

**LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN IV TAHUN 2024**



**Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu
Hasil Kelautan dan Perikanan
Stasiun KIPM Batam**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. Error! Bookmark not defined.	
2. Hasil Pengolahan Data	13
3. Dokumentasi	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Stasiun KIPM Batam sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kepulauan Riau, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas

pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Stasiun KIPM Batam.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Unit Pelayanan Teknis Stasiun KIPM Batam;

5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat pada Triwulan IV tahun 2024 dilaksanakan oleh Stasiun KIPM Batam adalah pelaksanaan kegiatan survei terhadap bidang Pelayanan Sertifikasi Karantina Ikan dan Pengendalian Mutu Hasil Perikanan (Ekspor, Penerapan HACCP dan Pengujian) yang diisi oleh responden yang telah menerima pelayanan dari Stasiun KIPM Batam minimal 3 bulan terakhir dengan mengisi kuesioner secara online pada link : <https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/24>.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Stasiun KIPM Batam yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di Aplikasi Web Site SUSAN KKP <https://ptsp.kkp.go.id/skm/>. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Dalam melakukan penilaian Survei Kepuasan Masyarakat pada Triwulan IV tahun 2024 ini perlu dilakukan penentuan jumlah responden yang akan mengisi dilakukan pada awal bulan Oktober s/d akhir bulan Desember tahun 2024

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Oktober 2024	1
2.	Pengumpulan Data	Oktober - Desember 2024	90
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2024	3
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2024	3

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Stasiun KIPM Batam berdasarkan periode survei sebelumnya. Penentuan jumlah Responden berdasarkan pengguna jasa yang melakukan pengurusan sertifikat kesehatan ikan (*Health Certificate*) Ekspor dan UPI yang mempunyai sertifikat HACCP.



BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil rekapitulasi data yang telah diisi secara online melalui aplikasi Susan (Survei Kepuasan) oleh responden pada triwulan IV Tahun 2024 didapatkan sebanyak 19 (Sembilan Belas) responden yang telah mengisi data dengan baik dan data ini kemudian diolah serta dianalisis lebih lanjut.

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Stasiun KIPM Batam

Laporan SKM Resume

Home / Laporan / Rekapitulasi per UPP per Layanan

Data IKM Triwulan 4 2024 Submit

Data Rekap per UPP per Layanan Tw 4/2024

Download Data

10 entries per page Search...

Kd Es1	Nama UPP	Tahun	Tw	Nama Layanan	Jml Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	SKM
bkipm	Stasiun KIPM Batam	2024	4	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)	14	4,00	4,00	3,93	3,93	3,86	3,86	3,71	3,93	3,86	3,90	97,42
bkipm	Stasiun KIPM Batam	2024	4	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/ <i>Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)</i>	5	4,00	3,80	4,00	4,00	3,80	3,80	4,00	3,80	3,80	3,89	97,22

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Teknik analisis data nilai IKM dihitung dari nilai rata-rata tertimbang pada masing-masing unsur uraian pertanyaan dengan jenis data berupa data ordinal. Metode penghitungan angka indeks digunakan nilai rata-rata tertimbang dari masing-masing unsur pertanyaan dengan penghitungan rata-rata tertimbang.

Perbandingan mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Hasil penilaian responden pada 9 (sembilan) unsur pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Hasil Penilaian	Mutu
1	Persyaratan pelayanan	4	Sangat Baik
2	Prosedur pelayanan (Kemudahan Prosedur)	3,90	Sangat Baik
3	Waktu penyelesaian pelayanan	3,96	Sangat Baik
4	Biaya / Tarif pelayanan (Kesesuaian Biaya)	3,82	Sangat Baik
5	Produk spesifikasi jenis layanan (Kesesuaian Produk)	3,82	Sangat Baik
6	Kompetensi pelaksana (Kecepatan Respon)	3,82	Sangat Baik
7	Perilaku pelaksana (Kemampuan Petugas)	3,85	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan (Kualitas Isi/Saran)	3,86	Sangat Baik
9	Sarana dan prasarana (Layanan Konsultasi)	3,82	Sangat Baik

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Sarana dan prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,82. Selanjutnya Produk spesifikasi jenis layanan, Kompetensi pelaksana dan Biaya / Tarif pelayanan yang mendapatkan nilai yang sama.
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Persyaratan dengan nilai 4, sedangkan waktu penyelesaian , Sistem mekanisme dan prosedur, dan Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Pelayanan online tidak mudah dimengerti”.
- “Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan cepat, senyum dan ramah”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Semua Pelayanan sudah dilakukan secara online. Namun masih ada kendala pada gangguan jaringan sehingga aplikasi permohonan susah di akses.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 2 bulan), jangka menengah (lebih dari 1 bulan, kurang dari 3 minggu), atau jangka panjang (lebih dari 2 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu/ Minggu				Penanggung Jawab
			I	II	III	IV	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"	√	√	√		Bagian Humas
		Penambahan loket layanan online				√	...
2	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√			...
		Simplifikasi proses bisnis			√	√	...
3	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>				√	...

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Stasiun KIPM Batam dapat dilihat melalui tabel berikut :

Perbandingan hasil penilaian responden pada 9 (sembilan) unsur pelayanan.

No.	Unsur Pelayanan	Hasil Penilaian Triwulan III 2024	Hasil Penilaian Triwulan IV 2024
1	Persyaratan pelayanan	3,96 (SB)	4,00 (SB)
2	Prosedur pelayanan (Kemudahan Prosedur)	3,98 (SB)	3,90 (SB)
3	Waktu penyelesaian pelayanan	3,98 (SB)	3,96(SB)
4	Biaya / Tarif pelayanan (Kesesuaian Biaya)	3,98 (SB)	3,96 (SB)
5	Produk spesifikasi jenis layanan (Kesesuaian Produk)	3,98 (SB)	3,83 (SB)
6	Kompetensi pelaksana (Kecepatan Respon)	3,82 (SB)	3,83 (SB)
7	Perilaku pelaksana (Kemampuan Petugas)	3,85 (SB)	3,86 (SB)
8	Penanganan Pengaduan (Kualitas Isi/Saran)	3,95 (SB)	3,86 (SB)
9	Sarana dan prasarana (Layanan Konsultasi)	3,86 (SB)	3,83 (SB)
Total rata - rata		3,92	3,89

Pada Triwulan III tahun 2024 dan TW IV tahun 2024 Hasil survey menunjukkan bahwa nilai tertinggi, terdapat pada unsur **Persyaratan pelayanan**,. Untuk seluruh unsur pelayanan dibandingkan dengan triwulan III tahun 2024, pada triwulan IV 2024 mengalami konsistensi Peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di Stasiun KIPM Batam.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada triwulan IV mulai Oktober hingga Desember 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Stasiun KIPM Batam, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 97,37 dan mengalami peningkatan dari semester sebelumnya dengan nilai SKM 97.17.
- Dengan adanya perubahan Organisasi mempengaruhi jumlah responden SKM.

Batam, 31 Desember 2024

Kepala SKIPM Batam



M Darwin Syah Putra, S.Pi, M.Si

LAMPIRAN

Kuisisioner

Daftar Pertanyaan

Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **keesuaian pernyataan** pelayanan yang harus dipenuhi dengan pernyataan pelayanan yang diinformasikan?
(Apakah anda tidak terganggu/terselesaikan dalam melakukan prosedur pelayanan tersebut melalui PPT/MS/CD yang tersedia di unit kerja BPHK)

- 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

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 **kecepatan respon** (membuka halaman, koneksi, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi sistem pelayanan yang diberikan?

- Sangat Cepat
- Cepat
- Kurang cepat
- Lambat

7. Bagaimana **kemudahan dalam penggunaan fitur** pada aplikasi sistem layanan?

- Sangat Mudah
- Mudah
- Kurang mudah
- Tidak mudah

8. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **layanan konsultasi dan pengakuan** yang tersedia (cara pengakuan/kebutuhan mengadakan konsultasi)?

- Sangat baik
- Baik
- Kurang baik
- Tidak baik

9. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kuantitas informasi** dari aplikasi sistem layanan?

- Sangat baik
- Baik
- Kurang baik
- Tidak baik

Kesimpulan

Apakah petugas telah memberikan pelayanan secara prima **olihap, ketepatan dan penangilan**:

Ya
Tidak

Kode dan Saran

*1 Harus dibayar minimal 3 juta

Subtotal Data

*Tipekan pola saat mengisi nomor telepon: **0815-5555-5555**

Laporan SKM Resume

Home / Laporan / Rekapitulasi per UPP per Layanan

Data IKM

Triwulan 4

2024

Subtotal

Data Rekap per UPP per Layanan Tw 4/2024

Download Data

10 entries per page

Search...

Kd Est	Nama UPP	Tahun	Tw	Nama Layanan	Jml Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	SKM
01000	Stasiun KPM Batam	2024	4	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengakuan dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (IKM)	14	4.00	4.00	3.93	3.93	3.86	3.86	3.71	3.63	3.86	3.90	97.42
01000	Stasiun KPM Batam	2024	4	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Watered Analysis and Control Point (PMMT/ HACCP)	5	4.00	3.80	4.00	4.00	3.80	3.80	4.00	3.80	3.80	3.80	97.22

Showing 1 to 2 of 2 entries

Download Data

No	Kd	Estasi	Tahun	Tw	IC/CL	Nama UPP	Nama Layanan	Isk	Isk2	Isk3	Isk4	Isk5	Isk6	Isk7	Isk8	Isk9	Isk10	Isk11	Isk12	Isk13	Isk14	Isk15	Isk16	Isk17	Isk18	Isk19	Isk20	Isk21	Isk22	Isk23	Isk24	Isk25	Isk26	Isk27	Isk28	Isk29	Isk30	Isk31	Isk32	Isk33	Isk34	Isk35	Isk36	Isk37	Isk38	Isk39	Isk40	Isk41	Isk42	Isk43	Isk44	Isk45	Isk46	Isk47	Isk48	Isk49	Isk50	Isk51	Isk52	Isk53	Isk54	Isk55	Isk56	Isk57	Isk58	Isk59	Isk60	Isk61	Isk62	Isk63	Isk64	Isk65	Isk66	Isk67	Isk68	Isk69	Isk70	Isk71	Isk72	Isk73	Isk74	Isk75	Isk76	Isk77	Isk78	Isk79	Isk80	Isk81	Isk82	Isk83	Isk84	Isk85	Isk86	Isk87	Isk88	Isk89	Isk90	Isk91	Isk92	Isk93	Isk94	Isk95	Isk96	Isk97	Isk98	Isk99	Isk100	Isk101	Isk102	Isk103	Isk104	Isk105	Isk106	Isk107	Isk108	Isk109	Isk110	Isk111	Isk112	Isk113	Isk114	Isk115	Isk116	Isk117	Isk118	Isk119	Isk120	Isk121	Isk122	Isk123	Isk124	Isk125	Isk126	Isk127	Isk128	Isk129	Isk130	Isk131	Isk132	Isk133	Isk134	Isk135	Isk136	Isk137	Isk138	Isk139	Isk140	Isk141	Isk142	Isk143	Isk144	Isk145	Isk146	Isk147	Isk148	Isk149	Isk150	Isk151	Isk152	Isk153	Isk154	Isk155	Isk156	Isk157	Isk158	Isk159	Isk160	Isk161	Isk162	Isk163	Isk164	Isk165	Isk166	Isk167	Isk168	Isk169	Isk170	Isk171	Isk172	Isk173	Isk174	Isk175	Isk176	Isk177	Isk178	Isk179	Isk180	Isk181	Isk182	Isk183	Isk184	Isk185	Isk186	Isk187	Isk188	Isk189	Isk190	Isk191	Isk192	Isk193	Isk194	Isk195	Isk196	Isk197	Isk198	Isk199	Isk200	Isk201	Isk202	Isk203	Isk204	Isk205	Isk206	Isk207	Isk208	Isk209	Isk210	Isk211	Isk212	Isk213	Isk214	Isk215	Isk216	Isk217	Isk218	Isk219	Isk220	Isk221	Isk222	Isk223	Isk224	Isk225	Isk226	Isk227	Isk228	Isk229	Isk230	Isk231	Isk232	Isk233	Isk234	Isk235	Isk236	Isk237	Isk238	Isk239	Isk240	Isk241	Isk242	Isk243	Isk244	Isk245	Isk246	Isk247	Isk248	Isk249	Isk250	Isk251	Isk252	Isk253	Isk254	Isk255	Isk256	Isk257	Isk258	Isk259	Isk260	Isk261	Isk262	Isk263	Isk264	Isk265	Isk266	Isk267	Isk268	Isk269	Isk270	Isk271	Isk272	Isk273	Isk274	Isk275	Isk276	Isk277	Isk278	Isk279	Isk280	Isk281	Isk282	Isk283	Isk284	Isk285	Isk286	Isk287	Isk288	Isk289	Isk290	Isk291	Isk292	Isk293	Isk294	Isk295	Isk296	Isk297	Isk298	Isk299	Isk300	Isk301	Isk302	Isk303	Isk304	Isk305	Isk306	Isk307	Isk308	Isk309	Isk310	Isk311	Isk312	Isk313	Isk314	Isk315	Isk316	Isk317	Isk318	Isk319	Isk320	Isk321	Isk322	Isk323	Isk324	Isk325	Isk326	Isk327	Isk328	Isk329	Isk330	Isk331	Isk332	Isk333	Isk334	Isk335	Isk336	Isk337	Isk338	Isk339	Isk340	Isk341	Isk342	Isk343	Isk344	Isk345	Isk346	Isk347	Isk348	Isk349	Isk350	Isk351	Isk352	Isk353	Isk354	Isk355	Isk356	Isk357	Isk358	Isk359	Isk360	Isk361	Isk362	Isk363	Isk364	Isk365	Isk366	Isk367	Isk368	Isk369	Isk370	Isk371	Isk372	Isk373	Isk374	Isk375	Isk376	Isk377	Isk378	Isk379	Isk380	Isk381	Isk382	Isk383	Isk384	Isk385	Isk386	Isk387	Isk388	Isk389	Isk390	Isk391	Isk392	Isk393	Isk394	Isk395	Isk396	Isk397	Isk398	Isk399	Isk400	Isk401	Isk402	Isk403	Isk404	Isk405	Isk406	Isk407	Isk408	Isk409	Isk410	Isk411	Isk412	Isk413	Isk414	Isk415	Isk416	Isk417	Isk418	Isk419	Isk420	Isk421	Isk422	Isk423	Isk424	Isk425	Isk426	Isk427	Isk428	Isk429	Isk430	Isk431	Isk432	Isk433	Isk434	Isk435	Isk436	Isk437	Isk438	Isk439	Isk440	Isk441	Isk442	Isk443	Isk444	Isk445	Isk446	Isk447	Isk448	Isk449	Isk450	Isk451	Isk452	Isk453	Isk454	Isk455	Isk456	Isk457	Isk458	Isk459	Isk460	Isk461	Isk462	Isk463	Isk464	Isk465	Isk466	Isk467	Isk468	Isk469	Isk470	Isk471	Isk472	Isk473	Isk474	Isk475	Isk476	Isk477	Isk478	Isk479	Isk480	Isk481	Isk482	Isk483	Isk484	Isk485	Isk486	Isk487	Isk488	Isk489	Isk490	Isk491	Isk492	Isk493	Isk494	Isk495	Isk496	Isk497	Isk498	Isk499	Isk500	Isk501	Isk502	Isk503	Isk504	Isk505	Isk506	Isk507	Isk508	Isk509	Isk510	Isk511	Isk512	Isk513	Isk514	Isk515	Isk516	Isk517	Isk518	Isk519	Isk520	Isk521	Isk522	Isk523	Isk524	Isk525	Isk526	Isk527	Isk528	Isk529	Isk530	Isk531	Isk532	Isk533	Isk534	Isk535	Isk536	Isk537	Isk538	Isk539	Isk540	Isk541	Isk542	Isk543	Isk544	Isk545	Isk546	Isk547	Isk548	Isk549	Isk550	Isk551	Isk552	Isk553	Isk554	Isk555	Isk556	Isk557	Isk558	Isk559	Isk560	Isk561	Isk562	Isk563	Isk564	Isk565	Isk566	Isk567	Isk568	Isk569	Isk570	Isk571	Isk572	Isk573	Isk574	Isk575	Isk576	Isk577	Isk578	Isk579	Isk580	Isk581	Isk582	Isk583	Isk584	Isk585	Isk586	Isk587	Isk588	Isk589	Isk590	Isk591	Isk592	Isk593	Isk594	Isk595	Isk596	Isk597	Isk598	Isk599	Isk600	Isk601	Isk602	Isk603	Isk604	Isk605	Isk606	Isk607	Isk608	Isk609	Isk610	Isk611	Isk612	Isk613	Isk614	Isk615	Isk616	Isk617	Isk618	Isk619	Isk620	Isk621	Isk622	Isk623	Isk624	Isk625	Isk626	Isk627	Isk628	Isk629	Isk630	Isk631	Isk632	Isk633	Isk634	Isk635	Isk636	Isk637	Isk638	Isk639	Isk640	Isk641	Isk642	Isk643	Isk644	Isk645	Isk646	Isk647	Isk648	Isk649	Isk650	Isk651	Isk652	Isk653	Isk654	Isk655	Isk656	Isk657	Isk658	Isk659	Isk660	Isk661	Isk662	Isk663	Isk664	Isk665	Isk666	Isk667	Isk668	Isk669	Isk670	Isk671	Isk672	Isk673	Isk674	Isk675	Isk676	Isk677	Isk678	Isk679	Isk680	Isk681	Isk682	Isk683	Isk684	Isk685	Isk686	Isk687	Isk688	Isk689	Isk690	Isk691	Isk692	Isk693	Isk694	Isk695	Isk696	Isk697	Isk698	Isk699	Isk700	Isk701	Isk702	Isk703	Isk704	Isk705	Isk706	Isk707	Isk708	Isk709	Isk710	Isk711	Isk712	Isk713	Isk714	Isk715	Isk716	Isk717	Isk718	Isk719	Isk720	Isk721	Isk722	Isk723	Isk724	Isk725	Isk726	Isk727	Isk728	Isk729	Isk730	Isk731	Isk732	Isk733	Isk734	Isk735	Isk736	Isk737	Isk738	Isk739	Isk740	Isk741	Isk742	Isk743	Isk744	Isk745	Isk746	Isk747	Isk748	Isk749	Isk750	Isk751	Isk752	Isk753	Isk754	Isk755	Isk756	Isk757	Isk758	Isk759	Isk760	Isk761	Isk762	Isk763	Isk764	Isk765	Isk766	Isk767	Isk768	Isk769	Isk770	Isk771	Isk772	Isk773	Isk774	Isk775	Isk776	Isk777	Isk778	Isk779	Isk780	Isk781	Isk782	Isk783	Isk784	Isk785	Isk786	Isk787	Isk788	Isk789	Isk790	Isk791	Isk792	Isk793	Isk794	Isk795	Isk796	Isk797	Isk798	Isk799	Isk800	Isk801	Isk802	Isk803	Isk804	Isk805	Isk806	Isk807	Isk808	Isk809	Isk810	Isk811	Isk812	Isk813	Isk814	Isk815	Isk816	Isk817	Isk818	Isk819	Isk820	Isk821	Isk822	Isk823	Isk824	Isk825	Isk826	Isk827	Isk828	Isk829	Isk830	Isk831	Isk832	Isk833	Isk834	Isk835	Isk836	Isk837	Isk838	Isk839	Isk840	Isk841	Isk842	Isk843	Isk844	Isk845	Isk846	Isk847	Isk848	Isk849	Isk850	Isk851	Isk852	Isk853	Isk854	Isk855	Isk856	Isk857	Isk858	Isk859	Isk860	Isk861	Isk862	Isk863	Isk864	Isk865	Isk866	Isk867	Isk868	Isk869	Isk870	Isk871	Isk872	Isk873	Isk874	Isk875	Isk876	Isk877	Isk878	Isk879	Isk880	Isk881	Isk882	Isk883	Isk884	Isk885	Isk886	Isk887	Isk888	Isk889	Isk890	Isk891	Isk892	Isk893	Isk894	Isk895	Isk896	Isk897	Isk898	Isk899	Isk900	Isk901	Isk902	Isk903	Isk904	Isk905	Isk906	Isk907	Isk908	Isk909	Isk910	Isk911	Isk912	Isk913	Isk914	Isk915	Isk916	Isk917	Isk918	Isk919	Isk920	Isk921	Isk922	Isk923	Isk924	Isk925	Isk926	Isk927	Isk928	Isk929	Isk930	Isk931	Isk932	Isk933	Isk934	Isk935	Isk936	Isk937	Isk938	Isk939	Isk940	Isk941	Isk942	Isk943	Isk944	Isk945	Isk946	Isk947	Isk948	Isk949	Isk950	Isk951	Isk952	Isk953	Isk954	Isk955	Isk956	Isk957	Isk958	Isk959	Isk960	Isk961	Isk962	Isk963
----	----	--------	-------	----	-------	----------	--------------	-----	------	------	------	------	------	------	------	------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------

Dokumentasi terkait pelaksanaan SKM

