

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



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

KATA PENGANTAR

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

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

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

Serang, 4 April 2024

Kepala BPKIL Serang



drh. Toha Tusihadi

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

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

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

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

1.2 Dasar Hukum

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

1.3 Maksud dan Tujuan

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

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

BAB II

PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

2.1 Pengaduan Masyarakat

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

What: Perbuatan berindikasi pelanggaran yang diketahui

Where: Di mana perbuatan tersebut dilakukan

When: Kapan perbuatan tersebut dilakukan

Who: Siapa saja yang terlibat dalam perbuatan tersebut

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

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

A. Pengaduan secara langsung.

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

B. Pengaduan secara tidak langsung.

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

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

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

2.2 Prinsip Dasar Penanganan Pengaduan Masyarakat

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

2.3 Etika Dalam Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat

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

Tabel 1. Data pengaduan pada triwulan I tahun 2024

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

3.2 Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan

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

BAB IV REKOMENDASI

4.1 Hambatan

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

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

4.2 Rekomendasi

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

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

BAB IV

PENUTUP

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

Lampiran

1. Penanganan konsultasi masyarakat bulan Januari 2024

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

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

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

2. Penanganan konsultasi masyarakat bulan Februari 2024

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

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

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

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

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

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

3. Penanganan konsultasi masyarakat bulan Maret 2024

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

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

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

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

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

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

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



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

KATA PENGANTAR

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

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

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

Serang, 17 Juli 2024

Kepala BPKIL Serang



drh. Toha Tusihadi

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

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

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

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

1.2 Dasar Hukum

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

1.3 Maksud dan Tujuan

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

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

BAB II

PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

2.1 Pengaduan Masyarakat

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

What: Perbuatan berindikasi pelanggaran yang diketahui

Where: Di mana perbuatan tersebut dilakukan

When: Kapan perbuatan tersebut dilakukan

Who: Siapa saja yang terlibat dalam perbuatan tersebut

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

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

A. Pengaduan secara langsung.

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

B. Pengaduan secara tidak langsung.

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

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

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

2.2 Prinsip Dasar Penanganan Pengaduan Masyarakat

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

2.3 Etika Dalam Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat

Etika ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi aparaturnya 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 :

Yang bersumber dari KKP :

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

Yang dimiliki oleh BPKIL :

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



- e. Facebook. Pengaduan disampaikan melalui Facebook bpkil serang
- f. Laman whistleblower lingkup Kementerian Kelautan dan Perikanan. Pengaduan disampaikan melalui aplikasi yang ditujukan ke alamat www.wbs.kkp.go.id
- g. Pengaduan disampaikan melalui website gol.kpk.go.id

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

BAB III

MONITORING EVALUASI DAN TINDAK LANJUT

3.1 Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat

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

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

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

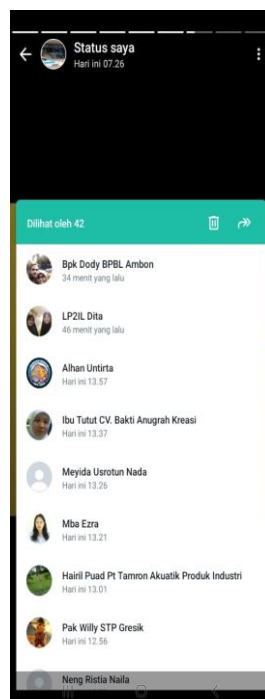
Sosialisasi mengenai saluran pengaduan dan jasa layanan masyarakat dilakukan melalui media status *WhatsApp* yang dapat dilihat oleh semua stakeholder. Selain itu juga dilakukan

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

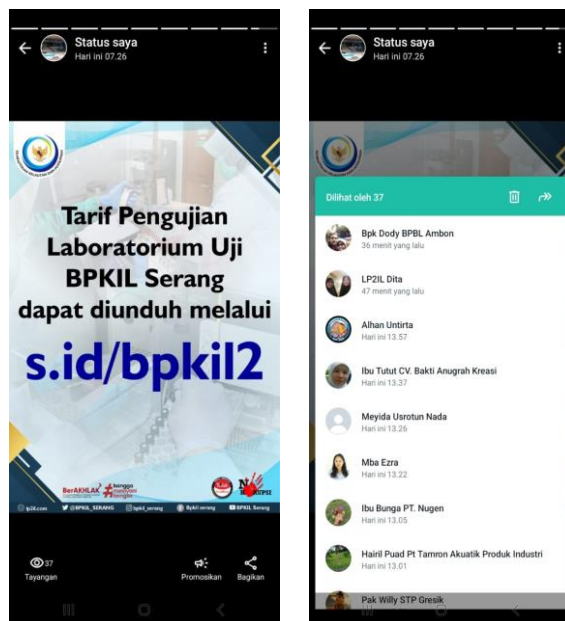
1. Sosialisasi pengaduan masyarakat dalam forum konsultasi publik bulan April 2024



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



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



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

Tabel 1. Data pengaduan pada triwulan II tahun 2024

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

3.2 Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan

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

BAB IV REKOMENDASI

4.1 Hambatan

Tidak adanya hambatan yang terjadi dalam penanganan pengaduan periode triwulan II

4.2 Rekomendasi

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

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

BAB IV

PENUTUP

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

Lampiran

1. Penanganan konsultasi masyarakat bulan April 2024

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

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

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

2. Penanganan konsultasi masyarakat bulan Mei 2024

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

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

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

22	#7796731	WhatsApp	15-May-24	5. produk pelayanan	Assalamualaikum wr wb. Yth Balai Penguji Kesehatan Ikan dan Lingkungan Izin memperkenalkan diri, Saya Rumaisha Itsnaini, Mahasiswa Program Studi Sains Lingkungan Kelautan angkatan 2020 dari Institut Teknologi Sumatera, Lampung Selatan. Saya izin bertanya kepada bapak/ibu, apakah di BPKIL ini terdapat jasa layanan identifikasi bakteri? sampelnya isolat karang sama spons pak/bu, apakah bisa? Jika ada apa saja yang harus dipersiapkan dan terkait biaya serta lama waktu pengujian nya. Demikian pertanyaan yang dapat saya sampaikan. Terimakasih. Wassalamualaikum wr wb.	Rumaisha Itsnaini	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Wa'alaikumsalam ibu, mohon maaf sebelumnya untuk pengujian sampel tersebut kami belum bisa bu..	Tuntas	
23	#7796749	WhatsApp	15-May-24	2. sistem, mekanisme, dan prosedur	Selamat pagi ka, mohon maaf izin bertanya. Hari ini BPKIL buka tidak ya?	Meyida Usrotun Nada	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi, buka kak..	Tuntas	
24	#7796785	WhatsApp	16-May-24	4. biaya/ tarif	Selamat siang admin BPKIL, boleh minta flyer daftar harga pengujiannya Pak..	Ibu Atik	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat siang ibu, boleh bu berikut flyer daftar harga pengujiannya .. (s.id/bpkil2)	Tuntas	
25	#7796824	WhatsApp	19-May-24	5. produk pelayanan	Assalamualaikum,, selamat siang maaf mengganggu waktunya, izin memperkenalkan diri saya Uswatun Hasanah mahasiswa universita mathla'ul anwar banten izin bertanya mengenai uji enzim bu, saya mau uji enzim alfa glukosidase. Apakah bisa.. Terimakasih Wassalamualaikum	Uswatun Hasana	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Wa'alaikumsalam kak, mohon maaf sebelumnya untuk enzim kami belum bisa kak, mungkin di BBPMSOH bisa kak..	Tuntas	
26	#7796845	WhatsApp	20-May-24	5. produk pelayanan	Selamat pagi pak, pak maaf, kalau utk akun siPrima baru, bagaimana cara utk submit dokumennya ya pak?	Ibu Tsabita	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi ibu, untuk mendaftarkan sampel di Aplikasi Smart PRIMA silahkan ketik Info ke nomor WA Smart PRIMA 0813-8888-0364, lalu pilih no. 1 konsultasi dokumen bu..	Tuntas	
27	#7796860	WhatsApp	21-May-24	5. produk pelayanan	Assalamu'alaikum warahmatullah. Selamat siang kak. Saya mahasiswa dari Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, izin menanyakan apakah di Laboratorium LP2IL bisa untuk analisis Tipe Substrat dan Bahan Organik Total (BOT) pada sedimen? Terima kasih kak. Wassalamu'alaikum warahmatullah.	Hadi	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Wa'alaikumsalam kak, mohon maaf utk tipe substrat kami manual.. klo utk BOT kami blm bisa kak..	Tuntas	
28	#7796881	WhatsApp	21-May-24	3. jangka waktu pelayanan	Assalamualaikum ibu selamat siang mohon maaf menggganggu waktunya, saya Sri Fajriah mahasiswa untirta ibu saya izin bertanya apakah hasil histologi saya sudah jadi?	Sri Fajriah	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Walaikumsalam, sudah kak. Sudah bisa diambil hasilnya..	Tuntas	

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

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

3. Penanganan konsultasi masyarakat bulan Juni 2024

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

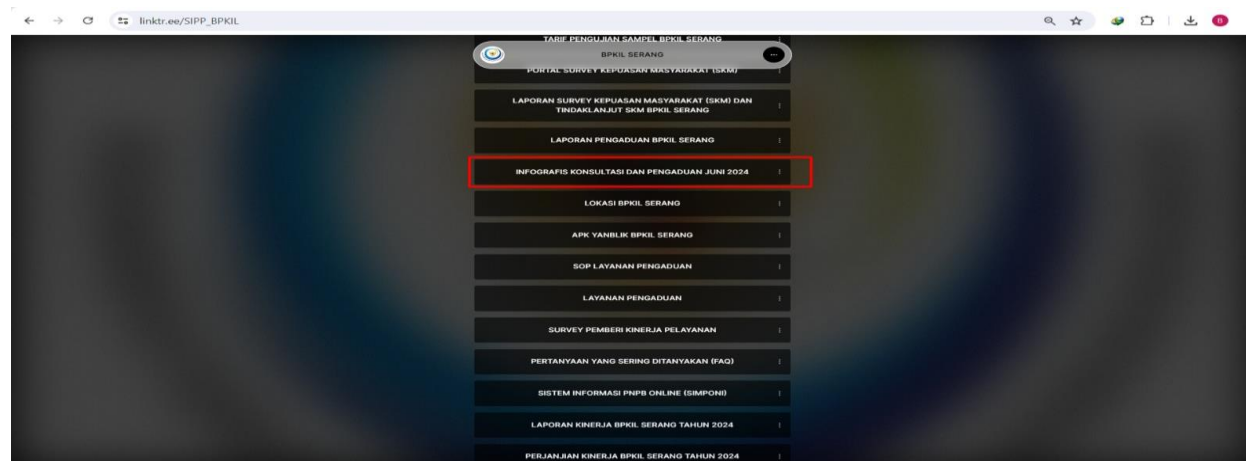
6	#7848145	WhatsApp	07-Jun-24	2.sistem, mekanisme, dan prosedur	Selamat siang, gimana untuk uji mutu bionsea apakah sudah bisa kami bayar? Terima kasih	Ibu Sarah	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat siang ibu, mohon maaf sebelumnya untuk invoice belum bisa kami buat karena sampel masih dalam antrian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

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

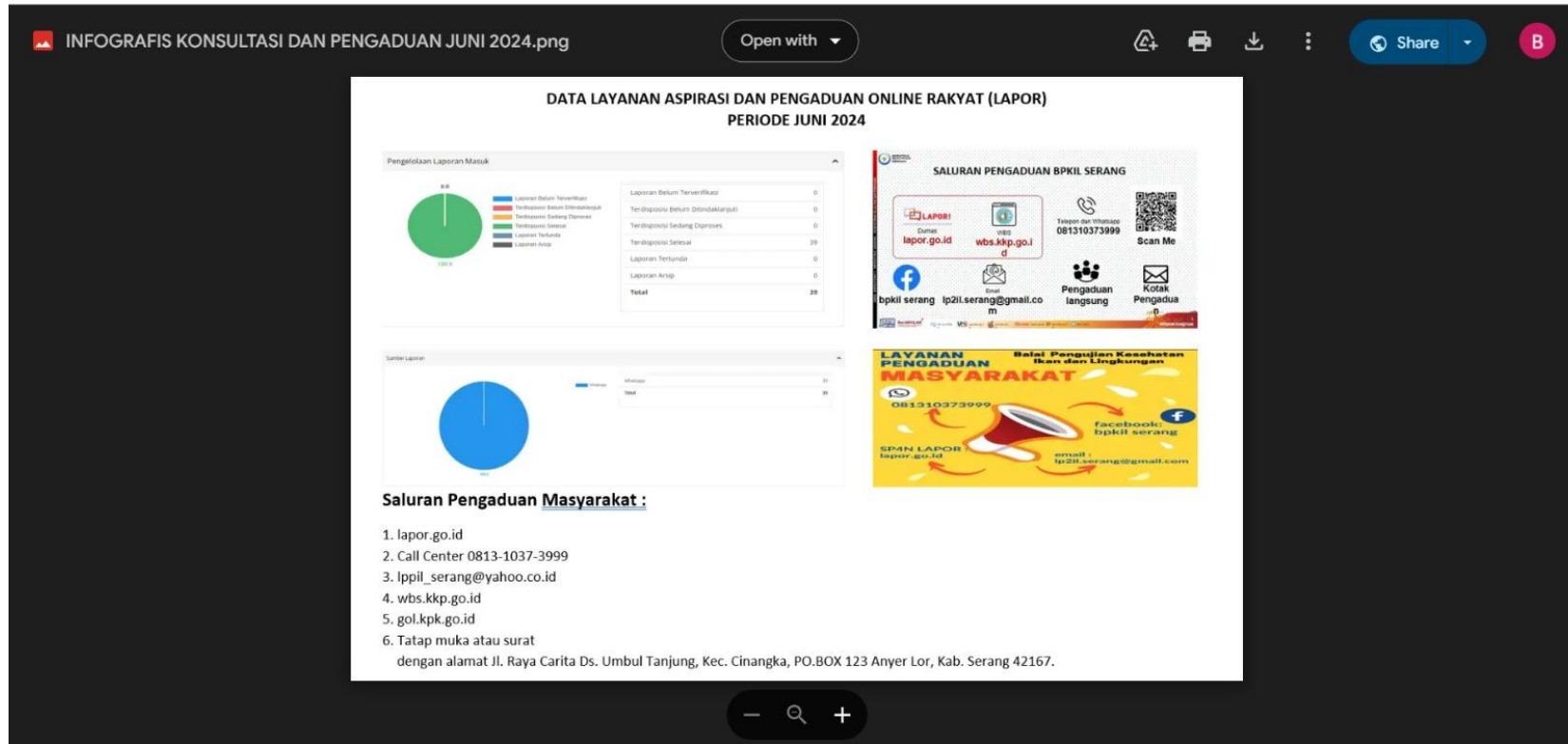
25	#7894834	WhatsApp	20-Jun-24	2.sistem, mekanisme, dan prosedur	Selamat siang pak, kemarin saya kirim sampling untuk uji mutu, apa sudah sampai kah pak?	Pak Mahfud	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat siang pak, untuk sampel MIN MAG sudah sampai pak. Sebagai informasi saja pak untuk saat ini sampel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

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

4. Sosialisasi Infografis SP4N LAPOR bulan Juni 2024 di medsos



5. Sosialisasi Infografis SP4N LAPOR bulan Juni 2024 di medsos



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



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

KATA PENGANTAR

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

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

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

Serang, 04 Oktober 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 32/PERMEN-KP/2021 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 67/PERMEN-KP/2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Perikanan Budidaya
- f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
- g. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 56/PERMEN-KP/2020 tentang Penanganan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.

1.3 Maksud dan Tujuan

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

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

BAB II

PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

1. Saluran Pengaduan Masyarakat

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

Yang bersumber dari KKP, antara lain :

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

Yang bersumber dari BPKIL, antara lain :

- a. Website www.bpkil.com
- 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 lpil_serang@yahoo.co.id
- d. *Twitter*. Pengaduan disampaikan melalui *Twitter @LAPOR1708* dengan menyertakan tagar lapor (#lapor).
- e. Pengaduan disampaikan melalui scan QR Code di bawah ini :



- f. *Facebook*. Pengaduan disampaikan melalui *Facebook bpkil serang*
- g. Laman whistleblower lingkup Kementerian Kelautan dan Perikanan. Pengaduan disampaikan melalui aplikasi yang ditujukan ke alamat *www.wbs.kkp.go.id*
- h. Pengaduan disampaikan melalui *website gol.kpk.go.id*
- i. Tatap muka atau dengan surat dengan alamat Jl. Raya Carita Ds. Umbul Tanjung, Kec. Cinangka, PO BOX 123 Anyer Lor, Serang 42167
- j. Pengaduan disampaikan secara tertulis melalui layanan faksimili ke nomor 0254 650431
- k. Pengaduan disampaikan secara tertulis dengan memasukkannya ke dalam kotak pengaduan yang tersedia di BPKIL Serang
- l. Pengaduan disampaikan secara tertulis melalui kotak pos pengaduan ke alamat PO BOX 123

2. Tim Penanganan Pengaduan

Tim penanganan pengaduan sebagaimana tertuang dalam Surat Keputusan Direktur Jenderal Perikanan Budidaya Nomor 112 Tahun 2024 dengan susunan tim sebagai berikut :

Ketua : Ezra Yuni Tyastutiningsih

Tugas : 1. Melakukan koordinasi penanganan pengaduan dengan Tim Penanganan Pengaduan Kementerian dan Tim Penanganan Pengaduan Unit Kerja Eselon I

2. Memberikan respon awal terhadap penyelesaian Pengaduan sesuai kewenangannya

3. Melakukan komunikasi, koordinasi dan pemberian informasi penyelesaian Pengaduan sesuai kewenangannya

4. Memantau tindak lanjut penyelesaian Pengaduan sesuai kewenangannya

5. Menyampaikan hasil telaah dan pengumpulan bahan dan keterangan dalam bentuk rekomendasi tindak lanjut penyelesaian Pengaduan kepada Kepala UPT

6. Melakukan koordinasi dengan Inspektorat Jenderal terkait hasil pengumpulan bahan dan keterangan melalui Tim Penanganan Pengaduan Unit Kerja Eselon I

7. Membuat laporan penyelesaian Pengaduan secara berkala 1 (satu) kali setiap bulan kepada Kepala UPT

Anggota : 1. Olyvia Beta Putri Permana

2. Rifki Apriadi Firdaus

3. Didik Santoso

- Tugas : 1. Melakukan komunikasi, koordinasi dan pemberian informasi penyelesaian Pengaduan sesuai kewenangannya
2. Mengumpulkan bahan dan keterangan yang relevan dengan Pengaduan
3. Menerima Pengaduan untuk disampaikan ke Admin Unit Penyelenggara Pelayanan (UPP) UPT
4. Melakukan verifikasi lanjutan atas Pengaduan
5. Melakukan telaah atas Pengaduan yang diterima

Admin : Didik Santoso

Lapor

- Tugas : 1. Menerima dan menginput Pengaduan dengan menggunakan SP4N-LAPOR!
2. Melakukan verifikasi awal atas Pengaduan
3. Membantu tugas Tim Penanganan Pengaduan UPT sesuai dengan kewenangannya dalam penyelesaian Pengaduan
4. Menginput dan mengadministrasikan tindak lanjut penyelesaian Pengaduan
5. Membuat laporan setiap bulan mengenai penyelesaian Pengaduan kepada TPP UPT sesuai dengan kewenangannya

3. Mekanisme penanganan Pengaduan masyarakat

- a. Admin UPP UPT melakukan penerimaan, penginputan dan pengelolaan pengaduan melalui SP4N-LAPOR!
- b. Admin UPP UPT melakukan verifikasi awal atas pengaduan
- c. Admin UPP UPT merespon langsung pengaduan bersifat aspirasi/informasi
- d. Admin UPP UPT meneruskan kepada admin kementerian, jika pengaduan bukan wewenang unit kerja
- e. Ketua TPP UPT menerima dan mempelajari informasi/berkas pengaduan dari admin UPP UPT serta mendisposisikan kepada anggota TPP UPT
- f. Anggota TPP UPT melakukan verifikasi lanjutan atas pengaduan dengan memperhatikan kelengkapan 4W + 1H dan mengumpulkan bahan serta keterangan. Apabila terdapat kekurangan informasi/data atas pengaduan, anggota TPP dapat meminta informasi/data tambahan melalui admin UPP

- g. Anggota TPP UPT menyusun dan menyampaikan hasil telaah atas pengaduan yang memuat penetapan kategori pengaduan dan penyelesaian tindak lanjut atas :
- Permintaan informasi
 - Pengaduan tidak berkadar pengawasan
 - Pengaduan berkadar pengawasan
- h. Ketua TPP UPT menerima dan menyusun jawaban atas pengaduan berdasarkan hasil telaah dan diteruskan ke Admin UPP UPT
- i. Ketua TPP UPT meneruskan pengaduan kepada admin Kementerian apabila hasil telaah pengaduan berkadar pengawasan dan pengaduan yang bukan wewenang unit kerja
- j. Admin kementerian menerima penerusan laporan hasil telaah pengaduan berkadar pengawasan dan pengaduan yang bukan wewenang unit kerja dari Ketua TPP UPT
- k. Admin UPP UPT menerima jawaban/tindak lanjut dari Ketua TPP UPT
- l. Admin UPP UPT menginput jawaban/tindak lanjut pengaduan ke dalam sistem/aplikasi SP4N-LAPOR!

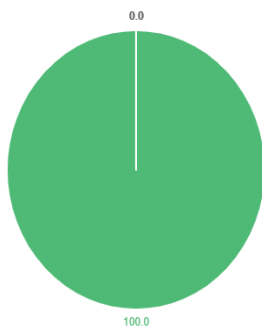
4. Pelaksanaan Penanganan Pengaduan

Pengaduan yang diterima selama Triwulan III tahun 2024 sejumlah 104 pengaduan dari masyarakat (Tabel 1). Dari data pengaduan tersebut terlihat bahwa seluruh pengaduan bersifat informatif mengenai layanan jasa di laboratorium. Seluruh pengaduan masyarakat tersebut telah selesai ditindaklanjuti. Tindak lanjut pengaduan yang diterima telah diinput ke dalam SP4N-LAPOR! (lapor.go.id). Penginputan pengaduan ke SP4N-LAPOR! juga telah dilaporkan ke Eselon I setiap bulan. Pengaduan secara keseluruhan masuk melalui *WhatsApp*. 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 2024

No	Bulan	Jumlah Pengaduan	Klasifikasi Pengaduan	Status Pengaduan
1	Juli	31	Informatif (Laboratorium)	Selesai diproses
2	Agustus	33	Informatif (Laboratorium)	Selesai diproses
3	September	40	Informatif (Laboratorium)	Selesai diproses
	Total	104		

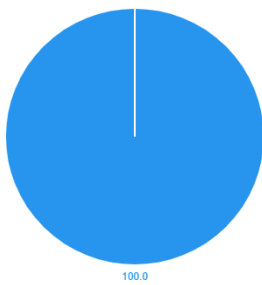
Pengelolaan Laporan Masuk



- Laporan Belum Terverifikasi
- Terdisposisi Belum Ditindaklanjuti
- Terdisposisi Sedang Diproses
- Terdisposisi Selesai
- Laporan Tertunda
- Laporan Arsip

Laporan Belum Terverifikasi	0
Terdisposisi Belum Ditindaklanjuti	0
Terdisposisi Sedang Diproses	0
Terdisposisi Selesai	104
Laporan Tertunda	0
Laporan Arsip	0
Total	104

Sumber Laporan



- Whatsapp

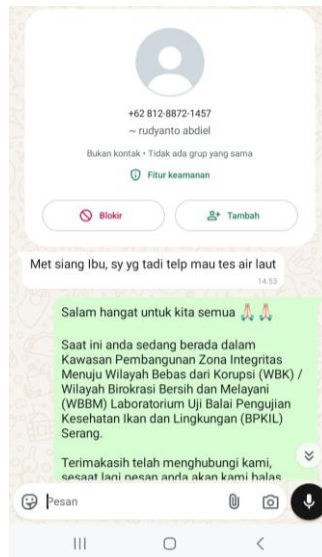
Whatsapp	104
Total	104

BAB III

MONITORING EVALUASI

A. Saluran Pengaduan

Salah satu mekanisme yang cukup efektif untuk melakukan pengaduan adalah melalui *WhatsApp*. Bentuk respon yang diberikan kepada pelapor atas pengaduan yang disampaikan berupa respon awal (ucapan terima kasih telah melakukan pengaduan) dan langsung ditindaklanjuti.



Jika pengaduan melalui *WhatsApp* tidak bisa menerima terhadap pelayanan hasil pengujian, maka pengaduan bisa dilakukan secara tatap muka dan langsung ditindaklanjuti dengan penyelesaian masalah tersebut.

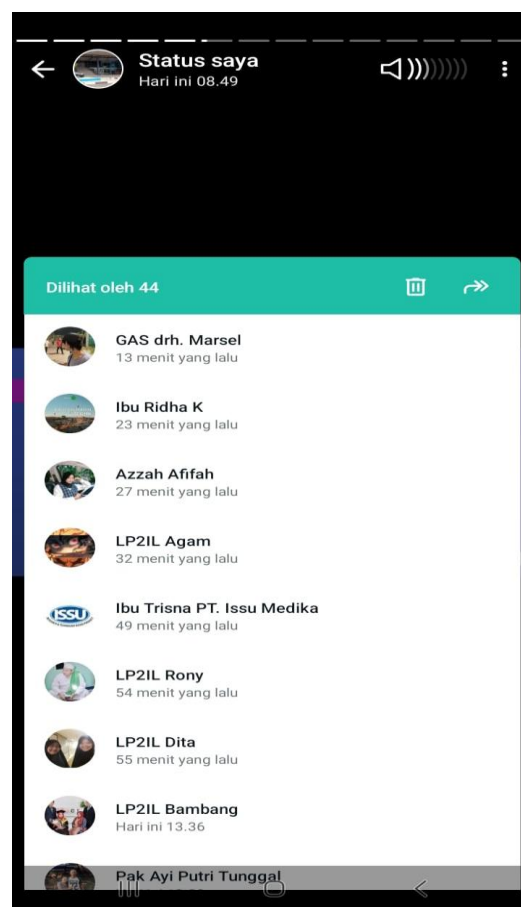
B. Tim Penanganan Pengaduan

Tim Penanganan Pengaduan sudah melakukan tugas-tugas sesuai dengan kewenangannya.

1. Penginputan ke SP4N LAPOR! dan telah ditindaklanjuti dengan melaporkan ke Eselon I https://drive.google.com/drive/folders/1PC9L63ka6jaqNYuOhI9Ajr8_udhvTUQY
2. Sosialisasi penanganan pengaduan masyarakat kepada pegawai BPKIL Serang (Internalisaasi) bulan Agustus 2024



3. Sosialisasi Layanan Pengaduan Masyarakat melalui Status WA bulan Agustus 2024



C. Mekanisme penanganan Pengaduan masyarakat

Mekanisme penanganan pengaduan masyarakat dilakukan sesuai dengan SOP Pengaduan No. B.221/BPKIL/OT.310/VIII/2023. Waktu yang diperlukan untuk merespon atas pengaduan yang disampaikan kepada pelapor sesuai dengan jam kerja pelayanan. Untuk respon yang disampaikan melalui surat dapat diberikan apabila pelapor mencantumkan identitas secara jelas (nama dan alamat koresponden). Untuk respon dari media pengaduan lainnya akan disampaikan dan diberikan sesuai identitas pelapor yang dicantumkan dalam

media pengaduan tersebut. Pengaduan yang masuk ke BPKIL Serang akan direspon dan tercantum dalam rekap aduan masyarakat dan sesuai dengan respon yang telah diberikan. Sebagai catatan, pengaduan akan lebih mudah ditindaklanjuti apabila memenuhi unsur pengaduan. Pengaduan yang diterima pada Triwulan III tahun 2024 sebanyak 104 (seratus empat) dan sudah dilaporkan ke Eselon I DJPB untuk tiap bulannya.

https://drive.google.com/drive/folders/1PC9L63ka6jaqNYuOhI9Ajr8_udhvTUQY

D. Pelaksanaan Penanganan Pengaduan

Pengaduan yang diterima sudah ditindaklanjuti semua (100 %) dan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

a. Pengaduan yang dilakukan

25	#8130061	WhatsApp	28-Agu-24	3. jangka waktu pelayanan	Selamat pagi, mohon update progress pengujian sampel produk Catfish estimasi selesai kapan nggeh? Terima kasih	Bapak Aga Suryo	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi pak, mohon maaf sebelumnya untuk pengujian di lab. maksimal sampai dengan 18 Sept. 2024, karena pengujian mutu dalam rangka registrasi SOP nya 35 hari kerja. Terkait hal tersebut kami akan usahakan secepatnya ya pak. Terima kasih	Tuntas
----	----------	----------	-----------	---------------------------	---	-----------------	-----------------	-----------------	--	--------

b. Pengaduan yang telah ditindaklanjuti

https://drive.google.com/drive/folders/1wZBehf32Y3cT-UxK7I_wMtUsU8QC505b

BAB IV

SARAN DAN TINDAK LANJUT

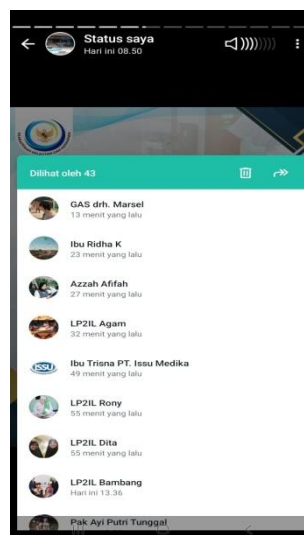
A. Saran Perbaikan

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi Triwulan III tahun 2024, maka dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat disarankan untuk melakukan resosialisasi secara berkala baik di media sosial atau sarana lain mengenai jasa pelayanan yang terdapat di BPKIL Serang dan mengenai saluran pengaduan masyarakat.

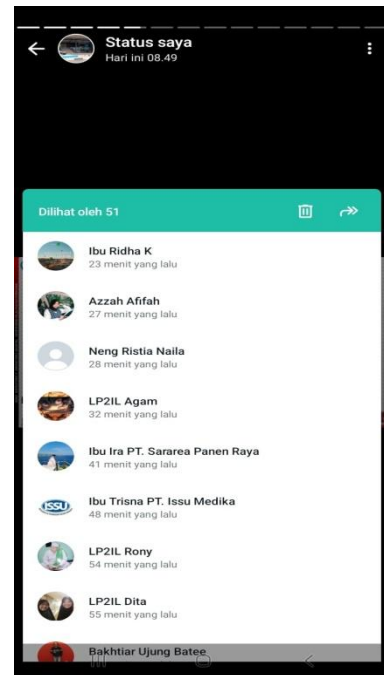
B. Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Periode Triwulan II tahun 2024

Rekomendasi perbaikan pada laporan monitoring dan evaluasi periode Triwulan II tahun 2024 yaitu dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, maka dilakukan resosialisasi secara berkala baik di media sosial atau sarana lain mengenai jasa pelayanan yang terdapat di BPKIL Serang dan mengenai saluran penanganan pengaduan masyarakat telah ditindaklanjuti dengan :

1. Sosialisasi penanganan pengaduan masyarakat kepada pegawai BPKIL Serang pada bulan Agustus 2024
https://drive.google.com/drive/folders/1MSr0JGDgUc8f99Io9__biMauE6pkLTBW
2. Sosialisasi di media sosial (status WA) untuk layanan publik jasa tarif



3. Sosialisasi di media sosial (status WA) mengenai layanan sarana pengaduan



Lampiran

1. Bukti Internalisasi/ Sosialisasi penanganan pengaduan masyarakat kepada pegawai BPKIL Serang

https://drive.google.com/drive/folders/1MSr0JGDgUc8f99Io9__biMauE6pkLTBW

2. Penanganan konsultasi masyarakat bulan Juli 2024

No	ID Tracking	Sumber Pengaduan	Tanggal Diterima	Kategori Pengaduan	Uraian	Data Pengadu	Penanganan		Tindak lanjut		Keterangan
							Verifikator	Penelaah	Uraian	Status	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	#7982080	WhatsApp	01-Jul-24	5. produk pelayanan	Selamat pagi, saya gadhang mahasiswa s1 unair sedang mencari isolat bakteri vibrio harveyi dan vulnificus untuk skripsi saya. disini apakah ada?	Gadhang	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi kak, mohon kak kami tidak punya kak..	Tuntas	
2	#7982095	WhatsApp	02-Jul-24	3. jangka waktu pelayanan	Selamat pagi Pak, Mohon maaf sebelumnya saya mau bertanya untuk uji lapang produk Dropsi apakah sudah ada hasilnya? mohon informasinya ya pak Terima kasih	Ibu Izah	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	alamat pagi ibu, mohon maaf sebelumnya untuk hasil uji belum ada, uji wt nya belum selesai, masih ada yg harus diulang bu..	Tuntas	
3	#7982113	WhatsApp	02-Jul-24	3. jangka waktu pelayanan	Selamat siang. Saya kevin dari PT. Linker Nutrients Indonesia mau bertanya terkait feedback dari verifikasi dokumen obat ikan LINKAMOLD LAS. Pada system, terdapat koreksi dokumen namun Ketika form nya dibuka, tidak ada catatan perihai yang perlu dikoreksi. Untuk hal-hal yg akan dikoreksi, bisa dilihat dimana ya? terima kasih bu..	Bapak Kevin	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat siang pak, mohon maaf sebelumnya untuk hasil evaluasi dokumen sedang dibuatkan surat oleh Arsiparis kami pak, jadi masih belum ada di sistem.	Tuntas	
4	#7982146	WhatsApp	02-Jul-24	2. sistem, mekanisme, dan prosedur	Bismillah salamun'alaikum. Perkenalkan saya Ade Sumiardi Dosen Prodi Teknik Lingkungan Universitas Banten Jaya berencana melakukan praktek lapangan di Lembaga yg Bapak Pimpin terkait Materi Kuliah Mikrobiologi Lingkungan dan Laboratorium Lingkungan..Kiranya mohon arahan terkait prosedur kunjungan ke Lembaga Bapak..	Bapak Ade Sumiardi	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Wa'alaikumsalam pak, terkait hal tersebut silahkan berkirim surat saja pak dan dikirimkan ke email lab.lp2il@gmail.com atau ke WA nomor ini, terima kasih	Tuntas	
5	#7982167	WhatsApp	03-Jul-24	5. produk pelayanan	Selamat Pagi Pak/Bu, mohon ijin bertanya jika kita ingin mengecek daftar obat ikan yang sudah teregistrasi apakah ada link nya?	Ibu Riska	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi ibu, berikut linknya : https://sibatik.kkp.go.id/web/daftar-izin/ Terima kasih	Tuntas	
6	#7982206	WhatsApp	04-Jul-24	3. jangka waktu pelayanan	Pagi Pak, apakah sudah ada info hasil uji WT nya dropsi? Terimakasih	Ibu Ani	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat siang ibu, untuk hasil uji belum ada bu. Masih menunggu data dr lab. Terima kasih	Tuntas	

7	#7982212	WhatsApp	05-Jul-24	2. sistem, mekanisme, dan prosedur	Selamat Pagi Perkenalkan saya samsul dari Tulungagung - Jawa Timur. Saya mau tanya jika mau mengajukan permohonan dan pelaksanaan uji mutu dan/atau uji lapangan obat ikan caranya bagaimana ya? Dokumen / data yang dibutuhkan apa saja? Terimakasih.	Bapak Samsul	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi pak, terkait hal tersebut silahkan daftarkan prosuknya ke Aplikasi Smart PRIMA. Caranya ketik Info ke nomor WA Smart PRIMA ini 0813-8888-0364, lalu pilih no. 1 konsultasi dokumen. Selanjutnya ikuti saja pesan robotnya, terima kasih..	Tuntas	
8	#7982227	WhatsApp	11-Jul-24	3. jangka waktu pelayanan	Selamat siang pak. Mohon info apakah pengujian obat ikan Phytovit Aqua sudah selesai ?	Bapak Deddi Setia	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat siang pak, sudah pak tinggal di ttd pimpinan, untuk hasilnya Lulus pak..	Tuntas	
9	#7982236	WhatsApp	11-Jul-24	3. jangka waktu pelayanan	Sore mas Rifki mas mau ganggu nih Phytovit Aqua udah selesai uji y mas? bocoran donk lulus g nya sambil nunggu TTD LHU nya please	Ibu Hesmi	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Sore bu, untuk hasilnya Alhamdulillah memenuhi persuaratan bu	Tuntas	
10	7982254	WhatsApp	12-Jul-24	5. produk pelayanan	Selamat Pagi Pak Rifki Maaf mau tanya apakah di bpkil bisa uji pakan ikan? Jika tersedia apakah bisa uji aflatoxin b1 dan aspergillus flavus? Terima kasih	Ibu Mela	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi ibu, untuk Total Aflatoksin pami pakai metode ELISA, kalau di manual kitnya Aflatoksin B1, B2, M1, G1, dan G2	Tuntas	
11	#7982257	WhatsApp	12-Jul-24	5. produk pelayanan	Assalamu'laikum pak/bu, sebelumnya mohon maaf mengganggu waktunya. Saya Suci Cantika mahasiswi tingkat akhir Universitas Jambi. Tujuan saya menghubungi bapak/ibu menanyakan perihal ketersediaan sampel kultur Bakteri penyakit infeksi pada ikan, yaitu "Streptococcus agalactiae" Apakah sekiranya pihak BPKIL Serang menyediakan stok tersebut pak/bu? Terimakasih	Suci Cantika	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Wa'alaikumsalam kak, mohon maaf sebelumnya untuk isotal bakteri tersebut kami tidak punya..	Tuntas	
12	#7982272	WhatsApp	15-Jul-24	5. produk pelayanan	Siang Pak.. Untuk megalocity virus bisa jg kah nguji nya pak?	Robert Simanjuntak	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat siang pak, untuk pengujian tersebut bisa pak..	Tuntas	
13	#7982278	WhatsApp	15-Jul-24	5. produk pelayanan	Selamat siang Untuk pengujian IMNV, YHV, CMNV, TSV WSSV, IHNV, AHPND, EHP, NHP, DIV-1 apakah sudah bisa?	Bapak Angga	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat siang pak, untuk pengujian tersebut kami bisa semua pak, kecuali NHP	Tuntas	
14	#7982296	WhatsApp	15-Jul-24	2. sistem, mekanisme, dan prosedur	Selamat siang ibu.. Kami sudah melakukan pembayaran PNPB, Untuk selanjutnya seperti apa ya bu?	Bapak Deni Adi Kurniawan	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat siang pak, selanjutnya tinggal menunggu hasil pengujian saja pak..	Tuntas	
15	#7982305	WhatsApp	16-Jul-24	5. produk pelayanan	Assalamualaikum mohon maaf mengganggu waktu ibu/bapak. Izin memperkenalkan diri saya yasminda mufidah dari universitas pendidikan indonesia kampus daerah serang. Sebelumnya izin bertanya terkait pengujian kandungan logam hg, cd dan pb dengan sample air dan daging ikan apakah bisa ibu? Dan untuk kisaran harganya berapa ya ibu? Terimakasih sebelumnya	Yasminda Mufidah	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Wa'alaikumsalam kak, untuk sampel air Pb 120rb, Cd 120rb, Hg 150rb dan untuk sampel daging (Pb, Cd, Hg 150rb)	Tuntas	

16	#7982320	WhatsApp	16-Jul-24	2. sistem, mekanisme, dan prosedur	Siang bu, bu punten mau tanya, media RPN sudah diterima kah?	Ibu Siska	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat siang ibu, iya sudah kami terima bu, terima kasih	Tuntas	
17	#8025604	WhatsApp	16-Jul-24	3. jangka waktu pelayanan	Selamat Pagi Bapak, izin bertanya terkait progres produk kami dari PT Biotek Saranatama, 1. Bio N Plus 2. Bio Elbe Untuk progresnya sampai saat ini bagaimana ya Bapak ? Terimakasih sebelumnya	Ibu Hasbina Salsabila	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi ibu, mohon maaf sebelumnya untuk pengujian masih belum selesai bu..	Tuntas	
18	#7982323	WhatsApp	16-Jul-24	5. produk pelayanan	Yth. HRD BPKIL Serang, di Tempat Assalamu'alaikum Wr. Wb Selamat sore, Bapak/Ibu. Perkenalkan, Saya Vivin Apriani, Mahasiswa Semester 5 Program Studi Biologi, Universitas Lampung (UNILA). Bersamaan dengan surel ini, Saya bermaksud untuk menanyakan hal terkait MBKM Mandiri (6 bulan) di BPKIL Serang. Bapak/Ibu yang terhormat, pertanyaan pertama yang ingin kami sampaikan adalah apakah BPKIL Serang membuka lowongan MBKM secara mandiri pada periode Agustus sampai 2025 mendatang untuk 3 Mahasiswa? Merujuk dari pertanyaan pertama, jika BPKIL Serang membuka lowongan Magang bagi 3 mahasiswa pada waktu tersebut, apa saja persyaratan yang perlu kami siapkan untuk memenuhi permohonan magang kami? Demikian surat ini kami sampaikan, Terima kasih banyak atas waktu dan perhatiannya. Mohon Maaf apabila ada perkataan yang tidak berkenan Hormat saya, Vivin Apriani +62895336723049	Vivin Apriani	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Wa'laikumsalam Mohon maaf sebelumnya kak, untuk penerimaan mahasiswa PKL/Magang di Periode Agustus - November saat ini sudah penuh kak..	Tuntas	
19	#7982329	WhatsApp	17-Jul-24	2. sistem, mekanisme, dan prosedur	Selamat pagi. Pak, apakah sampel Secure kami sudah sampai ke BPKIL? Terima kasih sebelumnya	Ibu Yasinta	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi ibu, untuk sampel sudah kami terima kemarin bu..	Tuntas	
20	#8025475	WhatsApp	17-Jul-24	5. produk pelayanan	Selamat sianga ibu, Mohon izin bertanya, untuk di BPKIL apa bisa menguji kandungan silica dan fosfor pada obat ikan ?	Ibu Septi Nurchol	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat siang ibu, mohon maaf sebelumnya untuk silica kami belum bisa. Mungkin di Lab. SIG bisa bu..	Tuntas	

21	#8025496	WhatsApp	18-Jul-24	5. produk pelayanan	Yth. HRD BPKIL Serang, di Tempat Assalamu'alaikum Wr. Wb Selamat sore, Bapak/Ibu. Perkenalkan, Saya Vivin Apriani, Mahasiswa Semester 5 Program Studi Biologi, Universitas Lampung (UNILA). Bersamaan dengan surel ini, Saya bermaksud untuk menanyakan hal terkait MBKM Mandiri (6 bulan) di BPKIL Serang. Bapak/Ibu yang terhormat, pertanyaan pertama yang ingin kami sampaikan adalah apakah BPKIL Serang membuka lowongan MBKM secara mandiri pada periode Agustus sampai 2025 mendatang untuk 3 Mahasiswa? Merujuk dari pertanyaan pertama, jika BPKIL Serang membuka lowongan Magang bagi 3 mahasiswa pada waktu tersebut, apa saja persyaratan yang perlu kami siapkan untuk memenuhi permohonan magang kami? Demikan surel ini kami sampaikan, Terima kasih banyak atas waktu dan perhatiannya. Mohon Maaf apabila ada perkataan yang tidak berkenan Hormat saya, Vivin Apriani +62895336723049	Vivin Apriani	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Wa'alaikumsalam Mohon maaf, untuk penerimaan mahasiswa PKL/Magang di Periode Agustus - November 2024 saat ini sudah penuh kak..	Tuntas	
22	#8025505	WhatsApp	22-Jul-24	2. sistem, mekanisme, dan prosedur	Selamat siang Bu, semoga sehat selalu.. Saya mau tanya apabila surat pengantar sampel sudah selesai apakah akan diinfokan dan dikirim via WA atau kami rutin cek website siprima secara berkala untuk download mandiri di web ya Bu? Terimakasih sebelumnya	Ibu Devita	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat siang ibu, baik terima kasih banyak semoga ibu juga sehat selalu.. Apabila surat pengantar sudah ada, nanti ada notifikasi yang masuk via WA bu..	Tuntas	
23	#8025511	WhatsApp	23-Jul-24	3. jangka waktu pelayanan	Selamat pagi min, maaf mau tanya untuk uji mutu Bio-Trent Plus apakah sudah ada hasilnya?	Bapak Anril	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi pak, mohon maaf untuk pengujian belum selesai	Tuntas	
24	#8025523	WhatsApp	23-Jul-24	5. produk pelayanan	Selamat siang, mau tanya apa bisa mengidentifikasi bakteri air laut : 1) HAB (Heterotrophic Aerobic Bacteria) 2) IRB (Iron Related Bateria) 3) SLYM (Slime Forming Bacteria) 4) SRB (Sulfate Reducing Bacteria)	Astri Maulana	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat siang ibu, mohon maaf untuk parameter tersebut kami belum bisa	Tuntas	
25	#8025532	WhatsApp	24-Jul-24	3. jangka waktu pelayanan	Selamat Siang 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, mohon maaf untuk saat ini pengujian di laboratorium belum selesai, karena alatnya ada problem. Terima kasih	Tuntas	

26	#8025541	WhatsApp	25-Jul-24	4. biaya/ tarif	Selamat Pagi, Mau tanya harga uji kadar protein berapa? Terima kasih	Bapak Reza Akbar	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi pak, harganya 150rb pak. Terima kasih	Tuntas	
27	#8025559	WhatsApp	26-Jul-24	3. jangka waktu pelayanan	Selamat siang, mohon bertanya untuk hasil laboratorium nomor 1252 a.n Heri Setiawan apakah sudah keluar? Terima kasih	Bapak Heri	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat siang pak, mohon maaf sebelumnya untuk pengujian masih on process pak..	Tuntas	
28	#8025565	WhatsApp	29-Jul-24	5. produk pelayanan	Assalamualaikum, permisi selamat pagi pak/bu. Izin bertanya apakah disini bisa untuk uji Akk dalam sediaan krim?	Ibu Ayu	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Wa'alaikumsalam, mohon maaf ibu kami belum bisa..	Tuntas	
29	#8025586	WhatsApp	29-Jul-24	3. jangka waktu pelayanan	Pagi pak.. pak untuk dropsi kabar selanjutnya dalam tahap apa pengujiannya	Ibu Ani	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat siang ibu, mohon maaf untuk saat ini pengujian di laboratorium belum selesai, karena alatnya ada problem. Terima kasih	Tuntas	
30	#8025595	WhatsApp	29-Jul-24	3. jangka waktu pelayanan	Selamat Pagi Bapak, izin bertanya terkait progres produk kami dari PT Biotek Saranatama, 1. Bio N Plus 2. Bio Elbe Untuk progresnya sampai saat ini bagaimana ya Bapak ? Terimakasih sebelumnya	Ibu Hasbina Salsabila	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi ibu, mohon maaf sebelumnya untuk pengujian masih belum selesai bu..	Tuntas	
31	#8025616	WhatsApp	29-Jul-24	3. jangka waktu pelayanan	Selamat pagi pak Rifky, untuk yg produk 1 lagi "Remediate Zeigler" masih proses verifikasi ya pak? Terima kasih	Ibu Mumiaty	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi, iya bu benar karena beda personel yang mengevaluasinya..	Tuntas	

3. Penanganan konsultasi masyarakat bulan Agustus 2024

No	ID Tracking	Sumber Pengaduan	Tanggal Diterima	Kategori Pengaduan	Uraian	Data Pengadu	Penanganan		Tindaklanjut		Keterangan
							Verifikator	Penelaah	Uraian	Status	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	#8090491	WhatsApp	05-Agu-24	4. biaya/ tarif	Pagi pak izin bertanya untuk harga pengujian Tributyrin - HPLC berapa ya?	Ibu Dhea Kharisma Putri	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi ibu, untuk pengujian tersebut 600rb/sampel bu..	Tuntas	
2	#8090512	WhatsApp	05-Agu-24	1. persyaratan	Selamat siang, saya mau menanyakan, untuk pendaftaran perpanjangan obat ikan, apakah memerlukan surat permohonan pendaftaran produk njih?	Ibu Desy Amalia	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat siang ibu, iya perlu bu. Silahkan daftarkan produknya ke aplikasi Smart PRIMA ya bu, terima kasih	Tuntas	
3	#8090521	WhatsApp	05-Agu-24	3. jangka waktu pelayanan	Selamat pagi pak, Maaf pak mau tanya. Untuk uji mutu 35 hari kerja itu paling cepat/lambat ya pak?	Bapak Ulin	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi pak, untuk pengujian di lab. maksimal 35 hari kerja pak. Jika sekali pengujian hasilnya bagus maka akan lebih cepat keluar laporan hasil ujinya. Jika kurang bagus, maka akan kami ujikan ulang sampai 3x	Tuntas	
4	#8090534	WhatsApp	06-Agu-24	5. produk pelayanan	Selamat sore, izin bertanya apakah BPKIL memiliki inokulan IMNV dan WSSV yang bisa dibeli oleh perorangan/swasta? Terima kasih..	Ibu Fathya Hana	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi Bapak/Ibu, mohon maaf sebelumnya terkait hal tersebut tidak bisa. Mungkin bisa coba ke BUSKIPM Bapak/Ibu, terima kasih	Tuntas	
5	#8090552	WhatsApp	08-Agu-24	3. jangka waktu pelayanan	Selamat pagi min, maaf mau tanya untuk uji mutu Bio-Trent Plus apakah sudah ada hasilnya? kira kira selesainya kapan ya min? sudah hampir satu bulan	Bapak Amril	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi pak, mohon maaf sebelumnya untuk pengujian masih belum selesai. Untuk maksimal waktu pengujian sampai 03 September 2024 pak	Tuntas	
6	#8130394	WhatsApp	08-Agu-24	5. produk pelayanan	Selamat pagi mohon izin bertanya bapak/ibu Saya Moch Ari dari PT Riset Nusantara Genetika, Mohon izin Kami mendengar BPKIL mengadakan Pelatihan CPOIB apakah kami boleh meminta informasi lebih lanjut ? Terima kasih	Bapak Moch. Ari	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi pak, mohon maaf sebelumnya terkait hal ini belum ada informasi pak. Terima kasih	Tuntas	
7	#8109523	WhatsApp	08-Agu-24	5. produk pelayanan	Selamat Pagi Pak, apakah saya bs mendapatkan informasi untuk registrasi obat ikan?? Terima kasih	Ibu Widi Prasetyo	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat siang ibu, baik silahkan daftarkan terlebih dahulu produknya ke aplikasi Smart PRIMA. Caranya ketik Info ke nomor WA Smart PRIMA ini 0813-8888-0364, lalu pilih no. 1 konsultasi dokumen. Selanjutnya tinggal ikuti saja perintah sistem ya bu, terima kasih	Tuntas	

8	#8109538	WhatsApp	08-Agu-24	2. sistem, mekanisme, dan prosedur	Selamat siang.. Saya ingin menanyakan mengenai jumlah sampel yang diperlukan untuk pengujian mutu Aquavac Strep Sa-Si. Kemasan yang tersedia botol 250 ml (5000 dosis). Terima kasih.	Ibu Putri E. Kandini	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat siang ibu, untuk uji mutu kami minta 8 botol @250 ml (5000 dosis) ya bu, terima kasih	Tuntas	
9	#8109550	WhatsApp	08-Agu-24	3. jangka waktu pelayanan	Selamat pagi pak. Maaf saya mau tanya, saya kan sudah upload formulir obat alami, untuk verifikasi teknis itu kira-kira berapa lama ya?	Ibu Yusi	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi ibu, untuk waktu maksimal 2 minggu. Terima kasih	Tuntas	
10	#8109556	WhatsApp	12-Agu-24	5. produk pelayanan	Assalamualaikum, selamat pagi Pak/Bu Saya Bertha Citra mahasiswa IPB Ilmu Akuakultur. Izin bertanya terkait bakteri, apakah di Lab BDP Unila tersedia bakteri Streptococcus agalactiae?	Bertha Citra	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Wa'alaiikumsalam, mohon maaf kak kami tidak punya..	Tuntas	
11	#8109568	WhatsApp	13-Agu-24	2. sistem, mekanisme, dan prosedur	Selamat Pagi Pak, Maaf kemarin Mela baru saja mengirimkan sampel AOCare Alkalis ke BPKIL melalui jne. Terima kasih Pak	Ibu Melati	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi ibu, baik terima kasih bu atas informasinya.	Tuntas	
12	#8109589	WhatsApp	13-Agu-24	2. sistem, mekanisme, dan prosedur	Assalamualaikum selamat sore bapak/ibu izin bertanya untuk pakatnya apakah sudah sampai?	Bapak Rizal Fikri	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Wa'alaiikumsalam pak, untuk sampel sudah sampai pak, terima kasih	Tuntas	
13	#8109610	WhatsApp	14-Agu-24	1. persyaratan	Selamat pagi pak bu.. Utk hasil protease hrs brp ya, Klaim kami di protease adl 10 gram	Ibu Yuyun	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi ibu, range nya 80 - 150 % bu. Terima kasih	Tuntas	
14	#8109622	WhatsApp	14-Agu-24	2. sistem, mekanisme, dan prosedur	Selamat pagi, Sebagai informasi terkait yela prosecute kami akan mengirimkan sample baru lg, masih ada kesempatan utk retest lg?	Ibu Khairunnisa	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi ibu, boleh silahkan bu tinggal kirim sampel lagi saja..	Tuntas	
15	#8109646	WhatsApp	14-Agu-24	2. sistem, mekanisme, dan prosedur	Selamat pagi bapak, maaf mengganggu. Ingin menginfokan, sampel produk TechnoCare 200 sudah kami kirimkan ke BPKIL. Mohon konfirmasinya jika sampel sudah diterima oleh lab ya pak, terima kasih sebelumnya	Ibu Kristiana	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi ibu, baik terima kasih atas informasinya	Tuntas	
16	#8109670	WhatsApp	14-Agu-24	3. jangka waktu pelayanan	Pak untuk dropsi CV. Tamasindo prosesnya sampai apa ya? uji lapang	Ibu Ani	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi ibu.. untuk sampel sudah diuji dg ELISA tp hasilnya masih terlalu tinggi. Kami mau uji ulang dengan metode lain, tp kami sedang kehabisan gas, kemungkinan minggu depan baru bisa dikerjakan. Terima kasih	Tuntas	

17	#8130106	WhatsApp	15-Agu-24	5. produk pelayanan	Selamat pagi mohon izin bertanya bapak/ibu Saya Moch Ari dari PT Riset Nusantara Genetika, Mohon izin Kami mendengar BPKIL mengadakan Pelatihan CPOIB apakah kami boleh meminta informasi lebih lanjut ? Terima kasih	Bapak Moch. Ari	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi pak, mohon maaf sebelumnya terkait hal ini belum ada informasi pak. Terima kasih	Tuntas	
18	#8121793	WhatsApp	21-Agu-24	5. produk pelayanan	Assalamualaikum wr.wb Mohon maaf mengganggu waktunya perkenalkan nama saya Alis Sulasih dari Universitas Mathla'ul Anwar Banten Program Studi Farmasi, Maaf mengganggu waktunya pak. Saya mau membuat ekstrak, berhubungan dengan rotary evaporator di kampus saya sedang ada kendala, izin bertanya terkait rotary di tempat bapak boleh tidak pak?	Alis Sulasih	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Wa'alaiakumsalam, boleh kak silahkan..	Tuntas	
19	#8129992	WhatsApp	26-Agu-24	5. produk pelayanan	Assalamualaikum warahmatullahi wabarokatuh Pak/Bu, Saya Dea Octav Melandani Mahasiswa Universitas Lampung. Saya berminat untuk PKL di BPKIL, untuk itu saya izin bertanya Pak/Bu. Apakah BPKIL membuka lowongan untuk periode Desember-Februari 2025? Dan ada berapakah kuota yang akan di terima per-universitas Pak/Bu? Terimakasih pak/Bu	Dea Octav Melandani	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Wa'alaiakumsallam kak, mohon maaf sebelumnya kami (BPKIL Serang) mengucapkan terima kasih atas kepercayaanya sebagai tempat untuk melaksanakan kegiatan PKL di Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan Serang, Kami Informasikan bahwa Total Peserta Magang/PKL/Riset di Lab. Uji BPKIL Serang untuk periode Januari 2025 sebanyak 35 Orang, dan salah satu Jurusan Biologi UNILA telah mengisi kuota tersebut sebanyak 7 Orang (4 Orang MBKM, dan 3 Orang PKL yang telah bersurat duluan atas nama Vivin Apriani, Miko Setiawan dan Natasya Thesalonika). Karena penuhnya kapasitas lab. dengan pertimbangan agar tidak terjadi kontaminasi silang, Khusus untuk UNILA Biologi kami masih membuka penerimaan kegiatan PKL sebanyak 2 Orang sehingga totalnya nanti di Bulan Januari 2025 sebanyak 9 Orang dari UNILA Biologi. Terima kasih	Tuntas	
20	#8130406	WhatsApp	26-Agu-24	3. jangka waktu pelayanan	Selamat pagi min, maaf mau tanya untuk uji mutu Bio-Trent Plus apakah sudah ada hasilnya? kira kira selesainya kapan ya min? sudah hampir satu bulan	Bapak Amril	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi pak, mohon maaf sebelumnya untuk pengujian masih belum selesai. Untuk maksimal waktu pengujian sampai 03 September 2024 pak	Tuntas	

21	#8130253	WhatsApp	26-Agu-24	5. produk pelayanan	Assalamualaikum wr. wb., selamat siang Bapak/Ibu. Perkenalkan saya Muhamad Nabil, mahasiswa prodi biologi Universitas Lampung angkatan 2022. Saya dan rekan saya tertarik untuk melakukan magang PKL di BPKIL Serang Pak/Bu. Apakah ada lowongan magang PKL di bidang/topik mikrobiologi atau ekologi untuk bulan 23 Desember - 31 Januari ya Pak/Bu? Besar harapan saya semoga Bapak/Ibu berkenan membalas pesan ini. Demikian yang ingin saya sampaikan. Saya ucapkan terima kasih. Wassalamualaikum wr. wb	Muhamad Nabil	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Wa'alaikumussalam kak, mohon maaf sebelumnya kami (BPKIL Serang) mengucapkan terima kasih atas kepercayaannya sebagai tempat untuk melaksanakan kegiatan PKL di Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan Serang, Kami Informasikan bahwa Total Peserta Magang/PKL/Riset di Lab. Uji BPKIL Serang untuk periode Januari 2025 sebanyak 35 Orang, dan salah satu Jurusan Biologi UNILA telah mengisi kuota tersebut sebanyak 7 Orang (4 Orang MBKM, dan 3 Orang PKL yang telah bersurat duluan atas nama Vivin Apriani, Miko Setiawan dan Natasya Thesalonika). Karena penuhnya kapasitas lab. dengan pertimbangan agar tidak terjadi kontaminasi silang, Khusus untuk UNILA Biologi kami masih membuka penerimaan kegiatan PKL sebanyak 2 Orang sehingga totalnya nanti di Bulan Januari 2025 sebanyak 9 Orang dari UNILA Biologi. Terima kasih	Tuntas	
22	#8130013	WhatsApp	27-Agu-24	3. jangka waktu pelayanan	Selamat pagi min, maaf mau tanya untuk uji mutu Bio-Trent Plus apakah sudah ada hasilnya? kira kira selesainya kapan ya min? sudah hampir satu bulan	Bapak Amril	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi pak, mohon maaf sebelumnya untuk pengujian masih belum selesai. Terima kasih	Tuntas	
23	#8130031	WhatsApp	27-Agu-24	2. sistem, mekanisme, dan prosedur	Selamat pagi pak/bu, mohon izin menginfokan untuk sampel DVAQUA telah dikirim hari ini, terima kasih..	Ibu Puspa Intan Pumamasari	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi ibu, baik terima kasih atas informasinya..	Tuntas	
24	#8130046	WhatsApp	27-Agu-24	3. jangka waktu pelayanan	Selamat pagi pak Rifki, mau tanya pak untuk hasil uji AT-BAK dari PT. BAK apakah sudah selesai pak? terima kasih	Ibu Rosita Aggraeni	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi ibu, mohon maaf sebelumnya untuk pengujian masih belum selesai. Terima kasih	Tuntas	
25	#8130061	WhatsApp	28-Agu-24	3. jangka waktu pelayanan	Selamat pagi, mohon update progress pengujian sampel produk Catfish estimasi selesai kapan nggeh? Terima kasih	Bapak Aga Suryo	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi pak, mohon maaf sebelumnya untuk pengujian di lab. maksimal sampai dengan 18 Sept. 2024, karena pengujian mutu dalam rangka registrasi SOP nya 35 hari kerja. Terkait hal tersebut kami akan usahakan secepatnya ya pak. Terima kasih	Tuntas	
26	#8130088	WhatsApp	29-Agu-24	5. produk pelayanan	Selamat pagi pak.. Apakah ada info terkait Bimtek PJTOI tingkat lanjutan di Bpkil ?	Ibu Bunga	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi ibu, mohon maaf sebelumnya terkait hal ini belum ada informasi bu. Terima kasih	Tuntas	
27	#8130094	WhatsApp	29-Agu-24	3. jangka waktu pelayanan	Selamat siang Pak, Maaf untuk update pengujian produk Aocare Alkalis kami apakah sudah ada? Terima kasih	Ibu Melati	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat siang ibu, mohon maaf sebelumnya untuk pengujian masih belum selesai. Terima kasih	Tuntas	

28	#8130397	WhatsApp	30-Agu-24	5. produk pelayanan	Selamat pagi mohon izin bertanya bapak/ibu Saya Moch Ari dari PT Riset Nusantara Genetika, Mohon izin Kami mendengar BPKIL mengadakan Pelatihan CPOIB apakah kami boleh meminta informasi lebih lanjut ? Terima kasih	Bapak Moch. Ari	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi pak, mohon maaf sebelumnya terkait hal ini belum ada informasi pak. Terima kasih	Tuntas	
29	#8130124	WhatsApp	30-Agu-24	3. jangka waktu pelayanan	Selamat siang, Kami baru mengirimkan perbaikan konsultasi dokumen obat Aquavac Strep Sa-Si.. Mohon infonya apabila sudah ada hasil revisi, terima kasih	Ibu Putri E. Kandini	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat siang ibu, mohon maaf sebelumnya kami baru sempat membalas. Baik ibu terima aksih atas informasinya..	Tuntas	
30	#8130139	WhatsApp	30-Agu-24	5. produk pelayanan	Selamat pagi Bapak/Ibu. Izin memperkenalkan diri, nama saya Kimi Amanda Gunawan, mahasiswi jurusan Biologi dari Universitas Lampung. Tujuan saya menghubungi kontak BPKIL Serang adalah saya ingin menanyakan tentang lowongan Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang tersedia di BPKIL Serang. Saya ingin mendapatkan pengalaman Praktik Kerja Lapangan (PKL) di bidang mikrobiologi, dan saya percaya bahwa PKL di instansi Anda yang terhormat akan menjadi kesempatan sempurna untuk lebih mengembangkan keterampilan saya dan berkontribusi pada instansi Anda. Apakah saya menghubungi kontak yang tepat untuk menanyakan tentang perihal tersebut? Terima kasih atas perhatian Anda, saya menantikan kabar dari Bapak/Ibu terhormat	Kimi Amanda Gunawan	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi kak, mohon maaf untuk Kuota PKL sudah penuh kak..	Tuntas	
31	#8130148	WhatsApp	30-Agu-24	5. produk pelayanan	Assalamualaikum wr. wb., selamat siang Bapak/Ibu. Perkenalkan saya Febiyona Karinsa, mahasiswa prodi biologi Universitas Lampung angkatan 2022. Saya dan rekan saya tertarik untuk melakukan magang PKL di BPKIL Serang Pak/Bu. Apakah ada lowongan magang PKL di bidang/topik mikrobiologi atau ekologi untuk bulan 23 Desember - 31 Januari ya Pak/Bu? Besar harapan saya semoga Bapak/Ibu berkenan membalas pesan ini. Demikian yang ingin saya sampaikan. Saya ucapkan terima kasih. Wassalamualaikum wr. wb	Febiyona Karinsa	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Wa'alaikumsalam dan selamat pagi kak, mohon maaf untuk Kuota PKL sudah penuh kak..	Tuntas	
32	#8130154	WhatsApp	30-Agu-24	3. jangka waktu pelayanan	Pak untuk dropsi CV. Tamasindo prosesnya sampai apa ya? uji lapang	Ibu Ani	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi ibu, untuk sekarang masih pengolahan data WT dan pembuatan laporan bu..	Tuntas	
33	#8130160	WhatsApp	30-Agu-24	5. produk pelayanan	Assalamualaikum, selamat pagi Bapak/Ibu Maaf mengganggu waktunya Izin memperkenalkan diri, saya Irene Gianda Fraulein (2217021027) dari Jurusan Biologi, FMIPA, Universitas Lampung Izin bertanya Pak/Bu terkait PKL Mahasiswa apakah masih ada slot Pak/Bu? Berikut saya izin melampirkan surat izin PKL dari Fakultas Pak/Bu Sebelumnya terima kasih banyak Pak/Bu..	Irene Gianda Fraulein	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Wa'alaikumsalam dan selamat pagi kak, mohon maaf untuk Kuota PKL sudah penuh kak..	Tuntas	

4. Penanganan konsultasi masyarakat bulan September 2024

No	ID Tracking	Sumber Pengaduan	Tanggal Diterima	Kategori Pengaduan	Uraian	Data Pengadu	Penanganan		Tindaklanjut		Keterangan
							Verifikator	Penelaah	Uraian	Status	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	#8161501	WhatsApp	02-Sep-24	3. jangka waktu pelayanan	Assalamu'alaikum... Pak, kami ada rencana untuk zoom membahas uji lapang MINA PS. Rencananya hari ini (Senin, tgl 2 Set 24) jam 14.00 wib. Kira2 bisa tidak? Terimakasih.	Ibu Ika	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Wa'alaikumsalam ibu, baik bu bisa. Terima kasih atas informasinya..	Tuntas	
2	#8161522	WhatsApp	02-Sep-24	5. produk pelayanan	Selamat pagi mohon izin bertanya bapak/ibu Saya Moch Ari dari PT Riset Nusantara Genetika, Mohon izin Kami mendengar BPKIL mengadakan Pelatihan CPOIB apakah kami boleh meminta informasi lebih lanjut ? Terima kasih	Bapak Moch. Ari	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi pak, mohon maaf sebelumnya terkait hal ini belum ada informasi pak. Terima kasih	Tuntas	
3	#8161558	WhatsApp	03-Sep-24	5. produk pelayanan	Selamat siang kami mau mengujikan analisis proksimat utk ikan apakah bisa ? Crude protein , crude fat, moisture, Ash, fatty acid, amino acid. Sampel nya berupa ikan ukuran 10 gram per ekor, berapa kira2 sampel yg dibutuhkan?	Ibu Sri Agustatik	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat siang ibu, untuk pengujian hanya bisa proksimat saja. untuk pengujian fatty acid, amino acid di kami belum bisa. Untuk sampel yang diperlukan 20 gram ibu..	Tuntas	
4	#8161570	WhatsApp	03-Sep-24	5. produk pelayanan	Selamat sore pak, izin bertanya pak apakah BPKIL bisa test air tambak kah pak? Hitung total bakteri, total vibrio, vibrio Green dan vibrio yellow	Ibu Ayu Pandiangan	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat sore ibu, kami bisa bu..	Tuntas	
5	#8161585	WhatsApp	03-Sep-24	3. jangka waktu pelayanan	Selamat siang bu. apakah sudah slesai bu pengujian untuk nitrofixnya?	Ibu Siska	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat siang ibu, mohon maaf sebelumnya untuk pengujian kemungkinan baru selesai besok..	Tuntas	
6	#8161606	WhatsApp	04-Sep-24	8. sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	Assalamualaikum, selamat siang, Izin bertanya untuk magang di BPKIL apakah akan memperoleh sertifikat?	Ibu Ridha K	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Wa'alaikumsalam dan selamat siang, iya bu dapat sertifikat..	Tuntas	
7	#8161624	WhatsApp	04-Sep-24	3. jangka waktu pelayanan	Selamat Pagi Pak, Maaf apakah sudah ada update terkait pengujian produk kami pak? Terima kasih	Ibu Melati	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat sore ibu, untuk pengujian baru selesai barusan dan Alhamdulillah memenuhi syarat bu.. Terima kasih	Tuntas	
8	#8161651	WhatsApp	06-Sep-24	2. sistem, mekanisme, dan prosedur	Selamat pagi pak/bu, mohon izin konfirmasi untuk sampel DVAQUA apakah sudah diterima dan diproses di lab?	Ibu Puspa Intan Pumamasari	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi ibu, iya untuk produk tersebut sudah kami terima dan saat ini masih proses pengujian bu..	Tuntas	

9	#8161687	WhatsApp	06-Sep-24	5. produk pelayanan	Selamat malam pak, saya Indri dari Dit. Air Laut.. Mau tanya, saya mau uji Pb, Cd, Hg... kalau untuk pengujian internal KKP gimana ya pak?	Ibu Indri	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat sore ibu, baik silahkan kirimkan sampel beserta surat pengantarnya saja bu ke alamat kami, terima kasih..	Tuntas	
10	#8161696	WhatsApp	06-Sep-24	5. produk pelayanan	Halo BPKIL Serang, mau tanya.. Apakah bisa uji Spring Viraemia of Carp Virus (SVCV)?	Ibu Dina	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat siang ibu, untuk parameter tersebut kami bisa bu..	Tuntas	
11	#8161699	WhatsApp	06-Sep-24	5. produk pelayanan	Siang pak Pak ijin bertanya kalo Methylene blue itu termasuk farmasetik atau premiks ya pak?	Ibu Ani	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat siang bu, masuk ke farmasetik bu..	Tuntas	
12	#8161708	WhatsApp	06-Sep-24	5. produk pelayanan	Selamat pagi Pak. izin pak apakah dalam wktu dekat BPKIL ada program pelatihan atau semacam BIMTEK spt itu pak? kami sangat berminat untuk ikut pak	Ibu Evany Ayu	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi ibu, mohon maaf sebelumnya terkait hal ini belum ada informasi pak.. Terima kasih	Tuntas	
13	#8161714	WhatsApp	09-Sep-24	4. biaya/ tarif	Assalamualaikum Pak Rizki, izin pak mau bertanya terkait PNPB tarif pengujian Obat Ikan, kami menunjuk ke peraturan berapa ya Pak?	Ibu Dewinita	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Wa'alaikumsalam ibu, terkait tarif pengujian kami mengacu pada PP 85 Tahun 2021 bu, berikut bu acuannya.. https://drive.google.com/drive/folders/1EWJatHpXDz8ElpPt6sezi6FgingLMNym	Tuntas	
14	#8161777	WhatsApp	09-Sep-24	3. jangka waktu pelayanan	Selamat pagi pak Rifki, mau tanya pak untuk hasil uji AT-BAK dari PT. BAK apakah sudah selesai pak? terima kasih	Ibu Rosita Aggraeni	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi ibu, mohon maaf sebelumnya untuk pengujian masih belum selesai. Terima kasih	Tuntas	
15	#8161786	WhatsApp	09-Sep-24	3. jangka waktu pelayanan	Selamat pagi ibu, punten bu.. Mau bertanya,, apakah sudah ada hasil dari produk kami PETROGROW ya bu?	Bapak Deni Adi Kumiawan	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	alamat siang pak, mohon maaf sebelumnya untuk pengujian sedang kami uji ulang lagi pak karena tidak ada bakteri yang tumbuh di media GYEA dan MRS. Untuk pengujian estimasi selesai tanggal 20 Sept. 2024 pak, tapi kalau hasilnya masih seperti itu saja kami akan keluarkan hasil apa adanya ya pak.. Terima kasih	Tuntas	
16	#8209465	WhatsApp	09-Sep-24	6. penanganan pengaduan, saran dan masukan	Selamat pagi, izin bertanya..apakah hari kamis boleh meminta waktunya berdiskusi dgn tim lab premiks? terkait produk Kami Yela prosecure...terimakasih sebelumnya	Ibu Khairunnisa	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi ibu, mohon maaf sebelumnya untuk tim teknis (bagian premiks) kami minggu ini sedang ada ujian di Jakarta, jika berkenan mungkin untuk berdiskusi bisa minggu depannya di hari rabu bu.. Terima kasih	Tuntas	

17	#8161795	WhatsApp	09-Sep-24	3. jangka waktu pelayanan	Selamat siang Pak bu.. Mohon info utk produk boster Sel Multi kami dgn batch C6901 apakah sudah keluar hasil uji mutu nya?	Ibu Yuyun	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat siang ibu, mohon maaf untuk pengujian masih belum selesai..	Tuntas	
18	#8161807	WhatsApp	10-Sep-24	5. produk pelayanan	Selamat pagi Ibu Beta, ijin saya Bambang dari BPBAT Mandiangin, ijin akan mengirim 2 isolat bakteri dalam media miring utk identifikasi spesies bakteri gram negatif.	Bapak Bambang	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi pak, baik terima kasih pak atas informasinya..	Tuntas	
19	#8161810	WhatsApp	10-Sep-24	2. sistem, mekanisme, dan prosedur	Assalamu'alaikum bu, selamat siang. Saya Maya Herlina dari Untirta, yang kemarin Nanya soal uji histologi ikan neon tetra. Ijin bertanya bu, ini buat pengiriman sampel nya kalau bisa JNE apa bisa?	Maya Herlina	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Wa'alaikumsalam, iya bisa kak silahkan..	Tuntas	
20	#8161822	WhatsApp	10-Sep-24	2. sistem, mekanisme, dan prosedur	Selamat siang pak, mohon maaf saya ada pengiriman sampel utk produk B Plus, hanya saja ternyata pada paket tidak disertakan dokumen surat permohonan dan Form ACI nya pak. Apakah tidak masalah? Mohon maaf sebelumnya	Ibu Tsabita	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat siang ibu, iya tidak masalah bu. Terima kasih bu atas informasinya..	Tuntas	
21	#8209447	WhatsApp	12-Sep-24	5. produk pelayanan	Selamat pagi Pak.. Maaf mengganggu. Pak, mau tanya, untuk pelatihan PJTOI lanjutan apakah jadi tahun ini?	Ibu Yasinta	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi ibu, mohon maaf masih belum ada informasai bu..	Tuntas	
22	#8209456	WhatsApp	12-Sep-24	5. produk pelayanan	Assalamualaikum warahmatullahi wabaraktuh bu, selamat siang, mohon izin memperkenalkan diri , saya alvinda dari Politeknik Ahli Usaha Perikanan jakarta, izin, apakah di BPKIL Serang bisa untuk pengecekan substrat tanah ? mohon arahnya, terimakasih	Alvinda	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Wa'alaikumsalam kak, mohon maaf kak kami belum bisa.. Bisa juga logam berat saja, seperti Pb, Cd, Hg. Terima kasih	Tuntas	
23	#8209471	WhatsApp	13-Sep-24	5. produk pelayanan	Pak ijin bertanya Apakah sebelumnya ada yg pernah masukan ke Lab Poly Aluminium chloride? Makasih	Ibu Ani	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi ibu, mohon maaf sebelumnya kami belum pernah ujikan parameter tersebut bu.. Terima kasih	Tuntas	

24	#8209483	WhatsApp	13-Sep-24	5. produk pelayanan	Assalamualaikum wr.wb., Yth. Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan Salam sejahtera, Kami adalah mahasiswa dari Program Studi Sistem Informasi Kelautan, Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) Kampus Serang, yang saat ini sedang menjalankan mata kuliah proyek konsultasi. Kegiatan ini bertujuan untuk memberikan pengalaman nyata kepada mahasiswa dalam mengembangkan solusi serta produk inovatif yang dapat bermanfaat bagi pihak mitra. Kami berharap dapat menjalin kerjasama dengan Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan melalui proyek ini. Kami percaya bahwa kolaborasi ini dapat memberikan nilai tambah baik bagi mahasiswa kami maupun pihak mitra. Jika berkenan, kami siap untuk mendiskusikan lebih lanjut mengenai peluang kerjasama ini. Terima kasih atas perhatian dan kesempatan yang diberikan. Hormat kami, Kiara Adiza Mayzura Mahasiswa Program Studi Sistem Informasi Kelautan Universitas Pendidikan Indonesia Wassalamualikum wr.wb	Kiara Adiza Mayzura	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Walaikumsalam Baik Kak terkait penawaran kerjasama, silahkan Kak Kiara mengirimkan Draft Bentuk Kerjasama/Kolaborasinya kepada kami secara detail Dan juga dikirimkan melalui email lp2il.serang@gmail.com Terima Kasih	Tuntas	
25	#8209492	WhatsApp	17-Sep-24	5. produk pelayanan	Selamat pagi Terkait diskusi Yela prosecure apakah bisa hari kamis?	Ibu Khairunnisa	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi ibu, terkait hal ini iya bisa bu silahkan. Terima kasih	Tuntas	
26	#8209498	WhatsApp	18-Sep-24	5. produk pelayanan	Selamat pagi bapak/ibu, saya Afifah ingin bertanya di lab. nya apakah bisa untuk melakukan pengujian logam berat Pb, Cd, Hg, Cu, Ar, dan Zn? Sampelnya air laut ibu, Terimakasih	Afifah	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi ibu, baik untuk parameter tersebut kami bisa bu, terima kasih	Tuntas	
27	#8209510	WhatsApp	18-Sep-24	2. sistem, mekanisme, dan prosedur	Selamat siang Mas Rifky, untuk surat pengantar uji mutu apakah sudah ada? kalau sudah mohon info tagihannya ya..	Ibu Erin	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat siang ibu, mohon maaf sebelumnya untuk surat pengantar uji mutu PondShade belum ada di sistem bu, jadi kami belum bisa buat tagihannya..	Tuntas	
28	#8209519	WhatsApp	19-Sep-24	3. jangka waktu pelayanan	Selamat pagi pak. Mohon infonya, apakah pengujian mutu Probiont M2 - PT. Nugen sudah selesai ?	Ibu Bunga	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi ibu, mohon maaf untuk pengujian masih belum selesai bu..	Tuntas	

29	#8209531	WhatsApp	19-Sep-24	3. jangka waktu pelayanan	Selamat siang pak, mohon maaf mengganggu aktivitasnya. Izin bertanya pak, untuk produk kami Natupro Aquatic saat ini pengujiannya sudah sampai mana ya pak?	Ibu Adreanna	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat siang ibu, mohon maaf sebelumnya untuk progresnya masih uji identifikasi bu, ada 1 bakteri lg yang blm teridentifikasi..	Tuntas	
30	#8209549	WhatsApp	19-Sep-24	3. jangka waktu pelayanan	Pagi pak bu.. Mohon info utk boster inoflox 25 serbuk kami bagaimana kelanjutannya ya	Ibu Yuyun	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi ibu, baik untuk produk tersebut masih mengulang LD50 bu, nunggu hasilnya semoga minggu depan bisa lanjut ke uji efikasi. Hasil sebelumnya bias, jadi mau diulang..	Tuntas	
31	#8209582	WhatsApp	20-Sep-24	6. penanganan pengaduan, saran dan masukan	Konfirmasi terkait konsultasi langsung ke kantor BPKIL Serang	Bapak Iman Irdiansyah	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat sore pak, mohon maaf sebelumnya kami bisanya hari Rabu pak. Terima kasih	Tuntas	
32	#8209603	WhatsApp	23-Sep-24	2. sistem, mekanisme, dan prosedur	Pagi bu, izin bertanya bu, untuk pengiriman sample apakah ada tata caranya? adakah surat yang perlu dilampirkan? jika ada boleh dibantu informasikan bu apa saja yang perlu di lampirkan?	Ibu Andita	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi ibu, untuk pengiriman sampel tidak perlu melampirkan apa-apa bu..	Tuntas	
33	#8209615	WhatsApp	23-Sep-24	3. jangka waktu pelayanan	Selamat pagi, hasil uji logam berat sudah selesai belum ya pak?	Ibu Indri	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi bu, sudah ada bu ini baru saja di acc, terima kasih	Tuntas	
34	#8209639	WhatsApp	23-Sep-24	3. jangka waktu pelayanan	Hallo selamat siang ibu, ingin menanyakan untuk hasil Uji Produk PT. Omikron apakah masih dalam proses? Kalau iya, estimasi selesainya kapan ya? Terima kasih	Ibu Jesica Ireina	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat siang ibu, mohon maaf sebelumnya untuk SOP pengujian di lab. maksimal 35 hari kerja, yaitu sampai tanggal 31 Okt. 2024 bu. Terima kasih	Tuntas	
35	#8209657	WhatsApp	23-Sep-24	6. penanganan pengaduan, saran dan masukan	Selamat sore Pak/Bu, izin menginformasikan, bahwa terdapat kesalahan penulisan masa kadaluarsa pada surat pengantar sampel dari tim POI. Seharusnya masa kadaluarsa Feb 2026 seperti yg kami ajukan di surat, namun tertulis Feb 2025. Tidak masalah ya Pak/Bu?	Ibu Nadia Yulianti	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat sore ibu, baik terima kasih atas konfirmasinya. Terkait hal ini segera akan kami rubah, terima kasih	Tuntas	

36	#8230054	WhatsApp	23-Sep-24	3. jangka waktu pelayanan	Halo selamat siang ibu, ingin menanyakan untuk hasil Uji Produk PT. Omikron apakah masih dalam proses? Kalau iya, estimasi selesainya kapan ya? Terima kasih	Ibu Jesica Ireina	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat siang ibu, mohon maaf sebelumnya untuk SOP pengujian di lab. maksimal 35 hari kerja, yaitu sampai tanggal 31 Okt. 2024 bu. Terima kasih	Tuntas	
37	#8230063	WhatsApp	24-Sep-24	2. sistem, mekanisme, dan prosedur	Selamat pagi, mohon informasi untuk registrasi produk baru. Sekarang prosedur nya bgm ya, mohon maaf km sy sudah lama tidak registrasi produk jadi kurang tau prosedur nya. Terimakasih	Ibu Maya	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi ibu, baik silahkan didaftarkan dulu ke Aplikasi Smart PRIMA, Caranya ketik Info ke nomor WA Smart PRIMA ini 0813-8888-0364, lalu pilih no. 1 konsultasi dokumen. Selanjutnya tinggal ikuti saja perintah sistem ya bu, terima kasih	Tuntas	
38	#8230069	WhatsApp	30-Sep-24	2. sistem, mekanisme, dan prosedur	Selamat pagi Pak/Bu, izin mengkonfirmasi bahwa paket sampel utk produk FUMITE OPP sudah diterima security pada tgl 26 September, terima kasih	Ibu Nadia Yulianti	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi ibu, iya untuk sampel sudah kami terima bu, terima kasih atas konfirmasinya..	Tuntas	
39	#8230081	WhatsApp	30-Sep-24	2. sistem, mekanisme, dan prosedur	Selamat Pagi Bapak/Ibu, izin bertanya mengenai sampel kami berikut. Apakah sampel kami sudah diterima di BPKIL? Mohon konfirmasinya. Terima kasih	Ibu Latiefa	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi ibu, iya untuk sampel sudah kami terima bu, terima kasih	Tuntas	
40	#8230093	WhatsApp	30-Sep-24	3. jangka waktu pelayanan	Selamat pagi. Mohon informasi apakah Hasil Uji sampel CV Bakti Anugrah Kreasi (Probiotik merk ATBAK) sudah terbit?	Bapak Dwi Priyo	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi pak, mohon maaf sebelumnya untuk pengujian masih belum selesai pak. Terima kasih	Tuntas	

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



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

KATA PENGANTAR

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

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

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

Serang, 17 Januari 2025
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 32/PERMEN-KP/2021 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 67/PERMEN-KP/2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Perikanan Budidaya
- f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
- g. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 56/PERMEN-KP/2020 tentang Penanganan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.

1.3 Maksud dan Tujuan

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

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

BAB II

PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

1. Saluran Pengaduan Masyarakat

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

Yang bersumber dari KKP, antara lain :

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

Yang bersumber dari BPKIL, antara lain :

- a. Website www.bpkil.com
- 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 lpil_serang@yahoo.co.id
- d. *Twitter*. Pengaduan disampaikan melalui *Twitter @LAPOR1708* dengan menyertakan tagar lapor (#lapor).
- e. Pengaduan disampaikan melalui scan QR Code di bawah ini :



- f. *Facebook*. Pengaduan disampaikan melalui *Facebook bpkil serang*
- g. Laman whistleblower lingkup Kementerian Kelautan dan Perikanan. Pengaduan disampaikan melalui aplikasi yang ditujukan ke alamat *www.wbs.kkp.go.id*
- h. Pengaduan disampaikan melalui *website gol.kpk.go.id*
- i. Tatap muka atau dengan surat dengan alamat Jl. Raya Carita Ds. Umbul Tanjung, Kec. Cinangka, PO BOX 123 Anyer Lor, Serang 42167
- j. Pengaduan disampaikan secara tertulis melalui layanan faksimili ke nomor 0254 650431
- k. Pengaduan disampaikan secara tertulis dengan memasukkannya ke dalam kotak pengaduan yang tersedia di BPKIL Serang
- l. Pengaduan disampaikan secara tertulis melalui kotak pos pengaduan ke alamat PO BOX 123

2. Tim Penanganan Pengaduan

Tim penanganan pengaduan sebagaimana tertuang dalam Surat Keputusan Direktur Jenderal Perikanan Budidaya Nomor 112 Tahun 2024 dengan susunan tim sebagai berikut :

Ketua : Ezra Yuni Tyastutiningsih

Tugas : 1. Melakukan koordinasi penanganan pengaduan dengan Tim Penanganan Pengaduan Kementerian dan Tim Penanganan Pengaduan Unit Kerja Eselon I

2. Memberikan respon awal terhadap penyelesaian Pengaduan sesuai kewenangannya

3. Melakukan komunikasi, koordinasi dan pemberian informasi penyelesaian Pengaduan sesuai kewenangannya

4. Memantau tindak lanjut penyelesaian Pengaduan sesuai kewenangannya

5. Menyampaikan hasil telaah dan pengumpulan bahan dan keterangan dalam bentuk rekomendasi tindak lanjut penyelesaian Pengaduan kepada Kepala UPT

6. Melakukan koordinasi dengan Inspektorat Jenderal terkait hasil pengumpulan bahan dan keterangan melalui Tim Penanganan Pengaduan Unit Kerja Eselon I

7. Membuat laporan penyelesaian Pengaduan secara berkala 1 (satu) kali setiap bulan kepada Kepala UPT

Anggota : 1. Olyvia Beta Putri Permana

2. Rifki Apriadi Firdaus

3. Didik Santoso

- Tugas : 1. Melakukan komunikasi, koordinasi dan pemberian informasi penyelesaian Pengaduan sesuai kewenangannya
2. Mengumpulkan bahan dan keterangan yang relevan dengan Pengaduan
3. Menerima Pengaduan untuk disampaikan ke Admin Unit Penyelenggara Pelayanan (UPP) UPT
4. Melakukan verifikasi lanjutan atas Pengaduan
5. Melakukan telaah atas Pengaduan yang diterima

Admin : Didik Santoso

Lapor

- Tugas : 1. Menerima dan menginput Pengaduan dengan menggunakan SP4N-LAPOR!
2. Melakukan verifikasi awal atas Pengaduan
3. Membantu tugas Tim Penanganan Pengaduan UPT sesuai dengan kewenangannya dalam penyelesaian Pengaduan
4. Menginput dan mengadministrasikan tindak lanjut penyelesaian Pengaduan
5. Membuat laporan setiap bulan mengenai penyelesaian Pengaduan kepada TPP UPT sesuai dengan kewenangannya

3. Mekanisme penanganan Pengaduan masyarakat

- a. Admin UPP UPT melakukan penerimaan, penginputan dan pengelolaan pengaduan melalui SP4N-LAPOR!
- b. Admin UPP UPT melakukan verifikasi awal atas pengaduan
- c. Admin UPP UPT merespon langsung pengaduan bersifat aspirasi/informasi
- d. Admin UPP UPT meneruskan kepada admin kementerian, jika pengaduan bukan wewenang unit kerja
- e. Ketua TPP UPT menerima dan mempelajari informasi/berkas pengaduan dari admin UPP UPT serta mendisposisikan kepada anggota TPP UPT
- f. Anggota TPP UPT melakukan verifikasi lanjutan atas pengaduan dengan memperhatikan kelengkapan 4W + 1H dan mengumpulkan bahan serta keterangan. Apabila terdapat kekurangan informasi/data atas pengaduan, anggota TPP dapat meminta informasi/data tambahan melalui admin UPP

- g. Anggota TPP UPT menyusun dan menyampaikan hasil telaah atas pengaduan yang memuat penetapan kategori pengaduan dan penyelesaian tindak lanjut atas :
- Permintaan informasi
 - Pengaduan tidak berkadar pengawasan
 - Pengaduan berkadar pengawasan
- h. Ketua TPP UPT menerima dan menyusun jawaban atas pengaduan berdasarkan hasil telaah dan diteruskan ke Admin UPP UPT
- i. Ketua TPP UPT meneruskan pengaduan kepada admin Kementerian apabila hasil telaah pengaduan berkadar pengawasan dan pengaduan yang bukan wewenang unit kerja
- j. Admin kementerian menerima penerusan laporan hasil telaah pengaduan berkadar pengawasan dan pengaduan yang bukan wewenang unit kerja dari Ketua TPP UPT
- k. Admin UPP UPT menerima jawaban/tindak lanjut dari Ketua TPP UPT
- l. Admin UPP UPT menginput jawaban/tindak lanjut pengaduan ke dalam sistem/aplikasi SP4N-LAPOR!

4. Pelaksanaan Penanganan Pengaduan

Pengaduan yang diterima selama Triwulan IV tahun 2024 sejumlah 54 pengaduan dari masyarakat (Tabel 1). Dari data pengaduan tersebut terlihat bahwa seluruh pengaduan bersifat informatif mengenai layanan jasa di laboratorium. Seluruh pengaduan masyarakat tersebut telah selesai ditindaklanjuti. Tindak lanjut pengaduan yang diterima telah diinput ke dalam SP4N-LAPOR! (lapor.go.id). Penginputan pengaduan ke SP4N-LAPOR! juga telah dilaporkan ke Eselon I setiap bulan. Pengaduan secara keseluruhan masuk melalui *WhatsApp*. 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 2024

No	Bulan	Jumlah Pengaduan	Klasifikasi Pengaduan	Status Pengaduan
1	Oktober	23	Informatif (Laboratorium)	Selesai diproses
2	November	16	Informatif (Laboratorium)	Selesai diproses
3	Desember	15	Informatif (Laboratorium)	Selesai diproses
	Total	54		

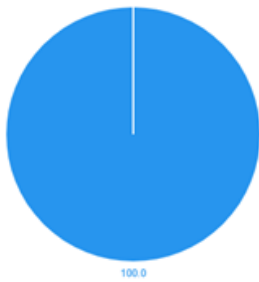
Pengelolaan Laporan Masuk



- Laporan Belum Terverifikasi
- Terdistribusi Belum Ditindaklanjuti
- Terdistribusi Sedang Diproses
- Terdistribusi Selesai
- Laporan Tertunda
- Laporan Arsip

Laporan Belum Terverifikasi	0
Terdistribusi Belum Ditindaklanjuti	0
Terdistribusi Sedang Diproses	0
Terdistribusi Selesai	54
Laporan Tertunda	0
Laporan Arsip	0
Total	54

Sumber Laporan



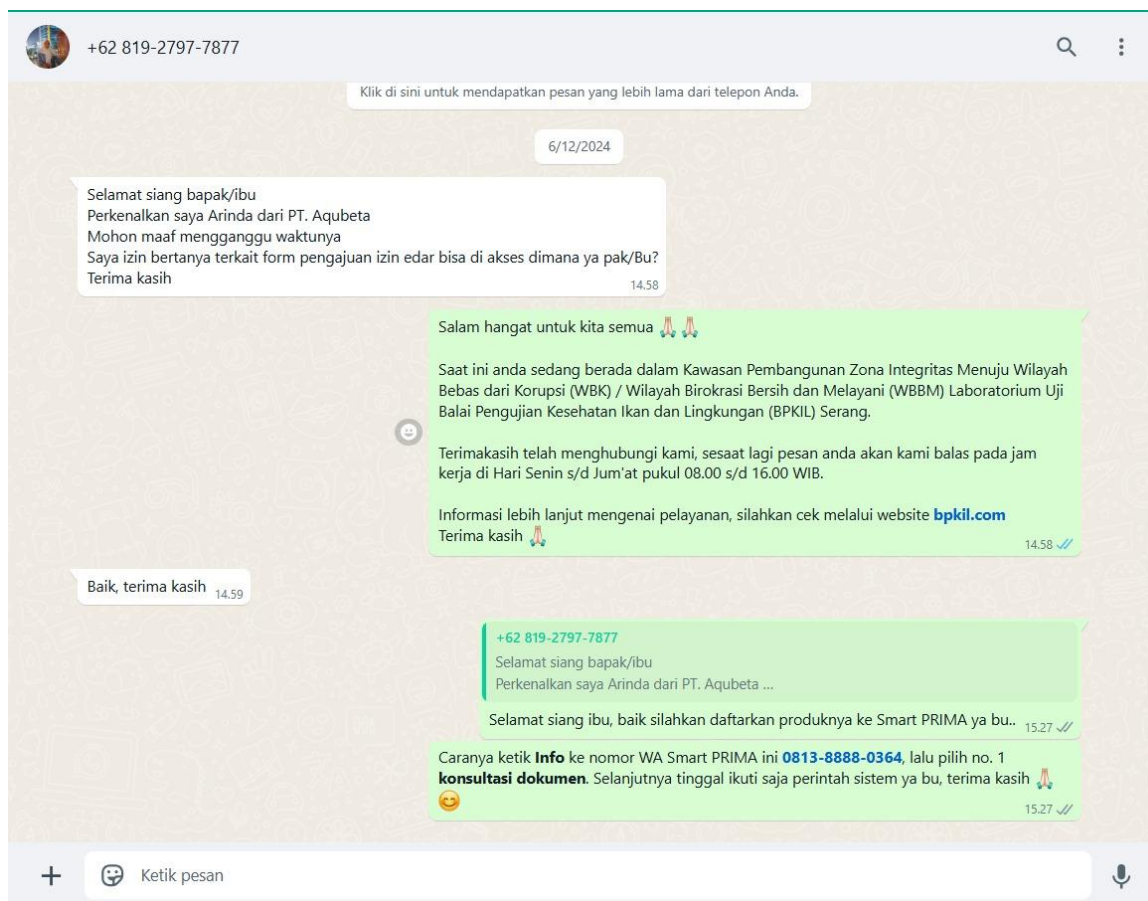
■ Whatsapp

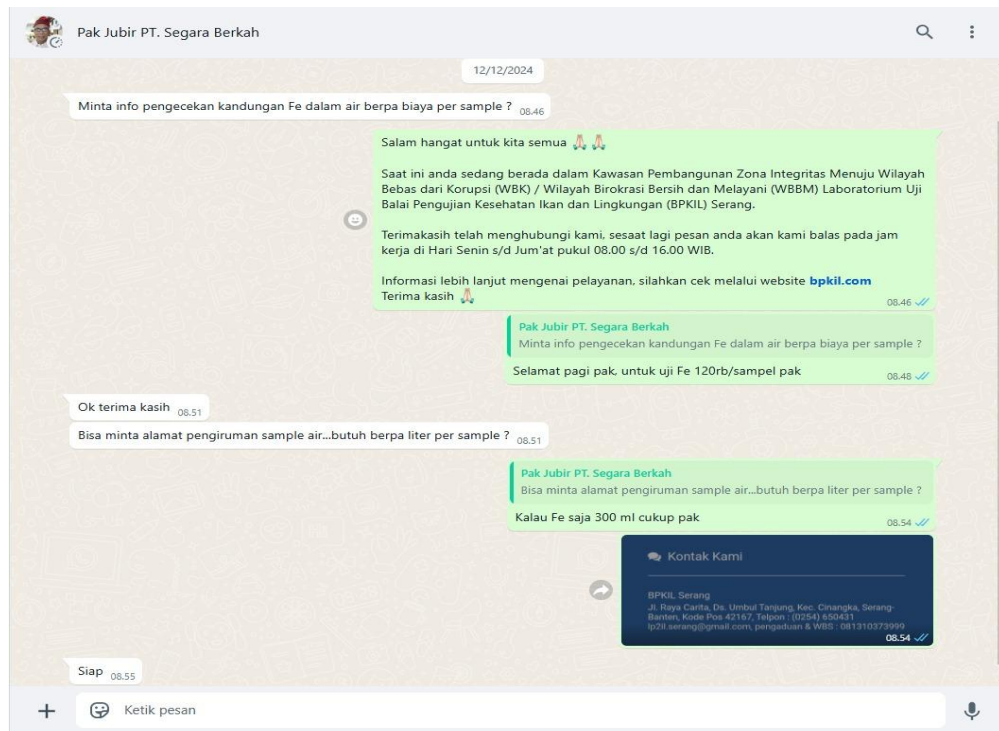
Whatsapp	54
Total	54

BAB III MONITORING EVALUASI

A. Saluran Pengaduan

Salah satu mekanisme yang cukup efektif untuk melakukan pengaduan adalah melalui *WhatsApp*. Bentuk respon yang diberikan kepada pelapor atas pengaduan yang disampaikan berupa respon awal (ucapan terima kasih telah melakukan pengaduan) dan langsung ditindak lanjuti.



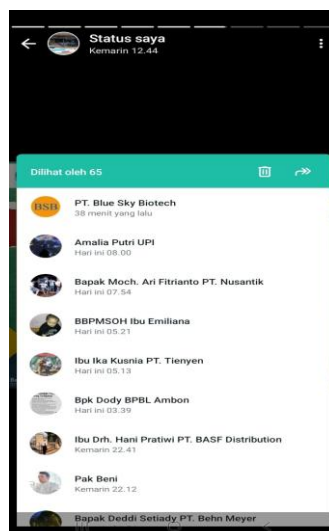


Jika pengaduan melalui *WhatsApp* tidak bisa menerima terhadap pelayanan hasil pengujian, maka pengaduan bisa dilakukan secara tatap muka dan langsung ditindaklanjuti dengan penyelesaian masalah tersebut.

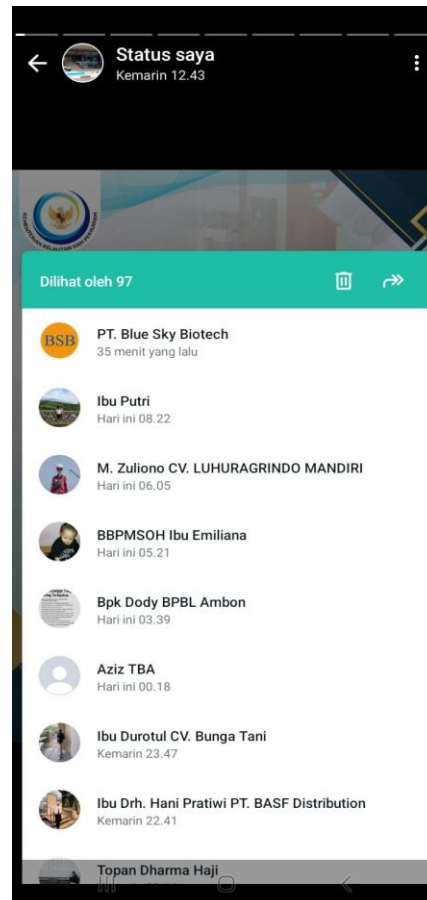
B. Tim Penanganan Pengaduan

Tim Penanganan Pengaduan sudah melakukan tugas-tugas sesuai dengan kewenangannya.

1. Penginputan ke SP4N LAPOR! dan telah ditindaklanjuti dengan melaporkan ke Eselon I
https://drive.google.com/drive/folders/1PC9L63ka6jaqNYuOhI9Ajr8_udhvTUQY
2. Sosialisasi Saluran Pengaduan Masyarakat melalui Status WA bulan Oktober 2024



3. Sosialisasi Pelayanan Daftar Harga/Tarif Pengujian melalui Status WA bulan Oktober 2024



C. Mekanisme penanganan Pengaduan masyarakat

Mekanisme penanganan pengaduan masyarakat dilakukan sesuai dengan SOP Pengaduan No. B.221/BPKIL/OT.310/VIII/2023. Waktu yang diperlukan untuk merespon atas pengaduan yang disampaikan kepada pelapor sesuai dengan jam kerja pelayanan. Untuk respon yang disampaikan melalui surat dapat diberikan apabila pelapor mencantumkan identitas secara jelas (nama dan alamat koresponden). Untuk respon dari media pengaduan lainnya akan disampaikan dan diberikan sesuai identitas pelapor yang dicantumkan dalam media pengaduan tersebut. Pengaduan yang masuk ke BPKIL Serang akan direspon dan tercantum dalam rekap aduan masyarakat dan sesuai dengan respon yang telah diberikan. Sebagai catatan, pengaduan akan lebih mudah ditindaklanjuti apabila memenuhi unsur pengaduan. Pengaduan yang diterima pada Triwulan IV tahun 2024 sebanyak 54 (lima puluh empat) dan sudah dilaporkan ke Eselon I DJPB untuk tiap bulannya.

https://drive.google.com/drive/folders/1PC9L63ka6jaqNYuOhI9Ajr8_udhvTUQY

D. Pelaksanaan Penanganan Pengaduan

Pengaduan yang diterima sudah ditindaklanjuti semua (100 %) dan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

a. Pengaduan yang dilakukan

30	#8324365	Whatsapp	29-Okt-24	3. jangka waktu pelayanan	Selamat siang Pak. Saya mau tanya untuk pengujian produk planktono, aquaprima dan microfarm apakah hasil nya sudah keluar ya Pak?	Ibu Nur Afifah	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat siang ibu, untuk sampel planktono sedang kami buatkan LHU bu karena baru selesai pengujannya kemarin, sedangkan untuk aquaprima dan microfarm masih dalam proses pengujian bu, terima kasih	Tuntas	
----	----------	----------	-----------	---------------------------	---	----------------	-----------------	-----------------	---	--------	--

b. Pengaduan yang telah ditindaklanjuti

<https://drive.google.com/drive/folders/1jCsVTX7COZh1GGxvMEo3bFaH8VkkkFva>

BAB IV

SARAN DAN TINDAK LANJUT

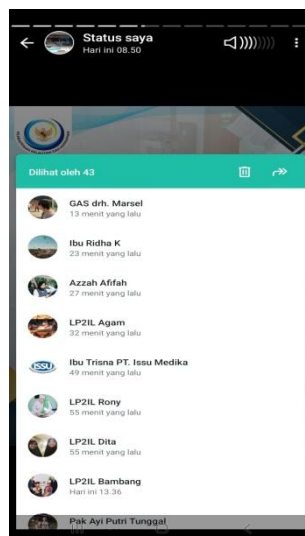
A. Saran Perbaikan

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi Triwulan IV tahun 2024, maka dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat disarankan untuk melakukan resosialisasi secara berkala baik di media sosial atau sarana lain mengenai jasa pelayanan yang terdapat di BPKIL Serang dan mengenai saluran pengaduan masyarakat.

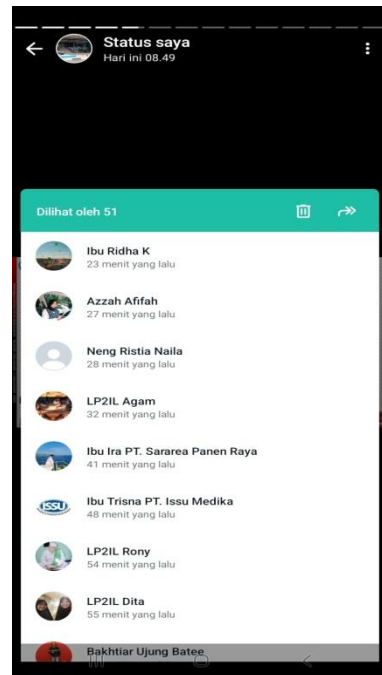
B. Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Periode Triwulan III tahun 2024

Rekomendasi perbaikan pada laporan monitoring dan evaluasi periode Triwulan III tahun 2024 yaitu dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, maka dilakukan resosialisasi secara berkala baik di media sosial atau sarana lain mengenai jasa pelayanan yang terdapat di BPKIL Serang dan mengenai saluran penanganan pengaduan masyarakat telah ditindaklanjuti dengan :

1. Sosialisasi di media sosial (status WA) untuk layanan publik jasa tarif



2. Sosialisasi di media sosial (status WA) mengenai layanan sarana pengaduan



Lampiran

1. Penanganan konsultasi masyarakat bulan Oktober 2024

No	ID Tracking	Sumber Pengaduan	Tanggal Diterima	Kategori Pengaduan	Uraian	Data Pengadu	Penanganan		Tindaklanjut		Keterangan
							Verifikator	Penelaah	Uraian	Status	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	#8300578	WhatsApp	03-Okt-24	4. biaya/ tarif	Assalamualaikum...bu bisa mnta list biaya pengujian yg baru	Bapak Suharyadi	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Wa'alaikumsalam, bisa berikut pak.. https://drive.google.com/drive/folders/1EWJatHpXDz8ElpPt6sezi6FgingLMNym	Tuntas	
2	#8300638	WhatsApp	09-Okt-24	3. jangka waktu pelayanan	Selamat siang pak rifki. Pak maaf apa ada yang sudah selesai untuk hasilnya	Bapak Iman Irdiansyah	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat siang pak, mohon maaf belum ada pak. Sebagai informasi saja untuk SOP pengujian di lab. maksimal 35 hari kerja. Terima kasih	Tuntas	
3	#8300698	WhatsApp	09-Okt-24	5. produk pelayanan	Assalamualaikum wr.wb. Selamat siang, mohon maaf mengganggu waktunya. Izin memperkenalkan diri, saya Firda Fauzya mahasiswi prodi Akuakultur UNDIP. Izin bertanya untuk prosedur uji biokimia sampel bakteri di BPKIL bagaimana ya? Saya berniat mengirim sampel untuk dilakukan uji identifikasi bakteri. Terimakasih Wassalamu'alaikum Wr. Wb.	Firda Fauzya	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Wa'alaikumsalam Wr. Wb. Mohon maaf kak sebelumnya terkait hal tersebut kami menggunakan Kit API atau alat vitek 2 compact kak, terima kasih..	Tuntas	
4	#8300725	WhatsApp	11-Okt-24	2. sistem, mekanisme, dan prosedur	Selamat siang Pak, sampel produk SAN-O2 Aquatic sudah kami kirim via ekspedisi, setelah cek resi sudah diterima oleh bapak Raman (Security). Mohon konfirmasinya, Terima kasih sebelumnya	Ibu Hayatun Nufus	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat siang ibu, untuk sampel iya bu sudah kami terima. Terima kasih	Tuntas	
5	#8300740	WhatsApp	15-Okt-24	5. produk pelayanan	Yth. Bapak/Ibu Perkenalkan, saya Risma Puri Aurunnisa mahasiswa jurusan Biologi di Universitas Lampung. Saat ini, saya sedang mencari kesempatan untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) sebagai bagian dari persyaratan akademik di program studi saya. Saya ingin menanyakan apakah BPKIL Serang membuka kesempatan bagi mahasiswa untuk melaksanakan PKL di instansi Bapak/Ibu. Saya sangat tertarik untuk belajar dan memperoleh pengalaman praktis di bidang yang relevan dengan studi saya. Jika ada syarat atau ketentuan yang perlu saya penuhi, saya sangat berharap dapat memperoleh informasi tersebut. Saya juga siap untuk memenuhi persyaratan yang diperlukan dan mengikuti prosedur yang berlaku di instansi ini. Demikian, atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu, saya ucapkan terima kasih. Saya sangat berharap untuk mendapatkan balasan positif dari Bapak/Ibu.	Risma Puri Aurunnisa	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Wa'alaikumsalam kak, mohon maaf sebelumnya untuk kuota PKL di Desember 2024 - Januari 2025 sudah penuh. Dari Biologi UNILA ada 10 orang yang melaksanakan kegiatan di Lab. Uji BPKIL Serang. Terima kasih	Tuntas	
6	#8300794	WhatsApp	16-Okt-24	3. jangka waktu pelayanan	Assalamualaikum selamat siang.. Maaf mengganggu, ijin bertanya.. Terkait pengujian mutu vaksin Aquavac Strep Sa-Si, boleh tau estimasi durasi pengujiannya hingga selesai berapa lama? Terima kasih	Ibu Putri E. Kandini	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Wa'alaikumsalam dan selamat siang ibu, mohon maaf sebelumnya untuk pengujian sampel di lab. maksimal sampai tanggal 18 Nov. 2024 bu. Terima kasih	Tuntas	

7	#8300818	WhatsApp	16-Okt-24	2. sistem, mekanisme, dan prosedur	Selamat siang. Izin perkenalkan saya Faul dari PT. Mico Biomed Indonesia, mau follow up proses pendaftaran reagen PCR untuk WSSV&AHPND. Saat ini sampel untuk uji mutu di BPKIL sudah siap, prosedur untuk uji sampelnya bagaimana ya? Apakah langsung saja kirimkan sampelnya ke Lab BPKIL? Terima kasih banyak sebelumnya	Bapak Faul	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat siang pak, baik silahkan didaftarkan dulu produknya ke Aplikasi Smart PRIMA ya pak. Caranya ketik Info ke nomor WA Smart PRIMA ini 0813-8888-0364, lalu pilih no. 1 konsultasi dokumen. Selanjutnya tinggal ikuti saja perintah sistem ya pak, terima kasih..	Tuntas	
8	#8300854	WhatsApp	18-Okt-24	3. jangka waktu pelayanan	Selamat siang pak, untuk hasil uji paraqua lacto selesai kapan ya pak?	Ibu Evany Ayu	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat siang ibu, untuk pengujian mudah-mudahan selesai sebelum tanggal 31 Okt. 2024 ya bu..	Tuntas	
9	#8300863	WhatsApp	21-Okt-24	2. sistem, mekanisme, dan prosedur	Selamat pagi. Untuk sampel yang kami kirimkan a.n PT. Maqpro Biotech Indonesia apakah telah sampai ya bu?	Ibu Desy Amalia	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi ibu, untuk sampel iya sudah sampai bu. Terima kasih	Tuntas	
10	#8300872	WhatsApp	21-Okt-24	5. produk pelayanan	Ass Wr Wb Selamat Siang, Sy Andi Tamsil dari FPIK UMI Makassar. Kami sedang membimbing bbrp Mahasiswa S1 dan S2 Penelitian yg membutuhkan dukungan Kit/ Bahan Analisis Kualitas Air. Waktu Asian Pacifiq Aquaculture di Surabaya sy dapat sample dari BPKIL Serang. Mhn info apakah kami bisa bermohon utk dapat bantuan KIT ? Tq	bapak Andi Tamsil	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Wa'alaikumsalam pak, mohon maaf sebelumnya terkait permintaan tersebut silahkan bersurat saja pak dan dikirimkan ke email lp2ilserang@gmail.com, terima kasih	Tuntas	
11	#8300878	WhatsApp	21-Okt-24	2. sistem, mekanisme, dan prosedur	Selamat Siang Pak Rifki, kami dari PT. Dunia Agro Solusi, ingin mendaftarkan di akun Smart Prima, mohon bantuannya Pak: alamat email kami: dunia.as.registrasi@gmail.com	PT. Dunia Agro Solusi	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat siang Bapak/Ibu, mohon maaf sebelumnya untuk mendapatkan akun Smart PRIMA harus mendaftarkan produknya dulu dengan cara : Ketik Info ke nomor WA Smart PRIMA ini 0813-8888-0364, lalu pilih no. 1 konsultasi dokumen. Selanjutnya tinggal ikuti saja perintah sistem ya Bapak/Ibu, terima kasih	Tuntas	
12	#8300896	WhatsApp	22-Okt-24	5. produk pelayanan	Assalamualaikum, pak izin menanyakan untuk udang d uji ahpnd dan wssv bisakan udang Doc30 ?	Ibu Furry	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Wa'alaikumsalam, bisa ibu silahkan	Tuntas	
13	#8300911	WhatsApp	22-Okt-24	2. sistem, mekanisme, dan prosedur	Selamat Pagi Pak Rifki, Saya Lida dari Bahtera Adi Jaya ingin menanyakan perihal perpanjangan produk, karena saya masih baru, apakah boleh? Apakah harus bikin akun siprima dahulu?	Ibu Lida	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi ibu, baik terkait hal ini silahkan bu daftarkan produknya ke aplikasi Smart PRIMA. Caranya ketik Info ke nomor WA Smart PRIMA ini 0813-8888-0364, lalu pilih no. 1 konsultasi dokumen. Selanjutnya tinggal ikuti saja perintah sistem ya bu, terima kasih	Tuntas	

14	#8300926	WhatsApp	22-Okt-24	2. sistem, mekanisme, dan prosedur	Pagi Pak Rifki. Saya Urip dari PT Blue Aqua Indonesia. Mau menginfokan Klo kami sudah mengirimkan sample produk ke BPKIL, estimasi tiba Hari ini. Terimakasih Pak.	Pak Urip	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi pak Urip, baik terima kasih atas informasinya pak..	Tuntas	
15	#8324122	WhatsApp	23-Okt-24	2. sistem, mekanisme, dan prosedur	Selamat siang pak. Hari ini kami kirim sampelnya melalui kurir ya pak. Di dalam paket kami lampirkan COA dan surat pengantar sampel, terima kasih..	Ibu Ayu Pandiangan	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat siang ibu, baik terima kasih bu inform	Tuntas	
16	#8324134	WhatsApp	25-Okt-24	2. sistem, mekanisme, dan prosedur	Selamat pagi Pak, maaf mengganggu waktunya. Saya sudah melakukan pembayaran kode billing u/ produk SAFMANNAN, SELSAF, & NUTRISAF 503, Dan bukti bayarnya juga sudah saya upload ke layanan prima BPKIL, terima kasih..	Bapak Aditya	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi pak, baik terima kasih pak sudah melakukan pembayaran..	Tuntas	
17	#8324227	WhatsApp	25-Okt-24	2. sistem, mekanisme, dan prosedur	Selamat siang. untuk pembayaran ujinya nanti apakah ada pemberitahuan dari sistem smart prima njih?	Ibu Desy Amalia	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat siang ibu, iya nanti ada pemberitahuan yang masuk. Saat ini sedang kami buat bu kode billingnya, terima kasih..	Tuntas	
18	#8324242	WhatsApp	28-Okt-24	4. biaya/ tarif	Selamat pagi pak Rifki, ada rincian per parameternya tidak pak ??	Ibu Rosita Anggraeni	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi ibu, ada bu berikut daftar harga pengujiannya.. https://drive.google.com/drive/folders/1EWJatHpXDz8ElpPt6sezi6FgingLMNym	Tuntas	
19	#8324299	WhatsApp	28-Okt-24	4. biaya/ tarif	Selamat siang Bapak/Ibu. Bapak, sy dr karantina Banten. Boleh kami minta list biayanya Bapak Ibu? Terima kasih	Ibu Atik	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat Siang ibu, berikut daftar harga pengujiannya bu.. https://drive.google.com/drive/folders/1EWJatHpXDz8ElpPt6sezi6FgingLMNym	Tuntas	
20	#8324347	WhatsApp	28-Okt-24	5. produk pelayanan	Pak untuk sertifikat pelatihan PJTOI tingkat lanjut daring, jadinya kapan? dikirim by email atau apa	Ibu Ani	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Nanti dikirim via email bu, minggu ini kami akan usahakan bu, terima kasih	Tuntas	
21	#8324359	WhatsApp	28-Okt-24	3. jangka waktu pelayanan	Siang pak Izin tanya pak, kondisi ikan untuk uji lapang Mina PS bagaimana ya pak? dan mau tanya juga, presentasi hasil uji lapang Super PS kira-kira kapan ya , pak? Terimakasih	Ibu Putri Nur Amirah	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat siang ibu, Terkait hal ini kami rencananya akan mempresentasikan produk Super PS di hari Kamis bu, dan untuk uji lapang Mina PS sementara ini masih aman bu, terima kasih	Tuntas	
22	#8324365	WhatsApp	29-Okt-24	3. jangka waktu pelayanan	Selamat siang Pak. Saya mau tanya untuk pengujian produk planktoneo, aquaprima dan microfam apakah hasilnya sudah keluar ya Pak?	Ibu Nur Afifah	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat siang ibu, untuk sampel planktoneo sedang kami buat LHU bu karena baru selesai pengujiannya kemarin, sedangkan untuk aquaprima dan microfam masih dalam proses pengujian bu, terima kasih	Tuntas	
23	#8324377	WhatsApp	29-Okt-24	4. biaya/ tarif	Selamat sore kak admin, perkenalkan saya Yoga. Saya mau menanyakan untuk pengujian/test mikrobiologi air untuk pembenihan benur. Apakah ada brosur harganya gak min?	Yoga Pradiptya	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat sore pak, ada pak berikut daftar harga pengujiannya.. https://drive.google.com/drive/folders/1EWJatHpXDz8ElpPt6sezi6FgingLMNym	Tuntas	

2. Penanganan konsultasi masyarakat bulan November 2024

No	ID Tracking	Sumber Pengaduan	Tanggal Diterima	Kategori Pengaduan	Uraian	Data Pengadu	Penanganan		Tindaklanjut		Keterangan
							Verifikator	Penelaah	Uraian	Status	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	#8367869	WhatsApp	07-Nov-24	5. produk pelayanan	Assalamualaikum wr.wb Kepada Yth. Tim LP2IL izin memperkenalkan diri Nama saya Dwi Agustian Majid, mahasiswa Ilmu Perikanan angkatan 21 dari Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Saat ini, saya sedang melakukan penelitian yang diusahakan menggunakan bakteri Aeromonas hidrophilia, dan saya membutuhkan bakteri Aeromonas untuk keperluan eksperimen. Apakah LP2IL menyediakan bakteri Aeromonas yang dapat digunakan untuk penelitian? Jika tersedia, saya ingin mengetahui prosedur untuk mendapatkan sampel tersebut dan apakah ada persyaratan khusus yang perlu dipenuhi. Terima kasih atas perhatian dan kerjasamanya	Dwi Agustian Majid	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Wa'alaikumsalam kak, boleh kak silahkan. Prosedurnya mohon dibuatkan surat terkait pembelian kultur bakteri tersebut ya kak, yang isinya isolat tersebut untuk keperluan apa, tidak akan diperjualbelikan dan akan dipergunakan sebagaimana mestinya. Terima kasih	Tuntas	
2	#8367897	WhatsApp	11-Nov-24	2. sistem, mekanisme, dan prosedur	Selamat pagi, izin bertanya terkait produk kami premiks yang butuh revisi CoA yaitu produk : 1. Yela prosecure terkait spesifikasi crude protein 2. Lalpack immune terkait tambahan parameter efikasi produk selain protein. Data sdh selesai diperbaiki, Apakah saya submit lewat PRIMA atau bisa melalui wa.. Terimakasih sebelumnya	Ibu Khairunnisa	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi ibu, untuk perbaikan dokumen Lalpack immune silahkan dapat diupload ke sistem Smart PRIMA, dan untuk form ACI terbaru produk Yela prosecure silahkan dikirim melalui nomor WA Call Center ya bu. Terima kasih	Tuntas	

3	#8367917	WhatsApp	11-Nov-24	5. produk pelayanan	Salam sejahtera, Perkenalkan, saya Ginanti mahasiswa semester 5 program studi Ilmu Kelautan di Universitas Diponegoro. Saya ingin menyampaikan minat saya untuk menjalani Praktik Kerja Lapangan (PKL) mandiri di balai pengujian kesehatan ikan dan lingkungan pada Bulan Januari Akhir sampai Febuari, saya sangat menghargai bimbingan, serta informasi lebih lanjut dari pihak yang berkompeten mengenai persiapan dan tugas yang akan diemban. Untuk memastikan kelancaran dan produktivitas selama masa PKL, saya ingin menanyakan hal-hal sebagai berikut: A. Persiapan 1. Apakah terdapat persyaratan akademik atau keterampilan khusus yang harus dipenuhi untuk mengikuti magang di balai pengujian kesehatan ikan dan lingkungan? 2. Dokumen atau kredensial apa yang perlu dipersiapkan untuk proses aplikasi PKL? 3. Apakah ada orientasi atau sesi pelatihan sebelum PKL yang harus diikuti? B. Aktivitas Magang: 1. Jenis proyek atau tugas apa yang biasanya diberikan kepada peserta magang di balai pengujian kesehatan ikan dan lingkungan? 2. Adakah fokus atau penelitian tertentu yang sebaiknya saya persiapkan sebelumnya? 3. Apakah ada rangkuman harapan dan tanggung jawab umum bagi peserta magang di dalam balai pengujian kesehatan ikan dan lingkungan? 4. Apakah terdapat panduan atau kode etik yang harus diikuti oleh peserta PKL? Saya berkomitmen untuk memberikan kontribusi dalam magang di balai pengujian kesehatan ikan dan lingkungan, serta yakin bahwa kesempatan PKL ini sejalan dengan tujuan akademik saya. Wawasan dan bimbingan Bapak/Ibu dalam hal ini sangat berharga untuk persiapan saya. Terima kasih atas perhatian dan waktu yang diberikan. Saya berharap untuk mendapatkan tanggapan Bapak/Ibu segera dan berharap dapat berkontribusi.	Ginanti	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Wa'alaiikumsalam Untuk kuota PKL Periode Desember 2024 - Februari 2025 di Laboratorium Uji BPKIL Serang, mohon maaf sudah penuh kak. Kami merekomendasikan juga, Kak Ginanti bisa mencoba mengirimkan permohonan PKL di Loka Pengelolaan Sumber Daya Pesisir dan Laut (LPSPL) Serang, yang sama relevan dengan jurusan Ilmu Kelautan, LPSPL Serang masih berdekatan dengan BPKIL Serang	Tuntas	
4	#8367949	WhatsApp	11-Nov-24	2. sistem, mekanisme, dan prosedur	Selamat pagi, mohon konfirmasi bahwa sampel dari PT. Suri Tani Pemuka Gresik sudah dikirim ke BPKIL, apakah sudah diterima?	Ibu Fiqi Fatmatuz Zahroh	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi ibu, untuk sampel sudah kami terima bu. Terima kasih	Tuntas	
5	#8367957	WhatsApp	12-Nov-24	2. sistem, mekanisme, dan prosedur	Selamat pagi menjelang siang dan salam sehat. Mohon ijin bertanya, pengajuan layanan konsultasi obat "VDS Premiks" dikatakan sudah sesuai. Trus selanjutnya diapain ya atau adakah surat yg mengatakan sesuai	Ibu Nursia	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi ibu, selanjutnya silahkan daftarkan kembali produknya ke Aplikasi Smart PRIMA untuk mendapatkan surat pengantar pengujian. Caranya ketik info, terus pilih uji mutu. Terima kasih	Tuntas	
6	#8367969	WhatsApp	13-Nov-24	2. sistem, mekanisme, dan prosedur	Selamat Pagi Bu, minggu kemarin kami sudah kirimkan sampel Geno-Ala melalui JNE. Mohon infonya apabila sudah sampai ya Bu, terimakasih	PT. Blue Sky Biotech	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi Bapak/Ibu, untuk sampel sudah kami terima dengan keadaan baik, terimakasih	Tuntas	

7	#8367977	WhatsApp	13-Nov-24	2. sistem, mekanisme, dan prosedur	Selamat siang, kami rencana akan subkontrak pengujian ke BPKIL untuk pengujian Glyceryl polyethyleneglycol ricinoleate E484. Pengujiannya menggunakan metode pengujian Weende Analysis/ Analisis Proksimat dengan referensi pengujian sebagai berikut: 1. Crude Protein (ISO 5983/Kjeld) 2. Crude Fat (EC 152/2009) 3. Moisture (FERT091, EN 12049) 4. Crude Fiber (EC 152/2009) 5. Mineral matter/Ash (EC 152/2009) Mohon konfirmasinya apakah bisa, dan bagaimana prosedur pengiriman/ permohonan uji nya? Terima kasih	BBPM SOH	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat siang pak, baik terkait hal ini silahkan dikirimkan saja sampelnya ke alamat kami ya pak. Terima kasih	Tuntas	
8	#8367985	WhatsApp	14-Nov-24	5. produk pelayanan	Selamat pagi pak. Maaf saya mau bertanya. Perkenalkan nama saya niamatur rofiah. Saya mau tanya, apakah di bpkil bisa untuk uji jenis surfaktant dan zat pembawanya di dalam produk yang mengandung iodine? Terimakasih	Niamatur Rofiah	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi ibu, mohon maaf kami belum bisa bu. Terima kasih	Tuntas	
9	#8367993	WhatsApp	14-Nov-24	2. sistem, mekanisme, dan prosedur	Selamat pagi, izin konfirmasi untuk sampel phytosterol akan kami klaim 2 senyawa saja ya, terima kasih	Ibu Yunita Melianasari	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi ibu, baik berarti sekarang kami keluarkan hasilnya tidak memenuhi persyaratan mutu, karena klaim awal adalah 4 senyawa. Untuk uji ulang kami tunggu dokumen barunya ya bu, terima kasih	Tuntas	
10	#8405051	WhatsApp	14-Nov-24	5. produk pelayanan	Selamat pagi pak. Maaf saya mau bertanya. Perkenalkan nama saya niamatur rofiah. Saya mau tanya, apakah di bpkil bisa untuk uji jenis surfaktant dan zat pembawanya di dalam produk yang mengandung iodine? Terimakasih	Ibu Niamatur Rofiah	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi pak, mohon maaf kami belum bisa pak. Terima kasih	Tuntas	
11	#8405091	WhatsApp	19-Nov-24	4. biaya/ tarif	Selamat siang, Saya aris. Mau bertanya, untuk pengecekan virus sekarang biayanya berapa ya dan selesainya berapa hari? Terimakasih	Bapak Aris	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat siang pak, mohon maaf berikut kami sampaikan pak daftar harganya. Terima kasih. https://drive.google.com/drive/folders/1EWJatHpXDz8ElpPt6sezi6FgingLMNym	Tuntas	
12	#8405111	WhatsApp	20-Nov-24	4. biaya/ tarif	Pagi kak, untuk isolat bakteri s. Agalactiae dan s. Aureus beserta uji biokimya total kira² berapa ya?	Rosella	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Pagi kak, untuk perisolat harganya 200rb dan untuk uji biokimia perisolat harganya 220rb. Terima kasih	Tuntas	

13	#8405141	WhatsApp	22-Nov-24	5. produk pelayanan	Selamat pagi. Mau tanya, bu, di lab BPKIL bisa uji kualitas pakan (proksimat, nitrogen, salmonella, logam berat, residu) kah?	Sasa	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	selamat pagi ibu, untuk pengujian ini kami bisa bu. Terima kasih	Tuntas	
14	#8405156	WhatsApp	25-Nov-24	2. sistem, mekanisme, dan prosedur	Assalamualaikum pak Rifki, pak untuk Megacid-F dari Nutrivet sudah bisa kirim sample kah pak?	Ibu Dyah	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Wa'alaikumsalam ibu, sudah silahkan bu.. Untuk produk tersebut silahkan daftarkan kembali ke Aplikasi Smart PRIMA ya bu, untuk mendapatkan surat pengantar pengujian. Caranya ketik info, terus pilih uji mutu. Terima kasih	Tuntas	
15	#8405181	WhatsApp	26-Nov-24	8. sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	Assalamualaikum selamat siang kak. Izin bertanya terkait asrama untuk mahasiswa yang pkl bagaimana ya kak? Apakah ada asrama yang kosong untuk kami 5 mahasiswa dari Biologi Unila yang mulai pkl di tanggal 23 desember 2024 nanti? Terima kasih sebelumnya kak	Shofa Nada Z	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Wa'alaikumsalam Wr. Wb. Ada kak, untuk tahap lebih lanjut kegiatan PKL nya bisa menghubungi humas kami Pak Indra ya kak, berikut nomornya 085283145623. Terima kasih	Tuntas	
16	#8405191	WhatsApp	28-Nov-24	3. jangka waktu pelayanan	Selamat sore, menginformasikan bila barusaja kami upload dokumen formulir premiks dan surat permohonan pengujian. Serta menanyakan, untuk uji mutu sebelumnya kira-kira estimasi selesainya di tanggal berapa njih?	Ibu Desy Amalia	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat sore ibu, baik terima kasih informasinya. Untuk pengujian yang sebelumnya estimasi pengujian maksimal sampai tanggal 19 Des. 2024 bu. Terima kasih	Tuntas	

3. Penanganan konsultasi masyarakat bulan Desember 2024

No	ID Tracking	Sumber Pengaduan	Tanggal Diterima	Kategori Pengaduan	Uraian	Data Pengadu	Penanganan		Tindak lanjut		Keterangan
							Verifikator	Penelaah	Uraian	Status	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	#8481165	WhatsApp	02-Des-24	5. produk pelayanan	Selamat sore kak, izin bertanya apakah di AAS bisa uji logam K dan Al? Saya mempunyai 2 sample gula dan mau uji cemaran logam K dan Al kira kira kebutuhan sample nya brp banyak ya untuk uji, karena sample saya sedikit sekali..	Seno Aji	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi kak, untuk pengujian tersebut kami bisa dan untuk sampel cukup 1 gram saja, terima kasih..	Tuntas	
2	#8481189	WhatsApp	03-Des-24	2. sistem, mekanisme, dan prosedur	Selamat pagi, mau tanya untuk pengiriman sampel bisa kami lakukan kapan njih?	Ibu Desy Amalia	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi ibu, mohon maaf sebelumnya untuk sampel silahkan sudah bisa dikirimkan bu, terima kasih..	Tuntas	
3	#8481205	WhatsApp	03-Des-24	3. jangka waktu pelayanan 5. produk pelayanan	Halo kak, maaf mau tanya. jadi penelitian tugas akhir saya itu mengenai potensi mangrove sebagai agen fitoremediasi untuk logam berat tembaga, apakah lp2il bisa untuk meneliti sampelnya berupa : 1. akar dan daun mangrove 2. sedimen hutan mangrove dengan menggunakan alat AAS ? dan izin bertanya juga, untuk sampel yang kemarin diujikan kira kira berapa lama ya kak untuk hasilnya keluar?	Mariska Sandrina	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Halo kak, untuk pengujian tersebut kami bisa dan untuk waktu penujian SOP nya 5 hari kerja kak, terima kasih..	Tuntas	
4	#8481213	WhatsApp	05-Des-24	5. produk pelayanan	Selamat pagi kak, Mau tanya apakh ada pengujian residu antibiotik pada ikan hidup?	Bertha Aulidya Suri	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Iya selamat pagi kak, ada kak berikut kami sampaikan daftar parameter ujinya, terima kasih.. https://drive.google.com/drive/folder/s/1A_LaK3hzFtxisqjmqvnDao8AN1yVQaej	Tuntas	
5	#8481249	WhatsApp	05-Des-24	4. biaya/ tarif	Selamat siang, mohon maaf mengganggu. saya Kintani dari LPSPL Sorong, apakah saya boleh minta informasi terkait daftar tarif layanan analisis kualitas air di BPKIL Serang?	Ibu Kintani	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat siang ibu, baik berikut kami sampaikan daftar tarif analisis kualitas air yang bisa kami ujikan, terima kasih.. https://drive.google.com/drive/folder/s/1EWJatHpXDz8EIpPt6s6zi6FgingLMNym	Tuntas	
6	#8481253	WhatsApp	06-Des-24	5. produk pelayanan	Selamat siang bapak/ibu Perkenalkan saya Arinda dari PT. Aqubeta Mohon maaf mengganggu waktunya Saya izin bertanya terkait form pengajuan izin edar bisa di akses dimana ya pak/Bu? Terima kasih	Ibu Arinda	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat siang ibu, baik silahkan daftarkan produknya ke Smart PRIMA ya bu. Caranya ketik Info ke nomor WA Smart PRIMA ini 0813-8888-0364, lalu pilih no. 1 konsultasi dokumen. Selanjutnya tinggal ikuti saja perintah sistem ya bu, terima kasih..	Tuntas	

7	#8481269	WhatsApp	09-Des-24	3. jangka waktu pelayanan 5. produk pelayanan	Assalamu'alaikum selamat Pagi.. Saya menyampaikan apa di BPKIL bisa cek Paramater Lab. - Ahpnd - NHP - Virus-1 - EHP - WSSV - TSV - IMNV - IHNNV - YHV - CMNV dan estimasi berapa hari kerja ya Pak/ibu untuk pengujiannya? Terima kasih	Bapak Angga	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Wa'alaikumsalam dan selamat pagi pak, untuk NHP kami tidak bisa, dan untuk waktu pengujian lebih kurang 4 hari kerja pak, terima kasih..	Tuntas	
8	#8481281	WhatsApp	09-Des-24	2. sistem, mekanisme, dan prosedur	Selamat pagi Bu mohon maaf mengganggu waktunya saya ingin menanyakan Bu Jadi untuk kadar Inositol di produk kami yakni Aquatop akan diuji lagi, namun dari pihak Lab Akurat ada kendala alatnya rusak dan belum ada kepastian selesainya kapan nah untuk dokumen perbaikan kan terakhir di kirimkan 20 desember, kalau kami kirimkan perbaikannya terlambat dari ketentuan tersebut, apakah akan menjadi masalah ya, Bu? Terima kasih	Ibu Jessica Ireina	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi ibu, baik tidak apa-apa bu, tidak menjadi masalah.. Terima kasih atas konfirmasinya..	Tuntas	
9	#8481297	WhatsApp	10-Des-24	4. biaya/ tarif 5. produk pelayanan	Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh Selamat siang ibu saya Nur Apriyanti mahasiswa Untirta, Ingin bertanya apakah di lab. BPKIL bisa melakukan uji proksimat tepung konsentrat protein ikan? dan harga untuk per sampel nya itu kira" brp ya, terimakasih	Nur Apriyanti	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Wa'alaikumsalam Wr. Wb. Untuk proksimat kami bisa kak, dan untuk harga berikut kami sampaikan daftar harga parameter ujinya, terima kaish.. https://drive.google.com/drive/folders/1EWJatHpXDz8EIpPt6sezi6FgingLMNym	Tuntas	
10	#8481329	WhatsApp	11-Des-24	2. sistem, mekanisme, dan prosedur	Selamat pagi. Mohon maaf izin mengkonfirmasi untuk sampel produk Aquapro Fresh C milik PT Medion apakah sudah diterima? Terima kasih	Ibu Riana Yuliana	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi ibu, untuk sampel iya bu sudah kami terima kemarin, terima kasih..	Tuntas	
11	#8481349	WhatsApp	12-Des-24	4. biaya/ tarif	Minta info pengecekan kandungan Fe dalam air berapa biaya per sample ? Dan minta alamat pengiriman sample air...butuh berapa liter per sample ? Terima kasih	Bapak Jubir	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi pak, untuk uji Fe 120rb/sampel pak dan untuk sampel cukup 300 ml pak. Untuk pengiriman berikut kami sampaikan alamat kami, terima kasih..BALAI PENGUJIAN KESEHATAN IKAN DAN LINGKUNGAN SERANG JALAN RAYA CARITA DESA UMBUL TANJUNG KEC. CINANGKA PO.BOX 123 ANYER LOR, SERANG 42167 TELP/FAX: (0254) 650431 LAMAM: www.kkp.go.id SUREL: lp2il.serang@gmail.com	Tuntas	

12	#8481377	WhatsApp	12-Des-24	2. sistem, mekanisme, dan prosedur	Selamat siang mohon maaf mengganggu waktunya saya ingin menanyakan apakah sampel dan reagen kami sudah sampai ya, Bu? Karna sudah kami kirimkan minggu lalu Terima kasih	Ibu Jessica Ireina	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat siang ibu, untuk sampel iya bu sudah kami terima kemarin, terima kasih..	Tuntas	
13	#8481385	WhatsApp	16-Des-24	2. sistem, mekanisme, dan prosedur	Selamat pagi pak. Untuk sampel phytase, hari ini sudah dikirim pak. Perkiraan tiba disana dalam minggu ini. Total ada 11 sampel pak..	Ibu Qatrin	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi ibu, baik terimakasih informasinya bu..	Tuntas	
14	#8481409	WhatsApp	17-Des-24	5. produk pelayanan	Selamat Pagi, Saya ingin berkonsultasi apakah produk obat ikan dengan kandungan asam amino bisa masuk sebagai premiks?	Ibu Anis Oktavia	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi ibu, iya masuk ke premiks bu, terima kasih..	Tuntas	
15	#8481425	WhatsApp	18-Des-24	2. sistem, mekanisme, dan prosedur	Selamat pagi, kami mengirimkan kembali sampel produk Aquacell Min FSH Intraco untuk uji Mn dikarenakan hasil sebelumnya TMS. Mohon konfirmasinya ibu/bpk jika sampel kami tsb sudah sampai ke LP2IL. Terima kasih	Ibu Latiefa	Rifki A Firdaus	Rifki A Firdaus	Selamat pagi ibu, baik terima kasih bu informasinya..	Tuntas	