

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN 1 TAHUN 2024



BALAI KAWASAN KONSERVASI PERAIRAN NASIONAL KUPANG
DIREKTORAT JENDERAL PENGELOLAAN KELAUTAN DAN RUANG LAUT
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
TAHUN 2024

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, Tuhan Semesta Alam, yang selalu memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan penyusunan laporan kegiatan "Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan 1 2024". Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungannya dalam pelaksanaan kegiatan maupun penyusunan laporan ini.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih terdapat kekurangan dan keterbatasan sehingga kami harapkan adanya saran dan masukan untuk perbaikan selanjutnya. Semoga laporan ini dapat bermanfaat.



Kupang, 22 April 2024
Kepala BKKPN Kupang

Imam Fauzi

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	iii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	3
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).....	8
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	13
KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	12
1. Kuesioner	1
2. Hasil Olah Data SKM	2
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM.....	3
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	4

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional (BKKPN) Kupang sebagai UPT Direktorat Jenderal Pengelolaan Kelautan dan Ruang Laut, Kementerian Kelautan dan Perikanan memiliki tugas dalam pemanfaatan kawasan konservasi perairan, sesuai dengan penerapan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 47/PERMEN-KP/2016 tentang Pemanfaatan Kawasan Konservasi Perairan, salah satunya adalah pengelolaan pemanfaatan kawasan konservasi dan memberikan pelayanan masyarakat dalam penerbitan karcis masuk ataupun tanda masuk dalam berkegiatan kawasan konservasi perairan. Dalam pengelolaan tersebut, dilakukan berbagai macam kegiatan salah satunya ialah pemantauan kinerja pelayanan pada berbagai jenis layanan yang ada di lingkup BKKPN Kupang.

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 mengamankan 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 Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional (BKKPN) Kupang sebagai salah satu penyedia layanan publik di lingkup Kementerian Kelautan dan Perikanan, 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 tetap maksimal. Dengan terjaganya kualitas pelayanan maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak yang dimiliki 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.
- Peraturan Pemerintah Nomor 85 Tahun 2021 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Kelautan dan Perikanan
- Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 47 Tahun 2016 tentang Pemanfaatan Kawasan Konservasi Perairan
- Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2022 Tentang Nama Layanan Publik dan Produk Layanan Publik Di Lingkungan Kementerian Kelautan Dan Perikanan

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 yang telah diberikan oleh Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional (BKKPN) Kupang.

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 lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
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 dilakukan secara mandiri pada Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional Kupang dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional Kupang adalah tim yang tertera dalam sesuai surat tugas “Susunan Tim Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi (WBK)/Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani (WBBM) Di Lingkungan Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional (BKKPN) Kupang” Kelompok Kerja ke-6, Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan nomor : B.357/BKKPN/KP.440/III/2024 pada Kegiatan pembangunan zona integritas menuju wilayah bebas dari korupsi (WBK)/wilayah birokrasi bersih dan melayani (WBBM) di lingkungan Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional (BKKPN) Kupang Tahun 2024.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data untuk pelaksanaan SKM menggunakan Tools Survei Kepuasan Masyarakat Kementerian Kelautan dan Perikanan, Susan KKP <https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/93>, yang disebarkan 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 Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional Kupang, 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 wilayah kerja Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional Kupang pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri secara langsung ataupun online sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan di laman Tools Survei Kepuasan Masyarakat Kementerian Kelautan dan Perikanan, Susan KKP. Dengan cara ini, penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik. Pada triwulan 1 ini dilakukan dalam jangka waktu periode Januari hingga Maret, Tahun 2024. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	8
2.	Pengumpulan Data	Januari-Maret 2024	90
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	April 2024	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	April 2024	10

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional Kupang berdasarkan periode survei yang akan dinilai (Januari - Maret). Jika mengacu dari perkiraan jumlah penerima layanan pada periode Januari - Maret Tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional Kupang dalam kurun waktu periode tersebut adalah sebanyak 4152 orang. Selanjutnya, responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Akan tetapi, jumlah penerima layanan pada Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional Kupang tidak semuanya mendapatkan pelayanan secara langsung. Pengajuan permohonan sebagian besar diajukan oleh penyedia jasa/operator kegiatan. Selain itu, pengisian survei ini bersifat sukarela sehingga jumlah sampel responden tidak dapat memenuhi jumlah populasi pada tabel sampel dari Krejcie and Morgan.

Jenis layanan yang dimiliki oleh Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional Kupang adalah Karcis Masuk Pariwisata Kawasan Konservasi, Tanda Masuk Kawasan Konservasi untuk Kegiatan Pendidikan, dan Tanda Masuk Kawasan Konservasi untuk Kegiatan Penelitian. Seperti manajemen layanan di berbagai lokasi pariwisata, pemanfaat wisata di kawasan konservasi biasanya sudah dalam bentuk grup dan hanya satu orang yang melakukan akses layanan. Oleh karena itu, meskipun jumlah penerima layanan pariwisata yang tercatat di Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional Kupang tinggi namun tidak seluruhnya secara sukarela berkenan dapat mengisi survei kepuasan masyarakat.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 43 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

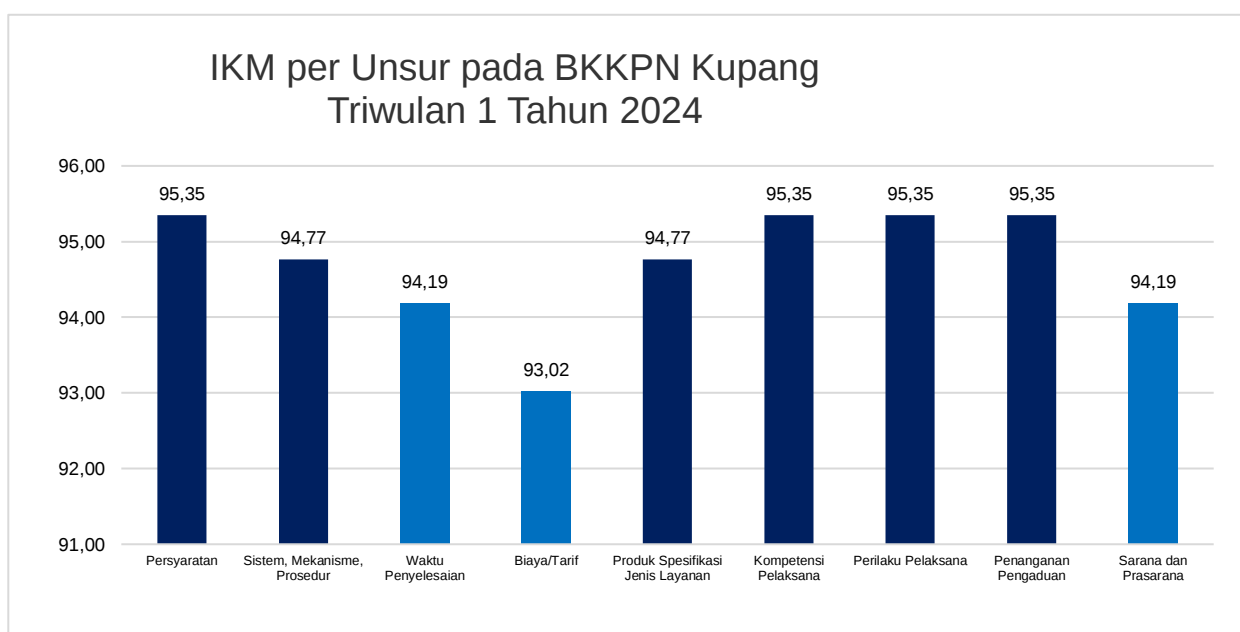
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE (%)
1	JENIS KELAMIN	LAKI	17	39,53
		PEREMPUAN	28	65,12
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	-	-
		SLTP	-	-
		SLTA	1	2,33
		DIII	32	74,42
		SI	10	23,26
		S2	-	-
3	PEKERJAAN	PNS	1	2,33
		WIRSAUSAHA	-	-
		SWASTA	4	9,30
		PELAKU USAHA	-	-
		PELAJAR	38	88,37
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN PARIWISATA	13	30,23
		LAYANAN PENDIDIKA	3	6,98
		LAINNYA PENELITIAN	27	62,79

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

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	95,35	94,77	94,19	93,02	94,77	95,35	95,35	95,35	94,19
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	94,70 (A atau Sangat Baik)								



Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur.

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur Biaya Tarif, Waktu Penyelesaian, dan Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah dengan nilai masing-masing 93.02, 94.19, dan 94.19. Mengacu pada hal tersebut, akan dilakukan tindak lanjut untuk peningkatan kualitas pelayanan. Seluruh unsur memiliki kategori nilai yang sama, yakni A atau Sangat Baik.
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan. Unsur tersebut mendapatkan nilai tertinggi dengan nilai 95.35 dengan kategori Sangat Baik.

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 :

- “web nya kurang memadai. Lebih bagus ada step by step nya (modul untuk yg awam). Beberapa kali input error, ternyata file nya tidak boleh lebih dr 1MB, sedangkan yg diupload JPEG otomatis file nya pasti besar. Harusnya bisa difasilitasi dg form excel jadi bisa langsung upload document. Bolak balik convert dr pdf ke jpeg, kemudian resize memakan waktu sekali. Semoga kedepannya lebih baik”.
- “Pembayaran lewat Mbanking BCA agar bisa dipermudah”.
- “Tetap melibatkan masyarakat lokal untuk membantu menjaga kawasan tersebut”.

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

- Secara keseluruhan, BKKPN Kupang mendapatkan nilai IKM dengan kategori sangat baik di semua aspek unsur pelayanan pada Triwulan 1 Tahun 2024.
- Demi mempertahankan kualitas pelayanan dan sejalan dengan saran/kritik yang diberikan, maka BKKPN Kupang akan tetap melakukan upaya perbaikan khususnya pada tiga aspek terendah sehingga kualitas pelayanan dapat tetap pada kualitas kategori Sangat Baik di Tahun 2024.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

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

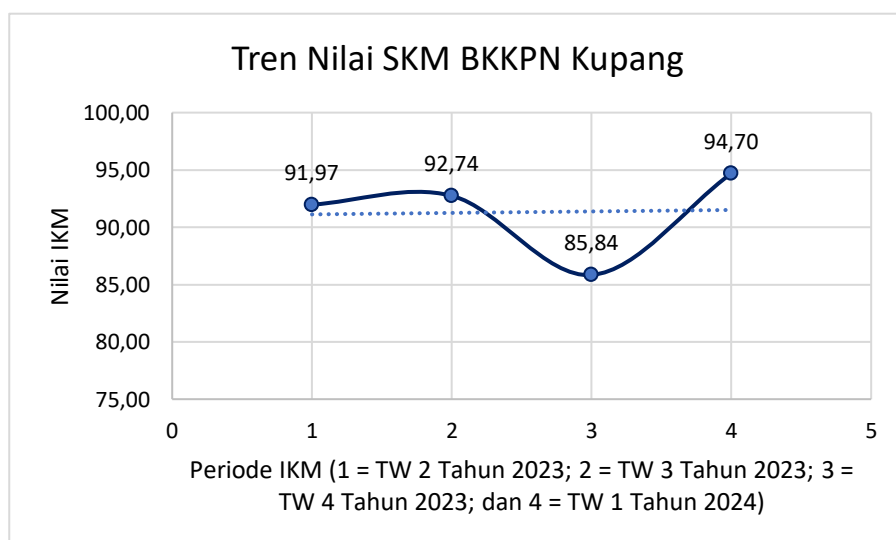
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui diskusi internal Tim Pelayanan bagian Survei Kepuasan Masyarakat pada April 2024. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek 1 hingga 3 bulan. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			2023		2024		
			TW III	TW IV	TW I	TW II	
1	Kompetensi Pelaksana	Pembuatan FAQ (Frequently Asked Questions) dalam bahasa asing	V				Tim Pelayanan BKKPN Kupang
2	Kompetensi pelaksana	Pelatihan peningkatan kompetensi pelaksana pelayanan		V			Tim Pelayanan BKKPN Kupang
3	Perilaku Pelaksana	Pelatihan peningkatan perilaku pelaksana pelayanan		V			Tim Pelayanan BKKPN Kupang
4	Penanganan Pengaduan	Pelatihan peningkatan penanganan pengaduan		V			Tim Pelayanan BKKPN Kupang
5	Biaya tarif	Rapat koordinasi untuk tindak lanjut keluhan biaya tarif yang diterapkan			V		Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
6	Kompetensi Pelaksana	Rapat koordinasi terkait upaya peningkatan kompetensi pelaksana			V		Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
7	Sarana dan Prasarana	Rapat koordinasi dengan bagian tata usaha terkait langkah peningkatan sarana dan prasarana			V		Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
8	Biaya tarif	Memasukan materi diskusi biaya tarif pada Forum Konsultasi Publik Sosialisasi & Reviu Standar Pelayanan Publik 2024				V	Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			2023		2024		
			TW III	TW IV	TW I	TW II	
9	Waktu Penyelesaian	Memasukan materi diskusi waktu penyeleseian pada Forum Konsultasi Publik Sosialisasi & Reviu Standar Pelayanan Publik 2024				V	Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
10	Sarana dan Prasarana	Melaksanakan survei peningkatan kualitas pelayanan terhadap sarana dan prasarana di lingkup BKKPN Kupang melalui <i>googleform</i> Evaluasi Petugas Pelayanan Publik Lingkup Balai KKPN Kupang Tahun 2024				V	Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

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 telah 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 Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional Kupang dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari triwulan 2 Tahun 2023 hingga triwulan 1 di Tahun 2024 pada Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional Kupang.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Maret Tahun 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional (BKKPN) Kupang dalam satu tahun secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang berubah-ubah, dimulai dengan kategori sangat baik di triwulan 2 dan 3 di Tahun 2023, hingga menurun di triwulan ke 4 dengan kategori baik, namun kembali naik pada triwulan 1 di Tahun 2024 dengan nilai 94,70 yang berkategori sangat baik. Dengan berubahnya nilai SKM setiap triwulan, BKKPN Kupang akan terus berupaya meningkatkan dan menjaga kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dari waktu ke waktu, Triwulan 2 Tahun 2023 hingga Triwulan 1 Tahun 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan dari survei kepuasan masyarakat Triwulan ke 1 Tahun 2024 yaitu Biaya Tarif, Waktu Penyelesaian, dan Sarana dan Prasarana.
- Sedangkan unsur pelayanan dengan nilai tertinggi ialah Penanganan Pengaduan dengan nilai 95.35.

Kota Kupang, 22 April 2024

Kepala Balai Kawasan Konservasi Perairan

Nasional Kupang



(Muham Fauzi, S.S., M.Eng)

NIP. 197508302005021001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Survey Kepuasan Masyarakat Unit : Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional (BKKPN) Kupang

Data Layanan

Pilih Layanan

- ☐ Karcis Masuk Pariwisata Kawasan Konservasi
- ☐ Tanda Masuk Kawasan Konservasi untuk Kegiatan Penelitian
- ☐ Tanda Masuk Kawasan Konservasi untuk Kegiatan Pendidikan

Data Responden

Waktu Survey

24-Apr-2024 16:11

Nama

Jenis Usaha

- ☐ Pelaku Usaha KKP
- ☐ Pegawai Swasta
- ☐ Wirasaha Non KKP
- ☐ Pelajar / Mahasiswa

Pertanyaan

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

(In a scale, how suited the requirements and the types of services)

- ☐ Sangat sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Kurang sesuai
- ☐ Tidak sesuai

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

(In a scale, was the service requirements easy)

- ☐ Sangat Mudah
- ☐ Mudah
- ☐ Kurang mudah
- ☐ Tidak mudah

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

(In a scale, was the duration of the service fast)

- ☐ Sangat sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Kurang sesuai
- ☐ Tidak sesuai

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

(In a scale, was the cost based on its regulation)

- ☐ Sangat sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Kurang sesuai
- ☐ Tidak sesuai

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

(In a scale, Was the quality of the service good and suited on its regulation)

☐ Sangat sesuai
☐ Sesuai
☐ Kurang sesuai
☐ Tidak sesuai

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

(In a scale, how was the staff's competency when giving services)

☐ Sangat Cepat
☐ Cepat
☐ Kurang cepat
☐ Lambat

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

(In a scale, how was the staff's courtesy)

☐ Sangat Mudah
☐ Mudah
☐ Kurang mudah
☐ Tidak mudah

8. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kualitas isi/konten** dari aplikasi sistem layanan?

(In a scale, how was our service facilities)

☐ 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)?

(In a scale, how was the online and offline complaint facilities)

☐ 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

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

2. Hasil Olah Data SKM

Susan KKP

Dashboard

Mapping Data

Laporan

Data Detail

Rekap per UPP per Unsur

Rekap SKM per Layanan

Rekap SKM per UPP

Rekap SKM per Eselon

Upload Laporan Monev

PAGES

Download

Profile

Logout

Data IKM

Triwulan 1

2024

Submit

Data Rekap per UPP per Layanan Tw 1/2024

Download Data

10

entries per page

Search...

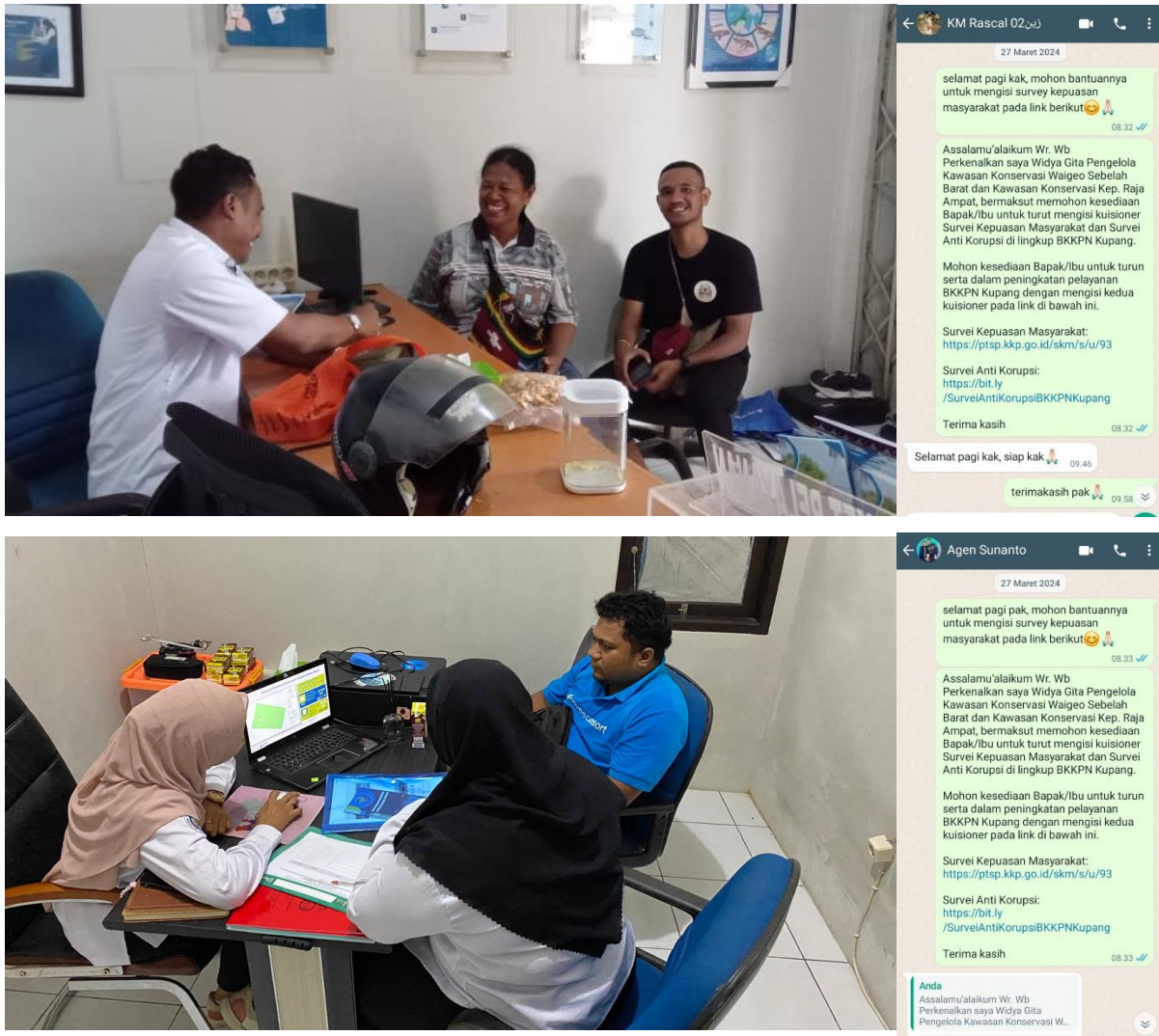
Kd Es1	Nama UPP	Tahun	Tw	Nama Layanan	Jml Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	SKM
djprl	Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional (BKKPN) Kupang	2024	1	Karcis Masuk Pariwisata Kawasan Konservasi	13	3.69	3.62	3.54	3.62	3.62	3.77	3.69	3.62	3.54	3.63	90.81
djprl	Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional (BKKPN) Kupang	2024	1	Tanda Masuk Kawasan Konservasi untuk Kegiatan Pendidikan	3	3.67	4.00	3.67	3.67	4.00	3.67	4.00	4.00	4.00	3.85	96.30
djprl	Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional (BKKPN) Kupang	2024	1	Tanda Masuk Kawasan Konservasi untuk Kegiatan Penelitian	27	3.89	3.85	3.89	3.78	3.85	3.85	3.85	3.89	3.85	3.86	96.40

Showing 1 to 3 of 3 entries

Download Data

2

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan 4
Periode 2023**



**Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional Kupang
Kementerian Kelautan dan Perikanan
2024**

BAB I

PENDAHULUAN

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.

Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional (BKKPN) Kupang sebagai UPT Direktorat Jenderal Pengelolaan Kelautan dan Ruang Laut, Kementerian Kelautan dan Perikanan memiliki tugas dalam pemanfaatan kawasan konservasi perairan, sesuai dengan penerapan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 47/PERMEN-KP/2016 tentang Pemanfaatan Kawasan Konservasi Perairan, salah satunya adalah pengelolaan pemanfaatan kawasan konservasi dan memberikan pelayanan masyarakat dalam penerbitan karcis masuk ataupun tanda masuk dalam berkegiatan kawasan konservasi perairan. Dalam pengelolaan tersebut, dilakukan berbagai macam kegiatan salah satunya ialah pemantauan kinerja pelayanan pada berbagai jenis layanan yang ada di lingkup BKKPN Kupang guna meningkatkan ataupun mempertahankan kualitas pelayanan BKKPN Kupang.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional (BKKPN) Kupang sebagai salah satu penyedia layanan publik di lingkup Kementerian Kelautan dan Perikanan, 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. Analisa perlu dibuatkan dan direncanakan untuk langkah tindak lanjut yang akan dilakukan.

Rencana tindak lanjut perbaikan dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling buruk hasilnya. Penentuan perbaikan harus direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). 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. Agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, laporan tindak lanjut ini disusun sebagai bukti upaya peningkatan ataupun mempertahankan kualitas pelayanan di lingkup BKKPN Kupang.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh BKKPN Kupang Triwulan 4 Periode Oktober - Desember menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Triwulan 4, Periode Oktober – Desember 2023

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	87,80	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	87,20	B
3	Waktu Penyelesaian	86,58	B
4	Biaya/Tarif	85,38	B
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	85,98	B
6	Kompetensi Pelaksana	82,33	B
7	Perilaku Pelaksana	86,58	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	86,58	B
9	Sarana dan Prasarana	84,15	B

Berdasarkan data nilai yang didapat, ditemukan unsur yang memerlukan tindak lanjut karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari unsur tersebut dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			2023			2024	
			TW 2	TW 3	TW 4	TW 1	
1	Tarif	Sosialisasi terkait adanya pilihan tariff wisatawan tahunan melalui sosmed	V				Satuan kerja Lombok utara
2	Kompetensi Pelaksana	Pembuatan FAQ (Frequently Asked Questions) dalam bahasa asing		V			Tim Pelayanan BKKPN Kupang
3	Kompetensi pelaksana	Pelatihan peningkatan kompetensi pelaksana pelayanan			V		Tim Pelayanan BKKPN Kupang
4	Perilaku Pelaksana	Pelatihan peningkatan perilaku pelaksana pelayanan			V		Tim Pelayanan BKKPN Kupang
5	Penanganan Pengaduan	Pelatihan peningkatan penanganan pengaduan			V		Tim Pelayanan BKKPN Kupang
6	Biaya tarif	Rapat koordinasi untuk tindak lanjut keluhan biaya tarif yang diterapkan				V	Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
7	Kompetensi pelaksana	Rapat koordinasi terkait upaya peningkatan kompetensi pelaksana				V	Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
8	Sarana dan prasarana	Rapat koordinasi dengan bagian tata usaha terkait langkah peningkatan sarana dan prasarana				V	Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

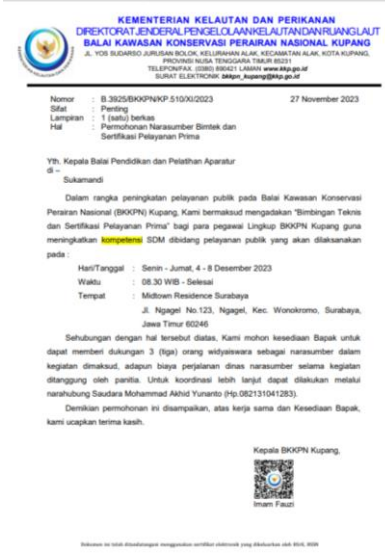
BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Pembuatan FAQ (Frequently Asked Questions) dalam bahasa asing	Sudah (11 Agustus 2023)	Dilakukan penyusunan Frequently Asked Question (FAQ) Pelayanan Publik Penerbitan Karcis Masuk Kawasan Konservasi. Pembuatan FAQ ini bertujuan untuk memberikan panduan serta membantu petugas pelayanan publik di lapangan dalam memberikan penjelasan terkait penerbitan karcis masuk kawasan konservasi kepada pengguna layanan. Dokumen yang disusun diharapkan dapat memberikan panduan dan acuan dalam kegiatan pelayanan publik di BKKPN Kupang		Rendahnya respon pengumpulan bahan FAQ dari wilayah kerja yang memiliki sedikit pemanfaatan

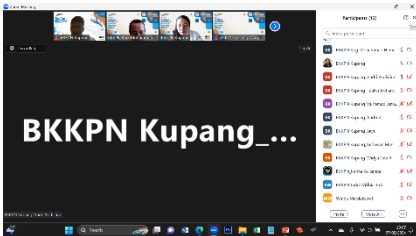
No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
2	Pelatihan peningkatan kompetensi pelaksana pelayanan	Sudah (9 November 2023) Sudah (4 – 8 Desember 2023)	Dilakukan Kegiatan Sharing dan Discussion Session: Budaya Pelayanan Prima untuk Pelatihan Peningkatan Kompetensi, Perilaku Pelaksana, dan Penanganan Pengaduan secara daring melalui zoom pada internal pelayanan BKKPN Kupang. Diadakan “Bimbingan Teknis dan Sertifikasi Pelayanan Prima” bagi para pegawai Lingkup BKKPN Kupang guna meningkatkan kompetensi SDM dibidang pelayanan publik unsur kompetensi		Pelaksanaan dilakukan bersamaan dengan jadwal pengelolaan di kawasan konservasi sehingga tidak semua peserta sebagai penyelenggara pelayanan bisa hadir Tantangan yang dihadapi adalah beragamnya masalah pelayanan dari berbagai wilayah kerja membuat bimbingan teknis berjalan dengan pembahasan yang lebih komprehensif dalam meningkatkan kompetensi SDM.

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
					
3	Pelatihan peningkatan perilaku pelaksana pelayanan	Sudah (9 November 2023)	Dilakukan Kegiatan Sharing dan Discussion Session: Budaya Pelayanan Prima untuk Pelatihan Peningkatan Kompetensi, Perilaku Pelaksana, dan Penanganan Pengaduan secara daring melalui zoom pada internal pelayanan BKKPN Kupang.		Pelaksanaan dilakukan bersamaan dengan jadwal pengelolaan di kawasan konservasi sehingga tidak semua peserta sebagai penyelenggara pelayanan bisa hadir.

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
		Sudah (4 – 8 Desember 2023)	Diadakan “Bimbingan Teknis dan Sertifikasi Pelayanan Prima” bagi para pegawai Lingkup BKKPN Kupang guna meningkatkan kompetensi SDM dibidang pelayanan publik usur perilaku	  	Tantangan yang dihadapi adalah beragamnya masalah pelayanan dari berbagai wilayah kerja membuat bimbingan teknis berjalan dengan pembahasan yang lebih komprehensif dalam meningkatkan kompetensi SDM.

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
4	Pelatihan peningkatan penanganan pengaduan	Sudah (9 November 2023) Sudah (4 – 8 Desember 2023)	Dilakukan Kegiatan Sharing dan Discussion Session: Budaya Pelayanan Prima untuk Pelatihan Peningkatan Kompetensi, Perilaku Pelaksana, dan Penanganan Pengaduan secara daring melalui zoom pada internal pelayanan BKKPN Kupang. Diadakan “Bimbingan Teknis dan Sertifikasi Pelayanan Prima” bagi para pegawai Lingkup BKKPN Kupang guna meningkatkan kompetensi SDM dibidang pelayanan publik usur penanganan pengaduan	 	Pelaksanaan dilakukan bersamaan dengan jadwal pengelolaan di kawasan konservasi sehingga tidak semua peserta sebagai penyelenggara pelayanan bisa hadir Tantangan yang dihadapi adalah beragamnya masalah pengaduan dari berbagai wilayah kerja membuat bimbingan teknis berjalan dengan pembahasan yang lebih komprehensif dalam meningkatkan kompetensi SDM.

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
				 The infographic is divided into two main sections. The top section, 'UNSUR Pengukuran Kepuasan Masyarakat', lists three key elements: 'KESEDIKSIAN BIAYA' (Cost Satisfaction), 'KECEPATAN RESPON' (Response Speed), and 'KESEDUKAN PROSEDUR' (Procedure Satisfaction). The bottom section, 'Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik', provides a detailed breakdown of service quality indicators across various stages of public service delivery, including pre-service, service, and post-service phases.	
5.	Biaya tarif	Sudah (7 Januari 2024)	Telah dilaksanakan rapat koordinasi untuk tindak lanjut keluhan biaya tarif yang diterapkan. Telah disampaikan dalam forum agar tim kerja terkait Tim Kerja Kerja Pelayanan Pemanfaatan Ruang Laut dapat melakukan kegiatan kerja yang berdampak pada	 The screenshot shows a Zoom meeting interface. The title bar at the top reads 'BAGAI KAWASAN KONSERVASI PERAIRAN NASIONAL KUPANG'. A man is visible in the main video window, and several other participants are shown in smaller thumbnails at the top. The meeting appears to be a formal discussion or coordination meeting.	Pelaksanaan dilakukan bersamaan dengan jadwal pengelolaan di kawasan konservasi sehingga tidak secara menyeluruh tim kerja yang dapat hadir melainkan hanya perwakilannya saja.

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
			peningkatan pada kualitas unsur biaya dan tariff.		
6.	Kompetensi pelaksana	Sudah (7 Januari 2024)	Telah dilakukan rapat koordinasi terkait upaya peningkatan kompetensi pelaksana. Telah disampaikan dalam forum agar tim kerja terkait Tim Kerja Kerja Pelayanan Pemanfaatan Ruang Laut dan Tim Kerja Dukungan Manajerial/Bagain Tata Usaha dapat melakukan kegiatan kerja yang bisa meningkatkan kompetensi pelaksana.		Pelaksanaan dilakukan bersamaan dengan jadwal pengelolaan di kawasan konservasi sehingga tidak secara menyeluruh tim kerja yang dapat hadir melainkan hanya perwakilannya saja.
7.	Sarana dan prasarana	Sudah (7 Januari 2024)	Telah dilaksanakan rapat koordinasi dengan bagian tata usaha terkait langkah peningkatan sarana dan prasarana. Dalam rapat juga disampaikan harapan dalam		Pelaksanaan dilakukan bersamaan dengan jadwal pengelolaan di kawasan konservasi sehingga tidak secara menyeluruh tim kerja yang dapat hadir

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
			Tim Kerja Dukungan Manajerial/Bagian Tata Usaha dapat meningkatkan kualitas pada unsur sarana dan prasarana.		melainkan hanya perwakilannya saja.

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa BKKPN Kupang telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Kupang, 22 April 2024

Kepala BKKPN Kupang



Maun Pauzi, S.S., M.Eng
NIP. 197508302005021001

LAMPIRAN

- 1. Bukti tindak lanjut untuk ketiga unsur; biaya tarif, kompetensi pelaksana, dan sarana dan prasarana**

LAPORAN KEGIATAN

RAPAT KOORDINASI TERKAIT UPAYA PENINGKATAN TIGA UNSUR TERENDAH DARI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TRIWULAN KE 4 TAHUN 2023

Hari, Tanggal : Rabu, 7 Februari 2024

Lokasi : Luring melalui Zoom Meeting

Pihak Terlibat :

1. BKKPN Kupang Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
2. BKKPN Kupang Tim Kerja Pelayanan Pemanfaatan Ruang Laut
3. BKKPN Kupang Tim Kerja Dukungan Manajerial/Bagain Tata Usaha

Tujuan:

1. Pembahasan hasil SKM Triwulan 4 2023, dan
2. Pembahasan langkah tindak lanjut yang akan dilakukan.

Hasil dan Pembahasan:

Kegiatan ini merupakan tindak lanjut dari hasil pelaksanaan survei kepuasan masyarakat (SKM) yang dilaksanakan pada periode pelayanan triwulan ke-4 Tahun 2024. Hasil survei menunjukkan tiga aspek terendah dalam 9 unsur pelayanan yang telah dinilai oleh pemanfaat layanan BKKPN Kupang, karcis masuk pariwisata kawasan konservasi, tanda masuk kawasan konservasi, dan tanda masuk kawasan konservasi untuk kegiatan penelitian. Tiga unsur pelayanan dengan nilai terendah ialah biaya tarif, kompetensi pelaksana, dan sarana dan prasarana. Hal ini dipaparkan dalam sesi presentasi pembahasan hasil SKM Triwulan 4 tahun 2023.

Sesi pembahasan hasil SKM Triwulan 4 tahun 2023 membahas berbagai hal umum pada hasil survei. Beberapa hal yang dibahas dalam paparan tersebut mencakup; dasar pelaksanaan survei kepuasan masyarakat, waktu pelaksanaan SKM TW 4 2023, jumlah pemanfaat layanan TW 4 2023, detail data responden yang turut serta dalam SKM, hasil umum indeks kepuasan masyarakat, penentuan tiga unsur terendah, rencana tindak lanjut, dan tren nilai SKM. Pada hasil tiga unsur terendah pada hasil SKM TW 4 tahun 2024 adalah Unsur Biaya tarif, Kompetensi Pelaksana, dan Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah dengan nilai masing-masing 85.38, 82.33, dan 84.15. Sedangkan nilai umum SKM TW 4 tahun 2023 adalah 85,84 dengan keseluruhan unsur masuk dalam kategori Baik. Setelah keseluruhan nilai dibahas, selanjutnya adalah pembahasan tindak lanjut yang akan dilakukan.

Pembahasan tindak lanjut mengacu pada tiga unsur terendah dari hasil survei kepuasan masyarakat di triwulan ke 4 tahun 2023. Dalam pembahasan, disarankan untuk masing-masing perwakilan dalam tim kerja yang disertakan dapat melakukan kegiatan yang dapat secara langsung maupun tidak langsung dapat meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pada ketiga unsur terendah. Sesi rapat ini turut menyertakan Tim Kerja Pelayanan Pemanfaatan Ruang Laut yang dihadiri langsung oleh ketua tim kerja, Bapak Muhammad Hilmi dan anggota, Intan Puji Nastiti. Selain itu juga turut menyertakan Tim Kerja Dukungan Manajerial/Bagain Tata Usaha yang dihadiri oleh Andri Yudistira. Kehadiran perwakilan tim kerja yang berhubungan langsung dalam pengembangan unsur terendah diharapkan dapat meningkatkan kualitas yang sudah dibahas dan dapat meneruskan ke masing-masing tim kerjanya. Sehingga, keluhan terhadap biaya tarif dapat berkurang dan sesuai dengan ekspektasi pemenaft kawasan konservasi, selain itu juga diharapkan agar hasil rapat ini dapat meningkatkan unsur kompetensi pelaksana dan meningkatnya unsur sarana dan prasarana pada pelayanan BKKPN Kupang.

Sekian dan terima kasih.

**Tanda kehadiran peserta, materi sharing bimbingan teknis, dan dokumentasi kegiatan terlampir di halaman berikutnya.*

Tanda Kehadiran Peserta :

Pembahasan Tindak Lanjut SKM Triwulan 4 Report

Form: Pembahasan Tindak Lanjut SKM Triwulan 4

Nama Peserta	Intan Puji N
Jabatan	PELP Pertama
Tim Kerja	Pelayanan dan pemanfaatan
Wilayah Kerja	Kupang
Email	intanpnastiti@gmail.com
Tanda Tangan	
Added Time	07-Feb-2024 10:21:56
Referrer Name	
Task Owner	ajinugrho@gmail.com

Nama Peserta	Andri Kurniawan
Jabatan	PELP
Tim Kerja	Perlindungan dan Pelestarian
Wilayah Kerja	Raja Ampat
Email	andrikurniawan589@gmail.com
Tanda Tangan	
Added Time	07-Feb-2024 10:15:15
Referrer Name	
Task Owner	ajinugrho@gmail.com

Nama Peserta	WidyaGita Rahmadina
Jabatan	Tenaga Administrasi Pelayanan
Tim Kerja	VI Pelayanan Publik
Wilayah Kerja	Satker Raja Ampat
Email	gitataaa@gmail.com
Tanda Tangan	
Added Time	07-Feb-2024 09:43:46
Referrer Name	
Task Owner	ajinugrho@gmail.com

Nama Peserta	Setiawan Mangando
Jabatan	PELP Ahli Pertama
Tim Kerja	Kerjasama, Data dan Informasi
Wilayah Kerja	KK Kepulauan Kapoposang
Email	setiawanmangando100992@gmail.com
Tanda Tangan	
Added Time	07-Feb-2024 09:43:13
Referrer Name	
Task Owner	ajinugrho@gmail.com

Nama Peserta	Bayu Adhi Purwito
Jabatan	PELP Pertama
Tim Kerja	Pelayanan dan Pemanfaatan Ruang Laut
Wilayah Kerja	TNP Laut Sawu Wilker Sumba
Email	
Tanda Tangan	
Added Time	07-Feb-2024 09:57:34
Referrer Name	
Task Owner	ajinugrho@gmail.com

Nama Peserta	Andri Yulistira
Jabatan	Perencana Pertama
Tim Kerja	Program dan Anggaran
Wilayah Kerja	Kantor Kupang
Email	yulistiraclan@gmail.com
Tanda Tangan	
Added Time	07-Feb-2024 09:49:24
Referrer Name	
Task Owner	ajinugrho@gmail.com

Nama Peserta	Windu Merdekawati
Jabatan	PELP PERTAMA
Tim Kerja	KERJA SAMA & DATA INFORMASI
Wilayah Kerja	KUPANG
Email	winz.merdekawati18@gmail.com
Tanda Tangan	
Added Time	07-Feb-2024 10:13:51
Referrer Name	
Task Owner	ajinugrho@gmail.com

Nama Peserta	Muhammad Alwan Muchlis Reza
Jabatan	BKKPN Kupang
Tim Kerja	Pelayanan pemanfaatan
Wilayah Kerja	BKKPN Kupang
Email	m.muchlisreza@gmail.com
Tanda Tangan	
Added Time	07-Feb-2024 10:12:27
Referrer Name	
Task Owner	ajinugrho@gmail.com

Nama Peserta	Muhamad Jazuri Jamal
Jabatan	Analisis Konservasi Kawasan
Tim Kerja	Perlindungan dan Pelestarian
Wilayah Kerja	Satker Lombok Utara
Email	jazuri63@gmail.com
Tanda Tangan	
Added Time	07-Feb-2024 10:09:10
Referrer Name	
Task Owner	ajinugrho@gmail.com

Nama Peserta	Ikrima Avicenna
Jabatan	PELP Pertama
Tim Kerja	
Wilayah Kerja	TNP Laut Sawu
Email	ikrimavicenna@gmail.com
Tanda Tangan	
Added Time	07-Feb-2024 09:59:49
Referrer Name	
Task Owner	ajinugrho@gmail.com

Materi Paparan Hasil SKM TW IV 2023:

Bahan Paparan Tindak Lanjut SKM - PowerPoint

File Home Insert Design Transitions Animations Slide Show Review View Nitro Pro 10 ACROBAT Tell me what you want to do... Sign in Share

Clipboard Paste Cut Copy Format Painter New Slide Layout Reset Section Slides Font Paragraph Drawing Shape Fill Shape Outline Shape Effects Quick Styles Find Replace Select

1 2 3 4 5

Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsor Layanan)

Nilai Unsor Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsor	87,80	87,20	86,59	85,37	85,98	82,32	86,59	86,59	84,15
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	85,84 (B atau Baik)								

Unsur Biaya tarif, Kompetensi Pelaksana, dan Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah dengan nilai masing-masing 85.38, 82.33, dan 84.15.

Mengacu pada hal tersebut, akan dilakukan tindak lanjut untuk peningkatan kualitas pelayanan.

Seluruh unsur memiliki kategori nilai yang sama, yakni B atau Baik < 88,31.

IKM per Unsor pada BKKPN Kupang Triwulan 4 Tahun 2023

Click to add notes

Slide 5 of 8 English (United States) Notes Comments 63%

Bahan Paparan Tindak Lanjut SKM - PowerPoint

File Home Insert Design Transitions Animations Slide Show Review View Nitro Pro 10 ACROBAT Tell me what you want to do... Sign in Share

Clipboard Paste Cut Copy Format Painter New Slide Layout Reset Section Slides Font Paragraph Drawing Shape Fill Shape Outline Shape Effects Quick Styles Find Replace Select

4 5 6 7 8

Rencana Tindak Lanjut

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:

- "Klau bisa tarif masuk lebih murah".
- "Infrastruktur Perlu Ditingkatkan".
- "Mungkin pelayanan online dapat ditingkatkan dengan aplikasi seapark pada smartphone"

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			2023				
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Tarif	Sosialisasi terkait adanya pilihan Tarif Wisata Tahunan melalui sosmed	V				Satuan Kerja Lombok Utara
2	Kompetensi Pelaksana	Pembuatan FAQ (Frequently Asked Questions) dalam bahasa asing		V			Tim Pelayanan BKKPN Kupang
3	Kompetensi pelaksana	Pelatihan peningkatan kompetensi pelaksana pelayanan			V		Tim Pelayanan BKKPN Kupang
4	Perilaku Pelaksana	Pelatihan peningkatan perilaku pelaksana pelayanan			V		Tim Pelayanan BKKPN Kupang
5	Penanganan Pengaduan	Pelatihan peningkatan penanganan pengaduan			V		Tim Pelayanan BKKPN Kupang
6	Biaya tarif	Rapat koordinasi untuk tindak lanjut keluhan biaya tarif yang diterapkan				V	Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
7	Kompetensi Pelaksana	Rapat koordinasi terkait upaya peningkatan kompetensi pelaksana				V	Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
8	Sarana dan Prasarana	Rapat koordinasi dengan bagian tata usaha terkait langkah peningkatan sarana dan prasarana				V	Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Click to add notes

Slide 6 of 8 English (United States) Notes Comments 63%

Dokumentasi Pelaksanaan Kegiatan :

