaikumsalam, berikut bu list harga nya.. https://kkp.go.id/an-component/media/upload-gambar-pendukung/LP2IL%20SERANG/Tarif%20Jasa%202023.pdf | Tuntas | |
| 12 | #7224334 | WA | 08-Dec-23 | 3. jangka waktu pelayanan | Selamat siang Pak.. Pak, mau tanya mengenai Sanolife Pro-2, kapan sekiranya pengujiannya akan selesai? Terima kasih | Ibu Yasinta | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Selamat siang ibu, untuk pengujian mudah-mudahan akhir tahun sudah selesai bu, minggu depan masih mau di streak ulang buat nyari subtilis nya bu, subtilisnya belum ketemu.. | Tuntas | |
| 13 | #7224346 | WA | 11-Dec-23 | 2. sistem, mekanisme, dan prosedur | Selamat pagi pak, kami pt isu medika veterindo. maaf pa mau tanya untuk produk kami Hepato Aq apakah sudah masuk proses uji mutu? terima kasih | Ibu Trisna | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Selamat pagi ibu, untuk produk belum kami ujikan karena belum ada surat pengantar pengujiannya.. Dit. POI belum mengupload suratnya ke aplikasi Smart PRIMA bu.. | Tuntas | |
| 14 | #7224352 | WA | 11-Dec-23 | 5. produk pelayanan | Assalamu'alaikum Wr. Wb. Kami dari UPT Lab. Keskanling Bangil Pasuruan Jawa Timur berencana tgl 18-20 ke UPT BPKIL Serang untuk melakukan study banding, untuk surat menyusul. Apkh di tanggal tsb bisa menerima kami, terima kasih | UPT Lab. Keskanling Bangil Pasuruan Jawa Timur | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Wa'alaikumsalam ibu, Mohon maaf sebelumnya untuk tanggal tersebut sampai akhir tahun personel lab. kami banyak yang cuti, kemungkinan bisa di tahun depan bu.. | Tuntas | |
| 15 | #7224358 | WA | 11-Dec-23 | 3. jangka waktu pelayanan | Assalamualaikum, saya ika dari PT Tienyen. Mau menanyakan untuk uji premix 2218 dan 2233 apakah sudah selesai uji ya bu.. | Ibu Ika Kusnia | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Wa'alaikumsalam ibu, Mohono maaf untuk pengujian belum selesai bu. Mudah-mudahan sebelum tanggal 12 Januari sudah selesai ya bu.. | Tuntas | |
| 16 | #7224370 | WA | 11-Dec-23 | 2. sistem, mekanisme, dan prosedur | Selamat pagi, informasi dari kurir, untuk dokumen dan sampel kami telah diterima Bp. Tamam (security) bu, terima kasih.. | Bapak Malik | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Selamat pagi pak, baik terima kasih atas informasinya.. | Tuntas | |

| | | | | | | | | | | | |
|----|----------|----------|-----------|--|--|---------------------------------|-----------------|-----------------|---|--------|--|
| 17 | #7247563 | WA | 11-Dec-23 | 5. produk pelayanan 13. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Assalamualaikum, selamat pagi pak/bu. Izin bertanya rencananya kami sampai di BPKIL Serang pada hari sabtu, 30 desember 2023. Mengingat tanggal 30 desember 2023 bukan hari kerja, Untuk hal tersebut apakah bisa ya pak/bu? | Muhammad Gushafit | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Wa'alaikumsalam Wr. Wb. Boleh kak silahkan, nanti tinggal hunungi satpam saja.. | Tuntas | |
| 18 | #7247575 | Langsung | 12-Dec-23 | 5. produk pelayanan 8. sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas 13. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Assalamualaikum, selamat pagi Bu/pak. Izin bertanya terkait asrama atau mess tersedia atau tidak ya Bu/pak, untuk 2 perempuan dan 1 laki laki? rencananya saya dan rekan yang lainnya untuk keberangkatan ke BPKIL pada tanggal 26 Desember 2023 ya Bu/pak, Terimakasih Bu/pak | Bekim Rubiatmi Dwi Handayani | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Wa'alaikumsalam Wr. Wb. Boleh kak silahkan, nanti tinggal hunungi satpam saja ya.. | Tuntas | |
| 19 | #7247578 | WA | 12-Dec-23 | 2. sistem, mekanisme, dan prosedur | Assalamualaikum. Selamat pagi. Ibu mohon konfirmasinya yah klu isolat bakterinya sudah di kirim? | Ibu Ismiyati | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Wa'alaikumsalam dan selamat pagi, untuk isolat sedang dipacking bu, untuk pengiriman akan kami usahakan harti ini bu.. | Tuntas | |
| 20 | #7247593 | WA | 12-Dec-23 | 3. jangka waktu pelayanan | Selamat siang bu...mau menanyakan hasil...apakah sudah sli yah bu? | Ibu Siti Fitriyah | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Selamat siang ibu, untuk hasil uji kami usahakan nanti sore selesai ya bu, sekarang sedang mengolah datanya.. | Tuntas | |
| 21 | #7247596 | WA | 13-Dec-23 | 2. sistem, mekanisme, dan prosedur 3. jangka waktu pelayanan | Pagi pak. Hari jumat kemarin kami sudah kirim sampel uji mutu PROBIONT M1 ke BPKIL ya pak.. Untuk ujinya saat ini sedang antri atau langsung diuji ya pak ? | Ibu Bunga | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Selamat pagi ibu, mohon maaf sbelumnya untuk pengujian PROBIONT M1 waktunya mundur bu, karena sampel yang sudah masuk sebelumnya ada pengulangan pengujian karena hasilnya kurang baik.. Kemungkinan pengujiannya di tahun depan bu.. | Tuntas | |
| 22 | #7247617 | WA | 13-Dec-23 | 3. jangka waktu pelayanan | Selamat pagi pak bu, Mohon info utk kelanjutan uji lapang intro 25 cair kami bagaimana ya.. | Ibu Yuyun | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Selamat pagi ibu, mohon maaf sebelumnya untuk saat ini masih proses pengujian sampel bu.. | Tuntas | |
| 23 | #7247626 | WA | 13-Dec-23 | 5. produk pelayanan | Assalamualaikum, Ibu mohon ijin apakah bsk kami bs berkunjung ke lab kelautan dan perikanan Serang? | Ibu Irma | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Wa'alaikumsalam, boleh bu silahkan.. | Tuntas | |
| 24 | #7247638 | WA | 14-Dec-23 | 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 siang ibu, untuk pengujian farmakokinetik sudah selesai dan sekarang masih menunggu pengolahan data dari lab. obat.. | Tuntas | |

| | | | | | | | | | | | |
|----|----------|----|-----------|--|---|-----------------------------|-----------------|-----------------|---|--------|--|
| 25 | #7247656 | WA | 14-Dec-23 | 5. produk pelayanan | Assalamualaikum wr.wb bapak/ ibu ditempat, mohon maaf mengganggu waktunya. Izin memperkenalkan diri nama saya Theresia Queen Aulia Safira Mahasiswa dari Universitas Lampung jurusan Perikanan dan Kelautan dengan program studi Ilmu Kelautan. Izin pak/bu maksud dan tujuan saya menghubungi BBKIL Serang ingin menanyakan perihal magang mandiri/magang biasa. Untuk magang di BBKIL Serang berkas apa sajah ya pak/bu yang perlu dilampirkan? Terimakasih banyak bapak/ibu atas waktunya, selamat siang.. | Theresia Queen Aulia Safira | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Wa'alikumsalam kak, Silahkan bersurat dulu terkait permohonannya melalui email lp2il.serang@gmail.com ya kak, terima kasih.. | Tuntas | |
| 26 | #7247662 | WA | 14-Dec-23 | 1. persyaratan sistem, mekanisme, dan prosedur | 2. Selamat siang pa. kami bermaksud konfirmasi pembayaran untuk uji produk Hepato Aq. Bukti bayar telah kami upload ke smart prima. terima kasih | Ibu Trisna | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Selamat siang ibu, baik terima kasih atas konfirmasinya.. | Tuntas | |
| 27 | #7247674 | WA | 14-Dec-23 | 2. sistem, mekanisme, dan prosedur | Selamat sore, kami akan mengirimkan sampel produk yang sebelumnya Tidak Memenuhi Syarat, apakah kami langsung bisa mengirimkannya? Kemudian apakah ada yg perlu kami input kembali di si prima? terima kasih | Ibu Latiefa | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Selamat sore ibu, baik silahkan dikirimkan saja bu sampelnya dan tidak perlu input kembali di si prima.. | Tuntas | |
| 28 | #7247683 | WA | 14-Dec-23 | 1. persyaratan sistem, mekanisme, dan prosedur | 2. Selamat pagi pak/bu saya nahla sabrina dari jurusan perikanan dan kelautan universitas lampung ingin bertanya apakah bpkil serang menerima magang mandiri/reguler untuk bulan depan, dan untuk persyaratan administrasi berkas magang apa saja ya. Terima kasih | Nahla Sabrina | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Selamat Pagi kak, Silahkan bersurat dulu terkait permohonannya melalui email lp2il.serang@gmail.com, terima kasih | Tuntas | |
| 29 | #7247689 | WA | 15-Dec-23 | 4. biaya/ tarif | Selamat siang, apakah kami bisa mendapatkan list tarif uji yang bisa dilakukan di LP2IL Serang untuk Analisa parasite, bakteri, dan virus pada ikan, terima kasih.. | Ibu Desy | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Selamat siang ibu, berikut daftar harganya bu.. https://kcp.go.id/an-component/media/upload-gambar-pendukung/LP2IL%20SERANG/Tarif%20Jasa%202023.pdf | Tuntas | |
| 30 | #7247713 | WA | 18-Dec-23 | 3. jangka waktu pelayanan | Selamat pagi, untuk super denox update uji mutunya apakah udah selesai? | Ibu Sarah | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Selamat pagi ibu, baru saja kami konfirmasikan ke pihak lab. kata analisisnya belum selesai bu.. | Tuntas | |
| 31 | #7247719 | WA | 18-Dec-23 | 3. jangka waktu pelayanan | Selamat siang Bu, mohon maaf izin bertanya.. untuk pengujian Sanivir Fumigeno apakah sudah ada hasilnya bu? | Ibu Febryana | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Selamat siang ibu, mohon maaf sebelumnya untuk pengujian masih belum selesai bu.. | Tuntas | |
| 32 | #7247722 | WA | 18-Dec-23 | 3. jangka waktu pelayanan | Assalamu'alaikum, selamat siang ibu. Barangkali sudah keluar hasil lab nya untuk uji sampel benur Syakura | Bapak Aziz | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Wa'alaikumsalam dan selamat siang pak, untuk hasil uji masih belum ada pak. Kalau sudah ada nanti segera kami kabari ya pak.. | Tuntas | |

| | | | | | | | | | | | |
|----|----------|----|-----------|------------------------------------|---|-----------------|-----------------|-----------------|--|--------|--|
| 33 | #7247734 | WA | 19-Dec-23 | 3. jangka waktu pelayanan | Selamat pagi, mohon info untuk pengujian probiotik GDM apa sudah selesai? | Bapak Rudy Beny | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Selamat pagi pak, mohon maaf sebelumnya untuk pengujian masih belum selesai pak.. | Tuntas | |
| 34 | #7247737 | WA | 20-Dec-23 | 2. sistem, mekanisme, dan prosedur | Selamat pagi, Perkenalkan saya Nova dari PT. Solvit Bio Indonesia. Mohon ijin bertanya, setelah hasil pengujian keluar untuk dokumen registrasi obat ikannya, apakah disubmit secara manual atau melalui sistem OSS ya bu? Mohon arahan dan bimbingannya. Terima kasih | Ibu Nova | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Selamat Pagi ibu, utk dokumen verifikasi dikirim via email berikut saja dulu bu : obatan@kkp.go.id dan cc ke email rio_bat83@yahoo.com | Tuntas | |
| 35 | #7254832 | WA | 21-Dec-23 | 5. produk pelayanan | Assalamualaikum selamat pagi pak, izin menginformasikan bahwa arahan dari dosen tidak apa apa jika dimulai ditanggal 2 Januari sampai tanggal 27 Januari pak untuk kerja praktiknya Terimakasih pak.. | Bekim Rubiatmi | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Wa'alaikumsalam dan selamat pagi kak, baik terima kasih informasinya.. | Tuntas | |
| 36 | #7254850 | WA | 21-Dec-23 | 3. jangka waktu pelayanan | Selamat siang, mohon info untuk pengujian probiotik GDM apa sudah selesai? | Bapak Rudy Beny | Rifki A Firdaus | Rifki A Firdaus | Selamat siang pak, mohon maaf sebelumnya untuk pengujian masih belum selesai pak.. | Tuntas | |