



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

JL. RAYA CARITA DESA UMBUL TANJUNG KEC.CINANGKA PO.BOX 123 ANYER LOR, SERANG 42167
TELP./FAX : (0254) 650431, EMAIL : lp2il.serang@gmail.com
LAMAMAN : www.kkp.go.id

PEDOMAN PEMBERIAN KOMPENSASI PADA PENGGUNA JASA DI LINGKUNGAN
BALAI PENGUJIAN KESEHATAN IKAN DAN LINGKUNGAN SERANG
NOMOR: 21/BPKIL/OT.210/I/2024

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BALAI PENGUJIAN KESEHATAN IKAN DAN LINGKUNGAN SERANG

- Menimbang** :
- a. Bahwa dalam rangka mendukung pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan pembangunan zona integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) serta dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku bagi setiap warga negara dan penduduk atas pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik di Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan (BPKIL) Serang;
 - b. Bahwa jaminan terhadap akses dan mutu pelayanan prima kepada stakeholder pengguna jasa secara konkrit, mudah diukur, sederhana, terjangkau, dapat dipertanggungjawabkan, dan mempunyai batas waktu pencapaian adalah pelaksanaannya, sudah menjadi suatu keharusan dalam pelaksanaan tugas dan fungsi pada BPKIL Serang;
 - c. Bahwa untuk menjamin pelaksanaan tugas dan fungsi Laboratorium Uji BPKIL Serang serta unit lainnya dalam melaksanakan pelayanan bidang pengelolaan kesehatan ikan dan lingkungan, perlu disusun dan ditetapkan Pedoman Pemberian Kompensasi pada Pengguna Jasa;
 - d. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, b, dan c, perlu ditetapkan dengan Pedoman Kepala Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan Serang.
- Mengingat** :
- a. Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4990);
 - b. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 - c. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman dan Penyusunan Penerapan Standar Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
 - d. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
 - e. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);

- f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
- g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dan Partisipasi Masyarakat;
- h. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;
- i. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 33/PERMEN-KP/2017 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 32/PERMEN-KP/2014 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
- j. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 6/PERMEN-KP/2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kelautan dan Perikanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 220);
- k. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- l. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah; dan
- m. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

PEDOMAN PEMBERIAN KOMPENSASI PADA PENGGUNA JASA DI LINGKUNGAN BALAI PENGUJIAN KESEHATAN IKAN DAN LINGKUNGAN SERANG

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Dalam pelaksanaan suatu kontrak, permasalahan pemberian kompensasi kepada pengguna jasa merupakan suatu hal yang sudah sewajarnya diberikan oleh penyedia jasa, termasuk dalam pengujian sampel kesehatan ikan dan lingkungan yang dilaksanakan oleh Laboratorium Uji Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan (BPKIL) Serang. Pengujian sampel yang dilakukan oleh Laboratorium Uji BPKIL Serang tidak semuanya berjalan dengan lancar, banyak faktor yang mempengaruhi selama proses pengujian sampel, seperti ketersediaan bahan, kelayakan operasional peralatan, personil laboratorium, dan hal lain. Maka dari itu, pemberian kompensasi kepada pengguna jasa perlu dilakukan sebagai bentuk tanggung jawab Laboratorium Uji BPKIL Serang terhadap pengujian sampel pengguna jasa yang mengalami kendala.

Laboratorium Uji BPKIL Serang dalam rangka memberikan pelayanan publik berupa pengujian sampel kesehatan ikan dan lingkungan berkomitmen penuh memberikan pelayanan terbaik kepada pengguna jasa dan terus menerus melakukan tindakan perbaikan terhadap kendala proses pengujian sampel pengguna jasa. Proses pengujian sampel, mulai dari penerimaan sampel dan pengeluaran laporan hasil uji dan/ atau sertifikat pengujian merupakan tanggung jawab Laboratorium Uji BPKIL Serang sebagai penyedia jasa. Dalam hal pemberian kompensasi yang dilakukan Laboratorium BPKIL Serang adalah kompensasi keterlambatan dalam proses pembuatan dan pengeluaran laporan hasil uji dan/ atau sertifikat pengujian yang disebabkan oleh kelalaian petugas.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, maka diperlukan suatu pedoman yang menjelaskan tentang pemberian kompensasi kepada pengguna jasa Laboratorium Uji BPKIL Serang yang berpedoman pada peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

2. Tujuan

Tujuan penyusunan dan penetapan Pedoman Pemberian Kompensasi pada Pengguna Jasa di Lingkungan BPKIL Serang, antara lain:

- a. Sebagai acuan Laboratorium Uji BPKIL Serang dalam memberikan kompensasi kepada pengguna jasa pengujian sampel kesehatan ikan dan lingkungan;
- b. Menciptakan budaya pelayanan publik yang prima, transparan, dan efisien;
- c. Mencegah terjadinya pengabaian pelayanan publik yang mengakibatkan kerugian negara;
- d. Membangun integritas pegawai BPKIL Serang; dan
- e. Menyediakan pelayanan yang baik dan nyaman bagi pengguna jasa.

3. Ruang Lingkup

Pedoman Pemberian Kompensasi pada Pengguna Jasa di Lingkungan BPKIL Serang mencakup hal-hal yang berkaitan dengan pemberian kompensasi kepada pengguna jasa BPKIL Serang, khususnya pada pelayanan pengujian sampel kesehatan ikan dan lingkungan yang dilakukan oleh Laboratorium Uji BPKIL Serang, yaitu berupa keterlambatan dalam proses pembuatan dan pengeluaran laporan hasil uji dan/ atau sertifikat pengujian yang disebabkan oleh kelalaian petugas. Adapun yang termasuk dalam kategori Pengguna Jasa Layanan Uji BPKIL Serang meliputi :

- a. Pelaku Usaha Perikanan Budidaya dalam rangka pengujian sampel Penyakit Ikan dan Lingkungan;
- b. Pelajar, Mahasiswa, serta Akademisi dalam rangka pengujian sampel terkait riset;
- c. Aparatur Sipil Negara dalam rangka pengujian sampel Penyakit Ikan dan Lingkungan; dan
- d. Perusahaan Obat Ikan dalam rangka Pengujian Mutu dan Lapang Obat Ikan

4. Pengguna Jasa yang Berpotensi Mendapat Kompensasi

- a. Pengguna jasa yang akan mengambil laporan hasil uji dan/ atau sertifikat pengujian sampel dengan membawa bukti berupa salinan form permohonan pengujian sampel, jika terjadi kekeliruan substantif dalam proses pengetikan laporan hasil uji dan/ atau sertifikat pengujian sampel.
- b. Pengguna jasa yang akan mengambil laporan hasil uji dan/ atau sertifikat pengujian sampel dengan membawa bukti berupa salinan form permohonan pengujian sampel, terhitung sejak datang ke loket penerimaan sampel tidak mendapatkan pelayanan dari petugas loket selama lebih dari 15 menit.
- c. Pengguna jasa yang akan mengambil laporan hasil uji dan/ atau sertifikat pengujian sampel dengan membawa bukti berupa salinan form permohonan pengujian sampel, terhitung sejak mendapatkan pelayanan dari petugas loket tidak diberikan laporan hasil uji dan/ atau sertifikat pengujian sampel lebih dari 20 menit.

B. PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENGGUNA JASA

1. Kondisi Pemberian Kompensasi pada Pengguna Jasa

- a. Pengguna jasa yang akan mengambil laporan hasil uji dan/ atau sertifikat pengujian sampel dengan membawa bukti berupa salinan form permohonan pengujian sampel, jika terjadi kekeliruan substantif dalam proses pengetikan akan diberikan penggantian/ revisi laporan hasil uji dan/ atau sertifikat pengujian sampel.
- b. Pengguna jasa yang akan mengambil laporan hasil uji dan/ atau sertifikat pengujian sampel dengan membawa bukti berupa salinan form permohonan pengujian sampel, terhitung sejak datang ke loket penerimaan sampel tidak mendapatkan pelayanan dari petugas loket selama lebih dari 15 menit berhak mendapat minuman (*softdrink*).
- c. Pengguna jasa yang akan mengambil laporan hasil uji dan/ atau sertifikat pengujian sampel dengan membawa bukti berupa salinan form permohonan pengujian sampel, terhitung sejak mendapatkan pelayanan dari petugas loket tidak diberikan laporan hasil uji dan/ atau sertifikat pengujian sampel lebih dari 20 menit berhak mendapatkan minuman (*softdrink*) dan makanan ringan.

2. Jenis Kompensasi

- a. Penggantian/ revisi laporan hasil uji dan/ atau sertifikat pengujian sampel;
- b. Minuman (*softdrink*)
- c. Minuman (*softdrink*) dan makanan ringan

C. PENUTUP

1. Pedoman Pemberian Kompensasi pada Pengguna Jasa di Lingkungan BPKIL Serang agar digunakan dan diimplementasikan secara konsisten dan sungguh-sungguh oleh semua pihak yang terkait dalam penyelenggaraan tugas dan fungsi BPKIL Serang.
2. Pedoman Pemberian Kompensasi pada Pengguna Jasa di Lingkungan BPKIL Serang agar ditindaklanjuti oleh seluruh pegawai di bawah koordinasi atasan langsungnya.

3. Pemantauan dan evaluasi pelaksanaan Pemberian Kompensasi pada Pengguna Jasa di Lingkungan BPKIL Serang dilakukan secara rutin oleh manajerial laboratorium dan dilaporkan kepada Kepala BPKIL Serang.

DITETAPKAN DI : SERANG
PADA TANGGAL : 5 JANUARI 2024

KEPALA BALAI PENGUJIAN KESEHATAN IKAN
DAN LINGKUNGAN SERANG,


Toha Tusihadi