



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

STANDAR PELAYANAN PUBLIK BPKIL SERANG



PELAYANAN
PENGUJIAN/PEMERIKSAAN
LABORATORIUM KESEHATAN
IKAN DAN LINGKUNGAN

BerAKHLAK  **bangga
melayani
bangsa**

Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif





KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN
BUDIDAYA 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
EMAIL: lp2il.serang@gmail.com LAMAN: www.kkp.go.id

STANDAR PELAYANAN
BALAI PENGUJIAN KESEHATAN IKAN DAN LINGKUNGAN SERANG
TAHUN 2024

NOMOR: B.1246/BPKIL/OT.710/IV/2024

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
KEPALA BALAI PENGUJIAN KESEHATAN IKAN DAN LINGKUNGAN SERANG

- Menimbang** :
- a. Bahwa dalam rangka melaksanakan amanat Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mewajibkan setiap institusi penyelenggaran pelayanan publik baik yang melaksanakan pelayanan langsung maupun tidak langsung, untuk menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan;
 - b. Bahwa untuk melaksanakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan dipandang perlu menetapkan Surat Keputusan Kepala Balai Pengujian Kesehatan Ikan Dan Lingkungan Serang untuk menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan.
- Mengingat** :
- a. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 - b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
 - c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 - d. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 15/PERMEN-KP/2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;

- e. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 32 Tahun 2021 tentang perubahan atas peratyran Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 67/PERMEN-KP/2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Perikanan Budidaya
- f. Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 54 Tahun 2022 tentang Nama Layanan Publik dan Produk Layanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;

**Lampiran : Standar Pelayanan Balai Pengujian
Kesehatan Ikan Dan Lingkungan Serang**
Nomor : B.1246/BPKIL/OT.710/V/2024
Tanggal : 23 April 2024
Tentang : Standar Pelayanan Publik

BAB I

PENDAHULUAN

I. PENDAHULUAN

Sektor perikanan dan kelautan merupakan sektor yang diharapkan mampu menjadi salah satu pilar ketahanan pangan nasional. Untuk itu, guna mencapai tingkat yang lebih maskimal di tahun-tahun mendatang, maka perlu upaya dan kerja keras dari setiap elemen untuk membangun sektor kelautan dan perikanan. Perkembangan perikanan budidaya saat ini sudah semakin meningkat, sejalan dengan pertumbuhan penduduk dan kesadaran masyarakat dalam memilih panganan yang berkualitas, salah satunya adalah produk perikanan budidaya sebagai sumber protein hewani. Untuk memenuhi kebutuhan produk perikanan budidaya segala upaya dalam mengembangkan teknologi budidaya ikan telah dilakukan baik oleh pemerintah maupun masyarakat. Di sisi lain dari kesempatan meningkatkan ekonomi masyarakat dari subsektor perikanan budidaya terdapat ancaman yang harus diwaspadai, yaitu timbulnya berbagai dampak dan risiko yang diakibatkan oleh penurunan kualitas lingkungan akibat aktivitas budidaya ikan itu sendiri serta berbagai sektor pembangunan. Salah satu dampak yang disebabkan adanya penurunan kualitas lingkungan, sudah banyak ditemukan kasus serangan penyakit ikan baik skala kecil maupun besar yang terjadi dan mengakibatkan kerugian secara ekonomis. Berbagai upaya yang dilakukan untuk mengatasi serangan penyakit dan pengendalian lingkungan tanpa memperhitungkan keamanan pangan dan kelestarian sumberdaya alam adalah ancaman yang serius baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 67/PERMEN-KP/2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Perikanan Budidaya, BPKIL Serang merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) di bidang pemeriksaan hama, penyakit ikan dan lingkungannya yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Direktur Jenderal Perikanan Budidaya (DJPB). Untuk melaksanakan tugas tersebut, BPKIL Serang menyelenggarakan beberapa fungsi, antara lain:

- a. Penyusunan, pemantauan, dan evaluasi rencana, program, dan anggaran, serta pelaporan;
- b. Penyiapan metode uji hama dan penyakit ikan, obat ikan, residu, pakan ikan, dan lingkungan perikanan budidaya;
- c. Pengujian penapisan dan konfirmasi hama dan penyakit ikan, residu, pakan ikan, dan lingkungan perikanan budidaya;

- d. Pelaksanaan uji profisiensi penyakit ikan, obat ikan, residu, pakan ikan, dan lingkungan perikanan budidaya;
- e. Pelaksanaan surveilan, monitoring, deteksi dini, dan penanganan penyakit ikan;
- f. Pengujian kelayakan mutu, khasiat, dan keamanan obat ikan;
- g. Pelaksanaan surveilan pakan dan obat ikan;
- h. Pelaksanaan kerjasama teknis hama dan penyakit ikan, obat ikan, residu, pakan ikan, dan lingkungan perikanan budidaya;
- i. Pengelolaan dan pelayanan sistem informasi dan publikasi hama dan penyakit ikan, obat ikan, residu, pakan ikan, dan lingkungan perikanan budidaya;
- j. Pelaksanaan bimbingan teknis hama dan penyakit ikan, obat ikan, residu, pakan ikan, dan lingkungan perikanan budidaya; dan
- k. Pelaksanaan urusan ketatausahaan.

Sesuai dengan tugas dan fungsinya BPKIL Serang menyelenggarakan pelayanan teknis di bidang kesehatan ikan, dan lingkungannya serta uji mutu obat ikan guna mendukung program DJPB dalam peningkatan produksi perikanan budidaya yang memiliki daya saing tinggi serta aman dikonsumsi.

Perikanan budidaya berkelanjutan sebagaimana dipaparkan di atas adalah memenuhi 3 aspek yakni ekonomi, sosial, dan ekologi. Peranan BPKIL Serang dalam mendukung program perikanan budidaya yang berkelanjutan sesuai dengan tugasnya dilakukan dengan melakukan pelayanan pengujian, analisis data dan penanganan teknis di bidang kesehatan ikan dan lingkungannya; monitoring, *surveillance*, zonasi serta eradikasi hama dan penyakit ikan; serta diseminasi teknologi bidang kesehatan ikan dan lingkungan. Sedangkan peranan BPKIL Serang dalam peningkatan daya saing di pasar global adalah dengan melakukan pengawalan mutu dan keamanan pangan hasil perikanan budidaya selama berlangsungnya proses budidaya, meliputi; pemantauan bahan pencemar berbahaya bagi konsumen, pengujian residu serta pengujian mutu dalam proses pendaftaran, peredaran dan penggunaan obat ikan dalam rangka pendaftaran dan sertifikasi Cara Pembuatan Obat Ikan yang Baik (CPOIB).

II. VISI DAN MISI

1. Visi

“Terdepan dalam Memberikan Pelayanan Bidang Pengelolaan Kesehatan Ikan dan Lingkungan.”

2. Misi

Guna mewujudkan visi di atas, maka BPKIL Serang menetapkan beberapa misi sebagai berikut:

- a) Memberikan pelayanan yang profesional dan berorientasi pada kepuasan pelanggan;
- b) Meningkatkan pelayanan bidang pengelolaan kesehatan ikan dan lingkungan melalui pemanfaatan teknologi informasi;
- c) Memberikan pelayanan bimbingan teknis secara aplikatif; dan

- d) Mewujudkan BPKIL Serang sebagai rujukan nasional dalam memberikan pelayanan bidang pengelolaan kesehatan ikan dan lingkungan.

III. MAKLUMAT PELAYANAN

Jaminan pelayanan BPKIL Serang tertuang dalam Maklumat Pelayanan, yaitu sebagai berikut:

1. Pimpinan beserta seluruh pegawai BPKIL Serang berjanji dan sanggup untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan;
2. Pimpinan beserta seluruh pegawai BPKIL Serang berjanji dan sanggup untuk memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melaksanakan perbaikan secara terus menerus;
3. Pimpinan beserta seluruh pegawai BPKIL Serang bersedia untuk menerima sanksi dan/ atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.

IV. TUJUAN

Tujuan dari penyusunan, penetapan, dan Standar Pelayanan BPKIL Serang untuk dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat yang berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan jaminan bahwa setiap pengujian dilakukan dengan professional, cepat, tepat, dan akurat untuk dapat dipertanggungjawabkan secara teknis dan hukum sesuai standard nasional dan internasional serta perkembangan teknologi terkini seperti yang dituangkan dalam mottonya "PRIMA" (Profesional-Ramah- Inovatif-Melayani-Akurat).

BAB II
NAMA JENIS PELAYANAN PUBLIK

Sesuai dengan Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 54 Tahun 2022 tentang Nama Layanan Publik dan Produk Layanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan, Pelayanan yang diberikan oleh Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan Serang masuk dalam kategori pelayanan jasa publik yaitu **“Pengujian/pemeriksaan laboratorium kesehatan ikan dan lingkungan”**

BAB II
KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

I. DASAR HUKUM

1. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 85 Tahun 2021 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Kelautan dan Perikanan;
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
3. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 15/PERMEN-KP/2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan
4. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 32 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 67/PERMEN-KP/2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Perikanan Budidaya;
5. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 57/PERMEN-KP/2018 tentang Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan;
6. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 1/PERMEN-KP/2019 tentang Obat Ikan.

II. WAKTU PELAYANAN PUBLIK

| HARI | WAKTU EFEKTIF LAYANAN | KETERANGAN |
|--|------------------------------|--|
| Senin – Kamis | 07.30 – 16.00 WIB | Pelayanan di luar waktu efektif dapat dilakukan dengan perjanjian. |
| Jumat | 07.30 – 16.30 WIB | |
| Sabtu, Minggu, dan Hari Libur Nasional | dengan perjanjian | |

III. PERSYARATAN

1. Mengisi form permohonan layanan
2. Persyaratan Khusus :
 - a) Pengujian sampel penyakit, kualitas air, residu, dan lingkungan budidaya dengan menyerahkan sampel sesuai persyaratan pengujian sebagai berikut :
 - 1) Sampel Penyakit Ikan

| No | Jenis Pemeriksaan | Kondisi Sampel | Prosedur dan Waktu Pengiriman Sampel | | | |
|----|-------------------------|---|---|---|--|--|
| | | | Packing Hidup | Mati di Dinginkan | Mati Beku | Fiksatif |
| 1 | Parasit | Hidup | <ul style="list-style-type: none"> - Air Packing sesuaikan dgn media pemeliharaan (suhu, salinitas, pH, dll) - Oksigen : Air (3 : 1) - Waktu Pengiriman < 12 Jam | <ul style="list-style-type: none"> - Sampel mati dalam kondisi didinginkan - Packing menggunakan es batu, gel, ice, dry ice dll. - Waktu Pengiriman + 8-10 Jam | <ul style="list-style-type: none"> - Sampel mati dalam kondisi dibekukan - Packing menggunakan gel, ice, dry ice dll. - Waktu Pengiriman + 8-10 Jam | <ul style="list-style-type: none"> - Ethanol > 70% PCR - Ethanol : GL yserol (70:30) PCR - Buffer Formalin (Histopatologi Ikan) - Larutan Davidson (Histopatologi Udang) - Perbandingan sampel : Larutan Fiksatif (1 : 10) |
| 2 | Bakteri | 1. Hidup 2. Mati, didinginkan < 6 jam | | | | |
| 3 | Histopatogi | 1. Hidup 2. Terfiksasi | | | | |
| 4 | Biologi Molekuler (PCR) | 1. Hidup 2. Mati, didinginkan < 6 jam 3. Terfiksasi 4. Mati, Simpan Beku 5. Mati < 12 Jam | | | | |
| 5 | Imunologi | 1. Hidup 2. Mati, didinginkan < 6 jam 3. Mati, Simpan Beku | | | | |
| 6 | Jamur | Hidup | | | | |

| No | Nama Penyakit / Agen Infeksius | Jenis Sampel/ organ target | Inang |
|----|---|--|--------------------------------|
| 1 | <i>Infectious hypodermal and haematopoietic necrosis</i> | Telur, larva, Post Larva, Juvenil. Udang besar : insang, HL, organ limfoid | Udang Windu dan Udang Vannamei |
| 2 | <i>Infectious myonecrosis</i> | Telur, larva, post larva. Juvenil dan udang besar : otot, haemolymph, organ limfoid | Udang Windu dan Udang Vannamei |
| 3 | <i>Taura syndrome</i> | Post larva, Juvenil. Udang besar : insang, karapas, hemolimfe, organ limfoid | Udang Windu dan Udang Vannamei |
| 4 | <i>White spot disease</i> | Telur, larva, Post larva, Juvenil. Udang besar : karapas, hepatopancreas, hemolimfe | Udang Windu dan Udang Vannamei |
| 5 | <i>White tail disease</i> | Larva, Post larva. Juvenil awal : Insang, otot, hati, ovarium, pleopod | Udang Galah |
| 6 | <i>Koiherpes virus disease</i> | Juvenil Ikan besar : insang, ginjal, limpa | Ikan Koi dan Ikan Mas |
| 7 | <i>Red sea bream iridoviral disease</i> | Juvenil Ikan besar : limpa, ginjal, hati, usus dan insang | Ikan Laut |
| 8 | <i>Viralencephalopathy and retinopathy / viral nervous necrosis</i> | Telur, Larva, Juvenil. Ikan besar : otak, sumsum tulang belakang, mata | Ikan Laut |

2) Kualitas Air dan Tanah

| No | Parameter Uji | Jumlah Sampel Air yang dibutuhkan (ml) | Wadah yang dibutuhkan | Pengawetan | Lama Penyimpanan Maksimum | Lama Penyimpanan Maksimum Menurut EFA |
|----|--------------------------------------|--|-----------------------|---|---------------------------|---|
| 1 | Logam secara Umum (Cd, Cu, Pb dll) | - | P (A), G (A) | Untuk logam ² terlarut sampel air segera di saring | 6 Bulan | 6 Bulan |
| | Kromium | 300 | P (A), G (A) | Tambahkan HNO ₃ Sampai pH<2, di dinginkan | 24 Jam | 1 Hari |
| | Air Raksa | 300 | P (A), G (A) | Tambahkan HNO ₃ Sampai pH<2, di dinginkan | 28 Jam | 28 Jam |
| 2 | Amonia Nitrogen (NH ₃ -N) | 500 | P, G | Analisa secepatnya atau tambahkan H ₂ SO ₄ sampai pH<2, didinginkan | 7 Hari | 28 Hari |
| 3 | Nitrit Nitrogen (NO ₂ -N) | 100 | P, G | Analisa secepatnya atau didinginkan | - | 2 Hari |
| 4 | Nitrat Nitrogen (NO ₃ -N) | 100 | P, G | Analisa secepatnya atau didinginkan | 48 Jam | 2 Hari |
| 5 | Oksigen Terlarut - Dengan Elektroda | 100 | G Botol BOD | - Langsung di analisa | - | 0,25 Jam |
| | - Dengan Botol Winkler | - | - | - Titrasi dapat ditunda setelah sampai diasamkan | 8 Jam | 8 Jam |
| 6 | pH | - | P, G | Segera dianalisa | 2 Jam | 2 Jam |
| 7 | Phospat | 100 | G (A) | Untuk Phospat terlarut segera disaring dinginkan | 48 Jam | - |
| 8 | Salinitas | - | P | Didinginkan | - | 6 Bulan |
| 9 | Sulfat | - | P, G | Didinginkan | 28 Hari | 28 Hari |
| 10 | Sulfida | 100 | P, G | Dinginkan, tambahkan 4 tetes N Seng Asetat/100 ml contoh, tambahkan NaOH sampai pH > 9 | 48 Jam | - |
| 11 | Pestisida | - | G(S) | Didinginkan, di tambahkan 1000 mg asam askorbat per liter. Contoh jika terdapat klorin. | 7 Hari | 7 Hari untuk ekstraksi 40 hari stlh ekstraksi |
| 12 | Alkalinitas | 200 | P, G | Pendinginan | 24 Jam | 14 Hari |
| 13 | Total Organik Karbon | 100 | G | Pendinginan dan ditambahkan HCL sampai pH<2 | 7 Jam | 28 Hari |
| 14 | CO ₂ | 100 | P, G | Langsung dianalisa | - | - |
| 15 | COD | 100 | P, G | Analisa secepatnya atau H ₂ SO ₄ sampai pH < 2, didinginkan | 7 Hari | 28 Hari |

Keterangan :

- Sampel dalam kondisi dinginkan (suhu 4 C ± 2 C)
- P : Plastik (polietilen atau sejenisnya)
- G (A) : Gelas di cuci dengan 1 + 1 HNO₃
- P (A) : Plastik di cuci dengan 1 + 1 HNO₃
- G (S) : Gelas di cuci dengan pelarut organik

Referensi : SNI 6989. 57. 2008: Metode pengambilan contoh air permukaan

3) Sampel Residu

- Sampel ikan dan udang diterima dalam kondisi hidup atau diawetkan pada suhu dibawah 5 °C (dibekukan), sampel yang diterima tidak dalam keadaan busuk atau rusak.
- Sampel yang diterima bobotnya harus proporsional untuk pengujian, minimal 500 gram
- Sampel sudah disertai dengan kode sampel

b) Untuk Pengujian mutu obat ikan dengan ketentuan sebagai berikut :

- 1) memiliki nomor batch yang sama dalam setiap pengujian;
- 2) kemasan utuh dan tersegel dengan ketentuan:

- untuk sediaan biologik sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun sebelum tanggal kedaluwarsa; dan
 - untuk sediaan farmasetik, premiks, probiotik, dan obat alami sekurang-kurangnya 6 (enam) bulan sebelum tanggal kedaluwarsa.
- 3) Jumlah sampel obat ikan yang digunakan untuk pengujian adalah sebagai berikut:
- Sediaan biologik (kit diagnostik), farmasetik, dan premiks sebanyak 5 (lima) kemasan; dan
 - Sediaan biologik (vaksin), probiotik, dan obat alami masing-masing sebanyak 8 (delapan) kemasan.

IV. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR



V. JANGKA WAKTU PELAYANAN

1. Pengujian di Laboratorium Biologi Molekuler, 2-3 hari kerja
2. Pengujian di Laboratorium Patologi, 1-14 hari kerja
3. Pengujian di Laboratorium Mikrobiologi, 3-20 hari kerja
4. Pengujian di Laboratorium Kualitas air dan Tanah, 1-6 hari kerja
5. Pengujian di Laboratorium Residu, 10 hari kerja
6. Pengujian di Laboratorium Obat dan Pakan Ikan, 1-35 hari kerja

V. BIAYA/TARIF

1. Pengujian di Laboratorium Biologi Molekuler sebesar Rp. 250.000 – Rp. 350.000
2. Pengujian di Laboratorium Patologi sebesar Rp. 15.000 – Rp. 150.000
3. Pengujian di Laboratorium Mikrobiologi sebesar Rp. 15.000 – Rp. 450.000
4. Pengujian di Laboratorium Kualitas air dan Tanah sebesar Rp. 1.000 – Rp. 250.000
5. Pengujian di Laboratorium Residu sebesar Rp. 150.000 – Rp. 500.000
6. Pengujian di Laboratorium Obat dan Pakan Ikan sebesar Rp. 5.000 – Rp. 10.000.000

Tarif diatas sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 85 Tahun 2021 tentang Jenis dan Tarif atas Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kementerian Kelautan dan Perikanan untuk melihat tarif lebih detail dapat melihat melalui tautan s.id/bpkil2

VI. PRODUK LAYANAN

Produk layanan yang diberikan oleh Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan Serang adalah layanan pengujian laboratorium bidang kesehatan ikan dan lingkungan (Penyakit Ikan, Obat Ikan, Pakan Ikan, Lingkungan Budidaya, Residu dan Kontaminan) berupa Laporan Hasil Uji (LHU).

VII. PENANGANAN PENGADUAN

1. Melalui kotak saran dengan datang langsung ke BPKIL Serang
2. Melalui surat: BPKIL Serang, Jl. Raya Carita, Desa Umbul Tanjung, Kecamatan Cinangka, Kabupaten Serang, Provinsi Banten 42167
3. Melalui telepon/ faksimili: 0254650431
4. Melalui website: www.bpkil.com
5. Melalui email: lp2il.serang@gmail.com
6. Melalui pesan singkat elektronik (SMS/WA): 081310373999
7. Melalui portal www.lapor.go.id
8. Melalui media sosial: Twitter (DJPB_SERANG @BPKIL_SERANG), Facebook (Bpkil Serang), Instagram ([bpkil_serang](https://www.instagram.com/bpkil_serang)) dan Youtube (BPKIL Serang)

VIII. SARANA DAN PRASARANA

1. Ruang penerimaan sampel sekaligus difungsikan sebagai ruang pelayanan publik.
2. Laboratorium Uji BPKIL Serang beserta peralatannya.
3. Pembayaran secara cashless (bank, e-banking, mobile banking, atau mesin EDC).
4. Fasilitas umum meliputi : ruang tunggu; ruang konsultasi dan pengaduan; kotak saran/ pengaduan; ruang menyusui; tempat parkir kendaraan; toilet/ urinoir; toilet penyandang disabilitas; kursi roda; tempat merokok; tempat ibadah; area bermain anak; alat pelindung diri dan keselamatan, seperti APAR, fire blanket, shower darurat, dan stasiun pencucian mata.

IX. KOMPETENSI PELAKSANA

1. Pernah mengikuti in house training tentang pemahaman sistem mutu laboratorium sesuai SNI ISO/IEC 17025:2017
2. Pernah mengikuti in house training teknis sesuai kebutuhan pada masing-masing laboratorium
3. Pernah mengikuti on the job training dan/ atau validasi personil bagi personil laboratorium baru
4. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik
5. Audit internal dan kaji ulang manajemen

6. Untuk petugas pelayanan publik memiliki kompetensi :
 - a) Budaya Pelayanan Prima
 - b) Bersikap ramah, sopan, dan santun kepada pengguna jasa
 - c) Mampu mengoperasikan komputer secara *hardware* dan *software*, serta sistem pelayanan publik secara online

X. PENGAWASAN INTERNAL

1. Dilakukan oleh Kepala BPKIL Serang terkait semua aspek administratif teknis dan administratif yang ada di BPKIL Serang
2. Dilakukan oleh Manajer Teknis dan Manajer Mutu untuk pengawasan lingkup manajerial laboratorium uji
3. Dilakukan oleh Penyelia untuk pengawasan lingkup masing-masing laboratorium

XI. JUMLAH PELAKSANA

Jumlah pelaksana layanan publik (Tim Pelayanan Publik dan Analis Laboratorium) Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan Serang sebanyak 37 orang

XII. JAMINAN PELAYANAN

Jaminan pelayanan merupakan suatu hal yang memberikan kepastian pelayanan jasa laboratorium terhadap pengguna jasa. Laboratorium Uji BPKIL Serang senantiasa menerapkan sistem mutu laboratorium berdasarkan SNI ISO/IEC 17025:2017 secara profesional, konsisten, dan bebas dari tekanan komersial atau tekanan pihak manapun yang dapat mempengaruhi hasil pengujian. Untuk mencapai hal tersebut, maka ditetapkan kebijakan mutu laboratorium sebagai jaminan pelayanan sebagai berikut:

1. Komitmen penuh terhadap implementasi sistem mutu laboratorium berdasarkan SNI ISO/IEC 17025:2017.
2. Komitmen penuh untuk melaksanakan layanan jasa laboratorium secara profesional.
3. Selalu merujuk kepada standar nasional dan internasional.
4. Seluruh personel laboratorium memahami dokumentasi sistem mutu laboratorium dan menerapkan dalam pekerjaan serta bertanggung jawab secara hukum dan teknis.
5. Menjamin seluruh personel laboratorium bebas dari berbagai tekanan dari pihak manapun.
6. Mengusahakan perbaikan secara terus menerus (*continuous improvement*).

XIII. JAMINAN KEAMANAN PELAYANAN

Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan jasa laboratorium dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan bagi pengguna jasa. Laboratorium Uji BPKIL Serang menjamin bahwa:

1. Layanan jasa laboratorium yang diberikan kepada pengguna jasa merupakan prioritas BPKIL Serang.

2. Layanan jasa Laboratorium Uji BPKIL Serang yang diberikan kepada pengguna jasa bebas dari praktek percaloan, suap, dan menolak segala bentuk gratifikasi dari pengguna jasa.
3. Layanan jasa Laboratorium Uji BPKIL Serang dilakukan oleh personil laboratorium yang berkompeten, didukung dengan peralatan yang mutakhir, serta sesuai dengan standar yang ditetapkan.
4. Layanan jasa Laboratorium Uji BPKIL Serang menjamin hasil laboratorium dapat dipertanggungjawabkan baik secara teknis maupun hukum, sehingga memberikan keamanan bagi pengguna jasa, bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan.
5. Layanan jasa Laboratorium Uji BPKIL Serang dilakukan sesuai dengan sistem mutu laboratorium berdasarkan SNI ISO/IEC 17025:2017.

XIV. EVALUASI KINERJA PELAKSANA

1. Audit Internal

Pemeriksaan internal untuk mengevaluasi kesesuaian laboratorium dengan kriteria sistem mutu sesuai SNI ISO/IEC 17025:2017.

2. Kaji Ulang Manajemen

Penerapan prinsip perbaikan berkelanjutan (continual improvement) dari waktu ke waktu, melalui proses pengkajian secara menyeluruh untuk memastikan keberlanjutan, kesesuaian, kecukupan, dan efektifitas pelaksanaan sistem mutu manajemen laboratorium.

3. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

Evaluasi kinerja pelaksana pada Laboratorium Uji BPKIL Serang dilakukan dengan survey kepuasan masyarakat setiap 3 (tiga) bulan sekali.

DITETAPKAN DI : SERANG
PADA TANGGAL : 23 APRIL 2024

KEPALA BALAI PENGUJIAN KESEHATAN IKAN
DAN LINGKUNGAN SERANG,



Toha Tusihadi