



LAPORAN MONEV

HASIL dan TINDAK LANJUT
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BALAI KIPM SURABAYA I
TRIWULAN IV TAHUN 2023

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, dengan ini kami panjatkan puji syukur atas kehadiran-Nya yang telah melimpahkan rahmat-Nya, sehingga Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Surabaya I (Balai KIPM Surabaya I) dapat melaksanakan kegiatan SKM atas pelayanan publik di Balai KIPM Surabaya I Triwulan IV Tahun 2023 dengan baik.

Laporan ini disusun sebagai dokumentasi dan bahan analisa, serta evaluasi kegiatan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Balai KIPM Surabaya I. Berbagai informasi yang diperoleh dari hasil survei ini tentunya akan menjadi gambaran akan persepsi pengguna layanan terhadap kinerja pelayanan publik Balai KIPM Surabaya I.

Kami berharap bahwa kegiatan SKM atas pelayanan publik di Balai KIPM Surabaya I selain menjadi bahan analisa dan evaluasi, diharapkan laporan ini dapat menjadi referensi bagi unit-unit terkait. Kami menyadari bahwa dalam penyusunan laporan ini masih terdapat kekurangan, oleh karena itu saran dan kritik yang membangun akan sangat membantu dalam penyempurnaannya.

Akhir kata, kami sampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah berpartisipasi dalam penyusunan dan penyelesaian laporan kegiatan ini, semoga laporan ini bermanfaat bagi kita semua.

Sidoarjo, 29 Desember 2023

Kepala Balai KIPM Surabaya I,



Suprayogi

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GRAFIK	v
DAFTAR GAMBAR	vi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Dasar Pelaksanaan SKM.....	1
1.3. Maksud dan Tujuan	3
1.3.1. Maksud.....	3
1.3.2. Tujuan	3
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	
2.1. Pelaksanaan SKM	4
2.2. Metode Pengumpulan Data	4
2.3. Lokasi Pengumpulan Data.....	6
2.4. Waktu Pelaksanaan SKM	6
2.5. Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	
3.1. Jumlah Responden SKM.....	9
3.2. IKM (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	9
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	
4.1. Analisis Permasalahan	11
4.2. Rencana Tindak Lanjut	11
4.3. Tren Nilai SKM	12
BAB V HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	15
BAB VI KESIMPULAN	18

LAMPIRAN

- I. Kuisisioner SKM Triwulan IV Tahun 2023
- II. Hasil Pengolahan Data SKM Triwulan IV Tahun 2023
- III. Dokumentasi Hasil Pelaksanaan SKM Triwulan IV Tahun 2023
- IV. Dokumentasi Hasil Tindak Lanjut SKM Triwulan III Tahun 2023

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1	Rincian Jumlah Responden SKM Triwulan IV Tahun 2023	8
Tabel 2	Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	9
Tabel 3	Nilai IKM Per Unsur Layanan Periode Triwulan IV Tahun 2023.....	10
Tabel 4	Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Triwulan IV - 2023.....	12
Tabel 5	Nilai IKM Balai KIPM Surabaya I Tahun 2014 - 2023	13
Tabel 6	Nilai IKM Per Unsur Layanan Periode Triwulan III - 2023.....	15
Tabel 7	Jadwal Rencana dan Realisasi Tindak Lanjut Atas Hasil SKM Triwulan III Tahun 2023.....	17

DAFTAR GRAFIK

Halaman

Grafik 1	Tren Nilai IKM Balai KIPM Surabaya I Tahun 2020 - 2023	14
-----------------	--	----

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Printscreen Aplikasi SKM Elektronik “Susan KKP”	20
Gambar 2 Dokumentasi Hasil SKM Triwulan IV Tahun 2023 di Ruang Pelayanan	27
Gambar 3 Dokumentasi Hasil SKM Triwulan III Tahun 2023 di <i>Social Media</i>	27

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan hal yang tidak terlepas dari peran Aparatur Negara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Seringkali pelayanan publik yang dilakukan oleh Unit Pelayanan Publik dirasakan masih kurang maksimal oleh masyarakat. Berbagai kelemahan yang berakibat kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah menjadi permasalahan yang harus ditanggapi serius. Fungsi utama pemerintah sebagai pelayan masyarakat harus dapat dirasakan langsung manfaatnya oleh masyarakat dan pemerintah perlu berupaya untuk meningkatkan kualitas berbagai pelayanan publik, sehingga masyarakat dapat merasakan kehadiran dan kepedulian pemerintah.

Dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, diamanatkan bahwa Pemerintah wajib meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (Propenas) adalah diketahuinya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolok ukur untuk menilai kualitas pelayanan.

Guna mengetahui IKM atas penyelenggaraan pelayanan publik di Balai KIPM Surabaya I, maka diselenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) atas pelayanan publik di Balai KIPM Surabaya I secara periodik empat kali dalam setahun. Survei ini dimaksudkan juga sebagai implementasi pelaksanaan *Quality Management System* (QMS) SNI ISO Integrasi 17020 : 2012, 9001: 2015, dan 17025 : 2017 Balai KIPM Surabaya I.

1.2. DASAR PELAKSANAAN SKM

Pelaksanaan SKM atas pelayanan publik di Balai KIPM Surabaya I berdasarkan ketentuan-ketentuan di bawah ini:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 35:
 - (1) Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.
 - (2) Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:
 - a. pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
 - b. pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
2. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tertanggal 24 Februari 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaran Pelayanan Publik.
4. Surat Kepala Pusat Standardisasi Sistem dan Kepatuhan, BKIPM Nomor B.222/BKIPM.4.1/TU.210/II/2019 tertanggal 26 Februari 2019 perihal Pelaporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat atas Unit Pelayanan Publik BKIPM.
5. SNI ISO 17020:2012 klausul 8.5.2 : *“Masukan untuk tinjauan manajemen harus mencakup informasi yang terkait dengan berikut ini antara lain: umpan balik dari klien dan pihak-pihak terkait dengan pemenuhan standar ini”*.
6. SNI ISO 9001:2015 klausul 9.3.2 :*“Tinjauan manajemen harus direncanakan dan dilaksanakan dengan mempertimbangkan, antara lain adalah informasi tentang kinerja dan efektivitas sistem manajemen mutu termasuk tren dalam salah satunya adalah kepuasan pelanggan dan umpan balik dari pihak berkepentingan”*.
7. SNI ISO 17025:2017 klausul 8.6.2 : *“Laboratorium harus mencari umpan balik, baik positif maupun negatif dari pelanggannya. Umpan balik harus dianalisis dan digunakan untuk memperbaiki sistem manajemen, aktivitas laboratorium dan layanan pelanggan”*.

1.3. MAKSUD DAN TUJUAN

1.3.1. MAKSUD

Maksud dari pelaksanaan SKM atas pelayanan publik di Balai KIPM Surabaya I adalah sebagai implementasi pelaksanaan *Quality Manajemen System (QMS)* SNI - ISO Integrasi 17020 : 2012, 9001: 2015, dan 17025 : 2017 Balai KIPM Surabaya I.

1.3.2. TUJUAN

SKM atas pelayanan publik di Balai KIPM Surabaya I ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja unit pelayanan publik secara berkala sebagai bahan evaluasi untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Serta bagi masyarakat, indeks kepuasan masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja unit pelayanan yang bersangkutan.

BAB II PENGUMPULAN DATA SKM

2.1. PELAKSANA SKM

Sesuai Surat Tugas Kepala Balai KIPM Surabaya I Nomor: B. 26/BKIPM.SBY.I/KP.440/I/2023 Tanggal 3 Januari 2023 Tentang Susunan Tim Pengelola SKM dan Penerapan *Rewards/Punishment* Bagi Petugas Pelayanan Publik di Balai KIPM Surabaya I Tahun 2023, maka pelaksana SKM di Balai KIPM Surabaya I selama tahun 2023, adalah sebagai berikut :

No	Nama Pegawai	NIP	Kedudukan dalam Tim
1	Suprayogi, S.Pi., M.P	197007071995031001	Pengarah
2	Hardono, S.Pi., M.Si	196902021989031004	Penanggung jawab
3	Iin Widya Astuti, S.Si	197903132009012002	Ketua /Anggota
4	Ahmad Arum, S.St.Pi	198504022010121003	Anggota
5	R. Sonny Febryanto, S.St.Pi	198302252005021002	Anggota
6	Oktarina Surfianti, S.Pi., M.Si	197710192003122004	Anggota
7	Puji Sugeng Ariadi, S.Pi., M.Ling.	198307122005021001	Anggota
8	drh. Indra Sukma Putra, M.Si	198208012009121001	Anggota
9	Laode Abdul Syafar W.H., A.Pi., M.Si	197505102005021002	Anggota
10	Rahman Samad, S.Pi	198406272005021002	Anggota
11	Bayu Prima Wisudhawanto, A.Md	198702272009121001	Anggota

2.2. METODE PENGUMPULAN DATA

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan SKM Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, SKM adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan menggunakan metode penelitian survei.

Penelitian survei adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan pertanyaan terstruktur yang sama pada setiap orang, kemudian semua jawaban yang diperoleh peneliti dicatat, diolah, dan dianalisis. Survei juga merupakan metode menjaring data penduduk dalam beberapa peristiwa demografi atau ekonomi dengan tidak menghitung seluruh responden yang ada di suatu negara, melainkan dengan cara penarikan sampel (contoh daerah) sebagai kawasan yang bisa mewakili karakteristik negara tersebut. Pertanyaan terstruktur disebut kuesioner. Kuesioner berisi pertanyaan-pertanyaan yang akan diberikan kepada responden untuk mengukur variabel-variabel, berhubungan diantara variabel yang ada, serta dapat berupa pengalaman dan pendapat dari responden. Metode survei biasanya digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah, namun peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data (kuesioner, test, wawancara, dan sebagainya), perlakuan yang diberikan tidak sama pada eksperimen (Sugiyono :2014).

Masih menurut Sugiyono (2017), beberapa teknik pengumpulan data yang dapat dilakukan dalam suatu penelitian antara lain dengan *Interview* (wawancara), Kuesioner (angket), Observasi (pengamatan) dan Dokumen.

1. Observasi

Observasi diartikan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Observasi merupakan metode yang cukup mudah dilakukan untuk pengumpulan data. Observasi ini lebih banyak digunakan pada statistika survei, misalnya akan meneliti kelakuan orang-orang suku tertentu. Observasi ke lokasi yang bersangkutan akan dapat diputuskan alat ukur mana yang tepat untuk digunakan.

2. Kuestioner (Angket)

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan kepada orang lain yang dijadikan responden untuk dijawabnya. Meskipun terlihat mudah, teknik pengumpulan data melalui angket cukup sulit dilakukan jika respondennya cukup besar dan tersebar di berbagai wilayah.

3. Interview (Wawancara)

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka dan tanya jawab langsung antara pengumpul data maupun peneliti terhadap narasumber atau sumber data. Wawancara pada penelitian sampel besar biasanya hanya dilakukan sebagai studi pendahuluan karena tidak mungkin

menggunakan wawancara pada 1000 responden, sedangkan pada sampel kecil teknik wawancara dapat diterapkan sebagai teknik pengumpul data. Teknik wawancara umumnya digunakan untuk jenis tipe kualitatif.

4. Dokumen

Teknik pengumpulan data dengan dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang diambil dari dokumen atau catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen dapat berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, cerita, biografi, peraturam , dan kebijakan. Sementara dokumen berbentuk gambar dapat berupa foto, gambar hidup, sketsa, dan lain-lain. Teknik pengumpulan data observasi atau wawancara, nantinya akan lebih kredibel apabila disertai dengan dokumentasi.

Dengan mengacu pada beberapa literatur diatas, maka metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian SKM di Balai KIPM Surabaya I adalah dengan menggunakan metode Kuisisioner (Angket). Kuisisioner yang digunakan pada kegiatan SKM Triwulan IV Tahun 2023 ini adalah Kuisisioner Elektronik yang dapat diakses melalui laman : <https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/20>. Tampilan form Kuisisioner Elektronik SKM Triwulan IV Tahun 2023 dapat dilihat pada Lampiran I.

2.3. LOKASI PENGUMPULAN DATA

Kegiatan pengumpulan data pada SKM Triwulan IV Tahun 2023 dilakukan di Kantor Balai KIPM Surabaya I. Jl. Raya Bandara Juanda No. 23 Sidoarjo.

2.4. WAKTU PELAKSANAAN SKM

SKM Triwulan IV Tahun 2023 di Balai KIPM Surabaya I dilaksanakan mulai tanggal 1 s.d. 15 Desember 2023 sesuai Surat Kepala Balai KIPM Surabaya I Nomor: B.4513/BKIPM.SBY.I/KI.120/XI/2023 Tanggal 28 November 2023 Tentang Pemberitahuan Pelaksanaan SKM Triwulan IV Tahun 2023.

2.5. PENENTUAN JUMLAH RESPONDEN

Pengguna layanan Balai KIPM Surabaya I sampai dengan bulan Desember 2023, terdiri dari :

- (1) Pengguna layanan HC Karantina Ikan dan Mutu
- (2) Pengguna layanan Uji Laboratorium Kesehatan Ikan

Total pengguna layanan Balai KIPM Surabaya I yang masih aktif sampai dengan bulan Desember 2023 adalah sejumlah 164 unit usaha, dengan sebaran sebagai berikut :

- (1) Pengguna layanan Mutu sejumlah 54 unit usaha
- (2) Pengguna layanan Karantina Ikan (CKIB) sejumlah 55 unit usaha
- (3) Pengguna layanan Uji Laboratorium Kesehatan Ikan sejumlah 55 unit usaha

Jumlah tersebut selanjutnya digunakan sebagai kerangka sampel (populasi) dari SKM Triwulan IV Tahun 2023.

Dalam rangka pemilihan dan penentuan besarnya jumlah sampel yang akan diambil pada survei ini digunakan Metode Sampel Acak (Random Sampling), yaitu tepatnya Sampel Acak Strata Proporsional (*Proportional Stratified Random Sampling*). Pengertian dari teknik Sampel Acak Strata Proporsional (*Proportional Stratified Random Sampling*) menurut Margono (2004:126) adalah teknik pengambilan sampel secara acak (*random*) yang biasa digunakan pada populasi yang mempunyai susunan bertingkat atau berstrata. Sedangkan menurut Sugiyono (2001:58), Teknik Sampel Acak Strata Proporsional (*Proportional Stratified Random Sampling*) adalah teknik pengambilan sampel secara acak (*random*) yang biasa digunakan bila populasi mempunyai anggota/unsur yang heterogen dan terdiri atas strata/lapisan yang homogen (proporsional).

Hal yang menjadi pertimbangan dalam pemilihan Teknik Sampel Acak Strata Proporsional (*Proportional Stratified Random Sampling*) sebagai metode sampling pada kegiatan SKM ini, antara lain:

- (1) teknik sampling ini pelaksanaannya mudah,
- (2) adanya stratifikasi dapat meningkatkan presisi dari sampel yang terpilih terhadap populasi, karena jumlah sampel diambil secara proporsional dari setiap strata/lapisan yang ada.

Langkah-langkah dalam penentuan jumlah responden SKM kali ini, adalah sebagai berikut :

- (1) Menentukan ukuran sampel dari populasi (N) = 164 dengan menggunakan tabel sampel dari **Krejcie and Morgan** atau dihitung dengan menggunakan formula Isaac & Michael sebagai berikut :

$$S = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P(1-P)}{d^2(N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot (1-P)} \quad (2.1)$$

, dimana: S = jumlah sampel

λ^2 = Nilai Chi Square tabel = 3,841 dimana df = taraf kesalahan

bisa 1% dan $\alpha = 5\%$ atau 0,05

P = Perkiraan proporsi populasi (Jika tidak diketahui maka P = 0.5
atau populasi menyebar normal)

N = Jumlah populasi

d = Tingkat toleransi kesalahan = 0,05

Dalam survei ini digunakan taraf kesalahan sebesar 5% (0,05). Dari tabel **Krejcie and Morgan** diperoleh ukuran sampel yang representatif dengan tingkat kepercayaan 95% terhadap populasi adalah sekurang-kurangnya 115 responden.

- (2) Menentukan besaran pecahan sampling untuk setiap strata, sebagai berikut :

$$n / N = 115 / 164 = 0,701 \quad (2.2)$$

, dimana: n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

- (3) Menentukan jumlah sampel untuk setiap strata sesuai dengan pecahan sampling yang diperoleh, dimana besarnya ukuran sampel setiap strata adalah sama dengan ukuran populasi dikalikan pecahan sampling.

Rincian jumlah responden untuk masing-masing strata diuraikan pada Tabel 1 berikut ini.

Tabel 1. Rincian Jumlah Responden SKM Triwulan IV Tahun 2023

Strata	Jumlah Populasi	Pecahan Sampling	Jumlah Sampel (Responden)
Pengguna layanan HC Mutu dan Karantina Ikan	109	0,701	76
Pengguna layanan Uji Laboratorium	55	0,701	39
Total	164		115

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1. JUMLAH RESPONDEN SKM

Mengacu pada subbab 2.5 diatas diperoleh informasi bahwa dalam pelaksanaan SKM Triwulan IV Tahun 2023 ini dibutuhkan responden sekurang-kurangnya berjumlah 115 unit usaha.

Dalam pelaksanaan SKM Triwulan IV Tahun 2023 di Balai KIPM Surabaya I diperoleh jumlah responden yang telah berpartisipasi mengisi kuisisioner survei melalui aplikasi Susan KKP sebanyak 136 responden.

3.2. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (UNIT LAYANAN dan PER UNSUR LAYANAN)

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat diperoleh melalui serangkaian tahapan pengolahan data hasil SKM. Data hasil SKM dapat didownload melalui aplikasi Susan KKP. Pengolahan data hasil SKM Triwulan IV Tahun 2023 disajikan pada Lampiran II.

Tabel 2. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,599	25,00 – 64, 99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3.5324 – 4,00	88,31 - 100	A	Sangat Baik

Sumber : PermenPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017

Dari pengolahan data hasil SKM Triwulan IV Tahun 2023 diperoleh Nilai IKM Total untuk Unit Layanan Balai KIPM Surabaya I sebesar **86,19** dengan Mutu Pelayanan adalah **B (Baik)**. Sementara untuk Nilai IKM Per Unsur Layanan diuraikan secara terinci pada Tabel 3.

Tabel 3. Nilai IKM Per Unsur Layanan periode Triwulan IV Tahun 2023

Kode	Uraian Unsur Layanan	Nilai IKM
U1	Kesesuaian persyaratan layanan	3.47
U2	Kemudahan prosedur layanan	3.51
U3	Kesesuaian jangka waktu penyelesaian layanan	3.43
U4	Kesesuaian biaya layanan	3.53
U5	Kesesuaian produk layanan	3.51
U6	Kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi sistem layanan	3.24
U7	Kemudahan dalam penggunaan fitur pada aplikasi sistem layanan	3.40
U8	Layanan konsultasi dan pengaduan yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadu/tindak lanjut)	3.47
U9	Kualitas isi/konten dari aplikasi sistem layanan	3.47

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1. ANALISIS PERMASALAHAN

Mengacu pada Tabel 3 diatas, diketahui bahwa unsur **Kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi sistem layanan** dan **Kemudahan dalam penggunaan fitur pada aplikasi sistem layanan** memperoleh nilai IKM yang lebih rendah dibandingkan dengan unsur – unsur layanan lainnya.

Fenomena dibalik rendahnya nilai IKM atas ketiga unsur layanan diatas dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi sistem layanan

Rendahnya nilai unsur ini pada periode Triwulan IV - 2023 ini disebabkan karena adanya perbedaan prespektif pengguna layanan antara hakikat pelayanan publik dan peran petugas BKIPM Surabaya I selaku regulator, sehingga hal tersebut berpotensi menimbulkan konflik.

2. Kemudahan dalam penggunaan fitur pada aplikasi sistem layanan

Unsur ini mengalami penurunan nilai pada Triwulan IV - 2023 ini disebabkan karena updating dan penambahan fitur pada aplikasi Siskarin belum seluruhnya tersosialisasi dengan baik kepada petugas BKIPM Surabaya I dan pengguna layanan.

4.2. RENCANA TINDAK LANJUT

Dalam rangka memperbaiki kualitas kinerja dan meningkatkan nilai IKM ketiga unsur layanan sebagaimana diuraikan pada subbab 4.1 diatas, maka Balai KIPM Surabaya I menyusun rencana tindak lanjut atas hasil SKM Triwulan IV Tahun 2023. Rencana Tindak Lanjut atas hasil SKM Triwulan IV Tahun 2023 secara terperinci dapat dilihat pada Tabel 4 berikut ini.

Tabel 4. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Triwulan IV Tahun 2023

No	Prioritas Unsur	Rencana Program/Kegiatan Tindak Lanjut	Rencana Waktu Tindak Lanjut (2024)				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi sistem layanan	<ul style="list-style-type: none"> Aplikasi sistem layanan telah terpusat pada Pusat Data dan Informasi (PUSDATIN-KKP), Petugas Balai KIPM Surabaya I akan mengumpulkan <i>feedback</i> dari pengguna layanan untuk disampaikan ke PUSDATIN Menginformasikan dan <i>broadcasting</i> ke pengguna layanan terlebih apabila ada <i>updating</i> aplikasi sistem 	V				Prakom dan PJ Sertifikasi
2	Kemudahan dalam penggunaan fitur pada aplikasi sistem layanan	<ul style="list-style-type: none"> Aplikasi sistem layanan telah terpusat pada Pusat Data dan Informasi (PUSDATIN-KKP), Petugas Balai KIPM Surabaya I akan mengumpulkan <i>feedback</i> dari pengguna layanan untuk disampaikan ke PUSDATIN 	V				Prakom dan PJ Sertifikasi

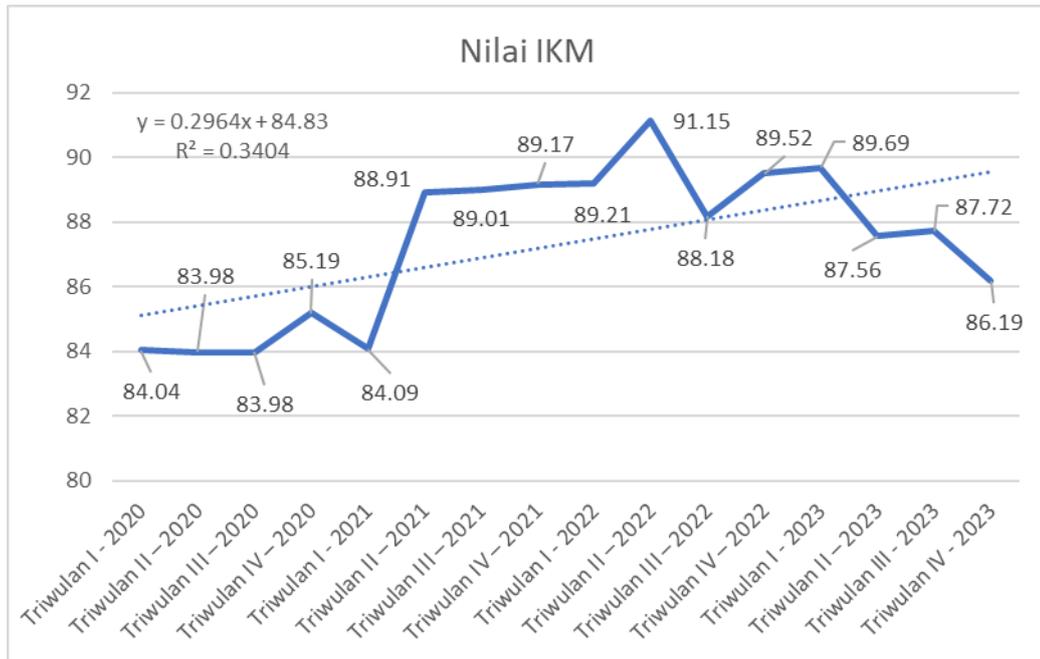
4.3. TREN NILAI SKM

SKM di Balai KIPM Surabaya I telah dilaksanakan sejak tahun 2014. Berawal dari periode pelaksanaan tahunan pada tahun 2014 sampai tahun 2015, lalu menjadi tiap semester pada tahun 2016 sampai 2019 dan hingga akhirnya meningkat menjadi tiap triwulan mulai tahun 2020 sampai dengan sekarang. Pertumbuhan nilai IKM Balai KIPM Surabaya I selama tahun 2020 sampai dengan 2023 diuraikan secara terinci pada Tabel 5.

Pada sub bab ini akan dilakukan analisis tren atas nilai IKM dari tahun 2020 sampai dengan 2023. Dengan menggunakan bantuan software MS. Excell diperoleh pola tren nilai IKM Balai KIPM Surabaya I sebagaimana tersaji pada Grafik 1.

Tabel 5. Nilai IKM Balai KIPM Surabaya I Tahun 2020 – 2023

No.	Periode SKM	Nilai IKM
1	Triwulan I – 2020	84,04
2	Triwulan II – 2020	83,98
3	Triwulan III – 2020	83,98
4	Triwulan IV – 2020	85,19
5	Triwulan I – 2021	84,09
6	Triwulan II – 2021	88,91
7	Triwulan III – 2021	89,01
8	Triwulan IV – 2021	89,17
9	Triwulan I – 2022	89,21
10	Triwulan II – 2022	91,15
11	Triwulan III – 2022	88,18
12	Triwulan IV – 2022	89,52
13	Triwulan I – 2023	89,69
14	Triwulan II – 2023	87,56
15	Triwulan III – 2023	87,72
16	Triwulan IV - 2023	86,19



Grafik 1. Tren Nilai IKM Balai KIPM Surabaya I Tahun 2020 - 2023

Dari Grafik 1 diketahui bahwa nilai IKM Triwulan IV Tahun 2023 mengalami defisit sebesar 1,53 poin atau 1,74% dibandingkan dengan nilai IKM Triwulan III Tahun 2023. Hal ini disebabkan karena pada Triwulan IV Tahun 2023 ini banyak terdapat *updating*, penambahan fitur pada aplikasi sistem layanan Balai KIPM Surabaya I serta pemeliharaan server di Pusdatin – KKP. Yang mana hal tersebut berimbas pada terganggunya sistem dan waktu layanan di Balai KIPM Surabaya I. Sehingga kondisi ini menyebabkan pengguna layanan memberikan nilai persepsi yang rendah terhadap pelayanan Balai KIPM Surabaya I.

BAB V

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

SKM Triwulan III Tahun 2023 lingkup Balai KIPM Surabaya I diselenggarakan secara *online* melalui laman <http://ok.bkipm.kkp.go.id/skm/> pada tanggal 25 s.d. 29 September 2023 kepada 142 responden yang dipilih secara acak dari total populasi sebesar 195 pengguna layanan. Dari pengolahan data hasil SKM Triwulan III Tahun 2023 diperoleh Nilai IKM Unit Layanan sebesar **87,72 (kategori B)** dengan kualitas kinerja unit pelayanan “**Baik**”. Sementara untuk Nilai IKM per Unsur Layanan pada periode Triwulan III Tahun 2023 disajikan secara terinci pada Tabel 6 berikut ini.

Tabel 6. Nilai IKM per Unsur Layanan Periode Triwulan III Tahun 2023

No.	Unsur Layanan	Nilai IKM per Unsur Layanan
1.	Kesesuaian persyaratan layanan	3,51
2.	Kemudahan prosedur layanan	3,62
3.	Kesesuaian jangka waktu penyelesaian layanan	3,49
4.	Kesesuaian biaya layanan	3,53
5.	Kesesuaian produk layanan	3,54
6.	Kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi sistem layanan	3,29
7.	Kemudahan dalam penggunaan fitur pada aplikasi sistem layanan	3,47
8.	Layanan konsultasi dan pengaduan yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadu/tindak lanjut)	3,64
9.	Kualitas isi/konten dari aplikasi sistem layanan	3,50
Total Nilai IKM		87,72

Dari Tabel 5 diketahui bahwa unsur **Kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi sistem layanan; Kemudahan dalam penggunaan fitur pada aplikasi sistem layanan; serta Kesesuaian jangka waktu penyelesaian layanan** memiliki nilai IKM yang lebih rendah dibandingkan dengan unsur layanan lainnya. Menindaklanjuti hal

tersebut, Balai KIPM Surabaya I menyusun rencana tindak lanjut guna meningkatkan kualitas kinerja kedua unsur layanan tersebut.

Rencana tindak lanjut beserta realisasi tindak lanjut atas hasil SKM Triwulan III Tahun 2023 diuraikan secara terinci pada Tabel 7.

Tabel 7. Jadwal Rencana dan Realisasi Tindak Lanjut Atas Hasil SKM Triwulan III Tahun 2023

No	Prioritas Unsur Layanan	Rencana Tindak Lanjut	Rencana Waktu Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut	Waktu Realisasi Tindak Lanjut
1.	Kecepatan Respon / Kesigapan Petugas Pelayanan	Perbaiki dokumentasi dan pencatatan waktu atas segala keluhan yang timbul	TW. IV - 2023	Perbaiki dokumentasi dan pencatatan waktu atas segala keluhan yang timbul	Oktober – November 2023
2.	Kemudahan Fitur/Perilaku dan Kemampuan Petugas Pelayanan	Mengirimkan petugas pelayanan untuk mengikuti pelatihan/diklat/bimtek teknis	TW. IV - 2023	Mengirimkan petugas pelayanan untuk mengikuti pelatihan/diklat/bimtek organoleptik yang diselenggarakan oleh KKP bekerjasama dengan USFDA	Oktober – November 2023
3.	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian Layanan	Melakukan perbaikan/revisi SOP Pelayanan Publik di lingkungan BKIPM Surabaya I	TW. IV - 2023	Tersusunnya Revisi SOP Pelayanan Publik BKIPM Surabaya I Tahun 2023	Oktober 2023

BAB VI

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan data SKM Triwulan IV Tahun 2023 dan analisis permasalahan sebagaimana dalam bahasan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Nilai kepuasan masyarakat pengguna layanan di Balai KIPM Surabaya I pada Triwulan IV Tahun 2023 yang terukur melalui sebuah nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 86,19. Hal ini menggambarkan bahwa secara umum kualitas pelayanan Balai KIPM Surabaya I dipersepsikan “Baik” oleh masyarakat pengguna layanannya.
2. Total nilai IKM Balai KIPM Surabaya I periode Triwulan IV Tahun 2023 mengalami defisit sebesar 1,53 poin atau 1.74% dibandingkan dengan nilai IKM Triwulan III Tahun 2023.
3. Unsur Layanan yang perlu diprioritaskan untuk mendapatkan tindak lanjut, antara lain :
 - Kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi sistem layanan
 - Kemudahan dalam penggunaan fitur pada aplikasi sistem layanan

LAMPIRAN

LAMPIRAN I. KUISIONER SKM TRIWULAN IV TAHUN 2023

WhatsApp | e-Layar | Layanan Per... | Zimbra: Inbox | Penyampaian Notule... | Si Susan KKP : Survei | Si Susan : Survey Kep... | +

← → ↻ ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/20

Gmail YouTube Translate e-Layar | Layanan P... Mail KKP YouTube Music e-Pegawai | Kement... Settings - Password... E-SAKIP REVUI Combine PDF - Onl... All Bookmarks

Survey Kepuasan Masyarakat

Unit : Balai KIPM Surabaya I

Data Layanan

Pilih Layanan

- Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pengeluaran dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (**Domestik Keluar**)
- Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (*Health Certificate for Fish and Fishery Products*) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (**Ekspor**)
- Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pemasukan dari luar ke dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (**Impor**)
- Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pemasukan dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (**Domestik Masuk**)
- Penerbitan Surat Persetujuan Muat (**SPM**)
- Penerbitan Surat Keterangan Lalu Lintas (**SKLL**) ikan dan produk perikanan (*Reference Letter for Movement Export of Fish and Fisheries Products*)
- Penerbitan Surat Keterangan Media Pembawa Lain (**SKMPL**)
- Jasa pengujian** hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air

Data Responden

Waktu Survey **02-Oct-2023 16:04**

Nama

Jenis Usaha

- Perseorangan
- Korporasi

Jenis Kelamin/Gender

- Pria/Laki-laki

Type here to search | USD/IDR +0.49% | 4:05 PM 10/2/2023

← → ↻ ptsp.kkp.go.id/skm/s/1419//

Survey Kepuasan Masyarakat

Unit : Balai KIPM Surabaya I

Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (*Health Certificate for Fish and Fishery Products*) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (**Ekspor**)

Data Responden

Waktu Survey **12 Jul 2023 10:03**

Nama

Jenis Usaha

- Perseorangan
- Korporasi

Jenis Kelamin/Gender

- Pria/Laki-laki
- Wanita/Perempuan

Usia

- < 25 Tahun
- 25 s/d 45 Tahun
- 46 s/d 60 Tahun
- > 60 Tahun

Pendidikan

- SD
- SMP
- SMA
- D3
- S1
- S2
- S3

Pekerjaan

- ASN
- TNI/POLRI
- Pelaku Usaha KKP
- Pegawai Swasta
- Wirausaha Non KKP
- Pelajar / Mahasiswa

Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kesesuaian persyaratan** pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?

- Sangat sesuai
- Sesuai
- Kurang sesuai
- Tidak sesuai

2. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kemudahan prosedur** yang dijalani untuk mendapatkan layanan?

- Sangat Mudah
- Mudah
- Kurang mudah
- Tidak mudah

← → ↻ ptsp.kkp.go.id/skm/s/1419// 🔍 📄 ☆

3. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian jangka waktu penyelesaian** pelayanan dengan yang diinformasikan?

Sangat sesuai
 Sesuai
 Kurang sesuai
 Tidak sesuai

4. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian biaya** pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?

Sangat sesuai
 Sesuai
 Kurang sesuai
 Tidak sesuai

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang **kesesuaian produk** pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan?

Sangat sesuai
 Sesuai
 Kurang sesuai
 Tidak sesuai

6. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesigapan petugas pelayanan**?

Sangat Cepat
 Cepat
 Kurang cepat
 Lambat

7. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **perilaku /kemampuan petugas pelayanan**?

Sangat baik
 Baik
 Kurang baik
 Tidak baik

8. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terhadap **kuualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana** pelayanan di unit?

Sangat baik
 Baik
 Kurang baik
 Tidak baik

9. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **layanan konsultasi dan pengaduan** yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadu/tindak lanjut)?

Sangat baik
 Baik
 Kurang baik
 Tidak baik

← → ↻ ptsp.kkp.go.id/skm/s/1419// 🔍 📄 ☆

Kurang sesuai
 Tidak sesuai

6. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesigapan petugas pelayanan**?

Sangat Cepat
 Cepat
 Kurang cepat
 Lambat

7. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **perilaku /kemampuan petugas pelayanan**?

Sangat baik
 Baik
 Kurang baik
 Tidak baik

8. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terhadap **kuualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana** pelayanan di unit?

Sangat baik
 Baik
 Kurang baik
 Tidak baik

9. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **layanan konsultasi dan pengaduan** yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadu/tindak lanjut)?

Sangat baik
 Baik
 Kurang baik
 Tidak baik

Kesimpulan

Apakah petugas telah memberikan pelayanan secara prima (*sikap, keterampilan dan penampilan*)

☆☆☆☆☆

Kritik dan Saran *)Harus diisi minimal 3 kata

[Submit Form](#)

*) Fasilitas anda telah mengisi seluruh pertanyaan **sebelum submit**

Gambar 1. *Printscreen* Aplikasi SKM Elektronik “Susan KKP”

LAMPIRAN II. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM TRIWULAN IV TAHUN 2023

Nomor Responden	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	4	4	4	3	4	4	4	4	4
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	3	4	4	4
16	4	4	4	4	4	3	4	4	4
17	4	4	4	4	4	3	4	4	4
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3	4
20	4	4	4	3	3	3	3	4	3
21	4	4	4	3	4	4	3	4	3
22	3	4	4	3	3	3	3	4	4
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	4	3	3	3	3	3	3	3
25	4	3	3	4	4	3	3	4	3
26	4	3	3	4	4	3	3	3	4
27	4	4	4	4	4	3	4	4	4
28	4	4	4	4	4	3	4	4	4
29	3	3	3	4	4	3	3	3	4
30	4	3	3	3	4	3	3	3	3
31	3	3	4	3	3	3	3	3	3

32	3	4	4	4	4	4	4	4	4
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	4	4	4	4	4	4	4	3	4
35	3	3	3	4	3	2	3	3	3
36	3	4	3	3	4	3	3	3	3
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	4	4	3	3	3	4	3	4	3
39	4	3	3	3	4	3	4	4	3
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	3	3	3
42	3	3	3	4	3	2	3	4	4
43	3	3	3	4	3	3	3	3	3
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	3	3	3	3	4	3	4	3	4
47	3	3	3	4	3	2	3	3	3
48	3	3	3	4	3	2	3	3	3
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	3	4	3	3	3	3	3	4	4
51	4	3	4	4	4	4	4	4	4
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	4	4	4	4	4	4	3	3	4
54	3	4	3	3	3	3	3	4	4
55	3	4	3	4	4	3	4	4	3
56	4	4	4	4	4	3	4	4	4
57	4	4	3	4	4	3	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	3	3	4	3	4	3	3	3	3
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	3	3	3	3	3	2	3	3	3
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	3	3	3	3	3	2	3	3	3

66	3	4	4	4	4	4	4	4	4
67	3	4	4	4	3	4	4	3	4
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	3	4	4	4
71	4	4	4	4	4	3	4	4	4
72	3	4	3	4	3	3	3	3	3
73	4	3	3	3	3	3	3	3	3
74	4	4	3	4	3	3	4	3	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	3	3	3	4
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3
78	3	4	4	4	4	3	3	4	4
79	4	4	4	4	4	3	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	3	3	3	3	3	3	4	3	3
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3
83	3	3	3	4	3	3	3	4	4
84	4	4	4	4	4	4	3	4	4
85	3	4	3	4	3	3	4	4	3
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	3	3	3	4	3	3	3	4	3
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	3	3	3	3	3	3	4
92	3	3	4	3	4	3	3	3	3
93	4	3	3	4	4	3	4	3	3
94	3	4	4	3	3	3	3	3	4
95	3	3	3	3	3	2	3	3	3
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3
97	3	3	3	4	3	3	4	3	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4

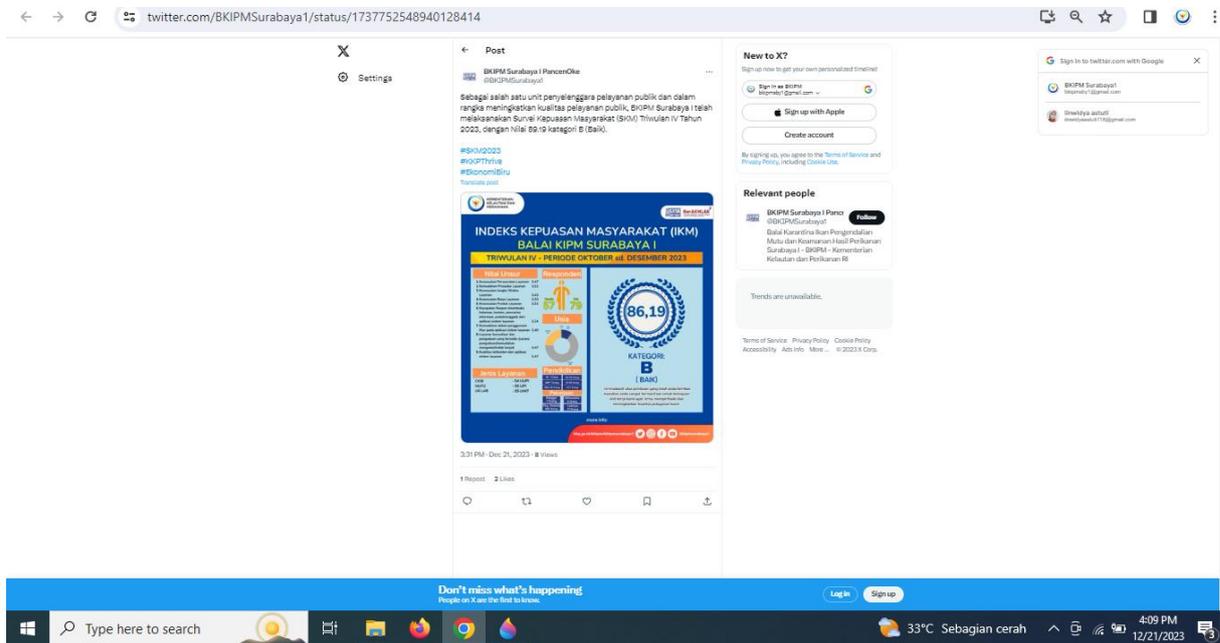
100	4	4	3	4	3	4	3	3	3
101	4	3	4	4	4	4	4	3	3
102	3	3	3	3	3	3	3	4	3
103	3	3	3	3	4	3	3	4	3
104	3	4	4	3	3	4	3	4	4
105	4	4	4	4	4	3	4	4	3
106	4	4	3	3	3	3	3	3	3
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	4	3	4	3	3	4	3	4	4
110	3	3	4	4	3	3	4	3	3
111	3	3	3	3	3	3	3	3	3
112	3	3	3	3	3	3	3	3	3
113	4	4	3	4	4	4	4	4	4
114	4	4	3	4	4	3	4	4	4
115	3	3	3	3	3	3	3	3	3
116	3	3	3	3	3	3	3	3	3
117	3	4	3	3	3	3	3	3	3
118	3	3	3	3	4	3	3	3	3
119	3	4	3	4	4	3	3	3	3
120	3	3	3	3	4	3	3	3	3
121	4	3	4	4	4	4	3	3	4
122	4	4	4	4	4	3	4	3	4
123	4	4	4	4	3	3	3	3	3
124	3	3	3	4	4	3	3	4	3
125	4	4	4	4	4	3	3	4	4
126	3	3	3	3	3	3	3	3	3
127	4	4	3	3	3	3	3	4	3
128	3	3	3	3	3	3	3	3	3
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	4	3	3	3	4	3	3	4	3
131	3	4	4	4	4	4	4	4	4
132	3	3	3	3	3	3	3	3	3
133	3	3	3	3	3	3	3	3	3

134	3	3	3	3	3	3	3	3	3
135	4	4	3	4	4	3	4	4	4
136	4	4	4	4	4	3	4	4	4
Total Nilai per Unsur	472	478	467	480	477	440	462	472	472
IKM Per Unsur	3.47	3.51	3.43	3.53	3.51	3.24	3.40	3.47	3.47
Total Nilai Semua Unsur	4220								
IKM Unit Layanan	86,19 (BAIK)								

LAMPIRAN III. DOKUMENTASI HASIL PELAKSANAAN SKM TRIWULAN IV-2023



Gambar 2. Dokumentasi Hasil SKM di Ruang Pelayanan





Gambar 3. Dokumentasi Hasil SKM di *Social Media*

**LAMPIRAN IV. DOKUMENTASI HASIL TINDAK LANJUT SKM TRIWULAN III
TAHUN 2023**

FORMAT REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN
UNIT KERJA : BKIPM SURABAYA I
PERIODE BULAN : OKTOBER TAHUN 2023

No	ID Tracking	Sumber Pengaduan	Tanggal Diterima	Kategori Pengaduan	Uraian	Data Pengadu	Penanganan		Tindaklanjut		Ket
							Verifikator	Penelaah	Uraian	Status	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	#7081504	Whatsapp	20 Oktober 2023	Permintaan informasi	Permintaan informasi terkait syarat ekspor produk tepung ikan	Mira Banyuwangi	Suparayogi	Hardono	Telah diinformasikan dan ditindaklanjuti	Tuntas	
2	#7081489	Whatsapp	24 Oktober 2023	Permintaan informasi	Permintaan informasi terkait dokumen - dokumen yang diperlukan untuk proses impor produk perikanan	Chaya Surabaya	Suparayogi	Hardono	Telah diinformasikan dan ditindaklanjuti	Tuntas	



Ketua TPP

Suprayogi, S.Pi, MP

Admin Pengaduan

Farid-Mangku Alam

Penjelasan:

- Kolom 1 : diisi dengan nomor urut
- Kolom 2 : diisi dengan *ID Tracking* pengaduan pada aplikasi LAPOR!
- Kolom 3 : diisi dengan sumber pengaduan
- Kolom 4 : diisi dengan tanggal penerimaan pengaduan
- Kolom 5 : diisi dengan kategori pengaduan: (a. Permintaan informasi; b. Pengaduan tidak berkadar pengawasan; c. Pengaduan berkadar pengawasan)
- Kolom 6 : diisi dengan kronologis pengaduan
- Kolom 7 : diisi dengan data pelapor/pengadu (nama, nomor telepon dan *email*)
- Kolom 8 : diisi dengan nama Ketua TPP
- Kolom 9 : diisi dengan nama anggota TPP yang ditugaskan untuk telaah Windy Lois | Product Manager
- Kolom 10 : diisi dengan uraian jawaban atas tindak lanjut pengaduan dari Ketua TPP
- Kolom 11 : diisi dengan status pengaduan (Tuntas, Proses, *Pending*, diteruskan ke Admin Kementerian, Arsip)
- Kolom 12 : diisi dengan hal-hal lain yang perlu dijelaskan

FORMAT REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN
UNIT KERJA : BKIPM SURABAYA I
PERIODE BULAN : NOVEMBER TAHUN 2023

No	ID Tracking	Sumber Pengaduan	Tanggal Diterima	Kategori Pengaduan	Uraian	Data Pengadu	Penanganan		Tindaklanjut		Ket
							Verifikator	Penelaah	Uraian	Status	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	#7219087	Whatsapp	22 November 2023	Permintaan informasi	Permintaan informasi terkait persyaratan reimpor	Berli PT Alter Trade Sidoarjo	Suparayogi	Hardono	Telah diinformasikan dan ditindaklanjuti	Tuntas	
2	#7219105	Whatsapp	24 November 2023	Pengaduan tidak berkadar pengawasan	Nomor referensi HC yang sudah terbit tidak terkirim ke sistem INSW	Anjar PT Mega Marine Pride Pasuruan	Suparayogi	Hardono	Telah diinformasikan dan ditindaklanjuti	Tuntas	
3	#7219120	Whatsapp	28 November 2023	Permintaan informasi	Permintaan informasi terkait syarat ekspor produk perikanan	Elya Surabaya	Suparayogi	Hardono	Telah diinformasikan dan ditindaklanjuti	Tuntas	



Ketua TPP

Suprayogi, S.Pi, MP

Admin Pengaduan

Farid Mangku Alam

Penjelasan:

- Kolom 1 : diisi dengan nomor urut
- Kolom 2 : diisi dengan *ID Tracking* pengaduan pada aplikasi LAPOR!
- Kolom 3 : diisi dengan sumber pengaduan
- Kolom 4 : diisi dengan tanggal penerimaan pengaduan
- Kolom 5 : diisi dengan kategori pengaduan: (a. Permintaan informasi; b. Pengaduan tidak berkadar pengawasan; c. Pengaduan berkadar pengawasan)
- Kolom 6 : diisi dengan kronologis pengaduan
- Kolom 7 : diisi dengan data pelapor/pengadu (nama, nomor telepon dan *email*)
- Kolom 8 : diisi dengan nama Ketua TPP
- Kolom 9 : diisi dengan nama anggota TPP yang ditugaskan untuk telaah Windy Lois | Product Manager
- Kolom 10 : diisi dengan uraian jawaban atas tindak lanjut pengaduan dari Ketua TPP
- Kolom 11 : diisi dengan status pengaduan (Tuntas, Proses, *Pending*, diteruskan ke Admin Kementerian, Arsip)
- Kolom 12 : diisi dengan hal-hal lain yang perlu dijelaskan



SERTIFIKAT

**The Joint Institute for Food Safety and Applied Nutrition (JIFSAN),
United States Food and Drug Administration (FDA),
The Marine and Fishery Quality Assurance Agency (MFQAA)**

Menyerahkan sertifikat ini kepada

Yustina Novianti

Atas keberhasilannya menyelesaikan

Sensory Decomposition Workshop

Surabaya, Indonesia

November 2023

Jianghong Meng, Ph.D.
Direktur
JIFSAN

Michael G. McLendon
Pensiunan Pakar Sensori Makanan Laut Nasional
U.S. FDA

Woro Nur Endang Sariati
Plt. Kepala Pusat Pengendalian Mutu
MFQAA

Seminar Sensorik Udang

Surabaya, Indonesia

9-10 November 2023

Agenda Kelas

Jumat 9 November

9:00 Sambutan dan Pembukaan

Perkenalan Kelompok

Pembukaan - Badan Inspeksi Karantina Ikan (FQIA/MFQAA)

Tujuan dan Agenda Kelas

Presentasi: Analisis Sensorik Hasil Laut & Cara Menggunakan Ballot

10:30 Istirahat

10:45 Snapshot (Set 1)

11:30 Terminologi dan Standar Referensi

12:30 Makan siang (1 jam)

1:30 Demonstrasi Rentang Kualitas Lengkap (Set 2)

2:15 Diskusi Meja (Set 3)

03:30 Istirahat

3:45 Penutupan - Badan Inspeksi Karantina Ikan (FQIA/MFQAA)

5:30 Penutup dan Pembahasan Hasil dan Pembubaran

1. Agenda
2. Handout Presentasi Sensorik
3. Ballot – Set 1 – Snapshot
4. Handout Standar Referensi Bau Udang
5. Bagan Kualitas Udang
6. Handout Presentasi Gambaran Umum Impor FDA
7. Handout Presentasi Kepatuhan Hasil Laut
8. Evaluasi Kursus



GAMBARAN UMUM IMPOR FDA

Laura Lopez, Investigator
ORA/DSEI
November 2023

1



Otoritas Hukum Pasal 801

- Pasal 801: Membahas Impor FDA
- **Pasal 801(a):** Mengizinkan penolakan produk impor yang diatur FDA karena dicurigai sebagai obat baru yang dipalsukan, salah merek, atau tidak disetujui

"Jika ternyata dari pemeriksaan sampel tersebut atau sampel lainnya, diketahui bahwa..."

- 1) barang tersebut telah diproduksi, diproses, atau dikemas dalam kondisi tidak bersih... atau
- 2) barang tersebut dilarang atau dibatasi penjualannya di negara tempat barang tersebut diproduksi ... atau
- 3) barang tersebut dipalsukan, salah merek, atau melanggar pasal 505 (Obat Baru yang Tidak Disetujui)

"maka barang tersebut akan ditolak masuk..."

2



Otoritas Hukum CBP dan FDA

- UU FD&C pasal 801(a)
"Menteri Keuangan akan menyampaikan kepada Menteri Kesehatan dan Layanan Kemanusiaan, atas permintaannya, sampel makanan, obat-obatan, perangkat, dan kosmetik yang sedang diimpor atau ditawarkan untuk diimpor ke Amerika Serikat, dan melayangkan pemberitahuan kepada pemiliknya atau penerima barang, yang dapat menghadap Sekretaris Layanan Kesehatan dan Kemanusiaan dan berhak untuk memberikan kesaksian"

3



Jenis Entri FDA

- Jenis entri
 - Konsumsi, gudang, formal, informal
- Pengiriman komersial dan pribadi
 - Pengiriman Komersial: Barang impor dibawa ke perdagangan AS untuk dijual atau didistribusikan
 - Pengiriman Pribadi: Barang impor dibawa ke AS untuk penggunaan pribadi.
 - Kebijakan Impor Pribadi (PIP)

<https://www.fda.gov/industry/import-program-food-and-drug-administration-fda/import-basics>

7

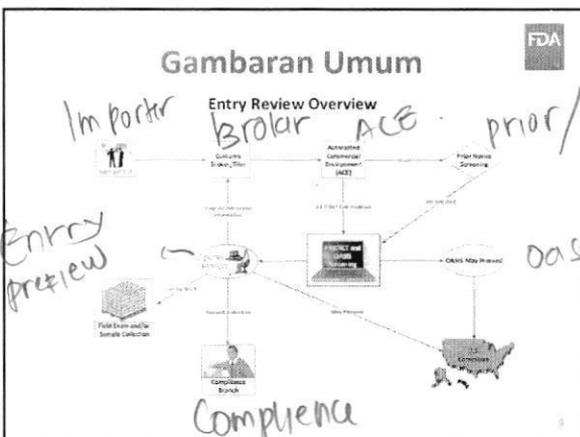


Mode Entri

- Darat
- Laut
- Udara
- Rel
- Pos
- Kurir
- Bagasi Pribadi



8



9

Importer → Custom → Adukat

Comercial (ACE → Prior/notice

based my proposal



Sistem Impor

Import Trade Auxiliary Communications System (ITACS)

- Fungsi dasar ITACS adalah membantu komunitas perdagangan impor untuk secara elektronik:
 - memeriksa status entri dan jajaran yang diatur FDA,
 - menyerahkan dokumen entri
 - mengirimkan lokasi ketersediaan barang untuk jalur yang ditargetkan untuk diperiksa oleh FDA
 - memeriksa perkiraan tanggal penyelesaian analisis laboratorium untuk jajaran yang telah diambil sampelnya.

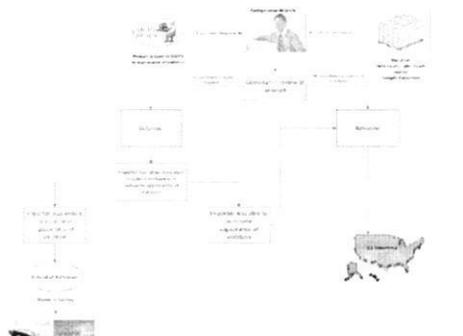
<https://www.fda.gov/industry/import-systems/itacs>

13

13



Gambaran Umum Kepatuhan



14

14



Peringatan Impor

- Penahanan Tanpa Pemeriksaan Fisik (DWPE)
 - Mencegah potensi produk yang melanggar agar tidak didistribusikan ke Amerika Serikat;
 - Membebaskan sumber daya FDA untuk memeriksa pengiriman lainnya;
 - Memberikan cakupan yang seragam di seluruh negeri;
 - Menempatkan tanggung jawab kembali pada importir untuk memastikan bahwa produk yang diimpor ke AS sesuai dengan undang-undang dan regulasi FDA

<https://www.fda.gov/industry/actions-enforcement/import-alerts>

15

15



Gambaran Umum Impor FDA

INFORMASI PROGRAM IMPOR

19

19



Dasbor Data FDA

- Menyediakan data terkait pemeriksaan, kepatuhan, dan penegakan dalam format grafik
- Alat dapat digunakan untuk mendapatkan informasi rinci dan data yang mendasarinya serta grafik ekspor

<https://datadashboard.fda.gov/ora/index.htm>

20

20



Hubungi FDA

- **Pertanyaan Impor Umum**
 - Lihat informasi kontak FDA untuk pertanyaan impor umum di halaman web Kontak Impor dan Lokasi Kantor FDA di <https://www.fda.gov/industry/import-program-food-and-drug-administration-fda/fda-import-contacts-and-office-locations>
- **Pertanyaan Entri Impor**
 - Hubungi kantor atau pelabuhan FDA setempat untuk pertanyaan mengenai entri impor tertentu di halaman web Kantor Impor dan Pelabuhan Masuk FDA di <https://www.fda.gov/industry/import-program-food-and-drug-administration-fda/import-offices-and-ports-entry>

21

21



FDA U.S. FOOD & DRUG ADMINISTRATION

KEPATUHAN HASIL LAUT Pembusukan

*Patti Ross & Rabia Begum
CFSAN, Divisi Keamanan Hasil Laut*

1

Poin-Poin Utama

- Penguraian: Kualitas vs. Regulasi
- Badan Pengawas Makanan & Obat-obatan (FDA) AS
- Dokumen Pedoman – Penguraian
- Program Kepatuhan (CP)
- Pedoman Program Kepatuhan (CPG)
- Penahanan Tanpa Pemeriksaan Fisik (DWPE)
- Tindakan Hukum FDA

www.fda.gov

2

Penguraian: Kualitas vs. Regulasi

- Penguraian adalah proses memecah molekul kompleks menjadi bahan organik sederhana secara berangsur.
- Hasil laut yang terurai menciptakan spektrum atribut yang digunakan untuk menilai kualitas produk.

3



Penguraian: Kualitas vs. Regulasi

- Meski demikian, FDA hanya memiliki kewenangan untuk menolak masuknya produk palsu, kualitas itu penting.
- FDA mendorong para pengolah untuk mengirimkan hasil laut berkualitas tinggi ke Amerika Serikat.
- Kualitas tinggi umumnya dikaitkan dengan pengenalan merek yang lebih baik, lebih sedikit keluhan, dan peningkatan kepuasan pelanggan.
- Apa yang membuat FDA memiliki otoritas hukum?

7

FDA



- Badan Pengawas Makanan & Obat-obatan (FDA) bertanggung jawab melindungi kesehatan masyarakat dan memastikan keamanan pasokan makanan AS
- Otoritas FDA berasal dari Undang-undang Pangan, Obat-obatan dan Kosmetik Federal (FD&C Act)
- Undang-Undang FD&C ada pada Judul 21 Kode Amerika Serikat, dimulai dari Pasal 301 (21 U.S.C. 301)

www.fda.gov

8

FDA



- FDA juga mengembangkan regulasi yang termasuk undang-undang federal, tapi bukan bagian dari Undang-Undang FD&C
 - Regulasi yang dikembangkan oleh FDA ada pada Judul 21 dari Kode Regulasi Federal
- FDA juga membuat dokumen pedoman yang menjelaskan interpretasi, atau kebijakan, badan ini masalah regulasi

www.fda.gov

9

Program Kepatuhan (CP) 

- Program kepatuhan (CP) memberikan instruksi kepada petugas FDA untuk melakukan aktivitas guna mengevaluasi kepatuhan industri terhadap Undang-Undang FD&C
- CP 7303.842 adalah Program Pemeriksaan Pengolah Hasil Laut yang memberikan instruksi kepada staf FDA untuk melakukan pemeriksaan HACCP Hasil Laut dalam dan luar negeri

www.fda.gov 13

13

Program Kepatuhan (CP) 

- CP 7303.844 adalah Program Kepatuhan Impor Produk Hasil Laut yang memberikan instruksi kepada staf FDA untuk mengumpulkan dan menguji ikan dan produk perikanan impor atas keberadaan hal-hal di antaranya seperti mikroba patogen, penguraian, histamin, indole, dan kotoran
 - Kita akan membahas penguraian, histamin, dan indole secara lebih rinci nanti dalam presentasi ini

www.fda.gov 14

14

Program Kepatuhan (CP) 

- FDA sedang dalam proses menggabungkan Program Kepatuhan 7303.842 dan 7303.844
- Program Kepatuhan makanan FDA dapat ditemukan di situs web berikut:
<https://www.fda.gov/food/compliance-enforcement-food/food-compliance-programs>

www.fda.gov 15

15

Pedoman Program Kepatuhan (CPG) 

- CPG Pasal 540,525: Penguraian dan Histamin Mentah, Tuna dan Mahi-Mahi Beku; Tuna kaleng; dan Spesies Terkait mencantumkan panduan tindakan regulasi FDA terkini khusus untuk spesies pembentuk scombrotoksin (histamin), termasuk Mahi-mahi
- Isinya adalah panduan tindakan regulasi FDA terkini mengenai bukti sensorik penguraian dan histamin

www.fda.gov 19

19

Pedoman Program Kepatuhan (CPG) 

- CPG 540.525 mencantumkan kriteria pemalsuan berdasarkan Pasal 402(a)(1) dan 402(a)(3) Undang-Undang FD&C
- Ingat Pasal 402(a) UU FD&C menyatakan bahwa makanan dianggap "tercemar" jika:
 - 402(a)(1) Jika berisi atau mengandung zat beracun atau zat merusak yang dapat merugikan kesehatan; atau
 - 402(a)(3) Jika seluruhnya atau sebagian darinya mengandung bahan yang kotor, bau, atau membusuk, atau jika tidak layak untuk dimakan

www.fda.gov 20

20

Pedoman Program Kepatuhan (CPG) 

- **Pemalsuan berdasarkan Pasal 402(a)(3) UU FD&C:**
 - Menggunakan pendekatan evaluasi "Lolos/Gagal":
 - Sampel "gagal" jika 2 atau lebih subsampel memiliki bukti penguraian sensorik; atau
 - Sampel "gagal" jika 2 atau lebih subsampel mengandung histamin ≥ 50 ppm tetapi < 500 ppm; atau
 - Sampel "gagal" jika 1 subsampel memiliki bukti penguraian sensorik dan 1 subsampel lainnya mengandung histamin ≥ 50 ppm tapi < 500 ppm

www.fda.gov 21

21

DWPE 

- Rekomendasi untuk DWPE dapat didasarkan pada salah satu dari berikut ini:
 - Riwayat pelanggaran suatu produk
 - Riwayat pelanggaran produsen, petani, pengirim dan/atau importir
 - Riwayat pelanggaran suatu wilayah geografis atau negara
 - Produksi tidak sesuai dengan Praktik Produksi yang Baik (GMP)

www.fda.gov 25

25

DWPE 

- Rekomendasi DWPE diformat sebagai Peringatan Impor
- FDA memiliki 8 Peringatan Impor (IA) untuk penguraian
 - Satu (1) Peringatan Impor berdasarkan riwayat pelanggaran produk untuk penguraian
 - Enam (6) Peringatan Impor hanya untuk penguraian yang berlaku di seluruh negara; dan
 - Satu (1) Peringatan Impor yang berlaku di seluruh Negara dan didasarkan pada riwayat pelanggaran produk untuk penguraian dan pemalsuan lainnya

www.fda.gov 26

26

DWPE 

- IA 16-105: DWPE Ikan dan Produk Perikanan dari Produsen/Pengirim Tertentu Akibat Penguraian dan/atau Histamin, dan/atau Indole
 - Penambahan Peringatan Impor ini didasarkan pada riwayat pelanggaran produk untuk penguraian
 - Termasuk pelanggaran berdasarkan bukti penguraian sensorik, histamin, atau indole
 - Mencakup rangkaian produk hasil laut terluas

www.fda.gov 27

27



Tindakan Hukum FDA

- Panduan Prosedur Hukum (RPM)
 - Bagian 9-1-5 memberikan informasi umum tentang penolakan suatu barang
 - Bagian ini berisi informasi yang menjelaskan bagaimana pemilik barang akan diberitahu; dan
 - Berisi informasi umum tentang opsi yang tersedia bagi pemilik barang
 - Kriterianya dapat berlaku untuk barang yang dianggap tercemar berdasarkan Pasal 402(a)(1) dan 402(a)(3) Undang-Undang FD&C

www.fda.gov 31

31



Tindakan Hukum FDA

- Panduan Prosedur Hukum
 - RPM berisi beberapa bagian yang berlaku untuk DWPE:
 - Bagian 9-8-8 berisi informasi tentang rekomendasi DWPE berdasarkan sampel pelanggaran tunggal; dan
 - Bagian 9-8-10 berisi informasi tentang rekomendasi DWPE berdasarkan beberapa sampel pelanggaran
 - Bagian 9-8-15 berisi informasi tentang penghapusan dari DWPE
- Kunjungi: <https://www.fda.gov/inspections-compliance-enforcement-and-criminal-investigations/compliance-manuals>

www.fda.gov 32

32



Terima kasih atas perhatian Anda!

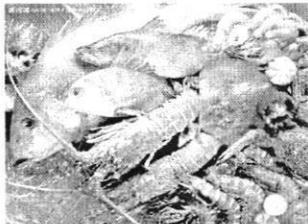
Ada Pertanyaan?

33

33

FDA U.S. FOOD & DRUG ADMINISTRATION

Analisis Sensorik Produk Hasil Laut: Perspektif FDA



1

FDA

Sanggahan

Semua pendapat yang disampaikan melalui presentasi ini adalah milik pemateri dan tidak dianggap sebagai pendapat atau kebijakan resmi FDA AS.



2

FDA

Pakar Sensorik Hasil Laut Nasional FDA (Pensiun)

Michael McLendon

Email: seriousfishnose@yahoo.com

Phone: +1 425-753-0636

www.fda.gov

3

Penguraian



Proses penguraian menjadi bagian-bagian komponen.

Dalam sistem biologis, hal ini melibatkan dua proses:

- Autolisis – penguraian jaringan oleh bahan kimia dan enzim tubuh sendiri.
- Pembusukan - kerusakan jaringan oleh bakteri.

www.fda.gov

2

7

Mengapa Sensorik?



- Secara hukum, pembusukan produk hasil laut dapat ditentukan dengan evaluasi sensorik
- Analisis sensorik dapat berjalan dengan cepat dan efisien jika dilakukan oleh analis sensorik terlatih.

11

8

Evaluasi Sensorik



Disiplin ilmu yang digunakan untuk membangkitkan, mengukur, menganalisis dan menginterpretasikan reaksi-reaksi tersebut terhadap karakteristik makanan dan bahan seperti yang dirasakan melalui indera penglihatan, penciuman, perasa dan sentuhan.

9

9

Jenis Evaluasi Sensorik



Dalam penilaian sensorik *objektif*, efek pengaruh pribadi diminimalisir dengan menghindari, sebanyak mungkin, bias dan perasaan suka atau tidak suka. Penilaian objektif tidak boleh memihak dan, sebisa mungkin, menyatakan deskripsi akurat dari beberapa aspek kualitas tertentu.

13

Contoh Istilah Objektif



- Bau udang ini seperti rumput laut.
- Udang ini buram.
- Udang ini sangat lembut.
- Daging udang ini berwarna merah muda atau buram.

14

Pakar Analisis Sensorik



- Spesifikasi Produk
- Pengetahuan Produk Dan Proses Yang Luas
- Menilai Sesuai Standar yang Diharapkan (Memori Bau)
- Pengalaman, Pengalaman, Pengalaman!

15



Masalah Sensorik Lainnya

Kontaminasi:

- Minyak bumi
- Klorin
- Amonia

19

19



Melakukan Analisis Sensorik

Properti Sensorik Terkait Hasil Laut:

- Tampilan
- Tekstur
- Bau
- Rasa
- Rasa

20

20



Tampilan

Semua karakteristik yang terlihat dari suatu produk.

Contoh:

- Warna udang
- Adanya bercak
- Pengolahan

21

21



Tekstur

Tekstur merujuk pada sifat-sifat yang dimiliki dan sensasi yang ditimbulkan oleh permukaan luar objek yang diterima melalui indera peraba. Sensasi ini termasuk rasa makanan di lidah dan di gigi.

25

25



Tekstur

Contoh Karakteristik Tekstur:

- Kenyal
- Lembut, lembek
- Kasar
- Lembek
- Kelembaban
- Kekeringan

26

26



Tekstur

Kualitas Tinggi

- Kenyal
- Lembab

Kualitas Rendah

- Lembut/ Lembek
- Kering

27

27

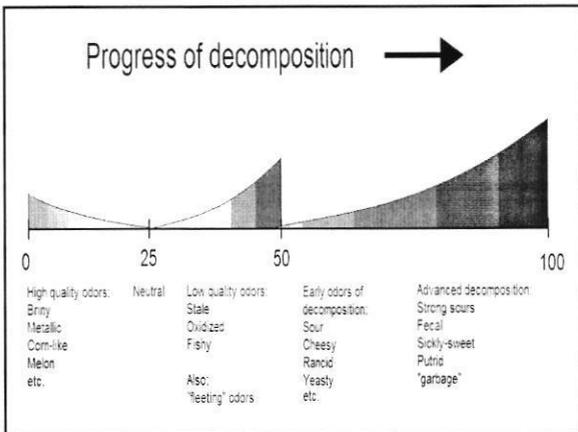


Daftar Istilah Analisis Sensorik Hasil Laut

- Bau Kualitas Tinggi: manis, asin, segar rumput, melon, rumput laut, jagung, daging
- Bau Kualitas Lumayan: basi, teroksidasi, karton, pengap, anjing basah
- Bau Pembusukan: asam, terfermentasi, amonia, ragi, keju, tengik, busuk, enek, tinja, sampah

31

31



32



Rasa

Deteksi langsung komposisi kimia melalui kontak dengan sel kemoreseptor di mulut.

- Pengertian kimiawi
- Selera adalah reseptor
- Mendeteksi zat terlarut dalam air, minyak atau air liur

33

33



Pelatihan

Syarat dasar untuk calon analis sensorik:

- Mampu merasakan dan membedakan antara bau dan rasa dasar.
- Mampu menggambarkan temuan sensorik secara konsisten.

37

37



Referensi Bau

ODOR REFERENCES - GENERAL
PLEASE EVALUATE THE FOLLOWING REFERENCES, IN ORDER, FOR GOOD.

TERM	EXAMPLE
ACCEPTABLE QUALITY CHARACTERISTICS	
1 Rice	Sweet
2 Cornstarch / Creamy	Creamlike
3 Milk	Waterylike
4 Cooked Rice	Cooked Rice
5 Cooked Corn	Cooked Corn
6 Mintlike	Smell of water
BORDERLINE QUALITY CHARACTERISTICS	
7 Cardboard/microplastic	Wet cardboard
8 Oxidized	Oxidized oil
9 Fishy	Cooked seafood
REJECT CHARACTERISTICS	
10 Sour	Sour milk
11 Yeasty, fermented	Yeast in water
12 Rancid, rancid	Rancid oil
13 Clammy	Petroleum solvent
14 Old / rancid	Thump
15 Ammonia	Ammoniac
16 Sticky / sweet	Burnt pork
17 Salty / cardboard like	Iskita
18 Foul	Poor reputation

38

38

Seminar Sensorik Hasil Latihan Nasional

Nama Peserta: _____ Nama Sesi / Demo / Ujian: _____
 Nomor ID Peserta: _____ Tanggal D. B. : _____

No. Sampel	UNDAH (A)	BAU (B)	RENCANG (C)	REJEK (D)	REJEK (E)	REJEK (F)	REJEK (G)	Sampel	Nilai
1	A	P	F						
2	B	P	F						
3	C	P	F						
4	D	P	F						
5	E	P	F						
6	F	P	F						
7	G	P	F						
8	A	P	F						
9	B	P	F						
10	C	P	F						
11	D	P	F						
12	E	P	F						
13	F	P	F						
14	G	P	F						

39

39



**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
BADAN KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU
DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN
BALAI KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU
DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN SURABAYA I**

Jalan Raya Bandara Ir. H. Juanda No. 23 - Sidoarjo, 61254 - Jawa Timur
Telp. / Faks : 031 - 8688099 / 8688118 / 8678471 e-mail : bkipmsurabaya1@kkp.go.id

KEPUTUSAN
KEPALA BALAI KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU
DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN SURABAYA I
NOMOR KEP. B.3901/04.0/HK.410/X/2023

TENTANG
TIM PENANGANAN PENGADUAN
DI LINGKUNGAN BALAI KARANTINA IKAN PENGENDALIAN MUTU
DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN SURABAYA I

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BALAI KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU
DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN SURABAYA I,

- Menimbang :
- a. bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik guna menciptakan pelayanan publik yang prima di lingkungan Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Surabaya I, perlu meninjau kembali Keputusan Kepala Badan Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Nomor 27/KEP-BKIPM/2023 tentang Standar Pelayanan Publik Badan Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan;
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Surabaya I tentang Standar Pelayanan Publik Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Surabaya I;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2004 tentang Perikanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 118, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4433) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 45 Tahun 2009 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2004 tentang Perikanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 154, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5073);
 2. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2019 Karantina Hewan, Ikan dan Tumbuhan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 200, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6411);
 3. Peraturan Presiden Nomor 38 Tahun 2023 tentang Kementerian Kelautan dan Perikanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 89);

4. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 48/PERMEN-KP/2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kelautan dan Perikanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1114);
5. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 92/PERMEN-KP/2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1713);
6. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 15/PERMEN-KP/2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 535);
7. Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 54 Tahun 2022 tentang Nama Layanan Publik dan Produk Layanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN SURABAYA I TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI KARANTINA IKAN PENGENDALIAN MUTU DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN SURABAYA I
- KESATU : Menetapkan standar pelayanan publik Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Surabaya I sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan Kepala Balai ini.
- KEDUA : Standar pelayanan publik Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Surabaya I sebagaimana dictum KESATU merupakan landasan, pedoman, dan petunjuk dalam memberikan pelayanan public, baik yang bersifat internal ataupun eksternal sesuai dengan tugas dan fungsi yang diamanatkan kepada setiap unit penyelenggara pelayanan di lingkungan Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan.
- KETIGA : Standar pelayanan publik Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Surabaya I sebagaimana dimaksud dictum KESATU, harus dipahami dan dilaksanakan oleh seluruh pegawai Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Surabaya I.
- KEEMPAT : Keputusan Kepala Balai ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Sidoarjo
Pada tanggal 11 Oktober 2023



Kepala Balai KIPM Surabaya I,

Suprayogi, S.Pi, M.P

Tembusan:

1. Sekretaris Badan Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan;
2. Arsip

Lampiran : Keputusan Kepala Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Surabaya I Nomor . /04.0/OT.720/X/2023 tentang Standar pelayanan publik Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Surabaya I.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik baik berupa pelayanan jasa publik, pelayanan barang publik hingga pelayanan administratif merupakan inti dari seluruh proses pemerintahan. Negara disebutkan hadir jika mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang prima, cepat, profesional dan berkeadilan. Dalam mewujudkan pelayanan publik yang prima memerlukan usaha yang berkelanjutan, transformasi sistem, tata kelola, membutuhkan perubahan mindset dan budaya kerja birokrasi dari budaya senang dilayani menjadi budaya melayani.

Salah satu fokus pelayanan publik dalam tahap reformasi birokrasi ketiga ini adalah peningkatan kualitas pelayanan publik, yang tujuannya untuk mewujudkan pemerataan kualitas di semua tingkatan penyelenggara pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan public tersebut harus sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 26 Tahun 2020 tentang Pedoman Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi terdapat 3 (tiga) target dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Pertama, mewujudkan pelayanan publik (lebih cepat, lebih murah, lebih aman, dan lebih mudah dijangkau). Kedua, meningkatnya jumlah unit pelayanan yang memperoleh standardisasi pelayanan, dan ketiga, meningkatnya indeks kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik oleh masing-masing penyelenggara di semua level, baik kementerian/lembaga, hingga pemerintah daerah.

Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil

Perikanan Surabaya I (Balai KIPM Surabaya I) sebagai salah satu unit pelaksana teknis di Badan Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan (BKIPM) yang memberikan pelayanan publik di bidang karantina ikan, pengendalian mutu, dan keamanan hasil perikanan. Balai KIPM Surabaya I senantiasa dituntut berperan serta dalam perbaikan kualitas pelayanan sesuai dengan tugas dan fungsinya. Dalam rangka meningkatkan kualitas dan inovasi pelayanan publik kepada masyarakat, dipandang perlu menyusun, menetapkan, mereview dan mengimplementasikan suatu standar pelayanan publik Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan ini perlu dilakukan karena adanya perubahan kebijakan, inovasi dalam pelayanan, proses bisnis dan perkembangan teknologi informasi yang semakin banyak dipergunakan sebagai sarana penunjang pelayanan. Standar Pelayanan perlu dilakukan perbaikan secara berkelanjutan sesuai hasil pemantauan dan evaluasi, selain itu perlu memperhatikan pengaduan masyarakat serta kemungkinan replikasi inovasi pelayanan publik.

Diharapkan dengan ditetapkannya standar pelayanan terbaru mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang prima, cepat, profesional dan berkeadilan.

B. Maksud dan Tujuan

Maksud dari penyempurnaan, penyusunan, penetapan, dan implementasi standar pelayanan publik Balai KIPM Surabaya I ini adalah:

1. Sebagai acuan ketentuan tentang jenis dan produk pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Balai KIPM Surabaya I.
2. Sebagai tolak ukur kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Balai KIPM Surabaya I.

Tujuan penetapan standar pelayanan publik ini adalah untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan publik Balai KIPM Surabaya I sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat.

C. Sasaran

Sasaran standar pelayanan publik Balai KIPM Surabaya I yaitu:

1. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Balai KIPM Surabaya I;
2. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik Balai KIPM Surabaya I yang layak, sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan/kelembagaan yang baik, dan sesuai pula dengan peraturan perundang-undangan dalam rangka perlindungan hak/kewajiban dan memberikan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dari standar pelayanan publik Balai KIPM Surabaya I ini meliputi:

1. Nama jenis layanan publik;
2. Komponen standar pelayanan;
3. Standar pelayanan publik; dan
4. Penutup.

BAB II NAMA JENIS LAYANAN PUBLIK

Nama jenis layanan publik di lingkungan Balai KIPM Surabaya I terdiri atas Pelayanan Administratif dan Pelayanan Jasa Publik.

A. Nama Jenis Pelayanan Administratif yang diselenggarakan oleh Balai KIPM Surabaya I meliputi:

1. Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (*health certificate for fish and fishery products*) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (ekspor);
2. Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pengeluaran dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (domestik keluar);
3. Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pemasukan dari luar ke dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (impor);
4. Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pemasukan dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (domestik masuk);
5. Penjaminan kelayakan Instalasi Karantina Ikan (IKI) milik pemerintah dan pihak lain;
6. Penerbitan Surat Persetujuan Muat (SPM);
7. Penerbitan Surat Keterangan Lalu Lintas (SKLL) ikan dan produk perikanan (*reference letter for movement export of fish and fisheries products*); dan
8. Penerbitan Surat Keterangan Media Pembawa Lain (SKMPL).

B. Nama Jenis Pelayanan Jasa Publik yang diselenggarakan oleh Balai KIPM Surabaya I meliputi:

1. Jasa pemeriksaan/pengujian hama penyakit ikan, mutu dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air;

BAB III KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

Berdasarkan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 15/PERMENKP/2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan, terdapat 2 (dua) komponen standar pelayanan, yaitu standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service point*) dan standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*).

- A. Standar Pelayanan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Point*) Standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service point*) meliputi:
1. Persyaratan;
 2. Sistem, mekanisme dan prosedur;
 3. Jangka waktu pelayanan;
 4. Biaya/tarif;
 5. Produk pelayanan;
 6. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi.
- B. Standar Pelayanan Proses Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*) Standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*), meliputi:
1. Dasar hukum;
 2. Sarana, prasarana dan/atau fasilitas;
 3. Kompetensi pelaksana;
 4. Pengawasan internal;
 5. Jumlah pelaksana;
 6. Jaminan pelayanan;
 7. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan;
 8. Evaluasi kinerja pelaksana.

BAB IV
STANDAR PELAYANAN PUBLIK

A. Standar Pelayanan Administratif Balai KIPM Surabaya I meliputi:

1. Standar Pelayanan Penjaminan Kesehatan Ikan, Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan (*Health Certificate for Fish and Fishery Products*) untuk Pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (ekspor):

- a. Layanan Sertifikat Kesehatan Ikan dan Produk Perikanan/*Health Certificate for Fish and Fishery Products* berbasis Cara Karantina Ikan yang Baik (CKIB) untuk pengeluaran Media Pembawa dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia;
- b. Layanan Sertifikat Kesehatan Ikan dan Produk Perikanan/*Health Certificate for Fish and Fishery Products* berbasis *Hazard Analysis and Critical Control Point* (HACCP) untuk pengeluaran produk perikanan dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia;
- c. Layanan Sertifikat Kesehatan Ikan dan Produk Perikanan/*Health Certificate for Fish and Fishery Products* berbasis HACCP dengan persyaratan uji tambahan Tertentu untuk pengeluaran produk perikanan dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia;
- d. Layanan Sertifikat Kesehatan Ikan dan Produk Perikanan/*Health Certificate for Fish and Fishery Products* berbasis pengujian bebas penyakit ikan pada produk akhir (*end product testing*) untuk pengeluaran Media Pembawa dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia; dan
- e. Layanan Sertifikat Kesehatan Ikan dan Produk Perikanan/*Health Certificate for Fish and Fishery Products* berbasis HACCP untuk Pengeluaran Produk Perikanan dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia ke negara mitra.

Penyampaian Layanan (Service Point)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<p>a. Dokumen yang diperlukan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1)KUSUKA (kartu pelaku usaha kelautan dan perikanan) 2)Form PPK online, yang substansinya paling sedikit memuat: <ol style="list-style-type: none"> a) nomor induk berusaha (NIB); b) nama, alamat pengirim dan email; c) nama, alamat penerima dan email; d) nomor NPWP pemohon atau perusahaan; e) nama komoditas/produk; f) jenis komoditas; g) bentuk dan jumlah kemasan; h) tanggal pengiriman; i) jenis alat angkut; dan j) negara/area tujuan. 3)Invoice dan Packing List; 4)Nomor Sertifikat penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/<i>Hazard Analysis and Critical Control Point</i> (HACCP) untuk ekspor Hasil Perikanan tujuan konsumsi berbasis HACCP; 5)Nomor Sertifikat Instalasi Karantina Ikan untuk Pengeluaran/ekspor Media Pembawa berbasis CKIB; 6)Sertifikat Pengesahan Nomor Registrasi UPI ke Negara mitra (Approval Number) untuk ekspor Hasil Perikanan ke negara mitra; 7)Dokumen lainnya yang dipersyaratkan:

		<p>a) Surat Ijin Pengeluaran dari K/L terkait;</p> <p>b) Rekomendasi dari Ditjen PRL terkait look like species;</p> <p>c) SATS-LN dan/atau SAJI-LN untuk ikan yang dilindungi atau dibatasi peredarannya sesuai dengan Appendix CITES.</p> <p>b. Waktu pelaporan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Barang bawaan berupa Media Pembawa dilaporkan minimal 4 (empat) jam sebelum keberangkatan untuk dilakukan Tindakan Karantina; 2) Barang muatan atau kiriman pos atau media pembawa lain dilaporkan minimal 1 (satu) hari sebelum pengiriman untuk dilakukan Tindakan Karantina; 3) Barang muatan atau kiriman pos yang berasal dari Instalasi Karantina yang telah memiliki sertifikat CKIB dilaporkan minimal 4 (empat) jam sebelum pengiriman untuk dilakukan Tindakan Karantina; 4) Ketentuan sebagaimana poin 1,2, dan 3 berdasarkan PERMEN KP Nomor 38/PERMEN-KP/2019 tentang Pengeluaran Media Pembawa dan/atau Hasil Perikanan.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>a. Prosedur Layanan Sertifikat Kesehatan Ikan dan Produk Perikanan/<i>Health Certificate for Fish and Fishery Products</i> berbasis Cara Karantina Ikan yang Baik (CKIB) untuk Pengeluaran Media Pembawa dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.</p>  <p>Keterangan: Ketentuan mengenai pengambilan contoh (<i>sampling</i>) dalam kerangka surveilan CKIB yang mengacu pada Keputusan Kepala BKIPM Nomor 55 Tahun 2021 tentang Pedoman Surveilans Hama Penyakit Ikan Karantina/ Penyakit Ikan Tertentu di Instalasi Karantina Ikan</p> <p>b. Prosedur Layanan Sertifikat Kesehatan Ikan dan Produk Perikanan/<i>Health Certificate for Fish and Fishery Products</i> berbasis <i>Hazard Analysis and Critical Control Point</i> (HACCP) untuk Pengeluaran Produk Perikanan dari Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.</p>



c. Prosedur Layanan Sertifikat Kesehatan Ikan dan Produk Perikanan/*Health Certificate for Fish and Fishery Products* berbasis HACCP dengan Persyaratan Uji Tambahan Tertentu untuk Pengeluaran Produk Perikanan dari Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.



d. Prosedur Layanan Sertifikat Kesehatan Ikan dan Produk Perikanan/*Health Certificate for Fish and Fishery Products* berbasis Pengujian Bebas Penyakit Ikan pada Produk Akhir (*end product testing*) untuk Pengeluaran Media Pembawa dari Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.



e. Layanan Sertifikat Kesehatan Ikan dan Produk Perikanan/*Health Certificate for Fish and Fishery Products* berbasis HACCP untuk Pengeluaran Produk Perikanan dari Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia ke Negara mitra.



3
Jangka Waktu Pelayanan

- a. Waktu layanan Sertifikat Kesehatan Ikan dan Produk Perikanan/*Health Certificate for Fish and Fishery Products* berbasis Cara Karantina Ikan yang Baik (CKIB) untuk pengeluaran Media Pembawa dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia maksimal 1 Jam 50 menit.
- b. Waktu layanan Sertifikat Kesehatan Ikan dan Produk Perikanan/*Health Certificate for Fish and Fishery Products* berbasis *Hazard Analysis and Critical Control Point* (HACCP) untuk pengeluaran produk perikanan dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia maksimal 1 Jam 50 menit, tidak termasuk kegiatan stuffing.
- c. Waktu layanan Sertifikat Kesehatan Ikan dan Produk Perikanan/*Health Certificate for Fish and Fishery Products* Berbasis HACCP dengan persyaratan uji tambahan tertentu untuk pengeluaran Produk Perikanan dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia maksimal 1 jam 50 menit, tidak termasuk kegiatan stuffing.
- d. Waktu layanan Sertifikat Kesehatan Ikan dan Produk

		<p>Perikanan/<i>Health Certificate for Fish and Fishery Products</i> berbasis pengujian bebas penyakit Ikan pada produk akhir (<i>end product testing</i>) untuk pengeluaran Media Pembawa dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia maksimal 4 hari 5 jam 5 menit.</p> <p>e. Waktu layanan Sertifikat Kesehatan Ikan dan Produk Perikanan/<i>Health Certificate for Fish and Fishery Products</i> berbasis HACCP untuk pengeluaran Produk Perikanan dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia ke Negara mitra maksimal 1 jam 50 menit, tidak termasuk kegiatan stuffing.</p> <p>Keterangan: Waktu layanan terhitung sejak pengguna jasa selesai mengupload dokumen di PPK online dan dokumen dinyatakan lengkap oleh petugas</p>
4	Biaya/ Tarif	Sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 85 Tahun 2021 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Kelautan dan Perikanan.
5	Produk Layanan	<p>a. Sertifikat Kesehatan Ikan dan Produk Perikanan/<i>Health Certificate for Fish and Fishery Products</i> berbasis Cara Karantina Ikan yang Baik (CKIB) untuk Pengeluaran Media Pembawa dari Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.</p> <p>b. Sertifikat Kesehatan Ikan dan Produk Perikanan/<i>Health Certificate for Fish and Fishery Products</i> berbasis <i>Hazard Analysis and Critical Control Point</i> (HACCP) untuk Pengeluaran Produk Perikanan dari Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.</p> <p>c. Sertifikat Kesehatan Ikan dan Produk Perikanan/<i>Health Certificate for Fish and Fishery Products</i> berbasis <i>Hazard Analysis and Critical Control Point</i> (HACCP) dengan Persyaratan Uji Tambahan Tertentu untuk Pengeluaran Produk Perikanan dari Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.</p> <p>d. Sertifikat Kesehatan Ikan dan Produk Perikanan/<i>Health Certificate for Fish and Fishery Products</i> berbasis Pengujian Bebas Penyakit Ikan pada Produk Akhir (<i>end product testing</i>) untuk Pengeluaran Media Pembawa dari Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.</p> <p>e. Sertifikat Kesehatan Ikan dan Produk Perikanan/<i>Health Certificate for Fish and Fishery Products</i> berbasis <i>Hazard Analysis and Critical Control Point</i> (HACCP) untuk Pengeluaran Produk Perikanan dari Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia ke Negara mitra.</p>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<p>Mekanisme penanganan pengaduan berdasarkan Permen KP Nomor 56 Tahun 2020 tentang Penanganan Pengaduan di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan</p> <p>a) Pengguna jasa menyampaikan pengaduan melalui saluran resmi, antara lain:</p> <p>1) Website: https://kkp.go.id/bkipm/bkipmsurabaya1 ; https://bkipmjuanda.id/ atau www.lapor.go.id;</p>

		<p>2)Pesan singkat elektronik (SMS) dengan format: KKP (spasi) isi aduan, kirim ke nomor 1708;</p> <p>3)Surat elektronik/email : pengaduan@kkp.go.id atau bkipmsurabaya1@kkp.go.id</p> <p>4)Telepon dan Whatsapp : 08113000490;</p> <p>5)Surat non-elektronik ditujukan kepada Balai KIPM Surabaya I dan Pengaduan secara langsung (tatap muka) dengan alamat Jalan Raya Bandara Ir. H. Juanda No. 23 - Sidoarjo, 61254 - Jawa Timur Telp. / Faks : 031 - 8688099 / 8688118 / 8678471;</p> <p>6) Kotak Pengaduan yang disediakan di Kantor Balai KIPM Surabaya I.</p> <p>b) Verifikasi awal atas Pengaduan dalam jangka waktu paling lama 3 (tiga) hari oleh Admin;</p> <p>c) Verifikasi awal atas Pengaduan dalam jangka waktu paling lama 3 (tiga) hari oleh Admin UPP;</p> <p>d) Verifikasi lanjutan, telaah, dan respon atas Pengaduan dengan jangka waktu paling lama 60 (enam puluh) hari;</p> <p>e) Tindak lanjut penyelesaian Pengaduan dari Masyarakat.</p>
<p>2. Standar Pelayanan Penjaminan Kesehatan Ikan, Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan untuk Pengeluaran dari suatu Area ke Area lain di dalam Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Domestik Keluar)</p>		
<p>a. Layanan Sertifikat Kesehatan Ikan dan Produk Perikanan Domestik Berbasis Pengujian Produk Akhir (<i>end product testing</i>) untuk Pengeluaran Media Pembawa dan/atau Hasil Perikanan dari suatu Area ke Area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia;</p> <p>b. Layanan Sertifikat Kesehatan Ikan dan Produk Perikanan Domestik Berbasis Cara Karantina Ikan yang Baik (CKIB) dan/atau <i>Hazard Analysis Critical Control Point</i> (HACCP) atau Cara Penanganan Ikan yang Baik (CPIB) untuk Pengeluaran Media Pembawa dan/atau Produk Perikanan dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.</p>		
<p>Penyampaian Layanan (Service Point)</p>		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<p>a. Dokumen yang diperlukan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) KUSUKA (kartu pelaku usaha kelautan dan perikanan) 2) Mengisi PPK online, paling sedikit memuat : <ol style="list-style-type: none"> a) nomor induk berusaha (NIB) b) nama dan alamat pengirim; c) nama dan alamat penerima; d) nomor NPWP Pemohon atau Perusahaan; e) nama komoditas/produk; f) jenis komoditas; g) bentuk dan jumlah kemasan; h) tanggal pengiriman; i) jenis alat angkut; j) Area tujuan; 3)Fotokopi kartu identitas pemohon (khususnya untuk pemohon baru); 4)Nomor sertifikat Instalasi Karantina untuk Pengeluaran Media Pembawa berbasis CKIB; 5) Invoice dan Packing List;

		<p>6) Nomor Sertifikat penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP) untuk pengeluaran Hasil Perikanan tujuan konsumsi berbasis HACCP;</p> <p>7) Nomor Sertifikat penerapan Cara Penanganan Ikan yang Baik (CPIB) untuk pengeluaran Hasil Perikanan berbasis CPIB;</p> <p>8) Laporan Hasil Uji yang dipersyaratkan;</p> <p>9) SAT-DN (domestik) untuk ikan yang dilindungi atau dibatasi peredarannya sesuai dengan Appendix CITES;</p> <p>10) dokumen lain yang dipersyaratkan.</p> <p>b. Waktu pelaporan:</p> <p>1) Barang bawaan dilaporkan minimal 4 (empat) jam sebelum keberangkatan untuk dilakukan Tindakan Karantina;</p> <p>2) Barang muatan, kiriman pos atau Media Pembawa dilaporkan minimal 1 (satu) hari sebelum pengiriman untuk dilakukan Tindakan Karantina;</p> <p>3) Barang muatan atau kiriman pos yang berasal dari Instalasi Karantina yang telah memiliki sertifikat CKIB dilaporkan minimal 4 (empat) jam sebelum keberangkatan untuk dilakukan Tindakan Karantina;</p> <p>4) Ketentuan sebagaimana poin 1,2,3 berdasarkan PERMEN KP Nomor 38/PERMEN-KP/2019 tentang Pengeluaran Media Pembawa dan/atau Hasil Perikanan.</p>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>a. Prosedur Layanan Sertifikat Kesehatan Ikan dan Produk Perikanan Domestik Berbasis Pengujian Produk Akhir (<i>end product testing</i>) untuk Pengeluaran Media Pembawa dan/atau Hasil Perikanan dari suatu Area ke Area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.</p>  <p>b. Prosedur Layanan Sertifikat Kesehatan Ikan dan Produk Perikanan Domestik Berbasis Cara Karantina Ikan yang Baik (CKIB) dan/atau Hazard Analysis Critical Control Point (HACCP) atau Cara Penanganan Ikan yang Baik (CPIB) untuk Pengeluaran Media Pembawa dan/atau Produk Perikanan dari suatu Area ke Area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.</p>

		<p>1 Pengguna Jasa menyampaikan permohonan pemeriksaan karantina (PPK) dilengkapi dengan persyaratan</p> <p>2 Pemeriksaan dokumen dan analisa Media Pembawa dan/atau Hasil Perikanan oleh Petugas</p> <p>3 Pemeriksaan isi, fisik, pengujian organoleptik dan/atau pemeriksaan klinis oleh Petugas</p> <p>4 Pengguna Jasa melakukan pembayaran PNBPs sesuai ketentuan</p> <p>5 Pengguna Jasa menerima pemberitahuan penerbitan Sertifikat Kesehatan Ikan dan Produk Perikanan Domestik Elektronik (e-SKIPP Domestik)</p> <p>6 Pemeriksaan ulang oleh Petugas, jika diperlukan</p> <p>7 Pengguna Jasa menerima e-SKIPP Domestik</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<p>a. Waktu Layanan Sertifikat Kesehatan Ikan dan Produk Perikanan Domestik Berbasis Pengujian Produk Akhir (<i>end product testing</i>) untuk Pengeluaran Media Pembawa dan/atau Hasil Perikanan dari suatu Area ke Area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia maksimal 4 hari 5 jam 5 menit.</p> <p>b. Waktu Layanan Sertifikat Kesehatan Ikan dan Produk Perikanan Domestik Berbasis Cara Karantina Ikan yang Baik (CKIB) dan/atau <i>Hazard Analysis Critical Control Point</i> (HACCP) atau Cara Penanganan Ikan yang Baik (CPIB) untuk Pengeluaran Media Pembawa dan/atau Produk Perikanan dari suatu Area ke Area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia maksimal 1 jam 50 menit.</p> <p>Keterangan: Waktu layanan terhitung sejak pengguna jasa selesai mengupload dokumen di PPK online dan dokumen dinyatakan lengkap oleh petugas</p>
4	Biaya/ Tarif	Sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 85 Tahun 2021 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kementerian Kelautan dan Perikanan.
5	Produk Layanan	<p>a. Sertifikat Kesehatan Ikan dan Produk Perikanan Domestik Berbasis Pengujian Produk Akhir (<i>end product testing</i>) untuk Pengeluaran Media Pembawa dan/atau Hasil Perikanan dari suatu area ke area lain di dalam Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia;</p> <p>b. Sertifikat Kesehatan Ikan dan Produk Perikanan Domestik Berbasis Cara Karantina Ikan yang Baik (CKIB) dan/atau <i>Hazard Analysis Critical Control Point</i> (HACCP) atau Cara Penanganan Ikan yang Baik (CPIB) untuk Pengeluaran Media Pembawa dan/atau Produk Perikanan dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia</p>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<p>Mekanisme penanganan pengaduan berdasarkan Permen KP Nomor 56 Tahun 2020 tentang Penanganan Pengaduan di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan</p> <p>a) Pengguna jasa menyampaikan pengaduan melalui saluran resmi, antara lain:</p>

		<p>1)Website: https://kkp.go.id/bkipm/bkipmsurabaya1 ; https://bkipmjuanda.id/ atau www.lapor.go.id;</p> <p>2)Pesan singkat elektronik (SMS) dengan format: KKP (spasi) isi aduan, kirim ke nomor 1708;</p> <p>3)Surat elektronik/email : pengaduan@kkp.go.id atau bkipmsurabaya1@kkp.go.id</p> <p>4)Telepon dan Whatsapp : 08113000490;</p> <p>5)Surat non-elektronik ditujukan kepada Balai KIPM Surabaya I dan Pengaduan secara langsung (tatap muka) dengan alamat Jalan Raya Bandara Ir. H. Juanda No. 23 - Sidoarjo, 61254 - Jawa Timur Telp. / Faks : 031 - 8688099 / 8688118 / 8678471;</p> <p>6) Kotak Pengaduan yang disediakan di Kantor Balai KIPM Surabaya I.</p> <p>b) Verifikasi awal atas Pengaduan dalam jangka waktu paling lama 3 (tiga) hari oleh Admin;</p> <p>c) Verifikasi awal atas Pengaduan dalam jangka waktu paling lama 3 (tiga) hari oleh Admin UPP;</p> <p>d) Verifikasi lanjutan, telaah, dan respon atas Pengaduan dengan jangka waktu paling lama 60 (enam puluh) hari;</p> <p>e) Tindak lanjut penyelesaian Pengaduan dari Masyarakat.</p>
<p>3. Standar Pelayanan Penjaminan Kesehatan Ikan, Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan untuk Pemasukan dari luar ke dalam Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Impor)</p>		
<p>a. Layanan Surat Persetujuan Pengeluaran Media Pembawa dan/atau Hasil Perikanan dari Tempat Pemasukan untuk Pemasukan dari luar ke dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia berbasis Risiko Rendah.</p> <p>b. Layanan Sertifikat Pelepasan untuk Pemasukan dari luar ke dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia berbasis Risiko Tinggi.</p>		
<p>Penyampaian Layanan (Service Point)</p>		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<p>a. Dokumen yang diperlukan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) KUSUKA (kartu pelaku usaha kelautan dan perikanan); 2) Permohonan Pemeriksaan Karantina (PPK online); 3) Sertifikat Kesehatan/Health Certificate yang diterbitkan oleh pejabat berwenang di Negara asal atau Negara transit; 4) Surat Keterangan Asal/Certificate of Origin (CoO) yang diterbitkan instansi berwenang dari negara asal; 5) Laporan Hasil Analisis/Certificate of Analysis (CoA) untuk impor bahan baku obat ikan dan media pembawalain; 6) Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan (Catch Certificate) untuk ikan hasil tangkapan laut (wild catch); 7) Bukti bahwa perusahaan eksportir telah ter-registrasi pada otoritas kompeten di negara asal; 8) Sertifikat Instalasi Karantina Ikan (IKI) minimal grade B; 9) Label dan dokumen invoice/packing list; 10)Surat Persetujuan Impor (PI) dari Kementerian Perdagangan untuk produk hasil perikanan; 11)Rekomendasi Pemasukan Ikan Hidup dari Ditjen Perikanan Budidaya untuk importasi ikan hidup; 12)Rekomendasi Pemasukan Bahan Baku Pakan Ikan

		<p>dan/atau Pakan Ikan dari Ditjen Perikanan Budidaya;</p> <p>13)Rekomendasi Pemasukan Bahan Baku Obat Ikan, Obat Ikan dan/atau Sampel Obat Ikan dari Ditjen Perikanan Budidaya;</p> <p>14)Dokumen CITES untuk ikan yang masuk dalam daftar Appendix.</p> <p>b. Waktu Pelaporan</p> <p>1)barang bawaan, pemilik wajib melaporkan dan menyerahkan Media Pembawa dan/atau Hasil Perikanan beserta dokumen persyaratannya kepada Pejabat Karantina pada saat tiba di Tempat Pemasukan;</p> <p>2)kiriman pos, paling lambat 5 (lima) hari setelah menerima pemberitahuan dari kantor pos, dan menyerahkan Media Pembawa dan/atau Hasil Perikanan beserta dokumen persyaratannya kepada Pejabat Karantina pada saat menerima dari petugas pos;</p> <p>3)barang muatan dalam bentuk ikan hidup, paling lambat 2 (dua) hari sebelum kedatangan dan menyerahkan Media Pembawa dan/atau Hasil Perikanan beserta dokumen persyaratannya kepada Pejabat Karantina pada saat tiba di Tempat Pemasukan;</p> <p>4)barang muatan dalam bentuk ikan mati, paling lambat 1 (satu) hari sebelum kedatangan dan menyerahkan Media Pembawa dan/atau Hasil Perikanan beserta dokumen persyaratannya kepada Pejabat Karantina pada saat tiba di Tempat Pemasukan;</p> <p>5) Media pembawa lain, wajib melaporkan dan menyerahkan Media Pembawa kepada Pejabat Karantina pada saat tiba di Tempat Pemasukan;</p> <p>6) ketentuan sebagaimana poin 1 s.d. 5 berdasarkan PERMEN KP Nomor 11/PERMEN-KP/2019 tentang Pemasukan Media Pembawa dan/atau Hasil Perikanan.</p>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>a. Prosedur Layanan Surat Persetujuan Pengeluaran Media Pembawa dan/atau Hasil Perikanan dari Tempat Pemasukan untuk Pemasukan dari luar ke dalam Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia berbasis Risiko Rendah</p>  <p>Keterangan: *Penilaian kategori risiko pemasukan MP dan/atau HP untuk memastikan termasuk dalam kategori rendah.</p>
		b. Prosedur Layanan Sertifikat Pelepasan untuk Pemasukan dari

		<p>luar ke dalam Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia berbasis Risiko Tinggi</p>  <p>Keterangan: * Penilaian kategori risiko pemasukan MP dan/atau HP untuk memastikan termasuk dalam kategori tinggi. ** Pengawasan dapat dilakukan secara langsung dan/atau menggunakan pengaman atau teknologi.</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<p>a. Waktu layanan Surat Persetujuan Pengeluaran Media Pembawa dan/atau Hasil Perikanan dari Tempat Pemasukan untuk Pemasukan dari luar ke dalam Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia berbasis Risiko Rendah maksimal 5 jam 10 menit;</p> <p>b. Waktu layanan Sertifikat Pelepasan untuk Pemasukan dari luar ke dalam Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia berbasis Risiko Tinggi maksimal 4 hari 11 jam 20 menit.</p> <p>Keterangan: Waktu layanan terhitung sejak pengguna jasa selesai mengupload dokumen di PPK online dan dokumen dinyatakan lengkap oleh petugas</p>
4	Biaya/ Tarif	<p>Sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 85 Tahun 2021 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Kelautan dan Perikanan.</p>
5	Produk Layanan	<p>a. Surat Persetujuan Pengeluaran Media Pembawa dan/atau Hasil Perikanan dari Tempat Pemasukan; dan</p> <p>b. Sertifikat Pelepasan.</p>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<p>Mekanisme penanganan pengaduan berdasarkan Permen KP Nomor 56 Tahun 2020 tentang Penanganan Pengaduan di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan</p> <p>a) Pengguna jasa menyampaikan pengaduan melalui saluran resmi, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Website: https://kkp.go.id/bkipm/bkipmsurabaya1 ; https://bkipmjuanda.id/ atau www.lapor.go.id; 2) Pesan singkat elektronik (SMS) dengan format: KKP (spasi) isi aduan, kirim ke nomor 1708; 3) Surat elektronik/email : pengaduan@kkp.go.id atau bkipmsurabaya1@kkp.go.id 4) Telepon dan Whatsapp : 08113000490; 5) Surat non-elektronik ditujukan kepada Balai KIPM Surabaya I dan Pengaduan secara langsung (tatap muka) dengan alamat Jalan Raya Bandara Ir. H. Juanda No. 23 - Sidoarjo, 61254 - Jawa Timur Telp. / Faks : 031 - 8688099

		<p>/ 8688118 / 8678471;</p> <p>6) Kotak Pengaduan yang disediakan di Kantor Balai KIPM Surabaya I.</p> <p>b) Verifikasi awal atas Pengaduan dalam jangka waktu paling lama 3 (tiga) hari oleh Admin;</p> <p>c) Verifikasi awal atas Pengaduan dalam jangka waktu paling lama 3 (tiga) hari oleh Admin UPP;</p> <p>d) Verifikasi lanjutan, telaah, dan respon atas Pengaduan dengan jangka waktu paling lama 60 (enam puluh) hari;</p> <p>e) Tindak lanjut penyelesaian Pengaduan dari Masyarakat.</p>
<p>4. Standar Pelayanan Penjaminan Kesehatan Ikan, Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan untuk Pemasukan dari suatu Area ke Area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Domestik Masuk)</p>		
<p>Penyampaian Layanan (Service Point)</p>		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<p>a. Dokumen yang diperlukan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Permohonan Pemeriksaan Karantina (PPK); 2) Sertifikat Kesehatan Ikan dan Produk Perikanan Domestik dari area asal untuk Media Pembawa; <p>b. Waktu Pelaporan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) barang bawaan, wajib melaporkan dan menyerahkan Media Pembawa beserta dokumen persyaratannya kepada Pejabat Karantina pada saat tiba di Tempat Pemasukan; 2) kiriman pos dalam bentuk bukan ikan hidup, paling lambat 5 (lima) hari setelah menerima pemberitahuan dari kantor pos, dan menyerahkan Media Pembawa beserta dokumen persyaratannya kepada Petugas Karantina pada saat menerima dari petugas pos; 3) barang muatan dalam bentuk ikan hidup, paling lambat 2 (dua) hari sebelum kedatangan dan menyerahkan Media Pembawa beserta dokumen persyaratannya kepada Pejabat Karantina pada saat tiba di Tempat Pemasukan; 4) barang muatan dalam bentuk ikan mati, paling lambat 1 (satu) hari sebelum kedatangan dan menyerahkan Media Pembawa beserta dokumen persyaratannya kepada Pejabat Karantina pada saat tiba di Tempat Pemasukan; 5) media pembawa lain, wajib melaporkan dan menyerahkan kepada Pejabat Karantina pada saat tiba di Tempat Pemasukan; 6) Ketentuan poin 1 s.d 5 berdasarkan PERMEN KP Nomor 11/PERMEN-KP/2019 tentang Pemasukan Media Pembawa dan/atau Hasil Perikanan.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Prosedur Layanan Penjaminan Kesehatan Ikan, Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan untuk Pemasukan dari suatu Area ke Area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Domestik Masuk)</p>

		<p>1 Pengguna Jasa menyampaikan permohonan pemeriksaan karantina (PPK) dilengkapi dengan persyaratan</p> <p>2 Pemeriksaan dokumen oleh Petugas</p> <p>3 Pemeriksaan isi, fisik dan pemeriksaan klinis oleh Petugas</p> <p>4 Pengguna Jasa melakukan pembayaran PNBPN sesuai ketentuan</p> <p>5 Pengguna Jasa menerima pemberitahuan penerbitan Sertifikat Pelepasan domestik elektronik</p> <p>6 Pengguna Jasa menerima Sertifikat Pelepasan domestik elektronik</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Maksimal 50 menit.</p> <p>Keterangan: Waktu layanan terhitung sejak pengguna jasa selesai mengupload dokumen di PPK online dan dokumen dinyatakan lengkap oleh petugas</p>
4	Biaya/ Tarif	<p>Sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 85 Tahun 2021 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Kelautan dan Perikanan.</p>
5	Produk Pelayanan	<p>Sertifikat Pelepasan Domestik</p>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<p>Mekanisme penanganan pengaduan berdasarkan Permen KP Nomor 56 Tahun 2020 tentang Penanganan Pengaduan di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan</p> <p>a) Pengguna jasa menyampaikan pengaduan melalui saluran resmi, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Website: https://kkp.go.id/bkipm/bkipmsurabaya1 ; https://bkipmjuanda.id/ atau www.lapor.go.id; 2) Pesan singkat elektronik (SMS) dengan format: KKP (spasi) isi aduan, kirim ke nomor 1708; 3) Surat elektronik/email : pengaduan@kkp.go.id atau bkipmsurabaya1@kkp.go.id 4) Telepon dan Whatsapp : 08113000490; 5) Surat non-elektronik ditujukan kepada Balai KIPM Surabaya I dan Pengaduan secara langsung (tatap muka) dengan alamat Jalan Raya Bandara Ir. H. Juanda No. 23 - Sidoarjo, 61254 - Jawa Timur Telp. / Faks : 031 - 8688099 / 8688118 / 8678471; 6) Kotak Pengaduan yang disediakan di Kantor Balai KIPM Surabaya I. <p>b) Verifikasi awal atas Pengaduan dalam jangka waktu paling lama 3 (tiga) hari oleh Admin;</p> <p>c) Verifikasi awal atas Pengaduan dalam jangka waktu paling lama 3 (tiga) hari oleh Admin UPP;</p> <p>d) Verifikasi lanjutan, telaah, dan respon atas Pengaduan dengan jangka waktu paling lama 60 (enam puluh) hari;</p> <p>e) Tindak lanjut penyelesaian Pengaduan dari Masyarakat.</p>

5. Standar Pelayanan Penjaminan Kelayakan Instalasi Karantina Ikan (IKI) Milik Pemerintah dan Pihak Lain

- a. Layanan Penerbitan Sertifikat Instalasi Karantina Ikan (IKI)
- b. Layanan Perpanjangan Sertifikat Instalasi Karantina Ikan (IKI)

Penyampaian Layanan (Service Point)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	a.KUSUKA (kartu pelaku usaha kelautan dan perikanan); b.NIB; c.Dokumen mutu Cara Karantina Ikan yang Baik (CKIB); d.Sertifikat IKI yang masih berlaku, untuk perpanjangan Sertifikat IKI.
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<p>a. Prosedur Penerbitan Sertifikat Instalasi Karantina Ikan (IKI)</p>  <p>b. Prosedur Perpanjangan Sertifikat Instalasi Karantina Ikan (IKI)</p> 
3	Jangka Waktu Pelayanan	a. Waktu layanan penerbitan Sertifikat Instalasi Karantina Ikan (IKI) dilakukan maksimal 6 hari 1 jam 20 menit kerja sejak persyaratan administratif diterima secara lengkap oleh Petugas, diluar waktu tindakan perbaikan; b. Waktu layanan perpanjangan Sertifikat Instalasi Karantina Ikan (IKI) maksimal 3 hari 1 jam 30 menit kerja sejak persyaratan administratif diterima secara lengkap oleh Petugas, diluar waktu tindakan perbaikan.
4	Biaya/ Tarif	Tidak dikenakan biaya (sesuai tarif PNBP berdasarkan PP Nomor 85 Tahun 2021 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan

		Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Kelautan dan Perikanan).
5	Produk Pelayanan	Sertifikat Instalasi Karantina Ikan (SIKI).
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<p>Mekanisme penanganan pengaduan berdasarkan Permen KP Nomor 56 Tahun 2020 tentang Penanganan Pengaduan di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan</p> <p>a) Pengguna jasa menyampaikan pengaduan melalui saluran resmi, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Website: https://kkp.go.id/bkipm/bkipmsurabaya1 ; https://bkipmjuanda.id/ atau www.lapor.go.id; 2) Pesan singkat elektronik (SMS) dengan format: KKP (spasi) isi aduan, kirim ke nomor 1708; 3) Surat elektronik/email : pengaduan@kkp.go.id atau bkipmsurabaya1@kkp.go.id 4) Telepon dan Whatsapp : 08113000490; 5) Surat non-elektronik ditujukan kepada Balai KIPM Surabaya I dan Pengaduan secara langsung (tatap muka) dengan alamat Jalan Raya Bandara Ir. H. Juanda No. 23 - Sidoarjo, 61254 - Jawa Timur Telp. / Faks : 031 - 8688099 / 8688118 / 8678471; 6) Kotak Pengaduan yang disediakan di Kantor Balai KIPM Surabaya I. <p>b) Verifikasi awal atas Pengaduan dalam jangka waktu paling lama 3 (tiga) hari oleh Admin;</p> <p>c) Verifikasi awal atas Pengaduan dalam jangka waktu paling lama 3 (tiga) hari oleh Admin UPP;</p> <p>d) Verifikasi lanjutan, telaah, dan respon atas Pengaduan dengan jangka waktu paling lama 60 (enam puluh) hari;</p> <p>e) Tindak lanjut penyelesaian Pengaduan dari Masyarakat.</p>
6. Standar Pelayanan Penerbitan Surat Persetujuan Muat (SPM)		
Penyampaian Layanan (<i>Service Point</i>)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<p>Dokumen yang diperlukan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) KUSUKA (kartu pelaku usaha kelautan dan perikanan); 2) Menyampaikan PPK online; 3) SKIPP/HC; dan 4) Dokumen lain yang dipersyaratkan;
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	Prosedur Layanan Penerbitan Surat Persetujuan Muat (SPM)

3	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Maksimal 1 jam 10 menit.</p> <p>Keterangan: Waktu layanan terhitung sejak pengguna jasa selesai mengupload dokumen di PPK online dan dokumen dinyatakan lengkap oleh petugas</p>
4	Biaya/ Tarif	<p>Sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 85 Tahun 2021 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Kelautan dan Perikanan.</p>
5	Produk Pelayanan	<p>Surat Persetujuan Muat (SPM).</p>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<p>Mekanisme penanganan pengaduan berdasarkan Permen KP Nomor 56 Tahun 2020 tentang Penanganan Pengaduan di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan</p> <p>a) Pengguna jasa menyampaikan pengaduan melalui saluran resmi, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Website: https://kkp.go.id/bkipm/bkipmsurabaya1 ; https://bkipmjuanda.id/ atau www.lapor.go.id; 2) Pesan singkat elektronik (SMS) dengan format: KKP (spasi) isi aduan, kirim ke nomor 1708; 3) Surat elektronik/email : pengaduan@kkp.go.id atau bkipmsurabaya1@kkp.go.id 4) Telepon dan Whatsapp : 08113000490; 5) Surat non-elektronik ditujukan kepada Balai KIPM Surabaya I dan Pengaduan secara langsung (tatap muka) dengan alamat Jalan Raya Bandara Ir. H. Juanda No. 23 - Sidoarjo, 61254 - Jawa Timur Telp. / Faks : 031 - 8688099 / 8688118 / 8678471; 6) Kotak Pengaduan yang disediakan di Kantor Balai KIPM Surabaya I. <p>b) Verifikasi awal atas Pengaduan dalam jangka waktu paling lama 3 (tiga) hari oleh Admin;</p> <p>c) Verifikasi awal atas Pengaduan dalam jangka waktu paling lama 3 (tiga) hari oleh Admin UPP;</p> <p>d) Verifikasi lanjutan, telaah, dan respon atas Pengaduan dengan jangka waktu paling lama 60 (enam puluh) hari;</p> <p>e) Tindak lanjut penyelesaian Pengaduan dari Masyarakat.</p>

7. Standar Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Lalu Lintas (SKLL) Ikan dan Produk Perikanan (*Reference Letter for Movement Export of Fish and Fisheries Products*)

Penyampaian Layanan (<i>Service Point</i>)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<p>a. Dokumen yang diperlukan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) KUSUKA (kartu pelaku usaha kelautan dan perikanan) 2) mengisi PPK online, paling sedikit memuat: <ol style="list-style-type: none"> a) nama dan alamat pengirim; b) nama dan alamat penerima; c) nomor NPWP Pemohon atau Perusahaan; d) nama komoditas/produk; e) jenis komoditas; f) bentuk dan jumlah kemasan; g) tanggal pengiriman; h) jenis alat angkut; i) Area tujuan; 3) fotokopi kartu identitas pemohon (khusus untuk pemohon baru); 4) invoice; 5) packing list; 6) dokumen lain yang dipersyaratkan; <p>b. Waktu pelaporan: dilakukan paling lambat 4 (empat) jam sebelum keberangkatan dan dilaksanakan Tindakan Karantina;</p> <p>c. SKLL dipergunakan untuk pengeluaran Hasil Perikanan dari dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(ekspor) dan antar area (domestik);</p> <p>d. SKLL diperuntukan untuk barang bawaan Hasil Perikanan dengan ketentuan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1)Berat paling banyak 10 kg dan memiliki nilai paling banyak Rp.1.000.000,00; 2)Hasil perikanan yang diijinkan pengeluarannya sesuai peraturan perundang-undangan; 3)Hanya untuk barang bawaan (bukan untuk diperdagangkan); dan 4) Tidak dipergunakan untuk lalu lintas ikan hidup. <p>e. SKLL diperuntukan untuk lalu lintas ekspor Hasil Perikanan yang pengeluarannya dilakukan di tempat pengeluaran lain dan HC belum bisa diterbitkan oleh UPT asal karena data (alat angkut, nomor dan seal container) belum lengkap</p>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Prosedur Layanan Penerbitan Surat Keterangan Lalu Lintas (SKLL) Ikan dan Produk Perikanan (<i>Reference Letter for Movement Export of Fish and Fisheries Products</i>)

		<p>1 Pengguna Jasa menyampaikan permohonan pemeriksaan karantina (PPK) dengan dilengkapi persyaratan</p> <p>2 Pemeriksaan dokumen oleh Petugas</p> <p>3 Pemeriksaan isi, fisik dan pengujian organoleptik Hasil Perikanan oleh Petugas</p> <p>4 Pengguna Jasa menerima pemberitahuan penerbitan Surat Keterangan Lalu Lintas (SKLL) Ikan dan Produk Perikanan</p> <p>5 Pengguna Jasa menerima SKLL</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Maksimal 2 jam (120 menit).</p> <p>Keterangan: Waktu layanan terhitung sejak pengguna jasa selesai mengupload dokumen di PPK online dan dokumen dinyatakan lengkap oleh petugas</p>
4	Biaya/Tarif	<p>Sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 85 Tahun 2021 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Kelautan dan Perikanan.</p>
5	Produk Pelayanan	<p>Surat Keterangan Lalu Lintas (SKLL) Ikan dan Produk Perikanan.</p>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<p>Mekanisme penanganan pengaduan berdasarkan Permen KP Nomor 56 Tahun 2020 tentang Penanganan Pengaduan di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan</p> <p>a) Pengguna jasa menyampaikan pengaduan melalui saluran resmi, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Website: https://kkp.go.id/bkipm/bkipmsurabaya1 ; https://bkipmjuanda.id/ atau www.lapor.go.id; 2) Pesan singkat elektronik (SMS) dengan format: KKP (spasi) isi aduan, kirim ke nomor 1708; 3) Surat elektronik/email : pengaduan@kkp.go.id atau bkipmsurabaya1@kkp.go.id 4) Telepon dan Whatsapp : 08113000490; 5) Surat non-elektronik ditujukan kepada Balai KIPM Surabaya I dan Pengaduan secara langsung (tatap muka) dengan alamat Jalan Raya Bandara Ir. H. Juanda No. 23 - Sidoarjo, 61254 - Jawa Timur Telp. / Faks : 031 - 8688099 / 8688118 / 8678471; 6) Kotak Pengaduan yang disediakan di Kantor Balai KIPM Surabaya I. <p>b) Verifikasi awal atas Pengaduan dalam jangka waktu paling lama 3 (tiga) hari oleh Admin;</p> <p>c) Verifikasi awal atas Pengaduan dalam jangka waktu paling lama 3 (tiga) hari oleh Admin UPP;</p> <p>d) Verifikasi lanjutan, telaah, dan respon atas Pengaduan dengan jangka waktu paling lama 60 (enam puluh) hari;</p> <p>e) Tindak lanjut penyelesaian Pengaduan dari Masyarakat.</p>

8. Standar Layanan Penerbitan Surat Keterangan Media Pembawa Lain (SKMPL).

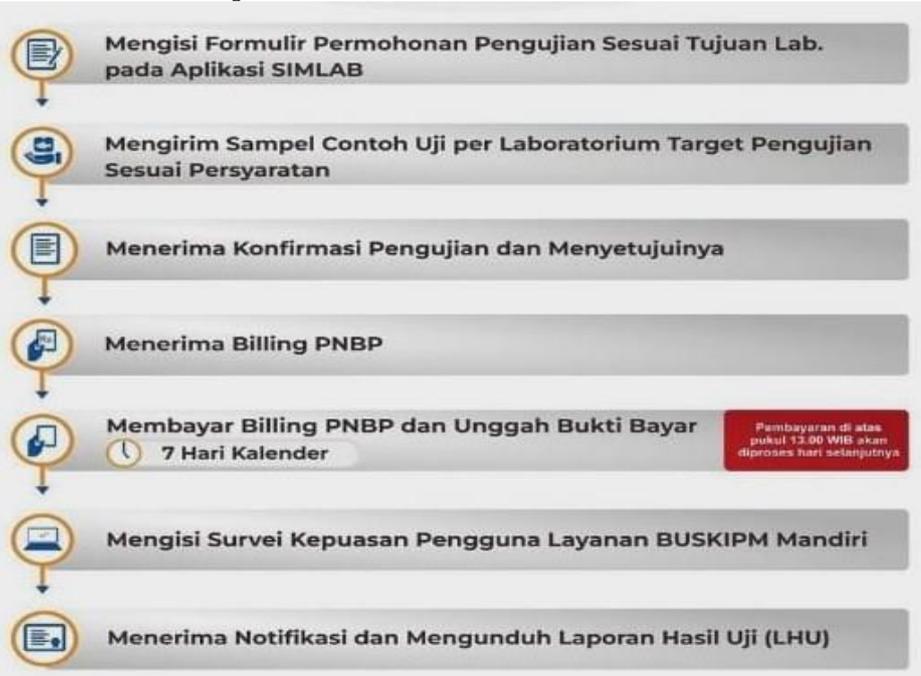
Penyampaian Layanan (*service Point*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<p>a. Dokumen yang diperlukan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) KUSUKA (kartu pelaku usaha kelautan dan perikanan) 2) mengisi PPK online, paling sedikit memuat : <ol style="list-style-type: none"> a) nama dan alamat pengirim; b) nama dan alamat penerima; c) nomor NPWP Pemohon atau Perusahaan; d) nama komoditas/produk; e) jenis komoditas; f) bentuk dan jumlah kemasan; g) tanggal pengiriman; h) jenis alat angkut; i) Area tujuan; 3) fotokopi kartu identitas pemohon (khusus untuk pemohon baru); 4) invoice, packing list; 5) dokumen lain yang dipersyaratkan; <p>b. Waktu pelaporan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Barang bawaan dilaporkan minimal 4 (empat) jam sebelum keberangkatan untuk dilakukan Tindakan Karantina; 2) Barang muatan atau kiriman pos atau media pembawa lain dilaporkan minimal 1 (satu) hari sebelum pengiriman untuk dilakukan Tindakan Karantina 3) Barang muatan atau kiriman pos yang berasal dari Instalasi Karantina yang telah memiliki sertifikat CKIB dilaporkan minimal 4(empat) jam sebelum keberangkatan untuk dilakukan Tindakan Karantina. <p>c. SKMPL diperuntukan untuk Media Pembawa Lain selain Ikan yang mempunyai potensi penyebaran hama dan penyakit Ikan karantina.</p>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Prosedur Layanan Penerbitan Surat Keterangan Media Pembawa Lain (SKMPL).</p> <pre> graph TD 1[Pengguna Jasa menyampaikan permohonan pemeriksaan karantina (PPK) dengan dilengkapi persyaratan] --> 2[Pemeriksaan dokumen oleh Petugas] 2 --> 3[Pemeriksaan isi, fisik Media Pembawa Lain oleh Petugas] 3 --> 4[Pengguna Jasa menerima pemberitahuan penerbitan Surat Keterangan Media Pembawa Lain (SKMPL)] 4 --> 5[Pengguna Jasa menerima SKMPL] </pre>
3	Jangka Waktu	<p>Maksimal 2 jam (120 menit). Keterangan:</p>

	Pelayanan	Waktu layanan terhitung sejak pengguna jasa selesai mengupload dokumen di PPK online dan dokumen dinyatakan lengkap oleh petugas
4	Biaya/Tarif	Sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 85 Tahun 2021 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Kelautan dan Perikanan.
5	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Media Pembawa Lain (SKMPL).
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<p>Mekanisme penanganan pengaduan berdasarkan Permen KP Nomor 56 Tahun 2020 tentang Penanganan Pengaduan di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan</p> <p>a) Pengguna jasa menyampaikan pengaduan melalui saluran resmi, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Website: https://kkp.go.id/bkipm/bkipmsurabaya1 ; https://bkipmjuanda.id/ atau www.lapor.go.id; 2) Pesan singkat elektronik (SMS) dengan format: KKP (spasi) isi aduan, kirim ke nomor 1708; 3) Surat elektronik/email : pengaduan@kkp.go.id atau bkipmsurabaya1@kkp.go.id 4) Telepon dan Whatsapp : 08113000490; 5) Surat non-elektronik ditujukan kepada Balai KIPM Surabaya I dan Pengaduan secara langsung (tatap muka) dengan alamat Jalan Raya Bandara Ir. H. Juanda No. 23 - Sidoarjo, 61254 - Jawa Timur Telp. / Faks : 031 - 8688099 / 8688118 / 8678471; 6) Kotak Pengaduan yang disediakan di Kantor Balai KIPM Surabaya I. <p>b) Verifikasi awal atas Pengaduan dalam jangka waktu paling lama 3 (tiga) hari oleh Admin;</p> <p>c) Verifikasi awal atas Pengaduan dalam jangka waktu paling lama 3 (tiga) hari oleh Admin UPP;</p> <p>d) Verifikasi lanjutan, telaah, dan respon atas Pengaduan dengan jangka waktu paling lama 60 (enam puluh) hari;</p> <p>e) Tindak lanjut penyelesaian Pengaduan dari Masyarakat.</p>

B. Standar Pelayanan Jasa Publik Balai KIPM Surabaya I meliputi

1. Standar Pelayanan Jasa Pemeriksaan/Pengujian Hama Penyakit Ikan, Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan, serta Kualitas Air		
Penyampaian Layanan (<i>Service Point</i>)		
NO	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<p>a. Mengisi formulir permohonan pemeriksaan/pengujian</p> <p>b. Membawa sampel (contoh uji) sesuai yang dipersyaratkan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Hidup Dalam plastik dengan 1/3 air dan 2/3 oksigen Jumlah minimal 2 dengan/tanpa gejala Larva/benih jumlah 2 s/d 50 ekor tergantung prevalensi 2) Basah/segar Baru saja mati dalam fase rigormortis/ikan hidup yang ditidurkan dengan perlakuan Beku (disimpan dalam suhu 0°C) – dalam plastik atau coolbox Jumlah minimal es 500 gram

		<p>3) Kering (ikan/Produk Turunan Kering) Dalam plastik steril Minimal 500 gram</p> <p>4) Isolat Basah (Media agar) Dalam tabung kaca/petri steril disegel parafilm Jumlah sesuai permohonan</p> <p>5) Isolat Kering (Kering Beku) Dalam ampul/tabung kaca disegel parafilm Jumlah sesuai permohonan</p> <p>6) Awetan Dalam larutan fiksatif Ethanol/alkohol pro analis 70-75 %, 90-05%, alcohol-glycerol dan atau RNA later Jumlah minimal 5 gram</p> <p>7) Preparat Slide Glass Jumlah sesuai permohonan</p> <p>8) Ekstrak DNA/RNA, PlasmidJumlah 10 µL</p>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Prosedur layanan jasa pengujian hama penyakit ikan, mutu dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air</p> 
3	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Maksimal 28 menit ditambah waktu pengujian, dengan rincian waktu maksimal pengujian sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> uji parasit 3 hari kerja; uji bakteri mutu 8 hari kerja; uji bakteri HPIK 5 hari kerja; uji sekuensing 7 hari kerja; uji jamur 8 hari kerja; uji patologi 5 hari kerja,; uji biologi molekular 3 hari kerja; uji kimia 7 hari kerja; uji imunologi 5 hari kerja; uji kualitas air 2 hari kerja; uji organoleptik 2 hari kerja.
4	Biaya/ Tarif	Sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 85 Tahun 2021 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Kelautan dan Perikanan.
5	Produk Pelayanan	Laporan hasil uji laboratorium pengujian hama penyakit ikan, mutu dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air.

6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<p>Mekanisme penanganan pengaduan berdasarkan Permen KP Nomor 56 Tahun 2020 tentang Penanganan Pengaduan di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan</p> <p>a) Pengguna jasa menyampaikan pengaduan melalui saluran resmi, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Website: https://kkp.go.id/bkipm/bkipmsurabaya1 ; https://bkipmjuanda.id/ atau www.lapor.go.id; 2) Pesan singkat elektronik (SMS) dengan format: KKP (spasi) isi aduan, kirim ke nomor 1708; 3) Surat elektronik/email : pengaduan@kkp.go.id atau bkipmsurabaya1@kkp.go.id 4) Telepon dan Whatsapp : 08113000490; 5) Surat non-elektronik ditujukan kepada Balai KIPM Surabaya I dan Pengaduan secara langsung (tatap muka) dengan alamat Jalan Raya Bandara Ir. H. Juanda No. 23 - Sidoarjo, 61254 - Jawa Timur Telp. / Faks : 031 - 8688099 / 8688118 / 8678471; 6) Kotak Pengaduan yang disediakan di Kantor Balai KIPM Surabaya I. <p>b) Verifikasi awal atas Pengaduan dalam jangka waktu paling lama 3 (tiga) hari oleh Admin;</p> <p>c) Verifikasi awal atas Pengaduan dalam jangka waktu paling lama 3 (tiga) hari oleh Admin UPP;</p> <p>d) Verifikasi lanjutan, telaah, dan respon atas Pengaduan dengan jangka waktu paling lama 60 (enam puluh) hari;</p> <p>e) Tindak lanjut penyelesaian Pengaduan dari Masyarakat.</p>
---	--	---

C. Standar Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing) Pelayanan Publik Balai KIPM Surabaya I meliputi

Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2004 tentang Perikanan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 45 Tahun 2009; b. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2012 tentang Pangan; c. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2019 tentang Karantina Hewan, Ikan dan Tumbuhan; d. Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja; e. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2015 tentang Sistem Jaminan Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan serta Peningkatan Nilai Tambah Produk Hasil Perikanan; f. Peraturan Pemerintah Nomor 86 Tahun 2019 tentang Keamanan Pangan; g. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; h. Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Kelautan dan Perikanan; i. Peraturan Pemerintah Nomor 85 Tahun 2021 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Kelautan dan Perikanan;

		<ul style="list-style-type: none"> j. Peraturan Pemerintah Nomor 11 tahun 2023 tentang Penangkapan Ikan terukur; k. Peraturan Pemerintah Nomor 29 Tahun 2023 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2019; l. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 19/PERMEN-KP/2010 tentang Pengendalian Sistem Jaminan Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan; m. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 51/PERMEN-KP/2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Penerbitan Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point n. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 9 Tahun 2019 tentang Instalasi Karantina Ikan; o. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 11/PERMEN-KP/2019 tentang Pemasukan Media Pembawa dan/atau Hasil Perikanan; p. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 38/PERMEN-KP/2019 tentang Pengeluaran Media Pembawa dan/atau Hasil Perikanan; q. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 19 Tahun 2020 tentang Larangan Pemasukan, Pembudidayaan, Peredaran, dan Pengeluaran Jenis Ikan yang Membahayakan/Merugikan ke
2	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Sarana dan Prasarana <ul style="list-style-type: none"> 1) Ruang atau Konter Pelayanan yang dilengkapi dengan fasilitas informasi, <i>customer service</i>, <i>air conditioner</i>, ruang tunggu dan sarana layanan pengaduan; 2) Sistem aplikasi pendukung pelayanan; 3) Jaringan internet; 4) Sistem antrian; 5) Peralatan Kantor (Komputer, Scanner barcode, Printer, Filling cabinet, ATK, dll); 6) Laboratorium Pengujian; 7) Tempat Pemeriksaan Fisik; 8) Alat Pendokumentasian Kegiatan Penilaian; 9) Kuesioner/Ceklist Penilaian kelayakan instalasi; 10) Alat transportasi untuk inspeksi lapangan (untuk IKI, HACCP, No.Reg); 11) Tempat parkir; 12) Toilet. b. Fasilitas bagi pengguna berkebutuhan khusus tersedia paling sedikit terdiri atas: step lobby/ramp, kursi roda/tongkat/kruk, toilet khusus, loket khusus, tempat parkir khusus, petugas khusus yang membantu, ruang laktasi, dan area bermain anak. c. Prasarana dan sarana penunjang lainnya, seperti: kantin, mesin fotokopi, alat tulis kantor, ruang laktasi dan area bermain anak. d. Fasilitas pendukung lainnya milik UPT KIPM yang mendukung penyelenggaraan pelayanan publik.

3	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Kompetensi pelaksana secara umum, meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Petugas <i>Customer Service</i> yang mampu menerapkan budaya pelayanan 5S (senyum, salam, sapa, sopan, santun) dan memahami peraturan terkait dengan pelayanan publik; 2) Petugas Administrasi/Operator yang mampu mengoperasikan komputer, aplikasi Sisterkaroline; 3) Petugas Verifikator yang cermat, teliti dan paham ketentuan peraturan perkarantinaan ikan dan pengendalian mutu keamanan hasil perikanan; 4) Petugas dengan kualifikasi minimal fungsional Terampil (PHPI dan Pengawas Mutu), Asisten Inspektur Mutu pendidikan minimal lulus SUPM, D3; 5) Petugas dengan kualifikasi minimal fungsional Ahli (PHPI, Pengawas Mutu dan Inspektur Mutu) pendidikan minimal lulus D4/S1; 6) Petugas Penandatanganan Sertifikat yang ditetapkan dengan SK Kepala Badan KIPM; dan 7) Bendahara PNBPN yang ditetapkan dengan SK Bendahara PNBPN. <p>b. Pelaksana layanan penjaminan kelayakan Instalasi Karantina Ikan mengacu pada ketentuan Permen KP Nomor 9 Tahun 2019 tentang Instalasi Karantina Ikan, harus memiliki kompetensi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Operator Pusat yang mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi IKI online; 2) Sekretariat IKI memiliki kecermatan, ketelitian dan memahami dokumen persyaratan penetapan IKI; 3) Tim Pusat memiliki kecermatan, ketelitian dan memahami ketentuan teknis IKI; 4) Tim Penilai memiliki kecermatan, ketelitian dan memahami ketentuan teknis IKI; dan 5) Tim Penilai IKI memiliki kompetensi sebagai Fungsional PHPI Ahli yang telah mengikuti diklat penilaian IKI. <p>c. Pelaksana layanan jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu dan keamanan hasil perikanan adalah harus memiliki kompetensi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Petugas Teknis yang memiliki keterampilan penanganan contoh uji 2) Penyelia PHPI Ahli, Inspektur Mutu Ahli yang memiliki kemampuan melakukan uji kelayakan contoh uji 3) Analis yang memiliki kompetensi sebagai fungsional PHPI Terampil dan Ahli, Inspektur Mutu Hasil Perikanan dan Asisten Inspektur Mutu Hasil Perikanan; 4) Manajer Teknis <ol style="list-style-type: none"> a) Pendidikan minimal S1/D4; b) Pelatihan : <ol style="list-style-type: none"> (1) Teknis Penyakit Ikan, Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan; (2) SNI ISO/IEC 17025:2017; (3) Audit Internal; dan (4) Kaji Ulang Manajemen.
---	----------------------	---

		<p>c) Memiliki pengalaman sebagai Penanggungjawab laboratorium pengujian minimal 3 tahun;</p> <p>d) Memiliki keterampilan dalam penyeliaan pengujian HPI/HPIK, Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan;</p> <p>e) Memiliki keterampilan dalam pengujian atau analisa HPI/HPIK, Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan.</p>
4	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan internal dilakukan secara berjenjang oleh:</p> <p>a. Atasan langsung (Kepala Balai KIPM Surabaya I/Pejabat yang ditunjuk);</p> <p>b. Kepala Pusat Standardisasi Sistem dan Kepatuhan terkait pelaksanaan kepatuhan SOP;</p> <p>c. Sekretaris BKIPM terkait administrasi, keuangan dan kepegawaian;</p> <p>d. Kepala BKIPM; dan</p> <p>e. Inspektur Jenderal</p>
5	Jumlah Pelaksana	<p>Jumlah pelaksana masing-masing jenis pelayanan, minimal sesuai ketentuan sebagai berikut:</p> <p>a. Pelayanan Penjaminan Kesehatan Ikan, Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (<i>Health Certificate for Fish and Fishery Products</i>) untuk Pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor) minimal 3 (tiga) orang;</p> <p>b. Pelayanan Penjaminan Kesehatan Ikan, Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan untuk Pengeluaran dari suatu Area ke Area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Domestik Keluar) minimal 3 (tiga) orang;</p> <p>c. Pelayanan Penjaminan Kesehatan Ikan, Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan untuk Pemasukan dari luar ke dalam Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Impor) minimal 3 (tiga) orang;</p> <p>d. Pelayanan Penjaminan Kesehatan Ikan, Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan untuk Pemasukan dari suatu Area ke Area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Domestik Masuk) minimal 3 (tiga) orang;</p> <p>e. Pelayanan Penjaminan Kelayakan Instalasi Karantina Ikan (IKI) Milik Pemerintah dan Pihak Lain minimal 8 (delapan) orang;</p> <p>f. Pelayanan Penerbitan Surat Persetujuan Muat (SPM) minimal 3 (tiga) orang;</p> <p>g. Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Lalu Lintas (SKLL) ikan dan produk perikanan (<i>Reference Letter for Movement Export of Fish and Fisheries Products</i>) minimal 3 (tiga) orang;</p> <p>h. Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Media Pembawa Lain (SKMPL) minimal 3 (tiga) orang;</p> <p>i. Pelayanan jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu dan keamanan hasil perikanan minimal 4 (empat) orang;</p> <p>Keterangan : Apabila kondisi ketersediaan petugas terbatas maka dapat dilakukan perangkapan tugas dalam penyelenggaraan pelayanan.</p>
6	Jaminan	Memastikan bahwa pelayanan yang diberikan:

	Pelayanan	<p>a. Sesuai dengan persyaratan, prosedur, waktu layanan, biaya, produk layanan dan pengelolaan pengaduan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya sesuai janji layanan;</p> <p>b. Bebas dari pungutan liar (pungli), gratifikasi dan KKN;</p> <p>c. Kepala Balai KIPM Surabaya I bertanggungjawab sebagai penjamin mutu layanan.</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>Penjaminan pelayanan keamanan dan keselamatan pelayanan meliputi:</p> <p>a. Layanan Kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan ekspor, impor, domestik keluar, dan domestik masuk:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Dokumen Tindakan Karantina diterbitkan oleh Instansi yang berwenang, dilengkapi logo, barcode dan nomor seri, serta ditandatangani oleh Pejabat Karantina yang berwenang; 2) Media pembawa dan/atau hasil perikanan telah dilakukan pemeriksaan fisik (kesesuaian jenis, jumlah dan/atau ukuran) diberi segel atau tanda pengaman karantina; 3) Hasil pengujian laboratorium diterbitkan oleh laboratorium yang kompeten dan terakreditasi ISO/IEC 17025:2017. <p>b. Layanan kelayakan Instalasi Karantina Ikan (IKI) milik pemerintah dan pihak lain :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Dokumen Sertifikat Instalasi Karantina Ikan diterbitkan oleh Instansi yang berwenang (BKIPM) setelah dilakukan evaluasi, inspeksi lapangan dan penilaian oleh tim penilai IKI (Instalasi Karantina Ikan) yang terdiri fungsional PHPI ahli yang kompeten <p>c. Layanan jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu dan keamanan hasil perikanan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Laporan Hasil Uji (LHU) Laboratorium berlaku valid, diterbitkan oleh laboratorium yang kompeten dan terakreditasi ISO/IEC 17025:2017
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>valuasi Kinerja Pelaksana secara umum berdasarkan atas:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Mekanisme pemberian reward and punishment petugas layanan (internal); b. Survei Kepuasan Masyarakat (4 (empat) kali dalam setahun/per triwulan) (eksternal); c. Audit internal ISO 9001:2015 (eksternal); dan d. Evaluasi kepatuhan penerapan standar pelayanan publik di UPT KIPM (internal)

BAB V PENUTUP

Standar Pelayanan Publik berfungsi sebagai pedoman dalam perencanaan, pelaksanaan, pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik di bidang karantina ikan, pengendalian mutu, dan keamanan hasil perikanan. Standar Pelayanan Publik akan menjadi pedoman di lingkup Balai KIPM Surabaya I maupun masyarakat pengguna layanan untuk memonitor dan mengevaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik agar berjalan secara prima, cepat, profesional dan berkeadilan.

Balai KIPM Surabaya I menetapkan Standar Pelayanan Publik tersebut untuk menjamin standarisasi kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Keberadaan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan hendaknya dapat memberikan kemudahan layanan, serta menjamin terselenggaranya pelayanan karantina ikan, pengendalian mutu, dan keamanan hasil perikanan dengan baik kepada setiap warga negara Indonesia tanpa diskriminasi.



Kepala Balai KIPM Surabaya I,

Suprayogi, S.Pi, M.P



BALAI KIPM SURABAYA I

Jl. Raya Bandara Ir. H. Juanda No. 23,
Sidoarjo 61254 – Jawa Timur
Telp. / Faks : 031-8688099