



KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
BADAN RISET DAN SUMBER DAYA MANUSIA
KELAUTAN DAN PERIKANAN
BALAI RISET PEMULIAAN IKAN



JALAN RAYA 2 SUKAMANDI PANTURA, PATOKBEUSI, SUBANG, JAWA BARAT 41263
TELEPON (0260) 520500, FAXSIMILE (0260) 520662

LAMAN : www.bppisukamandi.kkp.go.id POS ELEKTRONIK : info.bppi@kkp.go.id

PENGUMUMAN

Nomor : B.331/BRSDM-BRPI/OT.710/III/2022

TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PADA BALAI RISET PEMULIAAN IKAN
TAHUN ANGGARAN 2022

STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA BALAI RISET PEMULIAAN IKAN

I.PENDAHULUAN

Dalam rangka mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, kewenangan seluruh pihak terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada Balai Riset Pemuliaan Ikan dan mewujudkan sistem penyelenggaraan pemerintah sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik, serta mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka perlu dibuat standar pelayanan publik yang akan digunakan sebagai acuan dalam penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat dan mudah, terjangkau dan terukur. Berdasarkan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan. Nomor 79/PERMEN-KP/2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Riset Pemuliaan Ikan, Balai Riset Pemuliaan Ikan, yang selanjutnya disingkat BRPI, merupakan Unit Pelaksana Teknis Kementerian Kelautan dan Perikanan di bidang riset pemuliaan ikan, yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada kepala badan yang menangani riset kelautan dan perikanan serta pengembangan sumberdaya manusia kelautan dan perikanan. BRPI mempunyai tugas melaksanakan riset pemuliaan ikan budidaya. Dalam melaksanakan tugas tersebut, BRPI menyelenggarakan fungsi:

- a. penyusunan rencana program dan anggaran, pemantauan, evaluasi, dan laporan;
- b. pelaksanaan riset pemuliaan ikan budidaya meliputi perbenihan, genetika, biologi, reproduksi, fisiologi, dan bioteknologi untuk menghasilkan ikan unggul;
- c. pelayanan teknis, jasa, informasi, komunikasi, dan kerjasama riset;
- d. pengelolaan prasarana dan sarana riset; dan
- e. pelaksanaan urusan tata usaha dan rumah tangga

Menurut 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, BRPI menyelenggarakan layanan publik dengan jenis pelayanan adalah Jasa, dengan nama layanan jasa pengujian laboratorium.

Laboratorium Pengujian BRPI yang bertempat di Desa Rancamulya, kecamatan Patokbeusi, Kabupaten Subang, merupakan laboratorium di BRPI yang bertugas melaksanakan pengujian di bidang penelitian, pengujian produk perikanan dan lingkungan. Laboratorium pengujian BRPI telah terakreditasi sebagai Laboratorium Penguji oleh Komite Akreditasi Nasional (KAN) LP-919-IDN dengan menerapkan secara konsisten SNI ISO/IEC 17025:2017. Persyaratan Umum untuk Kompetensi Laboratorium Pengujian dengan ruang lingkup: parameter deteksi KHV pada ikan mas, dan parameter kualitas air (Nitrit dan Amonia) yang ditetapkan pada tanggal 05 Agustus 2019 dan berlaku hingga 04 Agustus 2024.

Maksud dan Tujuan Penetapan Standar Pelayanan Publik bertujuan memberikan pedoman dan acuan dalam pelaksanaan pelayanan di BRPI serta pengurusan penyelesaian kasus pengaduan masyarakat di lingkungan BRPI

II. Maklumat Pelayanan Jasa Pengujian Laboratorium BRPI

Kami pimpinan dan seluruh pegawai Balai Riset Pemuliaan Ikan berupaya dengan sungguh-sungguh untuk menyelenggarakan pelayanan publik layanan jasa pengujian laboratorium sesuai standar pelayanan, sehingga dapat :

1. Memenuhi janji dan sanggup untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
2. Mengutamakan kepuasan pelanggan dengan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus.
3. Bersedia menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.

III. KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi :

1. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan pelayanan pada Laboratorium Uji BRPI secara rinci pada tiap-tiap pengujian adalah sebagai berikut :

1) Deteksi *Koi Herpes Virus (KHV)* dengan metode *Polymerase Chain Reaction (PCR) Konvensional*

- Jenis sampel : Jaringan yang diawetkan dengan menggunakan Ethanol 70%/Ethanol absolut/disimpan dalam suhu -20°C atau sampel dalam bentuk genom disimpan dalam suhu -20°C
- Jumlah sampel minimum : 100 mg/100µl.
- Wadah sampel steril, tertutup rapat dan dilengkapi pelabelan/kode yang jelas.

2) *Polymerase Chain Reaction (PCR) Konvensional DNA dengan Single Step (ikan, udang, virus pada ikan/udang, bakteri pada ikan/udang)*

- Jenis sampel : Jaringan yang diawetkan dengan menggunakan Ethanol 70%/Ethanol absolut/disimpan dalam suhu -20°C atau sampel dalam bentuk genom disimpan dalam suhu -20°C
- Jumlah sampel minimum : 100 mg/100µl.
- Wadah sampel steril, tertutup rapat dan dilengkapi pelabelan/kode yang jelas.

3) *Polymerase Chain Reaction (PCR) Konvensional DNA dengan Single Step (ikan, udang, virus pada ikan/udang, bakteri pada ikan/udang) Contoh : Deteksi MrNV*

- Jenis sampel : Jaringan yang diawetkan dengan menggunakan Ethanol 70%/Ethanol absolut/disimpan dalam suhu -20°C atau sampel dalam bentuk genom disimpan dalam suhu -20°C
- Jumlah sampel minimum : 100 mg/100µl.
- Wadah sampel steril,tertutup rapat dan dilengkapi pelabelan/kode yang jelas.

4) *Polymerase Chain Reaction Kuantitatif (qPCR)/Deteksi Gen/Ekspresi Gen (Contoh : Deteksi KHV dan MrNV)*

- Jenis sampel : Jaringan yang diawetkan dengan menggunakan Ethanol 70%/Ethanol absolut/disimpan dalam suhu -20°C atau sampel dalam bentuk genom disimpan dalam suhu -20°C
- Jumlah sampel minimum : 100 mg/100µl.
- Wadah sampel steril,tertutup rapat dan dilengkapi pelabelan/kode yang jelas.

5) *Ekstraksi DNA/RNA (ikan,udang,virus pada ikan/udang,bakteri pada ikan/udang)*

- Jenis sampel : Jaringan yang diawetkan dengan menggunakan Ethanol 70%/Ethanol absolut/disimpan dalam suhu -20°C atau sampel dalam bentuk genom disimpan dalam suhu -20°C
- Jumlah sampel minimum : 100 mg/100µl.
- Wadah sampel steril,tertutup rapat dan dilengkapi pelabelan/kode yang jelas.

6) *Analisis Mikrosatelit / Analisa Random Amplified Polymorphic Deoxyribonucleic Acid (RAPD)*

- Jenis sampel : Jaringan yang diawetkan dengan menggunakan Ethanol 70%/Ethanol absolut/disimpan dalam suhu -20°C atau sampel dalam bentuk genom disimpan dalam suhu -20°C
- Jumlah sampel minimum : 100 mg/100µl.
- Wadah sampel steril,tertutup rapat dan dilengkapi pelabelan/kode yang jelas.

7) *Ready to Run Fragment Analysis dengan sampel berasal dari amplicon Random Amplified Polymorphic Deoxyribonucleic Acid (RAPD)*

- Jenis sampel : Jaringan yang diawetkan dengan menggunakan Ethanol 70%/Ethanol absolut/disimpan dalam suhu -20°C atau sampel dalam bentuk genom disimpan dalam suhu -20°C
- Jumlah sampel minimum : 100 mg/100µl.
- Wadah sampel steril,tertutup rapat dan dilengkapi pelabelan/kode yang jelas.

8) *Analisis Major Histocompatibility Complex (MHC) dengan metode PCR*

- Jenis sampel : Jaringan yang diawetkan dengan menggunakan Ethanol 70%/Ethanol absolut/disimpan dalam suhu -20°C atau sampel dalam bentuk genom disimpan dalam suhu -20°C
- Jumlah sampel minimum : 100 mg/100µl.
- Wadah sampel steril,tertutup rapat dan dilengkapi pelabelan/kode yang jelas.

9) Analisa *Mitochondrial Deoxyribonucleic Acid (MtDNA)* dengan metode PCR

- Jenis sampel : Jaringan yang diawetkan dengan menggunakan Ethanol 70%/Ethanol absolut/disimpan dalam suhu -20°C atau sampel dalam bentuk genom disimpan dalam suhu -20°C
- Jumlah sampel minimum : 100 mg/100µl.
- Wadah sampel steril,tertutup rapat dan dilengkapi pelabelan/kode yang jelas.

10) Uji Hormon dengan metode *Enzyme-Linked Immunosorbent Assay (ELISA)*

- Jenis sampel : Jaringan yang diawetkan dengan menggunakan Ethanol 70%/Ethanol absolut/disimpan dalam suhu -20°C atau sampel dalam bentuk genom disimpan dalam suhu -20°C
- Jumlah sampel minimum : 100 mg/100µl.
- Wadah sampel steril,tertutup rapat dan dilengkapi pelabelan/kode yang jelas.

11) Konsentrasi *Deoxyribonucleic Acid (DNA) / Ribonucleic Acid (RNA)*

- Jenis sampel : Jaringan yang diawetkan dengan menggunakan Ethanol 70%/Ethanol absolut/disimpan dalam suhu -20°C atau sampel dalam bentuk genom disimpan dalam suhu -20°C
- Jumlah sampel minimum : 100 mg/100µl.
- Wadah sampel steril,tertutup rapat dan dilengkapi pelabelan/kode yang jelas.

12) Kadar Amonia sebagai $N-NH_4$ (Spectrophotometer/Phenat)

- Jenis sampel : air permukaan
- Jumlah sampel minimum : 150 ml.
- Botol sampel harus steril,terisi penuh tanpa rongga udara, tidak terkena sinar matahari, tertutup rapat serta dilengkapi dengan label/kode yang jelas.
- Untuk sampel yang membutuhkan waktu pengiriman > 1 x 24 jam, sampel harus diawetkan dengan melakukan penyimpanan pada suhu 4°C.
- Pengawetan menggunakan H_2SO_4 sampai pH < 2.

13) Kadar Nitrit $N-NO_2$ (Spektrophotometer)

- Jenis sampel : air permukaan.
- Jumlah sampel minimum : 250 ml.
- Botol sampel harus steril,terisi penuh tanpa rongga udara,tidak terkena sinar matahari,tertutup rapat serta dilengkapi dengan label/kode yang jelas.
- Untuk sampel yang membutuhkan waktu pengiriman > 1 x 24 jam, sampel harus diawetkan dengan melakukan penyimpanan pada suhu 4°C.

14) Kesadahan Total (Titrasi)

- Jenis sampel : air permukaan
- Jumlah sampel minimum : 150 ml.
- Botol sampel harus steril,terisi penuh tanpa rongga udara,tidak terkena sinar matahari,tertutup rapat serta dilengkapi dengan label/kode yang jelas.
- Untuk sampel yang membutuhkan waktu pengiriman > 1 x 24 jam, sampel harus diawetkan dengan melakukan penyimpanan pada suhu 4°C.
- Pengawetan menggunakan H_2SO_4 sampai pH < 2.

15) Total Alkalinitas (Titrasi)

- Jenis sampel : air permukaan
- Jumlah sampel minimum : 150 ml.
- Botol sampel harus steril,terisi penuh tanpa rongga udara,tidak terkena sinar matahari,tertutup rapat serta dilengkapi dengan label/kode yang jelas.
- Untuk sampel yang membutuhkan waktu pengiriman > 1 x 24 jam, sampel harus diawetkan dengan melakukan penyimpanan pada suhu 4°C.

16) pH (pH meter)

- Jenis sampel : air permukaan
- Jumlah sampel minimum : 100 ml.
- Botol sampel harus steril,terisi penuh tanpa rongga udara,tidak terkena sinar matahari,tertutup rapat serta dilengkapi dengan label/kode yang jelas.
- Untuk sampel yang membutuhkan waktu pengiriman > 1 x 24 jam, sampel harus diawetkan dengan melakukan penyimpanan pada suhu 4°C.

17) Total Plate Count (TPC) / Angka Lempeng Total (ALT)

- Jenis sampel : Ikan segar/Isolat/Air
- Jumlah sampel minimum : 1 ekor/1 petri/100 ml.
- Pengemasan sampel dilengkapi dengan label/kode yang jelas.
- Untuk sampel yang membutuhkan waktu pengiriman > 1 x 24 jam, sampel harus diawetkan dengan melakukan penyimpanan pada suhu 4°C.

18) Analisis/Identifikasi/Pemeriksaan Parasit dengan Metode Mikroskopis

- Jenis sampel : Ikan segar
- Jumlah sampel minimum : 1 ekor
- Pengemasan sampel dilengkapi dengan label/kode yang jelas.
- Untuk sampel yang membutuhkan waktu pengiriman > 1 x 24 jam, sampel harus diawetkan dengan melakukan penyimpanan pada suhu 4°C.

19) Analisis/Identifikasi/Pemeriksaan Bakteri Gram Negatif dengan Kit API 20 E

- Jenis sampel : Ikan segar/Isolat/Air
- Jumlah sampel minimum : 1 ekor/1 petri/100 ml.
- Pengemasan sampel dilengkapi dengan label/kode yang jelas.
- Untuk sampel yang membutuhkan waktu pengiriman > 1 x 24 jam, sampel harus diawetkan dengan melakukan penyimpanan pada suhu 4°C.

2. Sistem, Mekanisme dan prosedur

Standar pelayanan publik pada layanan jasa pengujian laboratorium BRPI berdasar pada dokumen mutu terutama pada Prosedur Kerja Nomor PK/7.9/BRPI tentang Keluhan, dan PK/7.4/BRPI tentang Penanganan Barang atau Bahan yang Diuji, serta PK/7.8.1/BRPI tentang Pembuatan dan Penyerahan Laporan Hasil Uji (LHU), dengan rincian standar pelayanan sebagai berikut :

1. Prosedur Pelayanan kunjungan dan unjuk kerja laboratorium adalah sebagai berikut :
 - a. Pengunjung mengisi buku tamu kunjungan laboratorium.
 - b. Pengunjung mengajukan dan mengisi form permohonan kunjungan/akses laboratorium kepada Manajer Puncak melalui Manajer Umum.
 - c. Manajer Umum menyampaikan surat permohonan kepada Manajer Teknis.
 - d. Manajer Teknis memberikan ijin dengan mengisi form persetujuan dan menyerahkan kembali pada Manajemen Umum.
 - e. Manajer Umum melengkapi administrasi (form kunjungan, persetujuan, dll) & membuat kartu pengenalan (ID card).
 - f. Pengunjung melapor ke Manajer Umum sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan kunjungan di laboratorium.
 - g. Pengunjung menyelesaikan administrasi kunjungan ke bagian Manajemen Umum.
 - h. Manajer Umum mengeluarkan surat bebas laboratorium bagi pengunjung yang telah selesai melaksanakan kegiatan kunjungan di laboratorium.

2. Prosedur Umpan balik Pelanggan adalah sebagai berikut :
 - a. Manajemen Mutu bertanggungjawab membuat kuisisioner mengenai tingkat kepuasan pelanggan.
 - b. Manajer Umum menyampaikan formulir kuisisioner kepada pelanggan.
 - c. Manajer Umum berkewajiban mengumpulkan hasil kuisisioner dan menyerahkan kepada manajer Mutu.
 - d. Manajer Mutu menganalisis umpan balik yang disampaikan pelanggan guna meningkatkan sistem manajemen laboratorium BRPI.

3. Prosedur Penerimaan Sampel
 - a. Pelanggan menyerahkan sampel secara langsung atau dikirim melalui jasa pengiriman beserta surat permintaan pengujian ke petugas Penerima Sampel (PPS).
 - b. PPS mencatat identitas sampel dalam Formulir Permintaan Pengujian Sampel (FPPS) dan Buku Induk Sampel.
 - c. PPS mengganti identitas sampel dengan sistem pengkodean laboratorium pengujian BRPI
 - d. PPS menyerahkan FPPS kepada Manajer Teknis
 - e. Manajer Teknis mengisi surat tugas pengujian (STP) untuk melakukan pengujian sampel dan menyerahkan STP ke Penyelia dan Analis.
 - f. PPS melakukan Penyiapan Sampel dan untuk kemudian Analis melakukan Pengujian Sampel, dan selanjutnya Pemusnahan Sampel sesuai dengan prosedur yang terdapat pada Dokumen Mutu Prosedur Kerja Laboratorium Pengujian Balai Penelitian Pemuliaan Ikan.
 - g. Analis kemudian menjalankan PK/7.8.1/BRPI tentang Pembuatan dan Penyerahan Laporan Hasil Uji (LHU), yakni :
 - 1) Analis memindahkan data hasil pengujian yang telah sesuai dengan kaidah penulisan angka penting dari worksheet ke formulir LHUS dan menyerahkan kepada Penyelia.

- 2) Penyelia melakukan verifikasi dan membubuhkan tandatangan pada LHUS, kemudian menyerahkan kepada Manajemen Umum.
- 3) Manajemen Umum memindahkan LHUS ke dalam LHU dan mencantumkan metode pengujian yang digunakan sesuai dengan Lampiran Panduan Mutu tentang ruang lingkup pengujian.
- 4) Manajemen Umum menyerahkan LHU kepada Manajer Teknis.
- 5) Manajer Teknis melakukan verifikasi LHU bersama Penyelia. Manajer Teknis menandatangani LHU dan kemudian diserahkan kepada Manajemen Umum. Apabila Manajer Teknis berhalangan sementara, penandatanganan LHU dilakukan oleh Manajer Mutu. Apabila Manajer Teknis dan Manajer Mutu berhalangan sementara, penandatanganan LHU dilakukan oleh Manajer Umum.
- 6) Manajemen Umum menyerahkan laporan hasil uji kepada pelanggan baik secara langsung dan/atau secara elektronik. Untuk pelanggan yang berasal dari luar BRPI, LHU disertai surat pengantar yang ditandatangani Kepala BRPI.
- 7) Manajemen Umum membuat LHU atas pengujian yang disubkontrakkan sesuai prosedur di atas dengan mencantumkan nama laboratorium subkontraktor.
- 8) Manajemen Umum meminta pelanggan untuk mengisi kuisisioner indeks kepuasan masyarakat sebagai rekaman umpan balik pelanggan.

3. Jangka Waktu Pelayanan

Jangka waktu pelayanan Laboratorium Penguji BRPI yaitu pada hari kerja (Senin-Jumat) Pagi : pukul 08.00-11.00 WIB dan Siang : Pukul 13.30-15.30 WIB. Penyelesaian pelayanan uji laboratorium ditetapkan dan disepakati bersama pada saat pengisian Formulir Permintaan Pengujian Sampel (FPPS) dan selanjutnya akan diterbitkan Lembar Hasil Uji (LHU) yang diberikan paling lambat 14 hari kerja.

4. Biaya/Tarif

Tarif yang berlaku pada layanan jasa pengujian Laboratorium BRPI berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 85 Tahun 2021 Tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kementerian Kelautan dan Perikanan. Sebagaimana ditetapkan Pada Pasal 1 ayat (1) pada huruf (e) atas jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kementerian Kelautan dan Perikanan meliputi penerimaan dari pemeriksaan atau pengujian laboratorium.

Adapun Biaya/Tarif Jasa Analisis Laboratorium adalah sebagai berikut :

No	Parameter	Satuan	Tarif (Rp)
1	Deteksi <i>Koi Herpes Virus</i> (KHV) dengan metode <i>Polymerase Chain Reaction</i> (PCR) Konvensional	Per contoh	230.000,-
2	<i>Polymerase Chain Reaction</i> (PCR) Konvensional DNA dengan <i>Single Step</i> (ikan, udang, virus pada ikan/udang, bakteri pada ikan/udang)	Per parameter Per contoh	250.000,-

3	<i>Polymerase Chain Reaction (PCR)</i> Konvensional RNA (ikan, udang, virus pada ikan/udang, bakteri pada ikan/udang) Ex : MrNV	Per penyakit Per contoh	350.000,-
4	<i>Polymerase Chain Reaction</i> Kuantitatif (qPCR)/Deteksi Gen/Ekspresi Gen (Ex : Deteksi KHV dan MrNV)	Per penyakit Per contoh	325.000,-
5	Ekstraksi <i>Deoxybonucleic Acid (DNA)/ Ribonucleic acid (RNA)</i>	Per contoh	85.000,-
6	Analisis Mikrosatelit/ Analisa <i>Random Amplified Polymorphic Deoxyribonucleic Acid</i>	Per jenis primer Per contoh	220.000,-
7	<i>Ready to Run Fragment Analysis</i> dengan Sampel berasal dari Amplikon (<i>Random Amplified Polymorphic Deoxyribonucleic Acid (RAPD)</i>)	Per contoh	200.000,-
8	<i>Analisis Mayor Histocompatibility Complex (MHC)</i> dengan metode PCR	Per contoh	250.000,-
9	Analisis <i>Mitochondrial Deoxgribonucleic Acid (MtDNA)</i> dengan metode PCR	Per contoh	250.000,-
10	Uji Hormon dengan Metode <i>Enzyme-Linked Immunosorbent Assay (ELISA)</i>	Per contoh	300.000,-
11	Konsentrasi <i>Deoxybonucleic Acid (DNA)/ Ribonucleic acid (RNA)</i> (Fluorometri)	Per contoh	45.000,-
12	Kadar Amonia/N-Amonia (Spectrophotometer/Phenat)	Per contoh	60.000,-
13	Kadar Nitrit (Spectrophotometer)	Per contoh	60.000,-
14	Kesadahan Total (Titrasi)	Per contoh	25.000,-
15	Total Alkalinitas (Metode Titrasi)	Per contoh	40.000,-
16	pH Meter	Per contoh	15.000,-
17	Total Plate Count (TPC)/Angka Lempeng Total (ALT)	Per contoh	100.000,-
18	Analisis/Identifikasi/Pemeriksaan Parasit dengan Metode Mikroskopis	Per contoh	15.000,-
19	Analisis/Identifikasi/Pemeriksaan Bakteri Gram Negatif dengan kit API 20 E	Per penyakit Per contoh	215.000,-

5. Produk Pelayanan

Produk Pelayanan di Laboratorium Penguji BRPI berupa Laporan Hasil Uji (LHU).

6. Penanganan Pengaduan,Saran dan Masukan

Prosedur Penanganan Pengaduan Melalui *Lapor*

a) Pelaporan

1. Masyarakat mengirimkan laporan melalui situs <https://www.lapor.go.id/>, **SMS 1708 dan aplikasi mobile.**
2. Laporan diverifikasi oleh administrator LAPOR! untuk kejelasan dan kelengkapan.
3. Diteruskan ke instansi K/L/D terkait paling lambat 3 hari kerja setelah pelaporan.

b) Tindak Lanjut Pelaporan

1. Mempublikasikan setiap laporan yang sudah diteruskan.
2. Memberikan notifikasi kepada pelapor.
3. Instansi K/L/D diberikan waktu 5 hari kerja untuk melakukan koordinasi internal dan perumusan tindak lanjut laporan.
4. Apabila sudah ada rumusan tindak lanjut, pelapor dapat memperoleh informasi di halaman tindak lanjut laporan.

c) Penutupan Laporan

1. Laporan dianggap selesai jika sudah ada tindak lanjut dari instansi K/L/D terkait.
2. Diberikan waktu 10 hari kerja dari tindak lanjut tanpa adanya balasan dari pelapor di halaman tindak lanjut.

Prosedur Penanganan Pengaduan Secara Langsung

- a. Staf Manajer Umum melayani keluhan dari pelanggan, baik secara langsung maupun tidak langsung, melalui telepon, faximile, email, dan surat.
- b. Staf Manajer Umum mencatat keluhan dalam form keluhan (DP/7.9.1/BRPI).
- c. Staf Manajer Umum meneruskan form tersebut ke Manajer Mutu dan atau Manajer Teknis untuk melakukan tindakan penyelesaian atas keluhan.
- d. Manajer Mutu bertanggung jawab dalam pelaksanaan investigasi dan penyelesaian keluhan yang terkait dengan mutu.
- e. Manajer Teknis bertanggungjawab dalam pelaksanaan investigasi dan penyelesaian keluhan yang terkait dengan teknis.
- f. Manajer Mutu bersama dengan Manajer Teknis melaporkan hasil penyelesaian keluhan kepada Manajer Puncak.
- g. Manajer Puncak memberikan keputusan hasil penyelesaian keluhan kepada Manajer Mutu.
- h. Manajer Mutu menyampaikan penyelesaian keluhan yang telah disetujui oleh Manajer Puncak kepada Manajer Umum.
- i. Manajer Umum menyampaikan hasil investigasi dan perbaikan kepada pelanggan menggunakan form respon (DP/7.9.2/BRPI).
- j. Manajer Umum bertanggung jawab memelihara semua rekaman atas keluhan dan tindakan penyelesaian.

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi :

1. Dasar Hukum

Balai Riset Pemuliaan Ikan terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada Balai Riset Pemuliaan Ikan (BRPI), serta dalam rangka mewujudkan sistem penyelenggaraan pemerintah sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik, serta mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka perlu ditetapkan standar pelayanan publik. Upaya tersebut perlu ditetapkan Standar Pelayanan Publik pada Balai Riset Pemuliaan Ikan, dengan berdasar pada :

1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;
2. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 48/PERMEN-KP/2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kelautan dan Perikanan;
3. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor : 79/PERMEN-KP/2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Riset Pemuliaan Ikan;
4. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.

Standar Pelayanan Publik pada Balai Riset Pemuliaan Ikan dengan rincian sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan satu kesatuan dan bagian yang tidak terpisahkan. Standar Pelayanan Publik Balai Riset Pemuliaan Ikan ini merupakan Standar Pelayanan Publik tentang jenis pelayanan jasa dengan nama pelayanan pengujian laboratorium sebagai acuan yang harus dilaksanakan oleh petugas pelayanan publik lingkup Balai Riset Pemuliaan Ikan.

2. Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas

Laboratorium Penguji BRPI terbagi menjadi 3 Laboratorium, yaitu :

- 1.Laboratorium Lingkungan
- 2.Laboratorium Fisiologi dan Genetik
- 3.Laboratorium Mikrobiologi

Instrumen yang terdapat di Laboratorium Penguji BRPI terdiri dari :

- 1.Spektrofotometer UV Vis Hitachi UH-5300
- 2.pH Meter
- 3.Thermal Cyclers
- 4.Fragment Analyzer
- 5.Real Time PCR
- 6.Microplate Reader
- 7.Bio Safety Cabinet
- 8.Inkubator
- 9.Autoclave
- 10.Colony Counter

3. Kompetensi pelaksana

Kompetensi petugas pelaksana di Laboratorium Penguji BRPI diatur dalam dokumen Panduan Mutu PM/6.2/BRPI (personel) sebagai berikut :

- 1) Laboratorium Penguji BRPI memastikan semua personel tidak memihak, berkompeten dan bekerja sesuai dengan sistem manajemen laboratorium.
- 2) Laboratorium Penguji BRPI mendokumentasikan persyaratan pendidikan, kualifikasi, pelatihan, pengetahuan teknis, keterampilan dan pengalaman untuk semua personel laboratorium.

- 3) Laboratorium Penguji BRPI memastikan bahwa personel yang bertanggungjawab dalam laboratorium memiliki kompetensi serta mengevaluasi signifikansi penyimpangan.
- 4) Manajemen Laboratorium Penguji BRPI menetapkan dan mengkomunikasikan uraian tugas, tanggungjawab, dan wewenang masing-masing personel laboratorium.
- 5) Laboratorium Penguji BRPI menetapkan prosedur dan menyimpan rekaman tentang: penentuan persyaratan kompetensi, pemilihan personel, pelatihan personel, supervisi personel, pemberian wewenang ke personel, dan pemantauan kompetensi personel.
- 6) Laboratorium Penguji BRPI memberikan otorisasi kepada personel untuk melakukan kegiatan-kegiatan laboratorium tertentu, seperti: pengembangan, modifikasi, verifikasi dan validasi metode; analisis hasil, termasuk pernyataan kesesuaian terhadap spesifikasi atau pendapat dan interpretasi; pelaporan, pengecekan dan pengesahan hasil.

4. Pengawasan Internal

Laboratorium Penguji BRPI melakukan pengawasan internal melalui : Audit Internal, Tinjauan Manajemen, Kaji Ulang Dokumen dan Kalibrasi

5. Jumlah Pelaksana

Jumlah pelaksana pelayanan di Laboratorium Penguji BRPI berjumlah 16 Orang

6. Jaminan pelayanan

Laboratorium Penguji BRPI menjamin pelayanan sesuai dengan yang tercantum dalam PM/7.4/BRPI (Penanganan Barang atau Bahan yang diuji) sebagai berikut :

- 1) Laboratorium Penguji BRPI memiliki prosedur untuk pengangkutan, penerimaan, penanganan, perlindungan, penyimpanan, dan pembuangan atau pengembalian barang uji, termasuk semua persyaratan yang diperlukan untuk melindungi integritas dari barang uji dan untuk melindungi kepentingan laboratorium dan pelanggan. Laboratorium Penguji BRPI melakukan tindakan pencegahan untuk menghindari kerusakan, kontaminasi, kehilangan pada barang selama penanganan, pengangkutan, penyimpanan dan persiapan untuk pengujian.
- 2) Laboratorium Penguji BRPI menetapkan dan mempertahankan identifikasi terhadap contoh yang akan diuji sehingga tidak menimbulkan keraguan terhadap contoh yang diuji.

- 3) Laboratorium Penguji BRPI merekam dan mengkonsultasikan kepada pelanggan apabila ditemukan abnormalisasi atau penyimpangan terhadap contoh yang diuji. Laboratorium Penguji BRPI merekam hasil diskusi dengan pelanggan dan menyertakan sanggahan apabila pelanggan mengakui penyimpangan pada kondisi contoh tersebut.
- 4) Laboratorium Penguji BRPI menetapkan prosedur dan menyediakan fasilitas yang sesuai untuk penanganan contoh yang diuji, sehingga tidak terjadi penurunan mutu dan kehilangan/kerusakan sampel. Laboratorium Penguji BRPI memelihara, memantau dan merekam kondisi lingkungan penyimpanan sampel.

7. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan

Laboratorium Penguji BRPI menjamin keamanan produk (LHU) sesuai dengan yang tercantum dalam PM/4.1/BRPI (Ketidakberpihakan) dan PM/4.2/BRPI (Kerahasiaan) sebagai berikut :

Ketidakberpihakan

- 1) Kegiatan Laboratorium Penguji BRPI dilakukan secara tidak memihak dan distrukturkan dan dikelola sedemikian rupa untuk menjaga ketidakberpihakan.
- 2) Manajemen Laboratorium Penguji BRPI berkomitmen terhadap ketidakberpihakan dengan menandatangani *Code of Conduct*.
- 3) Laboratorium Penguji BRPI bertanggung jawab atas ketidakberpihakan kegiatan laboratorium dan tidak membiarkan tekanan komersial, keuangan atau tekanan lainnya berkompromi dengan ketidakberpihakan.
- 4) Laboratorium Penguji BRPI mengidentifikasi risiko terhadap ketidakberpihakan secara berkelanjutan, termasuk risiko yang timbul dari kegiatan laboratorium atau hubungan yang didasarkan pada kepemilikan, tata kelola, manajemen, personil, sumber daya bersama, keuangan, kontrak, pemasaran (termasuk branding), dan pembayaran komisi penjualan atau bujukan lainnya untuk rujukan pelanggan baru.
- 5) Laboratorium Penguji BRPI berupaya menghilangkan atau meminimalkan risiko atas ketidakberpihakan yang teridentifikasi.

Kerahasiaan

- 1) Laboratorium Penguji BRPI bertanggung jawab melalui “komitmen yang berkekuatan hukum (*legally enforceable commitment*)”, untuk pengelolaan semua informasi yang diperoleh atau dibuat selama pelaksanaan kegiatan laboratorium.

- 2) Laboratorium Penguji BRPI meminta persetujuan kepada pelanggan terlebih dahulu mengenai informasi yang akan ditempatkan di ranah publik, kecuali informasi yang diberikan pelanggan kepada publik. Semua informasi lainnya dianggap sebagai informasi eksklusif dan dianggap rahasia.
- 3) Bila Laboratorium Penguji BRPI dipersyaratkan oleh hukum atau berdasarkan perjanjian kontrak untuk memberikan informasi rahasia kepada pihak lain, pelanggan atau individu yang bersangkutan harus diberitahu mengenai informasi tersebut, kecuali pemberitahuan ini dilarang berdasarkan hukum.
- 4) Laboratorium Penguji BRPI menjaga kerahasiaan informasi dan sumber informasi tentang pelanggan yang diperoleh dari sumber selain pelanggan (misalnya penggugat, badan regulasi), kecuali jika disetujui oleh sumber informasi.
- 5) Seluruh personel Laboratorium Penguji BRPI, anggota komite, kontraktor, personil badan eksternal, atau individu yang bertindak atas nama laboratorium, harus menjaga kerahasiaan semua informasi yang diperoleh atau dibuat selama pelaksanaan kegiatan laboratorium, kecuali diminta atau dipersyaratkan berdasarkan hukum.

8. Evaluasi kinerja pelaksana

Evaluasi kinerja pelaksana di Laboratorium penguji BRPI melalui kegiatan Penyeliaan dan Uji Kompetensi. Pemberian Penghargaan (*Reward*), Hukuman (*Punishment*) dan Kompensasi di Laboratorium Penguji bagi petugas pelayanan diatur sebagai berikut :

1. Pemberian Penghargaan (*Reward*) Kepada Petugas Pelayanan

Petugas pelayanan publik diberikan penghargaan (reward) apabila memenuhi kriteria norma dasar pelayanan publik berikut:

- 1) Jujur, yaitu dapat dipercaya dalam perkataan dan tindakan;
- 2) Terbuka, yaitu transparan dalam pelaksanaan tugas dan pergaulan internal maupun eksternal;
- 3) Tangguh, yaitu tegar dan kuat dalam menghadapi berbagai godaan, hambatan, tantangan, ancaman, dan intimidasi dalam bentuk apapun dan dari pihak manapun;
- 4) Berintegritas, yaitu memiliki sikap dan tingkah laku yang bermartabat dan bertanggung jawab;
- 5) Profesional, yaitu melakukan pekerjaan sesuai dengan tugas dan atau keahlian serta mencegah terjadinya benturan kepentingan dalam pelaksanaan tugas;

- 6) Kompeten, yaitu cakap, mampu, tangkas, berpengetahuan, dan ahli sesuai kriteria dan ukuran dalam suatu jenis bidang pekerjaan tertentu;
- 7) Tangkas, yaitu melakukan pekerjaan dengan cepat, tepat, dan akurat;
- 8) Jeli, yaitu melakukan pekerjaan dengan teliti dan mampu memandang potensi permasalahan kerja serta menemukan pemecahan yang sesuai;

- 9) Independen, yaitu tidak terpengaruh dan bersikap netral dalam melaksanakan tugas; dan
- 10) Sederhana, yaitu berikap wajar dan atau tidak berlebihan dalam tugas dan kehidupan sehari-hari.

Masing-masing norma tersebut kemudian dilakukan penilaian dan pemeringkatan oleh Tim Penilai selanjutnya yang mendapatkan skor tertinggi ditetapkan sebagai petugas yang diberikan penghargaan (reward) pada tahun tersebut. Petugas pelayanan publik yang berdasarkan hasil penilaian Tim Penilai telah memenuhi syarat dan kriteria untuk ditetapkan sebagai Petugas Pelayanan Publik Terbaik akan memperoleh :

- a. Piagam dan Sertifikat Penghargaan dari Kepala Unit Kerja; dan
- b. Diberikan prioritas dalam rangka peningkatan kompetensi sesuai tugas dan fungsinya bilamana mendapatkan penghargaan 3 (tiga) kali dalam kurun waktu satu tahun (12 bulan).

2. Pemberian Hukuman (Punishment) Kepada Petugas Pelayanan

Petugas pelayanan publik dapat diberikan hukuman (punishment) apabila terbukti melakukan pelanggaran dalam melakukan tugas pelayanan sebagai berikut:

- a. melakukan tindakan yang dapat mengakibatkan kerugian masyarakat;
- b. mempergunakan kewenangan untuk melakukan tindakan yang memihak atau bersikap diskriminatif dan pilih kasih kepada kelompok tertentu/perorangan;
- c. melakukan pungutan tidak sah dalam bentuk apapun dalam melaksanakan tugas untuk kepentingan pribadi, golongan, atau pihak lain;
- d. meminta dan/atau menerima pembayaran tidak resmi atau pembayaran di luar ketentuan yang berlaku, seperti pemberian komisi, dana ucapan terima kasih, imbalan, sumbangan, dan sejenisnya yang terkait dengan tugas dan fungsinya.

Petugas pelayanan publik yang terbukti melakukan pelanggaran dalam melakukan tugas pelayanan akan diberikan hukuman (punishment) berupa:

- a. Teguran lisan;
- b. Teguran tertulis;
- c. Pembinaan;
- d. Pemindahan (mutasi); dan/atau
- e. Pembebasan dari jabatan.

3. Pemberian Kompensasi kepada Pengguna Layanan

Pedoman Pemberian Kompensasi pada Pengguna layanan, mencakup hal-hal yang terkait dengan pemberian kompensasi kepada pengguna layanan di BRPI, khususnya pada pelayanan pengujian laboratorium. Pengguna layanan yang akan menyerahkan sampel dan pengambilan Lembar Hasil Uji (LHU) terhitung sejak datang ke Petugas Penerima sampel (PPS) di ruang PPS tidak mendapatkan pelayanan dari petugas loket lebih dari 15 menit berhak mendapatkan air minum dalam kemasan. Pemberian Kompensasi pada pengguna Pengguna Layanan yang akan mengambil LHU, jika terjadi kekeliruan substantif dalam proses pengetikan akan diberikan penggantian/revisi LHU. Pengguna layanan yang akan mengambil LHU dengan membawa salinan Formulir Permohonan Pengujian Sampel (FPPS), kemudian tidak mendapatkan LHU pada batas waktu yang telah dijanjikan berhak mendapatkan minuman dan makanan ringan.

Subang, 17 Maret 2022

Kepala Balai,



ditandatangani secara
elektronik

Dr. Joni Haryadi D, M.Sc