

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN 2 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 kehadiran Allah SWT, Tuhan Semesta Alam, yang selalu memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan penyusunan laporan kegiatan "Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan 2 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.

Kota Kupang,

4 Juli 2024

Kepala BKIPM 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	12
BAB V	13
KESIMPULAN.....	13
LAMPIRAN	1
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; dan
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, Susana 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 2 ini dilakukan dalam jangka waktu periode April hingga Juni, 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	April 2024	8
2.	Pengumpulan Data	April-Juni 2024	90
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2024	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2024	5

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 (April - Juni). Jika mengacu dari perkiraan jumlah penerima layanan pada periode April - Juni Tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional Kupang dalam kurun waktu periode tersebut adalah sebanyak 8.583 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 39 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

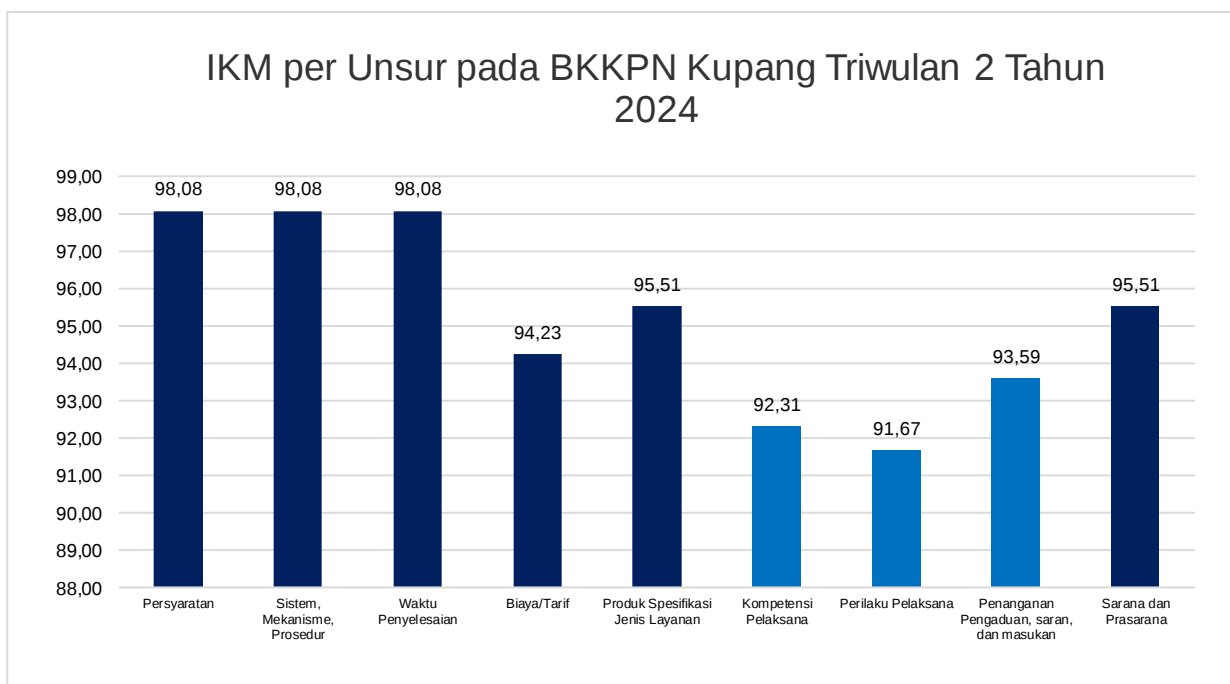
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE (%)
1	JENIS KELAMIN	LAKI	21	53,85
		PEREMPUAN	18	46,15
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	-	-
		SLTP	-	-
		SLTA	11	28,21
		DIII	-	-
		SI	21	53,85
		S2	6	15,38
		S3	1	2,56
3	PEKERJAAN	PNS	15	38,46
		WIRAUSAHA	-	-
		SWASTA	6	15,38
		PELAKU USAHA	-	-
		PELAJAR	18	46,15
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN PARIWISATA	6	15,38
		LAYANAN PENDIDIKAN	9	23,08
		LAYANAN PENELITIAN	24	61,54

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	98,08	98,08	98,08	94,23	95,51	92,31	91,67	93,59	95,51
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	95,23 (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 Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, Kompetensi pelaksana, dan Perilaku pelaksana mendapatkan nilai terendah dengan nilai masing-masing 93.59, 92.31, dan 91.67. Mengacu pada hal tersebut, akan dilakukan tindak lanjut untuk peningkatan kualitas pelayanan.
2. Secara keseluruhan, seluruh unsur memiliki kategori nilai dengan kategori yang sama, yakni A.
3. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Waktu Penyelesaian, Pesyaratan, dan Sistem, mekanisme, prosedur. Unsur-unsur tersebut mendapatkan nilai tertinggi dengan nilai 98.08 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 :

- “Pelayanan perlu dimaksimalkan”
- “Upload file di perbesar”
- “Terus berbenah menjadi lebih baik”

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

- Secara keseluruhan, BKKPN Kupang mendapatkan nilai IKM dengan kategori Sangat Baik pada Triwulan 2 Tahun 2024.
- Demi mempertahankan kualitas pelayanan dan sejalan dengan saran/kritik yang diberikan, maka BKKPN Kupang akan selalu melakukan upaya perbaikan khususnya pada tiga aspek terendah dan saran/kritik yang disediakan 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 mendapatkan nilai paling rendah.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui diskusi internal Tim Pelayanan bagian Survei Kepuasan Masyarakat pada Juli 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:

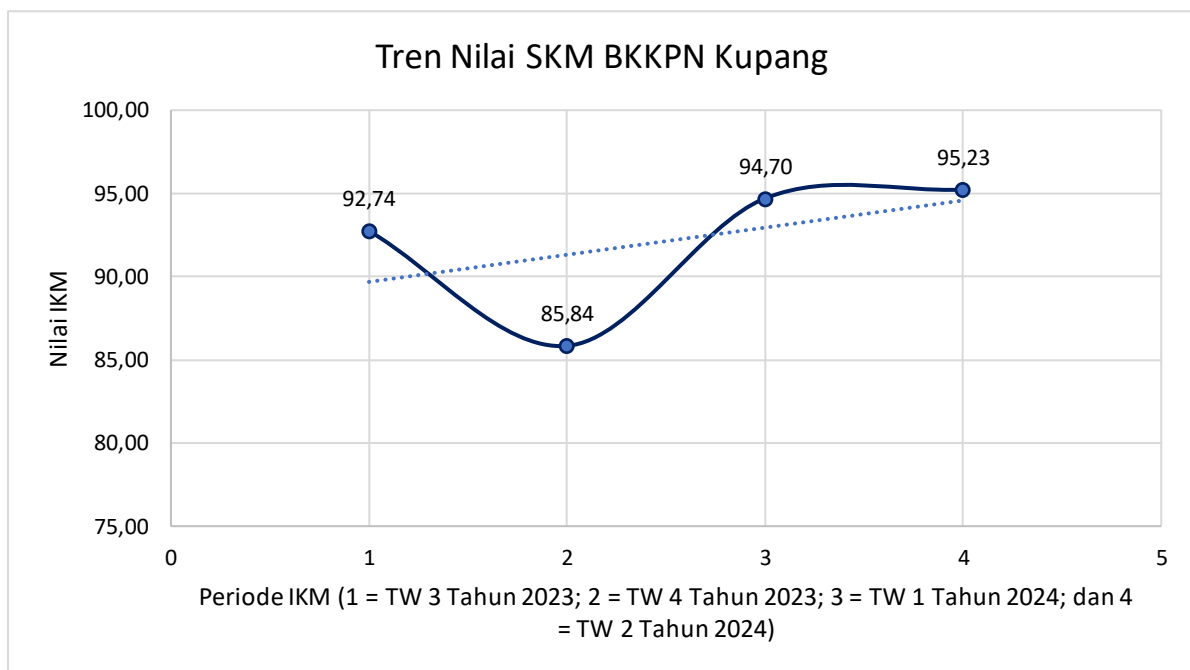
No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			2023 TW IV	2024 TW I	2024 TW II	2024 TW III	
1	Kompetensi pelaksana	Pelatihan peningkatan kompetensi pelaksana pelayanan	V				Tim Pelayanan BKKPN Kupang
2	Perilaku Pelaksana	Pelatihan peningkatan perilaku pelaksana pelayanan	V				Tim Pelayanan BKKPN Kupang
3	Penanganan Pengaduan	Pelatihan peningkatan penanganan pengaduan	V				Tim Pelayanan BKKPN Kupang
4	Biaya tarif	Rapat koordinasi untuk tindak lanjut keluhan biaya tarif yang diterapkan		V			Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
5	Kompetensi Pelaksana	Rapat koordinasi terkait upaya peningkatan kompetensi pelaksana		V			Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
6	Sarana dan Prasarana	Rapat koordinasi dengan bagian tata usaha terkait langkah peningkatan sarana dan prasarana		V			Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
7	Biaya tarif	Memasukan materi diskusi biaya tarif pada Forum Konsultasi Publik Sosialisasi & Reviu Standar Pelayanan Publik 2024			V		Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
8	Waktu Penyelesaian	Memasukan materi diskusi waktu penyelesaian 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 TW IV	2024 TW I	2024 TW II	2024 TW III	
9	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
10	Sistem, mekanisme dan prosedur	Menyampaikan saran/kritik pemanfaatan layanan pada Direktorat Konservasi Ekosistem dan Biota Perairan terkait kapasitas file upload yang terlalu kecil di laman seapark.kkp.go.id				V	Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
11	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Penyebarluasan informasi kanal pengaduan untuk saran dan masukan dengan mencantumkan nomer hotline pengaduan di leaflet dan sosial media				V	Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
12	Kompetensi pelaksana	Membuat himbauan berupa memo untuk mengikuti Full E-Learning Pelatihan Pelayanan Publik per wilker 1 orang pada laman e-milea (<i>Electronic Millennial Learning</i>) Kementerian Kelautan dan Perikanan				V	Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
13	Perilaku pelaksana	Membuat himbauan berupa memo untuk mengikuti Full E-Learning Pelatihan Pelayanan Publik per wilker 1 orang pada laman e-milea (<i>Electronic Millennial Learning</i>) Kementerian Kelautan dan Perikanan				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 3 Tahun 2023 hingga triwulan 2 di Tahun 2024 pada Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional Kupang.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai April hingga Juni 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 3 di Tahun 2023, lalu menurun di triwulan ke 4 dengan kategori baik, namun kembali naik pada triwulan 1 dan 2 di Tahun 2024 dengan nilai 95,23 yang berkategori sangat baik. Dengan berubahnya nilai SKM setiap triwulan, BKKPN Kupang telah berupaya meningkatkan dan menjaga kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dari waktu ke waktu, triwulan 3 Tahun 2023 hingga triwulan 2 Tahun 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan dari survei kepuasan masyarakat Triwulan ke 2 Tahun 2024 yaitu Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, dan satu unsur yang berkaitan dengan saran/kritik, unsur Sistem, mekanisme, dan prosedur.
- Sedangkan unsur pelayanan dengan nilai tertinggi ialah Waktu Penyelesaian, Pesyaratan, dan Sistem, mekanisme, prosedur dengan nilai 98.08.

Kota Kupang, 4 Juli 2024

Kepala Balai Kawasan Konservasi Perairan

Nasional Kupang



(Muhammad 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
02-Jul-2024 10:04

Nama

Jenis Usaha

☐ Perseorangan

☐ Korporasi

☐ 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 service)

☐ 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 **kuualitas 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

***J. Harus diisi minimal 3 kata**

/s/

[Submit Form](#)

*J. 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 Money

Download

Profile

Logout

Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional (BKKPN) Kupang

Data IKM

Triwulan 2

2024

Submit

Data Rekap per UPP per Layanan Tw 2/2024

Download Data

10

entries per page

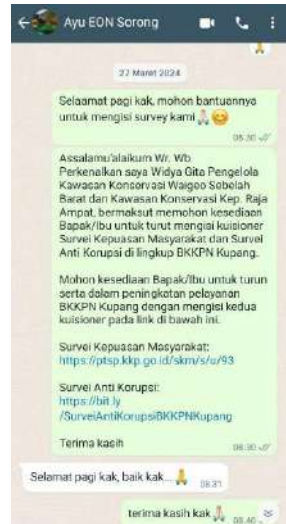
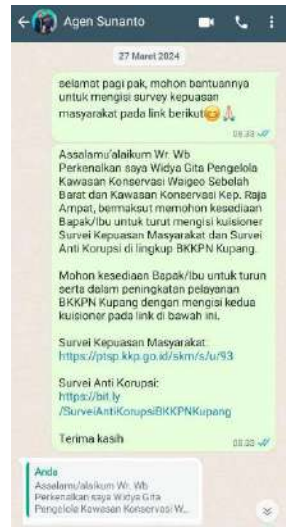
Search...

Kd					Jml												
Est	Nama UPP	Tahun	Tw	Nama Layanan	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	SKM	
djpr	Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional (BKKPN) Kupang	2024	2	Karcis Masuk Pariwisata Kawasan Konservasi	6	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.83	3.83	4.00	4.00	3.96	99.07	
djpr	Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional (BKKPN) Kupang	2024	2	Tanda Masuk Kawasan Konservasi untuk Kegiatan Pendidikan	9	3.89	3.89	3.89	3.56	3.67	3.67	3.67	3.56	3.67	3.72	92.90	
djpr	Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional (BKKPN) Kupang	2024	2	Tanda Masuk Kawasan Konservasi untuk Kegiatan Penelitian	24	3.92	3.92	3.92	3.79	3.83	3.67	3.63	3.75	3.83	3.81	95.14	

Showing 1 to 3 of 3 entries.

Download Data

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 1
Periode 2024**



**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 pada Triwulan 1 Periode Januari - Maret menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Triwulan 1, Periode Januari – Maret 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	95,35	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	94,77	A
3	Waktu Penyelesaian	94,19	A
4	Biaya/Tarif	93,02	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	94,77	A
6	Kompetensi Pelaksana	95,35	A
7	Perilaku Pelaksana	95,35	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	95,35	A
9	Sarana dan Prasarana	94,19	A

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 3	TW 4	TW 1	TW 2	
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				V	Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

		Standar Pelayanan Publik 2024					
9	Waktu Penyelesaian	Memasukan materi diskusi waktu penyelesaian 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 KKNP Kupang Tahun 2024				V	Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

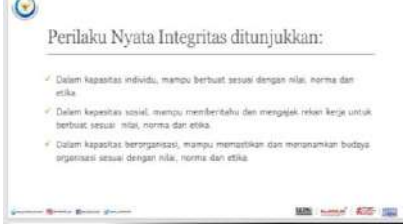
BAB III

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	Pelatihan peningkatan kompetensi 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
		Sudah (4 – 8 Desember 2023)	Diadakan “Bimbingan Teknis dan Sertifikasi Pelayanan Prima” bagi para pegawai Lingkup BKKPN Kupang guna meningkatkan kompetensi SDM		Tantangan yang dihadapi adalah beragamnya masalah pelayanan dari berbagai wilayah kerja membuat bimbingan

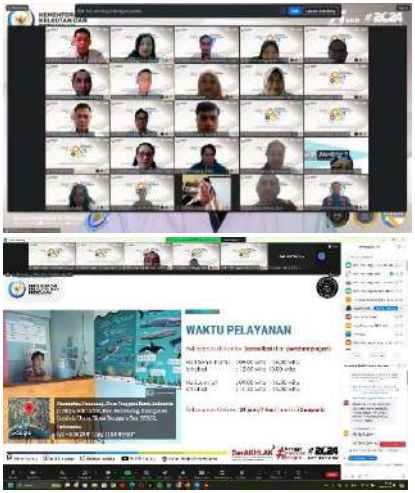
No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
			dibidang pelayanan publik unsur kompetensi	 KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN DIREKTORAT JENDERAL PENGELOLAAN KELAUTAN DAN PERIKANAN BALAI KAWASAN KONSERVASI PERAIRAN NASIONAL KUPANG Jl. YOS SUDEKAT JARANAN BELAK, KELURAHAN ILIAT, KECAMATAN TANILAK, KOTA KUPANG PROVINSI NUSA TENGARA TIMUR 80511 TALIPONALAY, COME WHATSAPP: www.bkkpn.go.id HUBUNGI: 08537303030, 08966100000, 08966100000 Nomor : B.362/BKKPN/KP/5100/2023 Tanggal : 27 November 2023 Lampiran : 1 (satu) lembar Hal : Perencanaan dan Pelaksanaan Sertifikasi Pelayanan Prima Yth. Kepala Balai Pendidikan dan Pelatihan Aparatur di - Sukamandi Dalam rangka peningkatan pelayanan publik pada Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional (BKKPN) Kupang, Kami bermaksud mengadakan "Simulasi Tes dan Sertifikasi Pelayanan Prima" bagi para pegawai Lingkup BKKPN Kupang guna meningkatkan kompetensi SDM dibidang pelayanan publik yang akan dilaksanakan pada: Hari/Tanggal : Senin - Jumat, 4 - 8 Desember 2023 Waktu : 08.30 WIB - Selesai Tempat : Melbren Residence Surabaya Jl. Ngajel No.123, Ngajel, Kec. Wonorejo, Surabaya, Jawa Timur 60240 Sehubungan dengan hal tersebut diatas, Kami mohon kerendahan Bapa untuk dapat membantu dengan 8 (delapan) orang yang bersedia sebagai narasumber dalam kegiatan dimaksud, adapun tugas persiapan akan dilaksanakan selama kegiatan berlangsung oleh panitia. Untuk koordinasi lebih lanjut dapat dilakukan melalui WhatsApp Basara Muhammad Akhd Yuranto (hp.082131041283). Demikian permohonan ini disampaikan, atas kerja sama dan kerendahan Bapa, kami ucapkan terima kasih. Kepala BKKPN Kupang,  Melampirkan 01 (satu) berkas sebagai berikut: 01 (satu) berkas yang ditandatangani dan stempel.	teknis berjalan dengan pembahasan yang lebih komprehensif dalam meningkatkan kompetensi SDM.
2	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.

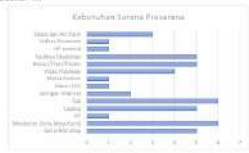
No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
		Sudah (4 – 8 Desember 2023)	Diadakan “Bimbingan Teknis dan Sertifikasi Pelayanan Prima” bagi para pegawai Lingkup BKKPN Kupang guna meningkatkan 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
3	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
					
4.	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 peningkatan pada kualitas unsur biaya dan tariff.		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
5.	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/Bagian 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.
6.	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 Tim Kerja Dukungan Manajerial/Bagian Tata Usaha dapat meningkatkan kualitas pada unsur sarana dan prasarana.		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
7	Biaya tarif	Sudah (30 April 2024)	Memasukan materi diskusi biaya tarif pada Forum Konsultasi Publik Sosialisasi & Reviu Standar Pelayanan Publik 2024		Pelaksanaan dilakukan bersamaan dengan jadwal pengelolaan di kawasan konservasi sehingga tidak semua peserta sebagai penyelenggara pelayanan bisa hadir
8	Waktu Penyelesaian	Sudah (30 April 2024)	Memasukan materi diskusi waktu penyelesaian pada Forum Konsultasi Publik Sosialisasi & Reviu Standar Pelayanan Publik 2024		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
9	Sarana dan Prasarana	Sudah (21 Mei 2022)	Melaksanakan survei peningkatan kualitas pelayanan terhadap sarana dan prasarana di lingkup BKKPN Kupang melalui <i>googleform</i> Evaluasi Petugas Pelayanan Publik Lingkup Balai KKPKN Kupang Tahun 2024	Evaluasi Kesiapan Petugas Pelayanan Publik untuk dapat sarana prasarana pendukung pelayanan publik dapat dilihat pada Gambar 13 dibawah ini.  Gambar 13. Kebutuhan Sarana Pelayanan Publik Hasil survey terhadap Kebutuhan Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik yang tertera adalah Tabel untuk memudahkan dalam sosialisasi serta pelayanan publik secara mudah. Selain itu untuk sarana prasarana yang paling banyak dibutuhkan adalah kebutuhan Meubelair, gensi pelayanan seperti sofa kursi dan meja pelayanan. Gensi pelayanan meubelair juga disediakan karena saat ini tidak gensi pelayanan berpindah-pindah sehingga memudahkan peminat. Dengan adanya gensi pelayanan dengan lokasi meubelair maka gensi mudah diketahui oleh peminat. Gensi Pelayanan diharapkan dapat memiliki fasilitas khusus disabilitas agar dapat terjangkau kelompok masyarakat rentan, selain itu terdapat kebutuhan media publikasi seperti brosur, leaflet, poster dan video promosi untuk ditampilkan pada Gensi pelayanan. Page 25	Perbedaan kegiatan antar pengelola kawasan konservasi dan daerah pengelolaan yang susah signal menyebabkan lambatnya data tsurvei terkumpul

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, 4 Juli 2024

Kepala BKKPN Kupang



Imam Fauzi S.S., M.Eng
NIP. 197508302005021001

LAMPIRAN

Lampiran 1. Bukti tindak lanjut terhadap unsur biaya tarif dan waktu penyelesaian terjabar dalam laporan “Konsultasi Publik Review Standar Pelayanan Balai KKPN Kupang”.

Lampiran 2. Bukti tindak lanjut terhadap unsur sarana dan prasarana terjabar dalam notulensi “Evaluasi Kecakapan Petugas Pelayanan Publik Balai KKPN Kupang”.

NOTULENSI
Konsultasi Publik Review Standar Pelayanan Balai KKPN Kupang

Hari : Selasa / 30 April 2024
Waktu : 09.00 WITA – selesai
Secara : Daring via *zoom meeting*
<https://us02web.zoom.us/j/84142596246?pwd=ZmFDRVpidHlFYThXQWRQINLcVcyUT09>
Lokasi : lokasi masing-masing peserta
Peserta : Partisipan yang hadir sebanyak ± 100 orang
yang terdiri dari 66 orang laki-laki dan 34 orang perempuan
(Detail Peserta Terlampir pada Daftar Hadir)
Tujuan :
1. Melakukan Konsultasi Publik Review Standar Pelayanan Balai KKPN Kupang Tahun 2024, untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik,
2. Sosialisasi terkait pelayanan publik lingkup BKKPN Kupang.
Narasumber :
1. Imam Fauzi (Kepala BKKPN Kupang)
2. Muhammad Hilmi (APJK Muda BKKPN Kupang)
MC : Joshua Argentino (BKKPN Kupang)
Notulis : Hotmariyah (BKKPN Kupang)

Hasil Kegiatan :

- I. Bahan kegiatan dapat diunduh pada tautan : <https://linktr.ee/reviewstandarpelayanan>
- II. Kegiatan diawali sambutan dan pembukaan oleh Pak Imam Fauzi (KaBalai BKKPN Kupang), Beliau menyampaikan bahwa BKKPN Kupang memerlukan masukan terkait pelayanan untuk perbaikan dan penyempurnaan kualitas pelayanan di lingkup BKKPN Kupang.
- III. Pemaparan materi Standar Pelayanan Publik Balai KKPN Kupang, oleh Muhammad Hilmi (APJK Muda BKKPN Kupang),
Beberapa poin penting pemaparan materi :
 1. BKKPN Kupang telah mendapatkan WBK/WBBM,
 2. Salah satu tanggungjawab BKKPN Kupang memberikan pelayanan publik yang prima kepada pengguna jasa kawasan konservasi,
 3. Standar pelayanan menjadi tolak ukur pelayanan berkualitas, kecepatan & kemudahan, terjangkau dan terukur,
 4. 5 prinsip standar pelayanan publik pada BKKPN Kupang : sederhana, partisipatif, akuntabel, berkelanjutan, transparansi dan keadilan,
 5. Terdapat 2 komponen standar pelayanan yakni : proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) dan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*),
 6. Dasar hukum pelayanan publik lingkup BKKPN Kupang :
 - a. UU no. 31/2004 jo UU No. 45/2009

- b. UU no 11/2020 jo UU no. 6/2023
 - c. PP no. 60/2007
 - d. PP no. 85/2021
 - e. PermenKP No. 15/2021
 - f. PermenKP no. 31/2020
 - g. KepmenKP no. 54/2022
 - h. Perdirjen PRL no.20/2017
7. Produk pelayanan BKKPN Kupang :
- a. Karcis masuk kegiatan pariwisata alam perairan
 - b. Tanda masuk kegiatan penelitian
 - c. Tanda masuk kegiatan pendidikan
8. Platform pelayanan publik dari ketiga produk pelayanan tersebut menggunakan Aplikasi Seapark pada tautan : <https://seapark.kkp.go.id/>. Hal ini bertujuan untuk memudahkan pengguna mengakses pelayanan lingkup BKKPN Kupang.
9. Prosedur permohonan perizinan pada aplikasi Seapark telah disederhanakan oleh Direktorat Konservasi Ekosistem dan Biota Perairan (Dit. KEBP) sebagai pemilik aplikasi,
10. Waktu pelayanan (konsultasi & pendampingan) pada hari :
- a. Senin-Kamis : 09.00 – 16.00 WITA,
 - b. Jumat : 09.00 – 16.30 WITA,
 - c. sedangkan pelayanan Online selama 24 jam setiap hari melalui Seapark,
11. Tarif pelayanan 3 produk pelayanan BKKPN Kupang, sesuai dengan PP no. 85 tahun 2021 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Kelautan dan Perikanan,
12. Pengaduan terkait pelayanan dapat dilakukan oleh pengguna jasa, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui kotak pengaduan, surat, teknologi informasi (telepon, media sosial, website, email, dan media lainnya),
13. BKKPN Kupang terus memperbaiki dan melengkapi sarana prasarana pelayanan untuk kenyamanan pengguna jasa layanan,
14. Terdapat *reward* dan *punishment* untuk petugas pelayanan sebagai jaminan pelayanan lingkup BKKPN Kupang,
15. Ruang pelayanan telah dilengkapi APAR, alur evakuasi dan kotak pertolongan pertama pada kecelakaan (P3K) untuk jaminan keamanan dan keselamatan pengguna jasa,
16. Kepala BKKPN Kupang melakukan pengawasan dan mengevaluasi kinerja petugas pelayanan setiap tahun,
17. Indeks Kepuasan Masyarakat TW 1 tahun 2024 sebesar 95,06 (kategori sangat baik),
18. Terdapat maklumat pelayanan lingkup BKKPN Kupang yakni “sanggup menyelenggarakan pelayanan Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional (BKKPN) Kupang sesuai kewajiban dan standar pelayanan, melakukan perbaikan secara terus menerus, serta bersedia menerima sanksi dan atau memberikan kompensasi apabila pelayanan tidak sesuai standar”.
19. Tindak lanjut hasil Forum Konsultasi Publik (FKP) sektor pelayanan pemanfaatan tahun sebelumnya (2023) antara lain :
- a. Perlunya sosialisasi standar pelayanan secara tatap muka

- ➔ Telah melakukan FKP di KK Pulau Gili Matra tanggal 24 Oktober 2023 : sosialisasi, publikasi (billboard, papan informasi & video), memasang publikasi di tempat duduk fastboat Bali-Lombok.
- b. Layanan pemanfaatan langsung kepada masyarakat
 - ➔ BKKPN Kupang Bersama instansi terkait melakukan sosialisasi pemanfaatan secara langsung serta pemantauan aktifitas pemanfaatan pada kegiatan Monitoring Aktifitas Pemanfaatan dan Kesesuaian Zonasi (MAPKZ).
- c. Penyediaan menu *refund & reschedule* pada aplikasi Seapark
 - ➔ Menu *refund & reschedule* masih sulit dilakukan karena dana karcis yang disetorkan itu langsung masuk ke kas negara. Sedangkan KKHL hanya mengembangkan aplikasi saja, untuk itu perencanaan kegiatan wisata oleh wisatawan harus direncanakan dengan baik.
- 20. Terdapat kanal lapor sebagai layanan aspirasi dan pengaduan online untuk pengguna jasa layanan lingkup BKKPN Kupang pada tautan : www.lapor.go.id dan/atau sms pada nomor 1708,
- 21. Pengguna jasa layanan dapat melaporkan Gratifikasi pada tautan <https://upg.kkp.go.id> atau <https://www.kpk.go.id>.

IV. Poin penting hasil tanya jawab dan diskusi :

1. Ediformmenwiller (Owner Pindito & Jaringan Kapal Asosiasi/Jangkar)
 - a. Tarif kapal sangat mahal, ini dapat mengakibatkan kapal-kapal tidak akan mau bayar PNBP

Tanggapan :

 - ➔ Tarif yang digunakan sesuai PP No. 85 tahun 2022, namun BKKPN kupang akan menampung masukan keberatan atas tarif tersebut dan akan menyampaikan kepada Direktorat Konservasi Ekosistem dan Biota Perairan (Dit. KEBP) (Pak Hilmi),
 - ➔ Jika ada formula terkait perhitungan tarif yang sesuai silahkan diusulkan kepada BKKPN Kupang (Pak Hilmi).
2. S. Marasabessy (Kepala Cabang Dinas Kelautan dan Perikanan GP. VI Banda)

Perlu ada bantuan-bantuan untuk pemberdayaan masyarakat sebagai output positif untuk masyarakat. Selain itu, akan dibangun Pelabuhan di Banda, yang dikhawatirkan akan ada benturan dari pemilik kewenangan Pelabuhan dan BKKPN Kupang terkait adanya retribusi/pnbp.

Tanggapan :

 - ➔ BKKPN Kupang setiap tahunnya melakukan pemberdayaan kepada kelompok masyarakat di dalam kawasan berbentuk bantuan KOMPAK untuk mendukung operasionalisasi kelompok dan pengelolaan kawasan konservasi (Pak Hilmi),
 - ➔ Selain bantuan KOMPAK, di Kawasan Konservasi Pulau Gili Matra juga terdapat program livelihood tahun 2021-2023 yang diselenggarakan oleh program COREMAP-CTI untuk masyarakat lokal (terutama perempuan/ibu-ibu) dengan membentuk kelompok-kelompok pengolah produk perikanan. Selain itu, BKKPN Kupang bekerjasama dengan Universitas Mataram membantu terkait pemasaran produk perikanan tersebut (Bu Martanina),

➔ BKKPN Kupang telah melakukan penjangkauan kepada stakeholder, masyarakat dan pengguna jasa terkait kawasan, peraturan terkait kawasan dan informasi lain terkait pengelolaan kawasan konservasi (Pak Hilmi).

3. Christian A Caesar (wakil ketua radar & perwakilan missol foundation NGO)

- a. Apakah tarif produk BKKPN Kupang sama dengan tarif yang dikeluarkan Gubernur raja empat (diatur dalam PerGub Papua barat Daya)?,
- b. Apakah tarif diberlakukan juga kepada NGO dan instansi-instansi?

Tanggapan :

➔ Tarif produk BKKPN Kupang berbeda dengan tarif yang diatur oleh PerGub Papua Barat Daya, karena Tarif PerGub tersebut berlaku untuk Kawasan Konservasi Daerah yang menjadi kewenangan PemProv Papua Barat Daya, sedangkan tarif produk BKKPN Kupang sesuai dengan PP No. 85/2021 berlaku untuk Kawasan Konservasi Nasional Raja Ampat & Waageo Sebelah Barat yang menjadi kewenangan BKKPN Kupang, Kementerian Kelautan dan Perikanan (Pak Hilmi dan Bu Indri).

4. Budiono (Universitas Banda Naira)

Perlunya pengaturan kapal-kapal yang melego jangkar didalam kawasan!

Tanggapan :

- ➔ Jika ada kapal-kapal yang melego jangkar akan diarahkan untuk pindah ke lokasi yang sesuai peruntukkan lego jangkar (Pak Hilmi),
- ➔ Berterima kasih telah melaporkan terkait lego jangkar di Banda, ini akan menjadi perhatian kami untuk memastikan kapal melego jangkar sesuai dengan zona peruntukannya (Bu Ade).

5. Fatiyah Suryani Mile (Ketua asosiasi Jangkar)

- a. Meminta keringanan untuk tarif pnbp, banyaknya retribusi/pnbp yang jika ditotal cukup tinggi ini menyulitkan pengusaha kapal live,
- b. Kapal-kapal yang melego jangkar menjadi kekhawatiran kami juga, apakah di Banda sudah ada pokmaswas? jika belum ada kami berharap pokmaswas segera dibentuk untuk membantu BKKPN Kupang dalam pengelolaan dan juga menjadi solusi terkait masalah lego jangkar,

Tanggapan :

- ➔ BKKPN Kupang akan menyampaikan masukan terkait keberatan tarif pnbp kepada Direktorat Konservasi Ekosistem dan Biota Perairan (Dit. KEBP) (Pak Hilmi),
- ➔ Sudah ada pokmaswas di Banda (Pak Anto),
- ➔ Tahun 2023 juga telah ada kajian dimana hasilx memberikan rekomendasi maksimal ukuran GT kapal yang bisa masuk di Banda, namun rekomendasi tersebut belum bisa diterapkan (Pak Anto),
- ➔ Peta zonasi Banda belum masuk di peta navigasi kapal-kapal pelayaran (Pak Anto).

6. Yesaya Mau (Poltek KP Kupang)

- a. Tarif produk pelayanan di kawasan konservasi lingkup BKKPN Kupang tentunya bertujuan untuk mengatur dan mengelola aktifitas pemanfaatan kawasan konservasi, guna melestarikan, namun untuk aktifitas yang terkait dengan kearifan lokal perlu dipertimbangkan!

Tanggapan :

➔ Kearifan lokal perlu dipertimbangkan namun tarif tetap mengacu PP no. 85/2021, dan tentunya peraturan tersebut dan peraturan terkait lainnya telah mempertimbangkan terkait kearifan lokal (Pak Hilmi).

b. Apakah pelayanan sudah dilengkapi dengan asuransi kecelakaan di laut? asuransi ini diperlukan untuk menjamin keselamatan dan keamanan pengguna jasa.

Tanggapan :

➔ Masukan terkait asuransi akan kami sampaikan kepada Direktorat Konservasi Ekosistem dan Biota Perairan (Dit. KEBP) (Pak Hilmi).

7. Eddy Surya (KCDKP NTT Wilayah Manggarai)

a. Nelayan kecil juga perlu diperhatikan,

b. Masyarakat lokal perlu dilibatkan untuk menjadi pemandu lokal, sehingga berdampak terhadap perekonomian masyarakat lokal,

c. Perlu tempat persinggahan/peristirahatan sehingga dapat memberdayakan masyarakat,

d. Keterlibatan pokmaswas bersama dengan instansi & APH terkait untuk memonitor dan mengawasi aktifitas pemanfaatan,

e. Sampah yang dihasilkan oleh wisatawan dapat diangkut oleh dinas pemerintah daerah terkait.

Tanggapan :

➔ Pemandu wisata lokal oleh masyarakat lokal perlu didorong (Pak Hilmi)

8. Rose Dewi (Universitas Soedirman)

a. Monitoring ekologi di dalam Kawasan Konservasi diperlukan sebagai database pengelolaan, data dan informasi tersebut diharapkan dapat diakses oleh masyarakat atau pengguna jasa lainnya,

Tanggapan :

➔ Data kawasan konservasi terpusat di DitJen Pengelolaan Kelautan dan Ruang Laut, dapat diakses pada SIDA KO , namun jika menginginkan data dan informasi dapat melalui PPID : ppid.kkp.go.id. Dukungan dari mitra merupakan kunci kesuksesan pengelolaan kawasan konservasi di lingkup BKKPN Kupang (Bu Agustin).

9. Amat (Scuba Froggy)

a. Tarif pnbp terlalu mahal, peraturan terkait tarif pnbp perlu dikaji ulang! Apa kelebihan pelaku-pelaku usaha yang telah berSIUPKK?

Tanggapan :

➔ Pelaku usaha yang memiliki SIUPKK tentunya memiliki keuntungan-keuntungan lebih daripada yang belum punya (Pak Hilmi),

➔ Sarana dan prasarana di Gili Matra untuk operator wisata yang memiliki SIUPKK maka kelebihan yang didapat adalah tamu-tamu di operator wisata tersebut tidak perlu membayar sarpras (kapal, peralatan snorkeling/selam yang dibawa oleh tamu dan dive guide) (Bu Martanina),

➔ Kedepan jumlah karcis/tanda masuk berdasarkan daya dukung di setiap kawasan (Bu Martanina).

10. Hery (DKPPP KLU, NTB)

Mengapresiasi pelayanan BKKPN Kupang yang prima

11. Tanggapan tambahan :

- ➔ Monev terkait implementasi Rencana Kerja Tahunan perjanjian kemitraan antara BKKPN Kupang dan Mitra (Bu Heny)

V. Saran dan Masukan yang dimasukkan ke dalam Berita Acara untuk ditindaklanjuti :

1. Tarif kapal perlu dilakukan rasionalisasi, sehingga perlu revisi tarif kapal (sabras) pada saat pengajuan karcis masuk kawasan konservasi disesuaikan dengan jumlah wisatawan yang menggunakan kapal pada saat aktivitas wisata,
2. Kontrol pelanggaran di dalam kawasan kurang, sehingga perlunya Perlunya SDM Pengawas didalam Kawasan ditambah dan atau pemasangan mooring bouy di lokasi atau zona untuk aktivitas pemanfaatan Kawasan dan atau, pemasangan tanda batas zonasi didalam Kawasan konservasi dan atau, memasukan Kawasan konservasi kedalam peta laut dan atau peningkatan peran masyarakat dan pemanfaatan teknologi untuk pengawasan.

Selanjutnya disepakati Berita Acara Forum Konsultasi Publik oleh peserta yang hadir. Demikian notulensi ini dibuat, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Kupang, 30 April 2024

Pimpinan Rapat,



Muhammad Hilmi

Notulis,



Hotmariyah

Lampiran 1. Dokumentasi Kegiatan





Participants (97)

- BKKPN Kupang... (Co-host, me)
- BKKPN Kupang (Host)
- BKKPN Kupang - Rj...
- BKKPN Kupang, Muhammad H...
- 1K500MxM0W9PTVA..._T015...
- Agusty_RCK...
- Amel_Kobe Friggy...
- Arsh Ransarang DKK Satal...
- ATMahadi
- BKKPN Kupang - Sabra, Ra Ra...



Kecamatan Pemenang, Nusa Tenggara Barat, Indonesia
Jl. Mojo, Gili Indah, Kec. Pemenang, Kabupaten
Lombok Utara, Nusa Tenggara Bar. 83352,
Indonesia
Lat -8.36298° Long 116.08332°

WAKTU PELAYANAN

Pelayanan di Kantor (**konsultasi dan pendampingan**)

Hari Senin-Kamis	: 09.00 wita – 16.00 wita
Istirahat	: 12.00 wita-13.00 wita
Hari Jum'at	: 09.00 wita – 16.30 wita
Istirahat	: 11.30 wita – 13.00 wita

Pelayanan Online : **24 jam/7 hari** (melalui **Seapark**)

BerAKHLAK #bangga melayani bangsa #2024 KKP BEYOND

berakhlak.kupang @bkkpn_kupang bkkpn_kupang kkp.go.id/djpr/bkkpnkupang



Participants (17)

- BKKPN Kupang... (Co-host, me)
- BKKPN Kupang (Host)
- BKKPN Kupang - Rj...
- Ali Tamber - Sathas DKKP SBT
- ATMahadi
- BKKPN KURNANG WILKIR SLIM...
- BKKPN Kupang, Jula Imalia H...
- BKKPN Kupang, Agastus Karsa...
- BKKPN Kupang, Ihsan Nonsa...
- BKKPN Kupang, Muhammad H...



Kecamatan Pemenang, Nusa Tenggara Barat, Indonesia
Jl. Mojo, Gili Indah, Kec. Pemenang, Kabupaten
Lombok Utara, Nusa Tenggara Bar. 83352,
Indonesia
Lat -8.36298° Long 116.08332°

WAKTU PELAYANAN

Pelayanan di Kantor (**konsultasi dan pendampingan**)

Hari Senin-Kamis	: 09.00 wita – 16.00 wita
Istirahat	: 12.00 wita-13.00 wita
Hari Jum'at	: 09.00 wita – 16.30 wita
Istirahat	: 11.30 wita – 13.00 wita

Pelayanan Online : **24 jam/7 hari** (melalui **Seapark**)

BerAKHLAK #bangga melayani bangsa #2024 KKP BEYOND

berakhlak.kupang @bkkpn_kupang bkkpn_kupang kkp.go.id/djpr/bkkpnkupang



Participants (17)

- BKKPN Kupang... (Co-host, me)
- BKKPN Kupang (Host)
- BKKPN Kupang - Rj...
- Ali Tamber - Sathas DKKP SBT
- ATMahadi
- BKKPN KURNANG WILKIR SLIM...
- BKKPN Kupang, Jula Imalia H...
- BKKPN Kupang, Agastus Karsa...
- BKKPN Kupang, Ihsan Nonsa...
- BKKPN Kupang, Muhammad H...



Kecamatan Pemenang, Nusa Tenggara Barat, Indonesia
Jl. Mojo, Gili Indah, Kec. Pemenang, Kabupaten
Lombok Utara, Nusa Tenggara Bar. 83352,
Indonesia
Lat -8.36298° Long 116.08332°

WAKTU PELAYANAN

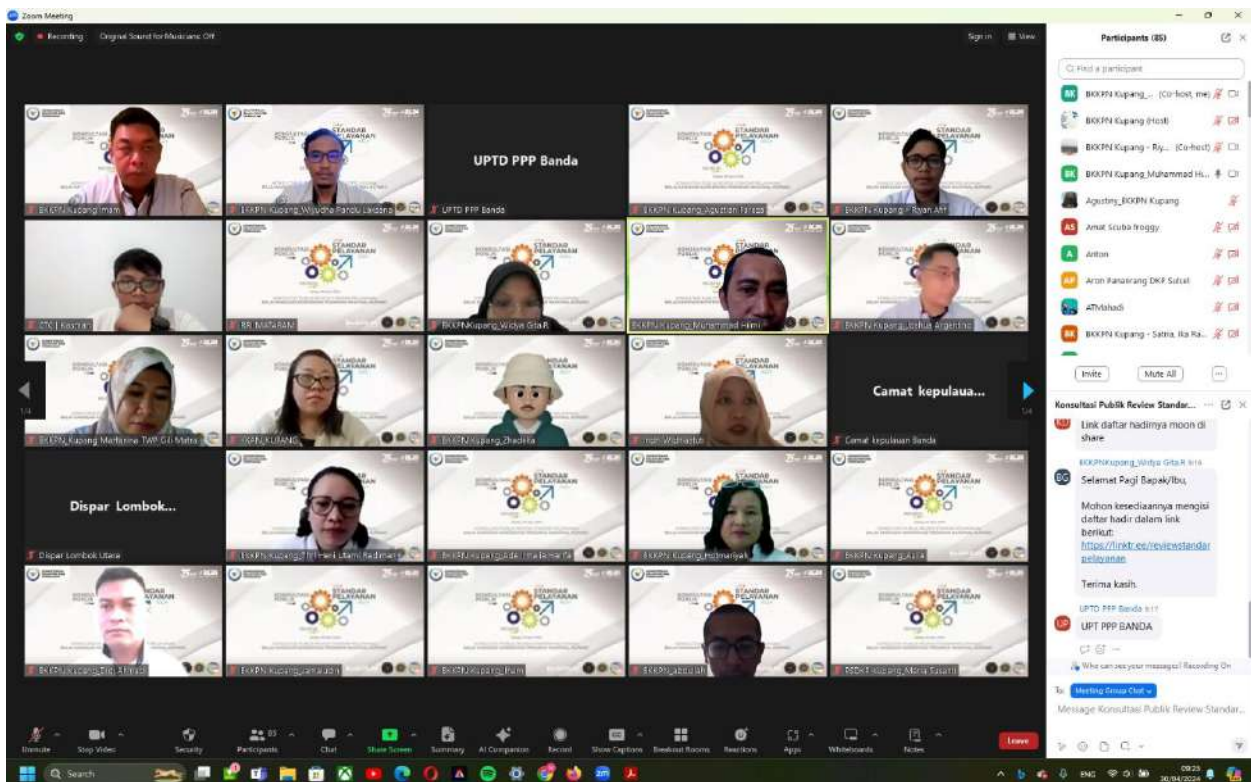
Pelayanan di Kantor (**konsultasi dan pendampingan**)

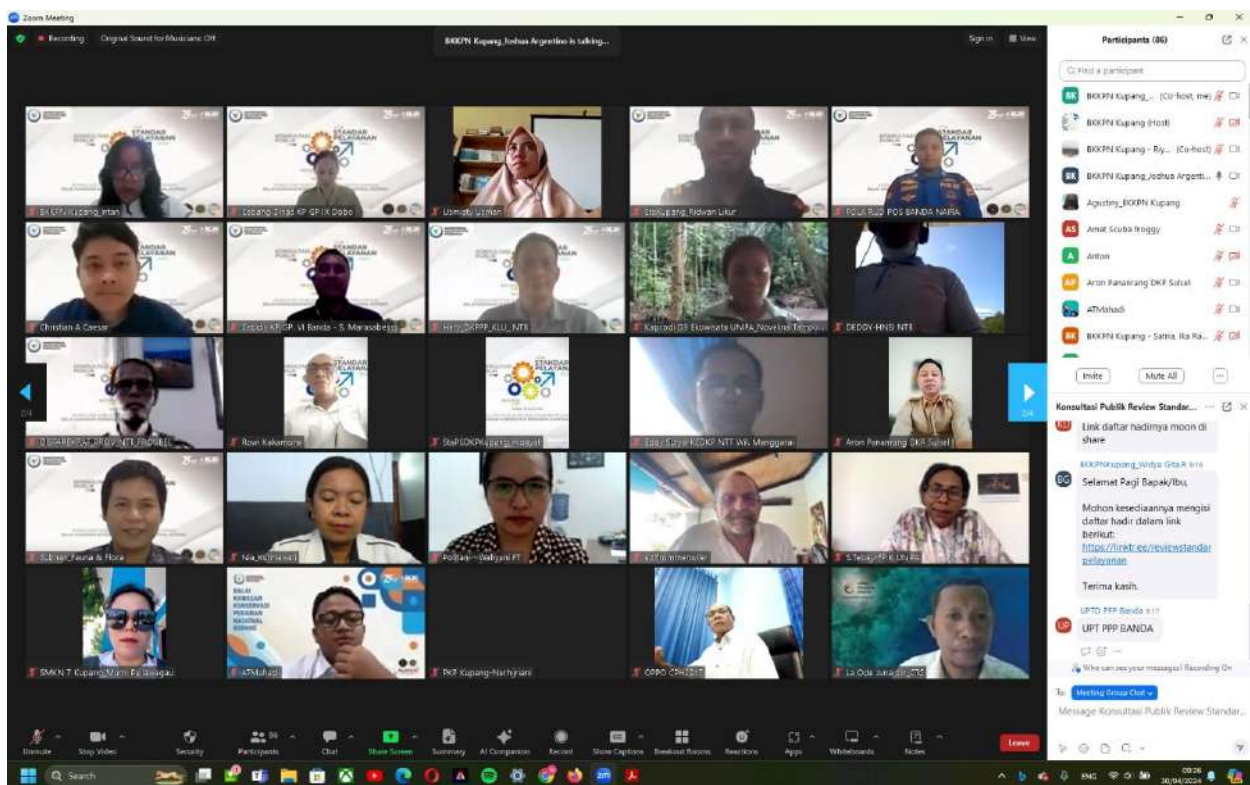
Hari Senin-Kamis	: 09.00 wita – 16.00 wita
Istirahat	: 12.00 wita-13.00 wita
Hari Jum'at	: 09.00 wita – 16.30 wita
Istirahat	: 11.30 wita – 13.00 wita

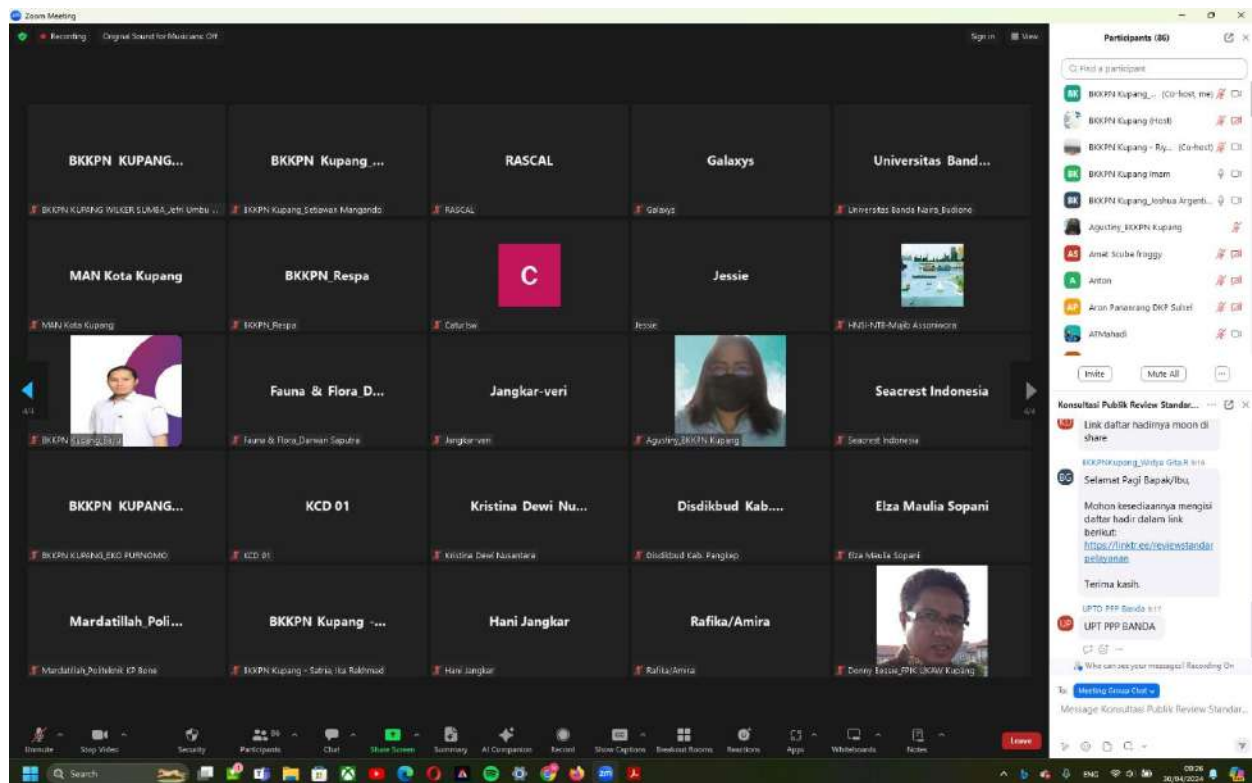
Pelayanan Online : **24 jam/7 hari** (melalui **Seapark**)

BerAKHLAK #bangga melayani bangsa #2024 KKP BEYOND

berakhlak.kupang @bkkpn_kupang bkkpn_kupang kkp.go.id/djpr/bkkpnkupang







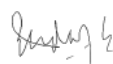
Lampiran 2. Daftar Hadir

DAFTAR HADIR KONSULTASI PUBLIK REVIEW STANDARD PELAYANAN BKKPN KUPANG Report

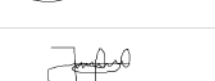
Form: DAFTAR HADIR KONSULTASI PUBLIK REVIEW STANDARD PELAYANAN BKKPN KUPANG

Nama Lengkap :	Instansi :	Jenis Kelamin :	Nomor HP :	Email	Tanda Tangan:	Added Time
YUGIK RAHADIAN, S.Pd.	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kab. Pangkep	Laki-Laki	085242078554	rahadianyugik11@gmail.com		30-Apr-2024 12:3
Yulianti Elisabet Demena	BKKPN Kupang	Perempuan	085206074871	yuliantidemena16@gmail.com		30-Apr-2024 12:2
Lalu Achmad Tan Tilar WSK.	Universitas 45 Mataram	Laki-Laki	087864306209	tantilar@gmail.com		30-Apr-2024 12:1
GITA RAHMAWATI	Politeknik KP Bone	Perempuan	082292966040	rahmawatigita506@gmail.com		30-Apr-2024 12:1
Edi Frommenwiler	Jangkar dan Pindito		08123815771	edipindito@gmail.com		30-Apr-2024 12:1
Sahli	Bkkpn kupang wilker gili matra	Laki-Laki	087765387218	sahlishl1310@gmail.com		30-Apr-2024 12:1
Jamaludin	BKKPN Kupang					30-Apr-2024 12:0
Picessylia Safiransi Anakay	YAPEKA	Perempuan	082145760579	picessyliaanakay@gmail.com		30-Apr-2024 12:0
Ade Irmalia Harifa	BKKPN Kupang Satker Banda	Perempuan	085232267589	adeharifa17@gmail.com		30-Apr-2024 12:0
Kristina Ardhi	PT Dewi Nusantara	Perempuan	082147022737	kristina.novandry@gmail.com		30-Apr-2024 11:1
Rifai Ali	Resort KSDA Banda	Laki-Laki	082238508356	rifaiaali13@mail.com		30-Apr-2024 11:1
financio dorebayo	P3E Papua	Laki-Laki	08124845870	evaluasi.P3EPapua@gmail.com		30-Apr-2024 11:1
Aji Nugroho	Kementerian Kelautan dan Perikanan	Laki-Laki	+6282134584449	ajinugroho.eel@gmail.com		30-Apr-2024 11:0
Yongky Lapon	BKKPN Kupang	Laki-Laki	081339802936	yongkylapon15@gmail.com		30-Apr-2024 11:0

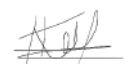
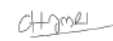
Nama Lengkap :	Instansi :	Jenis Kelamin :	Nomor HP :	Email	Tanda Tangan:	Added Time
Kecamatan Kepulauan Banda	Kantor Kecamatan Kepulauan Banda	Laki-Laki	081343287607	rusdysaimana1970@gmail.com		30-Apr-2024 11:0
Eko Setyawan	Pusat Pengendalian Pembangunan Ekoregion Papua	Laki-Laki	085218524494	eko.setyawan.08.es@gmail.com		30-Apr-2024 11:0
Setiawan Mangando	BKKPN Kupang	Laki-Laki	081343166479	mangandosetiawan@gmail.com		30-Apr-2024 11:0
Ali Tamher	Wilker PSDKP Banda	Laki-Laki	082398300508	alitamher16@gmail.com		30-Apr-2024 11:0
Kartoni Banhin	Aliansi Bahari Alor	Laki-Laki	081239075808	kartonibanhin@gmail.com		30-Apr-2024 11:0
Umiyati Mujina Abdulmanan, M.Pd	MAN Kota Kupang	Perempuan	0813-3940-9660	umi.amanan@gmail.com		30-Apr-2024 11:0
Gita Lestari	Bkkpn kupang	Perempuan	081381858151	gitaaalestari@gmail.com		30-Apr-2024 11:0
Kiahmad	Scuba froggy	Laki-Laki	+6282339230979	amatfroggy@gmail.com		30-Apr-2024 11:0
Ahmad Faizal	FIKP-Universitas Hasanuddin	Laki-Laki		ahmad.faizal@unhas.ac.id		30-Apr-2024 11:0
Dr. Rose Dewi	Universitas Jenderal Soedirman	Perempuan	081327929555	rose.dewi@unsoed.ac.id		30-Apr-2024 11:0
Ilham	BKKPN Kupang	Laki-Laki	082291575372	ilham.mahmuda@yahoo.co.id		30-Apr-2024 11:0
Christian A Caesar	Mewakili Bapak Andrew Miners selaku Wakil Ketua Radra	Laki-Laki	082192772077	caesarchristian11@gmail.com		30-Apr-2024 11:0
Rusydi	Fak Perikanan UMK	Laki-Laki	081353953024	rusydi.umkupang@gmail.com		30-Apr-2024 10:5
Sumarjito	Sangkarang Dive	Laki-Laki	081242826169	sumarjitho@gmail.com		30-Apr-2024 10:5
Seha Rizqon, S.Pt., M.Si.	Pusat Pengendalian Pembangunan Ekoregion Papua	Laki-Laki	+628124894049	seharizqon@gmail.com		30-Apr-2024 10:5

Nama Lengkap :	Instansi :	Jenis Kelamin :	Nomor HP :	Email	Tanda Tangan:	Added Time
Hani Handayani	Jamgkar Admin	Perempuan	081391703679	Hanisurf30@gmail.com		30-Apr-2024 10:5
Juanita Sopaheluwakan	Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Maluku	Perempuan	085243310605	sopah.itso@gmail.com		30-Apr-2024 10:5
Windu Merdekawati	BKKPN Kupang	Perempuan	081228069518	winz.merdekawati18@gmail.com		30-Apr-2024 10:5
Dr. Endang Hilmi, MSI	FPIK UNSOED	Laki-Laki	081290117244	dr.endanghilmi@gmail.com		30-Apr-2024 10:4
Kaminton Tambunan	Politeknik KP Kupang	Laki-Laki	085394935710	kamintonknp@gmail.com		30-Apr-2024 10:4
Joshua Argentino T	BKKPN Kupang	Laki-Laki	081282570008	joshuatino@gmail.com		30-Apr-2024 10:3
Nurliana	Dinas Kebudayaan & Kepariwisata Provinsi Sulawesi Selatan	Perempuan	081355016566	ana.oktaillah@gmail.com		30-Apr-2024 10:3
Froubel A. Nenobais, S.ST	Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Prov. NTT	Laki-Laki	085239333560	froubel74@gmail.com		30-Apr-2024 10:2
Nurheryanto	Wilker PSDKP Dobo	Laki-Laki	085262971428	nurheryanto.psdkp23@gmail.com		30-Apr-2024 10:2
Kusnanto	WWF INDONESIA	Laki-Laki	082144903151	kusnanto@wwf.id		30-Apr-2024 10:2
Veri Irawati	Asosiasi Jangkar	Perempuan	081399059583	veriirawati29@gmail.com		30-Apr-2024 10:2
Miryanneka	The Maulana Hotel Banda Naira	Perempuan	081212216044	stay@themaulanahotel.com		30-Apr-2024 10:2
ROBERTUS EDDY SURYA Surya,S.Pi, MP	KCD KP Provinsi NTT Wilayah Kabupaten Manggarai Timur, Manggarai dan Manggarai Barat	Laki-Laki	081337930100	eddysurya1971@gmail.com		30-Apr-2024 10:2
Ishak Nomate	BKKPN Kupang	Laki-Laki	082247562352	ishaknomate@gmail.com		30-Apr-2024 10:2

Nama Lengkap :	Instansi :	Jenis Kelamin :	Nomor HP :	Email	Tanda Tangan:	Added Time
Eko Setio Purnomo	BKKPN KUPANG Satker Lombok Utara	Laki-Laki	081804231372	ekosetio99@gmail.com		30-Apr-2024 10:2
Kiahmad	Scuba froggy lombok	Laki-Laki	+6282339230979	amatfroggy@gmail.com		30-Apr-2024 10:2
Muhamad	BKKPN Kupang	Laki-Laki	085333606099	jazuri63@gmail.com		30-Apr-2024 10:1
MUHAMMAD ARNAWANSAH, SS	DINAS KEBUDAYAAN DAN KEPARIWISATAAN SULAWESI SELATAN	Laki-Laki	082396568101	n.surya44@gmail.com		30-Apr-2024 10:1
Nurhijriani	Politeknik Kelautan dan Perikanan Kupang	Perempuan	081337300832	nurhijrianikurniawan@gmail.com		30-Apr-2024 10:1
Muh. Adinda Zhadeka Al-Gozali	BKKPN Kupang	Laki-Laki	082331355455	zhadekaalgozali@gmail.com		30-Apr-2024 10:1
Mohni, S.H	lombok dive	Laki-Laki	081805232385	info@lombok-dive.com		30-Apr-2024 10:1
Ir. Sasi Rustandi, M.Si	DPD HNSI Provinsi NTB	Laki-Laki	081237861632	sasirus2001@gmail.com		30-Apr-2024 09:1
Izaak Angwarmasse	KCD Sumba	Laki-Laki	085253095559	angwarmasseizaak@gmail.com		30-Apr-2024 09:1
Darwan Saputra	Fauna & Flora Indonesia Program_Sulsel		085255655543	darwan.saputra@fauna-flora.org		30-Apr-2024 09:1
MARWIA AILATAT,S.Pi	UPTD PELABUHAN PERIKANAN PANTAI BANDA	Perempuan	081343368014	marwiaailatat@gmail.com		30-Apr-2024 09:1
Khairul Jamil, S.P, M.Si	Politeknik Kelautan dan Perikanan Bone	Laki-Laki	081316418187	khairul.jamil71@gmail.com		30-Apr-2024 09:1
Sri Rejeki, SE.,M.Sos	LPP RRI MATARAM	Perempuan	0817360219	srirejekimtrm@gmail.com		30-Apr-2024 09:1
YUGIK RAHADIAN, S.Pd.	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kab. Pangkep	Laki-Laki	085242078554	rahadianyugik11@gmail.com		30-Apr-2024 09:1
EDA RAHIM,S.Pi	UPTD PELABUHAN PERIKANAN PANTAI BANDA	Perempuan	081354094375	edarahim31@gmail.com		30-Apr-2024 09:1

Nama Lengkap :	Instansi :	Jenis Kelamin :	Nomor HP :	Email	Tanda Tangan:	Added Time
LA ODE JUNAIDIN	CTC	Laki-Laki	081139604478	ljunaidin24@gmail.com		30-Apr-2024 09:.
VEREND FRANSISKA MARTHA PASMARANG	DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN PROVINSI NTT	Perempuan	082144869423	verendpasmarang7@gmail.com		30-Apr-2024 09:.
JOHANA HALENA SIAHAYA	CABANG DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN GP IX KEP ARU	Perempuan	082199668764	johanahalenasiahaya@gmail.com		30-Apr-2024 09:.
Bayu Adhi Purwito	BKKPN Kupang	Laki-Laki	082313772773	bayupurwitokkp@gmail.com		30-Apr-2024 09:.
Wahyuni Fanggi Tasik, S.Pi., M.Si	Jurusan Perikanan dan Kelautan - Politeknik Pertanian Negeri Kupang	Perempuan	08123646763	wahyunifanggitasik@gmail.com		30-Apr-2024 09:.
Novelina Tampubolon, S.Hut.,M.Si	Prodi D3 Ekowisata Universitas Papua	Perempuan	081369516778	novelinatampubolon@gmail.com		30-Apr-2024 09:.
ANASTASIA SRI KURNIAWATI	STASIUN PSDKP KUPANG	Perempuan	085228439669	anastasiakurniawati204@gmail.com		30-Apr-2024 09:.
Budiono Senen	Universitas Banda Naira	Laki-Laki	081230150232	budionosenen8@gmail.com		30-Apr-2024 09:.
Bonefasius Ambon	KCD. KP Manggarai, DKP. NTT	Laki-Laki	081237482082	bonefasiu@gmail.com		30-Apr-2024 09:.
Rowi Kakamone	BKKPN Kupang	Laki-Laki	082146665992	roevsham@gmail.com		30-Apr-2024 09:.
Subhan Usman	Fauna & Flora Indonesia Programme	Laki-Laki	085342106830	subhan.usman@fauna-flora.org		30-Apr-2024 09:.
Fadlli	Dinas Pariwisata Lombok Utara	Laki-Laki	082339422435	fadly72572@gmail.com		30-Apr-2024 09:.
Nur Mujid Abdullah	BKKPN Kupang	Laki-Laki	081220495653	nur.abdullah@kkp.go.id		30-Apr-2024 09:.
Jefri Umbu Ngguti	BKKPN KUPANG WILKER SUMBA	Laki-Laki	085253057048	jefriumbunguti@gmail.com		30-Apr-2024 09:.
Murni Pallawagau	SMK Negeri 7 Kupang	Perempuan	081227256493	murnipallawagau16@guru.smk.belajar.id		30-Apr-2024 09:.

Nama Lengkap :	Instansi :	Jenis Kelamin :	Nomor HP :	Email	Tanda Tangan:	Added Time
SAID MOHAMMAD ASSEGAF	POLAIRUD	Laki-Laki	082239052819	Habipassegaff@gmail.com		30-Apr-2024 09:00
Aron Arfandy Pananrang	cabang dinas kelautan pangkajene dan kepulauan	Laki-Laki	081241597789	aronpananrang@gmail.com		30-Apr-2024 09:00
didi ahmadi	BKKPN Kupang	Laki-Laki	082340357520	dhidiahmadi8@gmail.com		30-Apr-2024 09:00
Ridwan Likur	Satasiun PSDKP Kupang	Laki-Laki	081217391839	ridwan.likur@gmail.com		30-Apr-2024 09:00
Indri Widhiastuti	BKKPN Kupang Satker Raja Ampat	Perempuan	081248917275	indriwidhiastuti.kkp@gmail.com		30-Apr-2024 09:00
Rizky Aulia Dewi	BKKPN Kupang	Perempuan	081238094291			30-Apr-2024 09:00
WIDYA GITA RAHMADINA	BKKPN Kupang Satker Raja Ampat	Perempuan	082139283226	ginttaginta@gmail.com		30-Apr-2024 09:00
Maria Susanti Tokan	Stasiun PSDKP Kupang	Perempuan	081339380818	mariasusanti18@gmail.com		30-Apr-2024 09:00
Jan Ericson Wismar Saragih	Seacrest Indonesia	Laki-Laki	081316173191	janericson@seacrest.or.id		30-Apr-2024 09:00
Ariefianto Tri Mahadi	BKKPN Kupang	Laki-Laki	081292383399	atmahadi2@gmail.com		30-Apr-2024 09:00
Thri Heni Utami Radiman	BKKPN Kupang	Perempuan	082112780880	henny.radiman@gmail.com		30-Apr-2024 09:00
Fauzan Hidayat	Stasiun PSDKP Kupang	Laki-Laki	081310222125	fauzan.hidayat@kkp.go.id		30-Apr-2024 09:00
Intan Puji Nastiti	BKKPN Kupang	Perempuan	082199368945	intanpnastiti@gmail.com		30-Apr-2024 09:00
I Putu Hery Suditha	Dinas Ketahanan Pangan Pertanian dan Perikanan Kab Lombok Utara	Laki-Laki	087865852945	noemail@gmail.com		30-Apr-2024 09:00
ILHAM RASYID SAGARA	PT PLN (PERSERO) UPK TIMOR	Laki-Laki	082210094545	irassagara01@gmail.com		30-Apr-2024 09:00

Nama Lengkap :	Instansi :	Jenis Kelamin :	Nomor HP :	Email	Tanda Tangan:	Added Time
Donny M. Bessie	Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan. Univ. Kristen Artha Wacana	Laki-Laki	08113917681	bessiedonny.25@gmail.com		30-Apr-2024 09:'
Dr.Selvi Tebay	FPIK Universitas Papua	Perempuan	081344982848	s.tebay@unipa.ac.id		30-Apr-2024 09:'
Muhammad Hilmi	BKKPN Kupang	Laki-Laki	081239728077	muhammadhilmi12@gmail.com		30-Apr-2024 09:'
Saifullah Marasabessy	Cabdis KP Prov. Maluku GP.VI Banda	Laki-Laki	082198146421	saifullah.marasabessy@gmail.com		30-Apr-2024 09:'
Kasman	Coral Triangle Center	Laki-Laki	081248370995	kasman@coraltrianglecenter.org		30-Apr-2024 09:'
Melani Rihi Pake	YKAN KUPANG	Perempuan	082213359554	m.rihipake@ykan.or.id		30-Apr-2024 09:'
Kiahmad	Scuba froggy Lombok	Laki-Laki	+6282339230979	amatfroggy@gmail.com		30-Apr-2024 09:'
Sepry Aryanto Kolo Wadu	Stasiun PSDKP Kupang	Laki-Laki	081239930783	epywadu09@gmail.com		30-Apr-2024 09:'
Riyan Afif Al Ihsan	BKKPN Kupang	Laki-Laki	+6281332041732	riyan.ihsan@kkp.go.id		30-Apr-2024 09:'
Achmad Agustian Fareza	BKKPN Kupang	Laki-Laki	081316987016	fareza1995@gmail.com		30-Apr-2024 09:'
Hotmariyah	BKKPN Kupang	Perempuan	087878506041	hotmariyah@yahoo.com		30-Apr-2024 09:'
Martanina	BKKPN Kupang Satker Lombok Utara	Perempuan	082147101238	martanina_nina@yahoo.com		30-Apr-2024 09:'



SOSIALISASI & REVIU STANDAR PELAYANAN PUBLIK 2024

Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional
(BKKPN) Kupang

30 April 2024





STANDAR PELAYANAN PUBLIK



Dalam rangka **peningkatan kualitas pelayanan public**, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan Publik sebagai acuan dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat.

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur;



BKKPN
KUPANG

03.15.2023 10:36
-8.33963, 116.04318 (±7m)
Ketinggian: 42m
Gili Trawangan, M25R+PJ7, Gili Indah, Pemenang, West Nusa Tenggara 83352



STANDAR PELAYANAN PUBLIK

PRINSIP

Sederhana

Partisipatif

Akuntabel

Berkelanjutan

Transparansi

Keadilan





STANDAR PELAYANAN PUBLIK

Dalam standar pelayanan, terdapat **2 (dua) bagian Komponen Standar Pelayanan**, yaitu :

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

1. dasar hukum;
2. produk pelayanan
3. persyaratan;
4. sistem, mekanisme dan prosedur;
5. jangka waktu pelayanan;
6. biaya/tarif dan;
7. penanganan pengaduan, saran dan masukan;

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan **proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing)**, yaitu :

1. sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas;
2. kompetensi pelaksana;
3. pengawasan internal;
4. jumlah pelaksana
5. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
6. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman dari bahaya, dan resiko keragu-raguan;
7. evaluasi kinerja pelaksana;



DASAR HUKUM



Undang – Undang

- **UU No. 31 Tahun 2004 jo UU No. 45 Tahun 2009** tentang Perikanan
- **UU No. 11 Tahun 2020 jo UU No. 6 Tahun 2023** tentang Cipta Kerja

Peraturan Pemerintah

- **PP No. 60 Tahun 2007** tentang Konservasi Sumberdaya Ikan
- **PP No. 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

- **Permen KP No 15 Tahun 2021** tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan
- **Permen KP No 31 Tahun 2020** tentang Pengelolaan Kawasan Konservasi Perairan
- **Perdirjen PRL No 20 Tahun 2017** tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkup DJPRL
- **Kepmen KP 54 Tahun 2022** tentang Nama Layanan Publik dan Produk Layanan Publik di Lingkup KKP





PRODUK PELAYANAN

Berdasarkan Kepmen KP No 54 Tahun 2022 tentang Nama Layanan Publik dan Produk Layanan Publik, terdapat 3 Perizinan Pemanfaatan di Kawasan Konservasi Perairan yang dikeluarkan oleh BKKPN Kupang



PARIWISATA ALAM PERAIRAN

Karcis Masuk Kegiatan Pariwisata Alam Perairan



PENELITIAN

Tanda Masuk Kegiatan Penelitian



PENDIDIKAN

Tanda Masuk Kegiatan Pendidikan



Tanda Masuk
Pendidikan

Persyaratan:
Form Permohonan
KTP/Passport
Rencana Pendidikan



Karcis Masuk

Persyaratan:
Form Permohonan
KTP/Passport



Tanda Masuk
Penelitian

Persyaratan:
Form Permohonan
KTP/Passport
Izin Penelitian dari BRSDM KP





PROSEDUR PELAYANAN



Platform pelayanan izin pemanfaatan KKPN SEAPARK (Sistem Elektronik Administrasi Pelayanan Terintegrasi Kawasan Konservasi) secara online dapat diakses pada laman

<https://seapark.kkp.go.id/> dan bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengakses izin dimana saja dan kapan saja

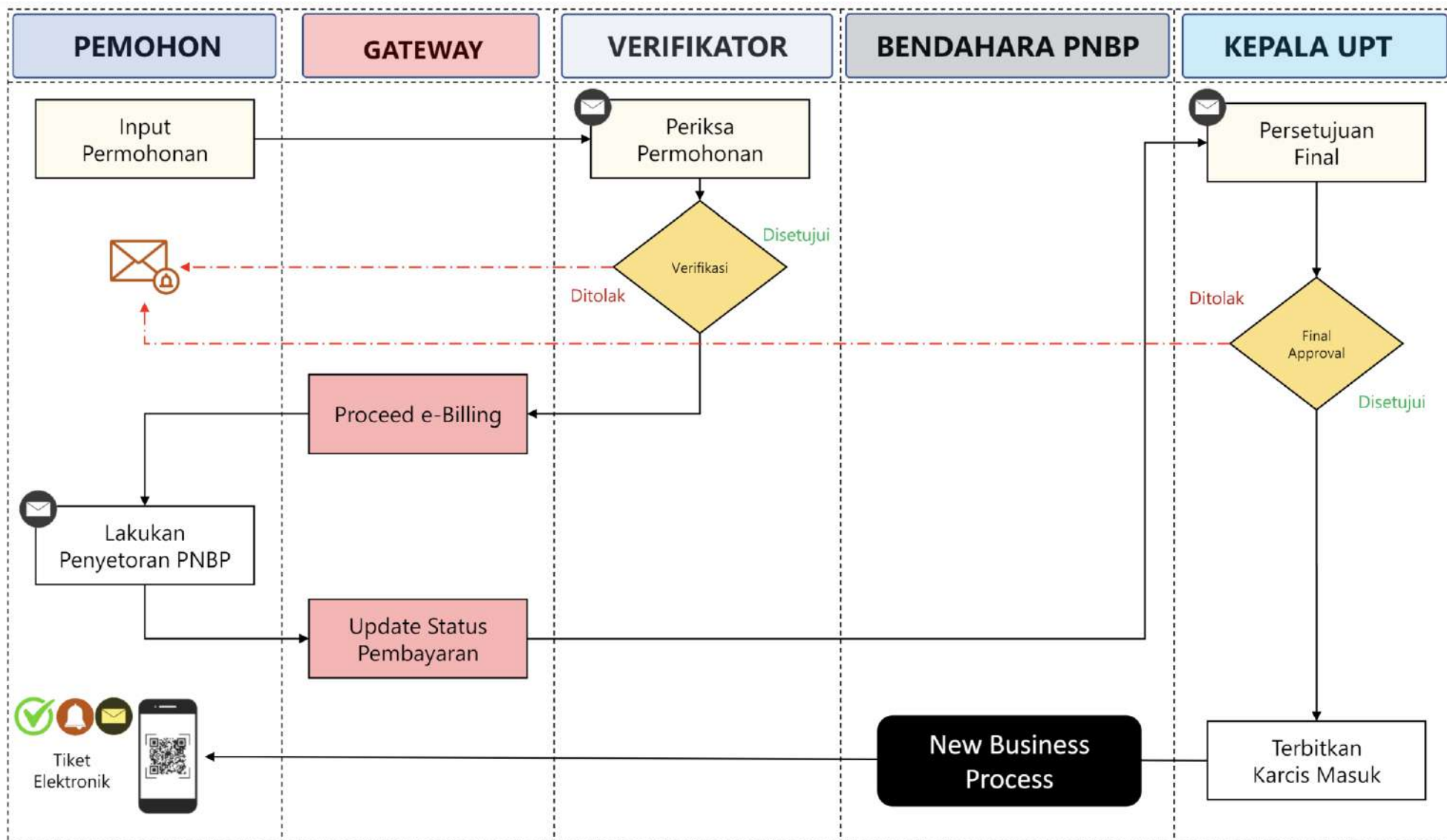
Terdapat 3 Pelayanan yang dilakukan di Aplikasi Seapark:

1. **Penerbitan Karcis Masuk Kegiatan Pariwisata di KKPN**
2. **Penerbitan Tanda Masuk Kegiatan Penelitian di KKPN**
3. **Penerbitan Tanda Masuk Kegiatan Pendidikan di KKPN**

Pelayanan Online: **24 jam/7 hari**

PROSEDUR PELAYANAN (SEAPARK)

KARCIS MASUK, TANDA MASUK PENELITIAN, & TANDA MASUK PENDIDIKAN





Kecamatan Pemenang, Nusa Tenggara Barat, Indonesia
Jl. Mojo, Gili Indah, Kec. Pemenang, Kabupaten
Lombok Utara, Nusa Tenggara Bar. 83352,
Indonesia
Lat -8.36298° Long 116.083327°

WAKTU PELAYANAN

Pelayanan di Kantor (**konsultasi** dan **pendampingan**)

Hari Senin-Kamis : 09.00 wita – 16.00 wita
Istirahat : 12.00 wita-13.00 wita

Hari Jum'at : 09.00 wita – 16.30 wita
Istirahat : 11.30 wita – 13.00 wita

Pelayanan Online : **24 jam/7 hari** (melalui **Seapark**)



TARIF PELAYANAN



KARCIS MASUK PARIWISATA

Jenis Karcis	Satuan	Domestik	Mancanegara
Karcis Masuk Harian	Per orang per hari	Rp. 10.000	Rp. 100.000
Karcis Masuk Tahunan	Per orang per tahun	Rp. 50.000	Rp. 500.000
Pembuatan Film/Video Komersial	Per kegiatan	Rp. 2.500.000	Rp. 5.000.000
Pembuatan Foto Komersial	Per kegiatan	Rp. 1.250.000	Rp. 2.500.000





TARIF PELAYANAN



KARCIS MASUK PARIWISATA

Sarana yang dibawa	Satuan	Tarif
Kapal wisata kapasitas < 50 orang	Per unit per hari	Rp. 2.000.000
Kapal wisata kapasitas 51-100 orang	Per unit per hari	Rp. 4.000.000
Kapal wisata kapasitas 101-200 orang	Per unit per hari	Rp. 8.000.000
Kapal wisata kapasitas 201-1000 orang	Per unit per hari	Rp. 15.000.000
Kapal wisata kapasitas 1001-3000 orang	Per unit per hari	Rp. 30.000.000
Kapal wisata kapasitas > 3000 orang	Per unit per hari	Rp. 50.000.000
Peralatan selancar	Per unit per hari	Rp. 10.000
Kamera bawah air	Per unit per hari	Rp. 20.000
Video bawah air	Per unit per hari	Rp. 35.000
Scuba set	Per unit per hari	Rp. 15.000
Snorkeling set	Per unit per hari	Rp. 10.000
Kapal pancing wisata	Per unit per hari	Rp. 2.500.000





TARIF PELAYANAN



TANDA MASUK KEGIATAN PENELITIAN

Jenis Karcis	Satuan	Domestik	Mancanegara
Penelitian sd 1 bulan	Per orang per penelitian	Rp. 100.000	Rp. 200.000
Penelitian 1 – 3 bulan	Per orang per penelitian	Rp. 150.000	Rp. 500.000
Penelitian 3 – 6 bulan	Per orang per penelitian	Rp. 200.000	Rp. 800.000
Kapal Penelitian Berbendara Indonesia	Per kapal per hari	Rp. 500.000	
Kapal Penelitian Berbendara Asing	Per kapal per hari	Rp. 1.000.000	



TANDA MASUK KEGIATAN PENDIDIKAN

Jenis Karcis	Satuan	Tarif
Pendidikan oleh Institusi Pendidikan Indonesia	Per orang per hari	Rp. 10.000
Pendidikan oleh Institusi Pendidikan Asing	Per orang per hari	Rp. 25.000



PENANGANAN PENGADUAN



1. Penyelenggara **wajib** menerima, menanggapi, memproses, dan menyelesaikan setiap pengaduan pelayanan publik
2. Pengaduan dilakukan dengan cara: **langsung, dan tidak langsung** melalui kotak pengaduan, surat, teknologi informasi (telepon, media sosial, website, email);
3. Pengelola pengaduan wajib merahasiakan informasi yang bersifat pribadi, dan memberikan akses kepada masyarakat untuk melihat status penyelesaian pengaduannya, serta menyampaikan hasil pengaduan paling lama **14 (empat belas) hari** kerja sejak penyampaian respon atau tanggapan awal;



SARANA PRASARANA PELAYANAN



Kewajiban penyelenggara pelayanan publik dalam menyediakan prasarana dan sarana yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai.

Prasarana dan sarana:

- Tempat parkir
- Ruang tunggu
- Toilet (Belum tersedia toilet untuk pelanggan berkebutuhan khusus diseluruh lokasi pelayanan)
- Ruangan khusus konsultasi dan pengaduan
- Fasilitas pengguna layanan berkebutuhan khusus
- dan lainnya.





KOMPETENSI PETUGAS

1. Pelaksana pelayanan publik merupakan pegawai PNS/non-PNS instansi penyelenggara;
2. Memahami peraturan dan perundang-undangan, serta memahami dalam pengelolaan dan pemanfaatan kawasan konservasi perairan;
3. Telah mengikuti pelatihan atau DIKLAT terkait pelayanan publik

JUMLAH PETUGAS

1. Pelayanan Online : Kepala BKKPN (1 orang), petugas verifikator (1 orang per Kawasan), dan bendahara penerimaan (1 orang)
2. Pelayanan Offline Kantor : 2-3 petugas pelayanan per kawasan





JAMINAN PELAYANAN

1. *Reward* dan *punishment* untuk petugas dalam pelayanan;
2. Kompensasi diberikan kepada masyarakat penerima pelayanan.



JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN

Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan.

Ruang pelayanan dilengkapi dengan Alat Pemadam Api Ringan (**APAR**), **Alur Evakuasi**, dan Kotak Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (**P3K**);



EVALUASI KINERJA PETUGAS

1. Petugas pelayanan publik **melaporkan hasil kerja setiap bulan**;
2. Evaluasi pelaksanaan pelayanan publik dilakukan oleh **tim pengawas kode etik** pegawai lingkup BKKPN Kupang.

PENGAWASAN INTERNAL

1. Pengawasan dilaksanakan langsung oleh Kepala BKKPN Kupang selaku penanggungjawab pelaksanaan pelayanan di BKKPN Kupang



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Triwulan 1 2024

95.06

SANGAT BAIK



Periode Survei Bulan Januari - Maret 2024

"Terima Kasih Atas Penilaian yang Telah Anda Berikan
Masukan Anda Sangat Bermanfaat untuk Kemajuan Unit Kami Agar Terus
Memperbaiki dan Meningkatkan Kualitas Pelayanan Bagi Masyarakat"

JENIS PERIZINAN

1. Karcis Masuk Pariwisata Kawasan Konservasi
2. Tanda Masuk Kawasan Konservasi untuk Kegiatan Pendidikan
3. Tanda Masuk Kawasan Konservasi untuk Kegiatan Penelitian

DATA RESPONDEN

Jumlah : 45 Orang
Pendidikan : L (17 Orang), P (28 Orang)
SMA (1 Orang)
D3 (34 Orang)
S1 (10 Orang)

Jenis Kelamin :

17
Orang

28
Orang



Periode Survei Bulan Januari - Maret 2024

HASIL TIAP UNSUR PENILAIAN





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

MAKLUMAT PELAYANAN

Dengan ini menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional (BKKPN) Kupang sesuai dengan kewajiban dan standar pelayanan, melakukan perbaikan secara terus menerus, serta bersedia menerima sanksi dan atau memberikan kompensasi apabila pelayanan tidak sesuai standar

Kepala BKKPN Kupang

Imam Fauzi, S.Si., M.Eng.



Berdasar Hasil **Forum Konsultasi Publik (FKP)** Sektor **Pelayanan Pemanfaatan** sebelumnya

Perlunya
sosialisasi
standar pelayanan
secara **tatap**
muka



Layanan
pemanfaatan
langsung kepada
masyarakat

Penyediaan
menu **refund**
dan **reschedule**



TINDAK LANJUT



BKKPN Kupang telah melaksanakan **Forum Konsultasi Publik (FKP)** di **KK Gili Matra** pada **24 Oktober 2023** dengan hasil:

- Sosialisasi terkait aturan dan penetapan Kawasan Konservasi Gili Matra melalui penjangkauan yang massive, mendatangi atau penjangkauan secara langsung dilapangan kepada pelaku usaha UMKM dan nelayan kecil
- Publikasi terkait Kawasan konservasi Gili Matra melalui billboard, papan informasi, dan video
- Memasang publikasi di seat kapal fastboat dari Bali – Gili
- Pelaku usaha menjadi “agen konservasi” dan mengedukasi terkait Kawasan konservasi serta aturan pemanfaatan didalam Kawasan konservasi.



KEMENTERIAN
KELAUTAN DAN
PERIKANAN



TINDAK LANJUT



BKKPN Kupang bersama instansi terkait terus melakukan **sosialisasi pemanfaatan KK** serta **Pemantauan Aktivitas Pemanfaatan KK** sepanjang tahun



TINDAK LANJUT



Berdasarkan hasil **koordinasi** dengan **Direktorat KKHL** (sekarang **Direktorat KEBP**), *refund* dan *reschedule* **sulit** dilakukan karena **dana** karcis yang **disetorkan** itu langsung masuk ke **kas negara**. Sedangkan KKHL hanya mengembangkan aplikasi saja, untuk itu **perencanaan** kegiatan **wisata** oleh **wisatawan** harus **direncanakan** dengan **baik**.

KANAL LAPOR!

Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat



CARA MELAPOR YANG BAIK

- 

Menuju website www.lapor.go.id dan login
- 

Uraikan kronologi laporan dengan jelas dan lengkap
- 

Sebutkan waktu dan tempat
- 

Gunakan Bahasa Indonesia yang baik dan benar
- 

Lampirkan bukti pendukung apabila tersedia
- 

Kirimkan laporanmu dan tunggu laporan diverifikasi

Tentang LAPOR!

Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) adalah sarana aspirasi dan pengaduan berbasis online yang dijalankan dengan prinsip mudah, terpadu, dan tuntas. LAPOR! dikelola dan dikembangkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi bersama Kementerian Dalam Negeri, Kantor Staf Presiden, dan Ombudsman Republik Indonesia sebagai saluran partisipasi masyarakat untuk pengawasan pembangunan dan pelayanan publik di Indonesia.

STOP



GRATIFIKASI

Laporkan Jika:



Menolak Pemberian



Menerima Pemberian



Memberikan

Alur Pelaporan:

PNS terkait



Laporan Penolakan/
Penerimaan Gratifikasi

Tim UPG



Gratifikasi wajib dilaporkan
kepada UPG KKP paling lambat 14 (empat belas)
hari kerja sejak terjadi peristiwa gratifikasi tersebut.
<https://upg.kkp.go.id>



Laporan Gratifikasi dapat langsung disampaikan kepada
KPK paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja sejak
terjadinya Gratifikasi
<https://www.kpk.go.id>



**TERIMA
KASIH**



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

JL. YOS SUDARSO JURUSAN BOLOK, KELURAHAN ALAK, KECAMATAN ALAK, KOTA KUPANG,
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR 85231
TELEPON/FAX. (0380) 890421 LAMAN www.kkp.go.id
SURAT ELEKTRONIK bkkpn_kupang@kkp.go.id

BERITA ACARA HASIL FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP)
SEKTOR PELAYANAN PEMANFAATAN KAWASAN KONSERVASI PERAIRAN
BALAI KAWASAN KONSERVASI PERAIRAN NASIONAL (BKKPN) KUPANG

Pada hari ini, Selasa, 30 April 2024, telah dilaksanakan Forum Konsultasi Publik Standar Pelayanan Publik Pemanfaatan Kawasan Konservasi Perairan secara daring (*online*) melalui aplikasi zoom oleh BKKPN Kupang, yang dihadiri oleh 100 (seratus) peserta sebagaimana daftar hadir terlampir yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Berita Acara ini. Berdasarkan hasil diskusi dan keputusan bersama menyatakan sebagai berikut:

NO	Identifikasi Masalah	Usulan Rekomendasi Perbaikan	Jangka Waktu Penyelesaian
1.	Tarif Kapal perlu di rasionalisasi	Perlunya revisi tarif kapal (sapras) pada saat pengajuan karcis masuk kawasan konservasi disesuaikan dengan jumlah wisatawan yang menggunakan kapal pada saat aktivitas wisata	2024
2.	Kontrol pelanggaran didalam Kawasan kurang	Perlunya SDM Pengawas didalam Kawasan ditambah dan atau pemasangan mooring bouy di lokasi atau zona untuk aktivitas pemanfaatan Kawasan dan atau, pemasangan tanda batas zonasi didalam Kawasan konservasi dan atau, memasukan Kawasan konservasi kedalam peta laut dan atau peningkatan peran masyarakat dan pemanfaatan teknologi untuk pengawasan.	2024

Pimpinan Unit Penyelenggara Pelayanan dapat menerima identifikasi masalah, usulan rekomendasi, jangka waktu dan berkomitmen menindaklanjuti rekomendasi perbaikan tersebut sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Masyarakat dan *stakeholder* yang hadir akan melakukan pemantauan dan mengawasi progress tindak lanjut perbaikan yang dilakukan oleh Unit Penyelenggara Pelayanan sesuai usulan rekomendasi dan jangka waktu penyelesaian yang telah disepakati bersama.

Demikian berita acara ini dibuat sebagaimana mestinya.

Kota Kupang, 30 April 2024



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

JL. YOS SUDARSO JURUSAN BOLOK, KELURAHAN ALAK, KECAMATAN ALAK, KOTA KUPANG,
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR 85231

TELEPON/FAX. (0380) 890421 LAMAN www.kkp.go.id

SURAT ELEKTRONIK bkkpn_kupang@kkp.go.id

No.	NAMA & NO HP*	JENIS KELAMI N (L/P)	PERWAKILAN	TANDA TANGAN*
1.	Imam Fauzi (081317898464)	L	Kepala Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional Kupang	
2.	Muhammad Hilmi (081239728077)	L	Katimja pelayanan pemanfaatan BKKPN Kupang	
3	Veri Irawati (081399059583)	P	Asosiasi Jaringan Kapal Rekreasi (Jangkar) Indonesia	
4	Edi Frommenwiler (08123815771)	L	Wakil Ketua Asosiasi Jaringan Kapal Rekreasi (Jangkar) Indonesia	
5	Robertus Eddy Surya,S.Pi, MP (081337930100)	L	Kantor Cabang Dinas Kelautan dan Perikanan Wilayah Kabupaten Manggarai Timur, Manggarai dan Manggarai Barat	
6	Budiono Senen (081230150232)	L	Universitas Banda Neira	
7	Dr. Rose Dewi (081327929555)	P	Universitas Jendral Soedirman	
8	Kaminton Tambunan (085394935710)	L	Politeknik Kupang	
9	Kiahmad (082339230979)	L	Scuba Froggy	
10	I Putu Hery Suditha (087865852945)	L	Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan Kabupaten Lombok Utara	
11	Saifullah Marasabessy (082198146421)	L	Kantor Cabang Dinas Kelautan dan Perikanan Gugus Pulau VI Banda Neira	
12	Aron Arfandy Pananrang (081241597789)	L	Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Sulawesi Selatan	
13	Said Mohammad Assegaff (082239052819)	L	POLAIRUD Banda Neira	



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

JL. YOS SUDARSO JURUSAN BOLOK, KELURAHAN ALAK, KECAMATAN ALAK, KOTA KUPANG,
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR 85231

TELEPON/FAX. (0380) 890421 LAMAN www.kkp.go.id

SURAT ELEKTRONIK bkkpn_kupang@kkp.go.id

14	Sri Rejeki, SE.,M.Sos (0817360219)	P	RRI Mataram	
15	Ir. Sasi Rustandi, M.Si (081237861632)	L	HNSI Provinsi Nusa Tenggara Barat	
16	La Ode Junaidin (081139604478)	L	Coral Triangle Centre	
17	Umiyati Mujina Abdulmanan,M.Pd (081339409660)	P	MAN Kupang Kupang	
18	Christian A Caesar (082192772077)	L	RADRA	

*) Penandatanganan adalah masing-masing perwakilan dari Peserta FKP

Kepala Balai  Imam Fauzi	Ketua Tim Kerja Pelayanan Pemanfaatan  Muhammad Hilmi
---	--

*) Penandatanganan adalah Pimpinan Ins tansi dan Penyelenggara Pelayanan.

...

2024



EVALUASI KECAKAPAN PETUGAS PELAYANAN PUBLIK BALAI KKPN KUPANG

 kkp.go.id/djprl/bkkpnpkupang

 BKKPN Kupang

 [bkkpn.kupang](https://www.instagram.com/bkkpn.kupang)

 BKKPN Kupang



KATA PENGANTAR

Segala Puji kami panjatkan kehadirat Allah Yang Maha Kuasa, atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan penyusunan **Laporan Evaluasi Kecakapan Petugas Pelayanan Publik Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional Kupang Tahun 2024**. Evaluasi kecakapan petugas pelayanan publik Balai KKPN Kupang ini dilaksanakan sebagai salah satu bentuk penilaian kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Balai KKPN Kupang.

Dokumen ini diharapkan dapat memberikan gambaran terhadap kompetensi petugas pelayanan publik Balai KKPN Kupang serta peluang peningkatan kualitas pelayanan publik baik dari segi kompetensi petugas maupun sarana prasarana pendukung pelayanan publik. Kami menyadari dokumen ini memiliki banyak kekurangan dan kelemahan, untuk itu kami mengharapkan saran dan masukan untuk perbaikan selanjutnya. Kami juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah turut membantu dalam penyusunan dokumen ini. Semoga dokumen ini dapat bermanfaat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik lingkup Balai KKPN Kupang.

Kupang, 21 Mei 2024
Kepala BKKPN Kupang,

Imam fauzi

DAFTAR ISI

BAB I. PENDAHULUAN.....	5
1.1 Latar Belakang.....	5
1.2 Tujuan	6
1.3 Manfaat	7
BAB II. METODE EVALUASI	8
2.1 Waktu	8
2.2 Metode.....	8
2.3 Responden.....	9
2.4 Aspek Penilaian.....	9
BAB III. HASIL EVALUASI.....	12
3.1 Data Umum Responden	12
3.2 Hasil Penilaian.....	13
3.2.1 Komponen Penilaian Manajerial	13
3.2.2 Anti Korupsi	22
3.2.3 Sarana Prasarana Pendukung	24
3.2.4 Peningkatan Kompetensi.....	26
BAB IV. KESIMPULAN DAN SARAN	28
4.1 Kesimpulan	28
4.2 Saran	29
LAMPIRAN.....	30

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Sebaran Wilayah Kerja Responden	12
Gambar 2. Penilaian aspek Integritas	14
Gambar 3. Penilaian aspek kerjasama	15
Gambar 4. Penilaian aspek Komunikasi	16
Gambar 5. Penilaian aspek Orientasi Pada Hasil	17
Gambar 6. Penilaian aspek Pengembangan Diri	18
Gambar 7. Aspek Pelayanan Publik Waktu Layanan	19
Gambar 8. Penilaian aspek Perilaku	20
Gambar 9. Penilaian aspek Penampilan	21
Gambar 10. Penilaian aspek kesetaraan	22
Gambar 11. Penilaian Aspek Anti Korupsi	23
Gambar 12. Penilaian aspek Tolak Gratifikasi	24
Gambar 13. Kebutuhan Sarpras Pelayanan Publik	25
Gambar 14. Usulan Pelatihan Petugas Pelayanan Publik	27

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Tugas Petugas Pelayanan Publik	30
Lampiran 2. Daftar Responden Evaluasi Kecakapan Petugas Pelayanan Publik	31
Lampiran 3. Formulir Evaluasi	33
Lampiran 4. Dokumentasi Penyampaian Link Evaluasi	35
Lampiran 5. Data Hasil Evaluasi	37

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional Kupang merupakan unit pelaksana teknis dibawah Direktorat Jenderal Pengelolaan Kelautan dan Ruang Laut yang memiliki tugas pemangkuan dan pengelolaan kawasan konservasi perairan nasional. Balai KKPN Kupang memiliki wilayah kerja di 8 (delapan) kawasan konservasi yaitu di Kawasan Konservasi Laut Sawu, Kawasan Konservasi Kepulauan Kapoposang, Kawasan Konservasi Gili Matra, Kawasan Konservasi Kepulauan Padaido, Kawasan Konservasi Laut Banda, Kawasan Konservasi Kepulauan Aru Tenggara, Kawasan Konservasi Kepulauan Raja Ampat dan Kawasan Konservasi Kepulauan Waigeo Sebelah Barat.

Pengelolaan Kawasan Konservasi tidak hanya menekankan pada perlindungan dan pelestarian sumber daya namun juga pemanfaatan sumber daya untuk kehidupan masyarakat. Pemanfaatan kawasan konservasi bersifat terbatas dan harus mengutamakan kelestarian serta daya dukung kawasan tersebut untuk kegiatan pemanfaatan. Sesuai dengan Permen KP Nomor 31 Tahun 2020 tentang Pengelolaan Kawasan Konservasi, kegiatan pemanfaatan yang diperbolehkan di dalam kawasan konservasi antara lain penangkapan ikan, pembudidayaan ikan, pariwisata alam perairan, penelitian dan pendidikan, pendirian/penempatan bangunan laut, pemanfaatan air laut selain energi, transportasi perairan dan pelaksanaan adat istiadat dan ritual keagamaan.

Dalam pengelolaan kawasan konservasi, Balai KKPN Kupang telah melaksanakan fungsi pelayanan publik kepada masyarakat yang ingin melakukan kegiatan pemanfaatan di dalam kawasan konservasi. Kegiatan Pelayanan Publik yang ada di Balai KKPN Kupang adalah penerbitan karcis

masuk kawasan konservasi, izin masuk penelitian, izin masuk pendidikan, kegiatan penangkapan ikan dan kegiatan perikanan budidaya. Selama melakukan fungsi pelayanan publik, Balai KKPN Kupang telah menugaskan staf sebagai petugas pelayanan publik yang berkomunikasi langsung dengan masyarakat/pemanfaat kawasan/pengguna layanan.

Dalam menjalankan tugasnya, petugas pelayanan publik dituntut untuk bersikap profesional melayani permohonan izin dari masyarakat. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan Balai KKPN Kupang terhadap masyarakat, perlu dilakukan evaluasi kecakapan petugas pelayanan publik sehingga dapat diketahui pada aspek mana yang sudah baik atau perlu ditingkatkan. Hasil dari evaluasi kecakapan petugas pelayanan publik ini juga dapat menjadi dasar pelaksanaan bimbingan teknis peningkatan kompetensi petugas ataupun pengadaan sarana prasarana pelayanan publik sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik Balai KKPN Kupang secara keseluruhan.

1.2 Tujuan

Tujuan dari pelaksanaan evaluasi kecakapan petugas pelayanan publik lingkup Balai KKPN Kupang Tahun 2024 adalah sebagai berikut :

- a) Mengetahui tingkat kecakapan petugas pelayanan publik lingkup Balai KKPN Kupang;
- b) Menjaring aspirasi petugas pelayanan publik dalam peningkatan sarana prasarana pendukung pelayanan publik Balai KKPN Kupang;
- c) Menjaring aspirasi petugas pelayanan publik mengenai peningkatan kompetensi petugas pelayanan publik.

1.3 Manfaat

Manfaat dari pelaksanaan evaluasi kecakapan petugas pelayanan publik lingkup Balai KKPN Kupang Tahun 2024 adalah :

- a) Memberikan data dan informasi terkait kualitas/kompetensi petugas pelayanan publik Balai KKPN Kupang;
- b) Memberikan informasi peluang peningkatan kualitas pelayanan publik Balai KKPN Kupang.

BAB II. METODE EVALUASI

2.1 Waktu

Evaluasi kecakapan petugas pelayanan publik lingkup Balai KKPN Kupang dilaksanakan secara tahunan dengan pelaksanaan evaluasi untuk tahun 2024 dilaksanakan selama 7 (tujuh) hari pada tanggal 23 – 30 April 2024.

2.2 Metode

Evaluasi kecakapan petugas pelayanan publik lingkup Balai KKPN Kupang Tahun 2024 dilaksanakan secara online dengan pengisian form penilaian melalui link <https://forms.gle/occtfGsFvoPRyejg6>. Form penilaian berisi total 14 (empat belas) pertanyaan dengan 3 (tiga) pertanyaan berupa pertanyaan esai dan 11 (sebelas) pertanyaan menggunakan skala likert dengan penilaian 1 sampai 5 dengan keterangan sebagai berikut :

- Skala 1 : Sangat Kurang
- Skala 2 : Kurang
- Skala 3 : Cukup
- Skala 4 : Baik
- Skala 5 : Sangat Baik

Data hasil penilaian dari responden yang telah terkumpul dianalisis dengan analisis statistik deskriptif. Penyajian hasil analisis deskriptif adalah penyajian data melalui tabel, grafik, diagram, perhitungan *modus*, *mean* dan/atau *median*. Analisis statistik deskriptif bertujuan untuk membantu menjelaskan, menggambarkan atau meringkas data secara sederhana.

2.3 Responden

Pelayanan Publik Balai KKPN Kupang dilaksanakan pada 8 (delapan) wilayah kerja Balai KKPN Kupang. Responden pada evaluasi kecakapan petugas pelayanan publik lingkup Balai KKPN Kupang tahun 2024 berjumlah sebanyak 41 (empat puluh satu) orang. Penentuan responden diambil berdasarkan staf Balai KKPN Kupang yang ditugaskan menjadi petugas pelayanan publik melalui Surat Tugas Kepala Balai KKPN Kupang nomor ST.55/BKKPN/KP.440/I/2024 tanggal 8 Januari 2024 dan staf Balai KKPN Kupang yang masuk dalam Tim Kerja Perlindungan dan Pelestarian serta Tim Kerja Pelayanan Pemanfaatan Ruang Laut berdasarkan Surat Tugas Kepala Balai KKPN Kupang Nomor B.129/BKKPN/KP.440/I/2024 tanggal 25 Januari 2024.

Penilaian/Evaluasi kecakapan petugas pelayanan publik dilakukan dengan cara 1 (satu) orang responden menilai 2 (dua) orang petugas pelayanan publik yang bekerja pada wilayah kerja yang sama. Daftar responden serta petugas yang dinilai dapat dilihat pada Lampiran 2.

2.4 Aspek Penilaian

Aspek penilaian yang digunakan pada evaluasi kecakapan petugas pelayanan publik lingkup Balai KKPN Kupang tahun 2024 didasarkan pada aspek kompetensi manajerial khususnya pada aspek pelayanan publik dan aspek anti korupsi.

Terdapat 6 (enam) aspek yang dinilai dari kompetensi manajerial sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN-RB) Nomor 38 Tahun 2017 tentang Standar Kompetensi Jabatan Aparatur Sipil Negara yaitu :

1) Integritas

Aspek penilaian integritas terdapat pada pertanyaan evaluasi nomor 3. Kompetensi integritas adalah kemampuan untuk konsisten berperilaku selaras dengan nilai, norma, etika organisasi dan jujur. Menciptakan budaya etika tinggi, bertanggungjawab atas tindakan atau keputusan beserta risiko yang menyertainya.

2) Kerjasama

Aspek penilaian kerjasama terdapat pada pertanyaan evaluasi nomor 2. Kompetensi kerjasama adalah kemampuan menjalin, membina, mempertahankan hubungan kerja yang efektif, memiliki komitmen saling membantu dalam penyelesaian tugas, dan mengoptimalkan sumberdaya untuk mencapai tujuan organisasi.

3) Komunikasi

Aspek penilaian komunikasi terdapat pada pertanyaan evaluasi nomor 1. Kompetensi komunikasi adalah kemampuan untuk menerangkan pandangan dan gagasan secara jelas, sistematis disertai argumentasi yang logis dengan cara-cara yang sesuai baik secara lisan maupun tertulis.

4) Orientasi pada Hasil

Aspek penilaian orientasi hasil terdapat pada pertanyaan evaluasi nomor 6. Kompetensi orientasi pada hasil adalah kemampuan mempertahankan komitmen pribadi yang tinggi untuk menyelesaikan tugas, dapat diandalkan dan bertanggung jawab.

5) Pengembangan Diri

Aspek penilaian pengembangan diri terdapat pada pertanyaan evaluasi nomor 11. Kompetensi pengembangan diri adalah kemampuan untuk meningkatkan pengetahuan dan menyempurnakan keterampilan diri; menginspirasi orang lain untuk mengembangkan dan menyempurnakan pengetahuan dan keterampilan yang relevan dengan pekerjaan dan pengembangan karir.

6) Pelayanan Publik

Aspek penilaian pelayanan publik terdapat pada pertanyaan evaluasi nomor 7, 8, 9, dan 10. Kompetensi pelayanan publik adalah kemampuan dalam melaksanakan tugas-tugas pemenuhan kebutuhan pelayanan publik secara profesional, transparan, mengikuti standar pelayanan yang objektif, netral, tidak memihak, tidak diskriminatif, serta tidak terpengaruh kepentingan pribadi/kelompok/ golongan/ partai politik.

Selain penilaian keenam aspek kompetensi manajerial diatas, dalam menerapkan semangat anti korupsi pada semua lini kehidupan, maka evaluasi petugas pelayanan publik Balai KKPN Kupang juga menilai petugas pelayanan publik dalam aspek anti korupsi melalui pertanyaan nomor 4 dan 5. Dimana petugas pelayanan publik diharapkan dapat menerapkan nilai-nilai anti korupsi serta menolak gratifikasi.

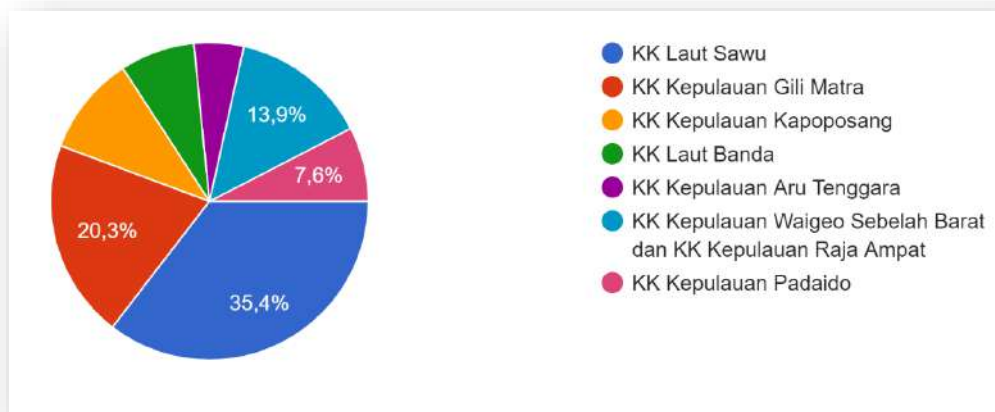
BAB III. HASIL EVALUASI

3.1 Data Umum Responden

Evaluasi Petugas Pelayanan Publik Balai KKPN Kupang Tahun 2024 dilaksanakan oleh 41 (empat puluh satu) orang responden dari 8 (delapan) kawasan konservasi yang dikelola Balai KKPN Kupang. Secara rinci jumlah responden dari masing-masing kawasan dapat dilihat pada Tabel 1 dibawah ini.

Tabel 1. Jumlah responden dari masing-masing kawasan

No	Kawasan Konservasi	Jumlah Responden
1.	TNP Laut Sawu	17
2.	KK Kepulauan Gili Matra	8
3.	KK Kepulauan Kapoposang	4
4.	KK Laut Banda	3
5.	KK Kepulauan Padaido	3
6.	KK Kep. Waigeo Sebelah Barat	4
7.	KK Kepulauan Raja Ampat	
8.	SAP Kepulauan Aru Tenggara	2
Jumlah		41



Gambar 1. Sebaran Wilayah Kerja Responden

Responden Evaluasi Petugas Pelayanan Publik Balai KKPN Kupang Tahun 2024 paling banyak berasal dari TNP Laut Sawu (35%), KK Kepulauan Gili Matra (20%) dan KK Kepulauan Waigeo Sebelah Barat dan Raja Ampat (14%). Hal ini sejalan dengan intensitas pelayanan publik pemanfaatan kawasan konservasi lingkup Balai KKPN Kupang, dimana intensitas pelayanan paling tinggi berada di KK Gili Matra kemudian di KK Waigeo Sebelah Barat sehingga membutuhkan lebih banyak petugas pelayanan publik.

3.2 Hasil Penilaian

Evaluasi Petugas Pelayanan Publik Balai KKPN Kupang Tahun 2024 terdiri dari beberapa komponen yaitu penilaian komponen manajerial khususnya pelayanan publik, komponen anti korupsi, komponen sarana prasarana pendukung pelayanan publik dan komponen peningkatan kompetensi.

3.2.1 Komponen Penilaian Manajerial

Penilaian manajerial dalam Evaluasi Petugas Pelayanan Publik Balai KKPN Kupang disesuaikan dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN-RB) Nomor 38 Tahun 2017 tentang Standar Kompetensi Jabatan Aparatur Sipil Negara yang menjabarkan 6 (enam) aspek penilaian komponen manajerial.

A. Integritas

Penilaian aspek Integritas dalam Evaluasi Petugas Pelayanan Publik Balai KKPN Kupang dilakukan untuk menilai petugas pelayanan dalam berperilaku konsisten selaras dengan nilai, norma, etika organisasi dan mengutamakan kejujuran. Penilaian aspek integritas dilakukan melalui pertanyaan nomor 3 dengan hasil evaluasi menunjukkan 81% petugas pelayanan publik telah memiliki integritas yang **“Sangat Baik”**. Sedangkan

19% lainnya memiliki nilai integritas yang “Baik”. Secara keseluruhan nilai rata-rata pada aspek integritas petugas pelayanan publik adalah 4,77 dari skala 5,00. Nilai integritas petugas pelayanan publik ini harus dipertahankan karena dengan baiknya integritas petugas pelayanan publik akan memberikan rasa kepercayaan dari masyarakat terhadap kinerja organisasi Balai KKPN Kupang.



Gambar 2. Penilaian aspek Integritas

B. Kerjasama

Penilaian aspek kerjasama dalam Evaluasi Petugas Pelayanan Publik Balai KKPN Kupang dilakukan untuk menilai petugas pelayanan dalam mempertahankan hubungan kerja yang efektif dan komitmen saling membantu dalam menyelesaikan tugas. Penilaian aspek kerjasama dilakukan melalui pertanyaan nomor 2 dengan hasil evaluasi menunjukkan 79,7% petugas pelayanan publik memiliki nilai kerjasama yang “**Sangat Baik**”, sebanyak 19% lainnya memiliki nilai kerjasama yang “Baik”, sedangkan 1,3% memiliki nilai “Sangat Kurang”. Secara keseluruhan nilai

rata-rata pada aspek kerjasama petugas pelayanan publik adalah 4,76 dari skala 5,00.



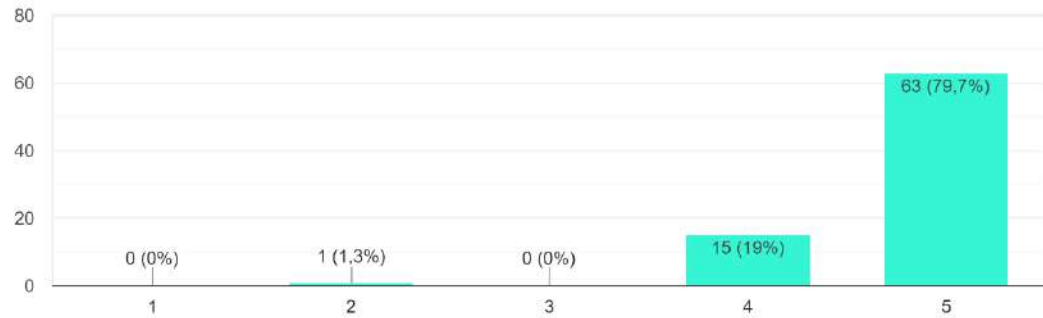
Gambar 3. Penilaian aspek kerjasama

C. Komunikasi

Penilaian aspek komunikasi dalam Evaluasi Petugas Pelayanan Publik Balai KKPN Kupang dilakukan untuk menilai petugas pelayanan dalam menerangkan aturan dan jenis layanan secara jelas, sistematis disertai argumentasi yang logis dengan cara-cara yang sesuai baik secara lisan maupun tertulis. Penilaian aspek komunikasi dilakukan melalui pertanyaan nomor 1 dengan hasil evaluasi menunjukkan 79,7% petugas pelayanan publik memiliki nilai kerjasama yang “**Sangat Baik**”, sebanyak 19% memiliki nilai kerjasama yang “Baik” dan 1,3% memiliki nilai kerjasama “Kurang”. Secara keseluruhan nilai rata-rata pada aspek komunikasi petugas pelayanan publik adalah 4,77 dari skala 5,00.

1. Apakah petugas memiliki kemampuan komunikasi yang baik dalam menjelaskan aturan dan jenis layanan yang ada di lingkup Balai KKPN Kupang?

79 jawaban



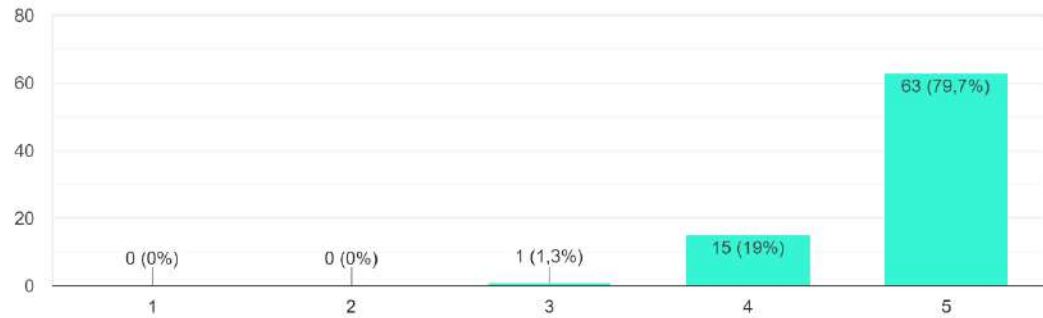
Gambar 4. Penilaian aspek Komunikasi

D. Orientasi pada hasil

Penilaian aspek orientasi pada hasil dalam Evaluasi Petugas Pelayanan Publik Balai KKPN Kupang dilakukan untuk menilai petugas pelayanan dalam mempertahankan komitmen pribadi yang tinggi untuk memberikan solusi dan dapat diandalkan dalam menyelesaikan tugas pelayanan publik. Penilaian aspek orientasi pada hasil dilakukan melalui pertanyaan nomor 6 dengan hasil evaluasi menunjukkan 79,7% petugas pelayanan publik memiliki nilai kerjasama yang “**Sangat Baik**”, sebanyak 19% memiliki nilai kerjasama yang “Baik” dan 1,3% memiliki nilai kerjasama “Cukup”. Secara keseluruhan nilai rata-rata pada aspek komunikasi petugas pelayanan publik adalah 4,78 dari skala 5,00.

6. Apakah petugas mampu memberikan solusi/bantuan terhadap pertanyaan/kebutuhan dari rekan tenaga pelayanan publik/pemanfaat Kawasan Konservasi Nasional?

79 jawaban



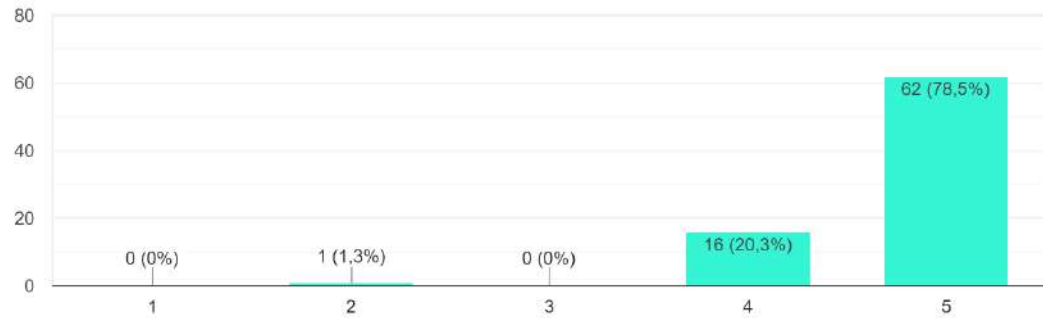
Gambar 5. Penilaian aspek Orientasi Pada Hasil

E. Pengembangan Diri

Penilaian aspek pengembangan diri dalam Evaluasi Petugas Pelayanan Publik Balai KKPN Kupang dilakukan untuk menilai petugas pelayanan dalam kemampuan untuk meningkatkan pengetahuan dan menyempurnakan keterampilan diri; menginspirasi orang lain untuk mengembangkan dan menyempurnakan pengetahuan dan keterampilan yang relevan dengan pekerjaan pelayanan publik. Penilaian aspek pengembangan diri dilakukan melalui pertanyaan nomor 11 dengan hasil evaluasi menunjukkan 78,5% petugas pelayanan publik memiliki nilai kerjasama yang “**Sangat Baik**”, sebanyak 20% memiliki nilai kerjasama yang “Baik” dan 1,3% memiliki nilai kerjasama “Kurang”. Secara keseluruhan nilai rata-rata pada aspek komunikasi petugas pelayanan publik adalah 4,76 dari skala 5,00.

11. Apakah petugas memiliki semangat untuk mengembangkan diri dalam rangka memberikan pelayanan terbaik kepada pemanfaat?

79 jawaban



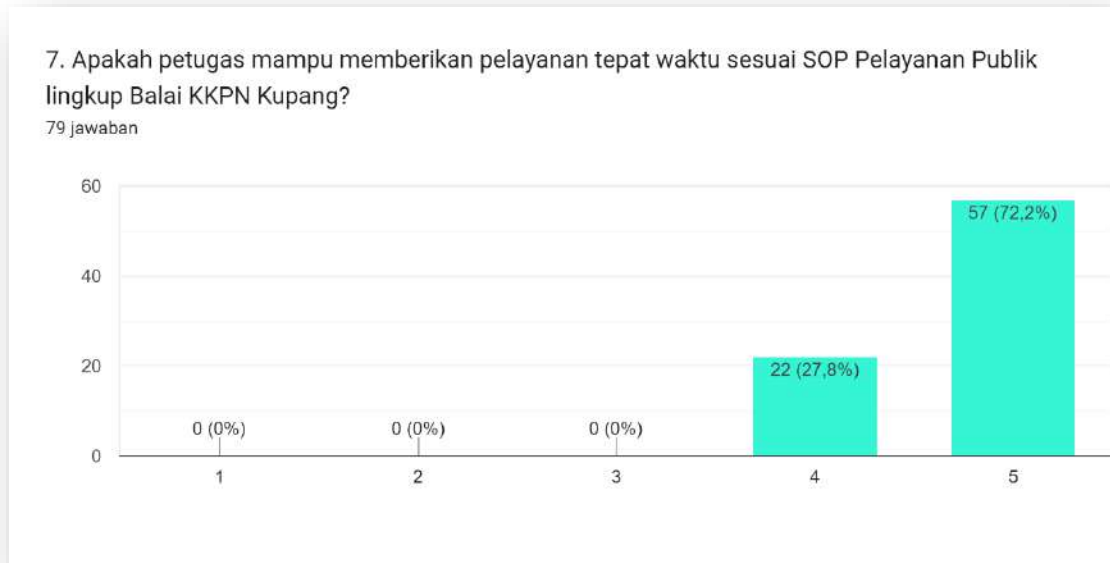
Gambar 6. Penilaian aspek Pengembangan Diri

F. Pelayanan Publik

Penilaian aspek pelayanan publik dalam Evaluasi Petugas Pelayanan Publik Balai KKPN Kupang dilakukan untuk menilai petugas pelayanan dalam melaksanakan tugas-tugas pemenuhan kebutuhan pelayanan publik secara profesional, transparan, mengikuti standar pelayanan yang objektif, netral, tidak memihak, tidak diskriminatif, serta tidak terpengaruh kepentingan pribadi/kelompok/golongan/partai politik. Penilaian aspek pelayanan publik dilakukan melalui pertanyaan nomor 7, 8, 9, dan 10.

Hasil penilaian dari aspek pelayanan publik untuk pertanyaan nomor 7 bertujuan menilai kesesuaian antara waktu pelayanan publik yang dilaksanakan Balai KKPN Kupang dengan SOP yang telah dibuat. Kecepatan dalam waktu layanan merupakan salah satu aspek penting pelayanan publik. Hasil evaluasi menunjukkan 72,2% petugas pelayanan publik mendapatkan nilai **“Sangat Baik”** sedangkan sebanyak 27,8% petugas mendapatkan nilai **“Baik”**. Hal ini menunjukkan petugas pelayanan publik Balai KKPN Kupang telah memberikan pelayanan yang

tepat waktu sesuai dengan SOP Pelayanan Publik Balai KKPN Kupang. Secara keseluruhan nilai rata-rata pada aspek kesesuaian waktu pelayanan adalah 4,72 dari skala 5,00.



Gambar 7. Aspek Pelayanan Publik Waktu Layanan

Aspek kesesuaian waktu merupakan aspek penilaian dengan nilai rata-rata paling rendah diantara aspek penilaian lainnya. Rendahnya penilaian petugas pelayanan publik pada aspek kesesuaian waktu mungkin disebabkan karena saat ini sebagian besar petugas pelayanan publik Balai KKPN Kupang merupakan ASN yang memiliki tugas utama diluar pelayanan publik. Dengan banyaknya tugas pengelolaan kawasan konservasi menyebabkan petugas kurang dapat memberikan pelayanan tepat waktu sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan. Penambahan personil yang ditugaskan khusus untuk pelayanan publik mungkin dapat meningkatkan nilai aspek kesesuaian waktu dalam penilaian ini.

Petugas pelayanan publik dengan tugas utama khusus untuk pelayanan publik hanya terdapat pada Satuan Kerja Gili Matra karena pada satuan kerja tersebut arus pemanfaatan kawasan konservasi sudah sangat tinggi.

Tingginya pemanfaatan kawasan konservasi harus didukung dengan cepatnya waktu pelayanan publik sehingga meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada pemanfaat.

Hasil penilaian dari aspek pelayanan publik untuk pertanyaan nomor 8 bertujuan menilai sikap dan perilaku petugas pelayanan publik dalam melaksanakan tugas pelayanan publik. Hasil evaluasi menunjukkan 84,8% petugas pelayanan publik mendapatkan nilai **“Sangat Baik”**, 13,9% mendapatkan nilai **“Baik”** sedangkan 1,3% petugas pelayanan publik mendapat nilai **“Kurang”**. Secara keseluruhan nilai rata-rata pada aspek kesesuaian waktu pelayanan adalah 4,82 dari skala 5,00.



Gambar 8. Penilaian aspek Perilaku

Hasil penilaian dari aspek pelayanan publik untuk pertanyaan nomor 9 bertujuan menilai penampilan petugas pelayanan publik dalam melaksanakan tugas pelayanan publik. Petugas pelayanan publik diharapkan selalu berpenampilan bersih, rapi dan sesuai dengan aturan penggunaan seragam KKP. Hasil evaluasi menunjukkan 79,7% petugas pelayanan publik mendapatkan nilai **“Sangat Baik”**, 19% mendapatkan

nilai **“Baik”** sedangkan 1,3% petugas pelayanan publik mendapat nilai **“Cukup”**. Secara keseluruhan nilai rata-rata pada aspek kesesuaian waktu pelayanan adalah 4,78 dari skala 5,00.

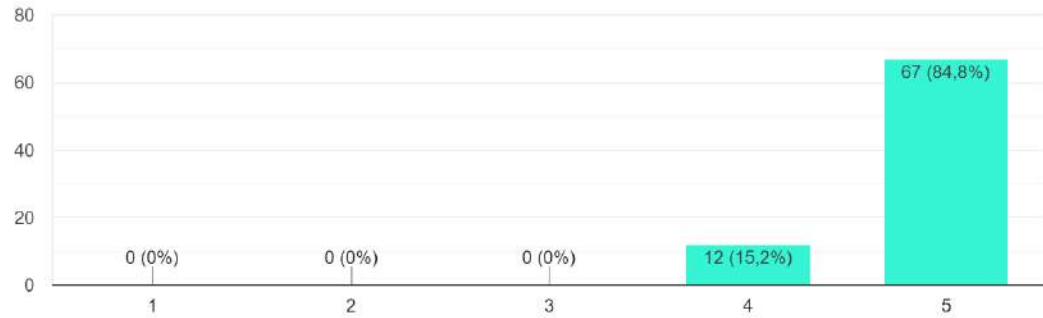


Gambar 9. Penilaian aspek Penampilan

Hasil penilaian dari aspek pelayanan publik untuk pertanyaan nomor 10 bertujuan menilai pelayanan petugas dalam kesetaraan/keadilan terhadap seluruh penerima layanan. Petugas pelayanan publik diharapkan dapat selalu bersikap adil dalam pelayanan publik dengan tidak membedakan perlakuan terhadap perbedaan golongan/status masyarakat yang melakukan permohonan pelayanan publik. Hasil evaluasi menunjukkan 84,8% petugas pelayanan publik mendapatkan nilai **“Sangat Baik”**, sedangkan 15,2% mendapatkan nilai **“Baik”**. Secara keseluruhan nilai rata-rata pada aspek kesesuaian waktu pelayanan adalah 4,85 dari skala 5,00.

10. Apakah petugas secara adil memberikan pelayanan kepada pemanfaat dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani?

79 jawaban



Gambar 10. Penilaian aspek kesetaraan

3.2.2 Anti Korupsi

Semangat anti korupsi harus menjadi budaya pada setiap aspek kehidupan rakyat Indonesia. Kegiatan perizinan ataupun pelayanan publik pada instansi pemerintah menjadi area yang rawan terhadap tindak korupsi, hal ini disebabkan karena adanya masyarakat yang membutuhkan pertolongan dalam melakukan perizinan dan adanya oknum petugas yang melakukan pelayanan publik dengan melanggar standar aturan yang telah ditetapkan.

Penilaian aspek anti korupsi dalam Evaluasi Petugas Pelayanan Publik Balai KKPN Kupang dilakukan untuk menilai kesesuaian perilaku petugas pelayanan dalam menjalankan semangat anti korupsi pada seluruh aspek pelaksanaan pelayanan publik lingkup Balai KKPN Kupang. Penilaian aspek anti korupsi dilakukan melalui pertanyaan nomor 4 dan 5. Pada pertanyaan nomor 4, responden diminta untuk menilai petugas pelayanan publik dalam menerapkan semangat anti korupsi. Hasil evaluasi

menunjukkan 83,5% petugas pelayanan publik mendapatkan nilai “**Sangat Baik**”, sedangkan 16,5% mendapatkan nilai “**Baik**”. Secara keseluruhan nilai rata-rata pada aspek kesesuaian waktu pelayanan adalah 4,84 dari skala 5,00.

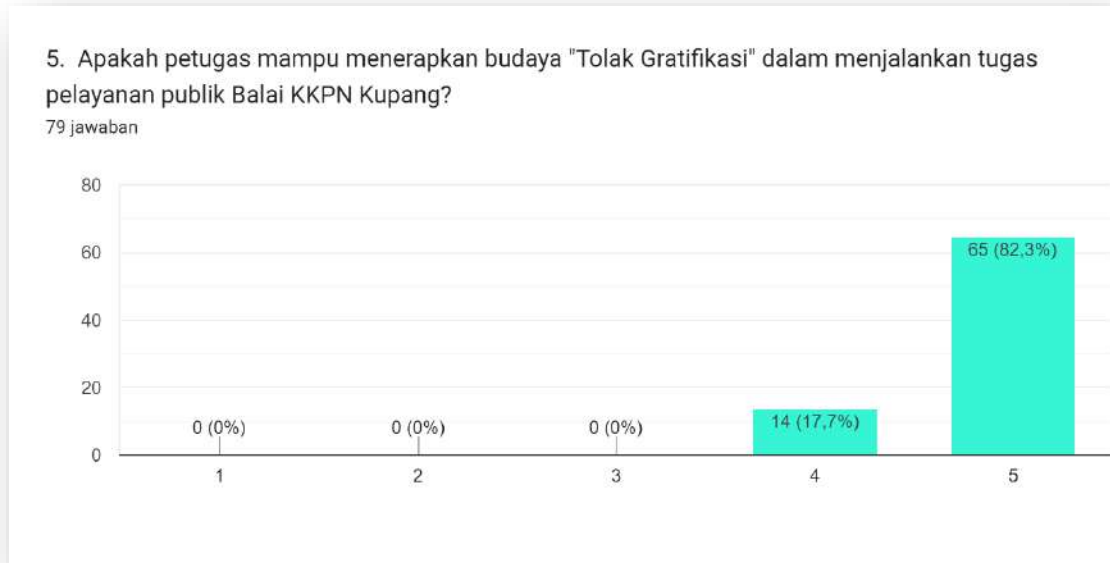


Gambar 11. Penilaian Aspek Anti Korupsi

Salah satu tindak korupsi yang rawan terjadi pada sektor Pelayanan Publik adalah pemberian gratifikasi dari penerima layanan publik kepada petugas pelayanan publik. Gratifikasi adalah pemberian/penerimaan hadiah diluar gaji yang ditentukan. Dalam arti luas dapat meliputi pemberian uang, barang, diskon, komisi, tiket perjalanan, fasilitas penginapan dan fasilitas lainnya. Pengendalian Gratifikasi di lingkup Kementerian Kelautan dan Perikanan telah ditetapkan melalui PermenKP Nomor 12 Tahun 2021.

Pada pertanyaan nomor 5, responden diminta untuk menilai petugas pelayanan publik dalam menerapkan budaya tolak gratifikasi. Hasil evaluasi menunjukkan 82,3% petugas pelayanan publik mendapatkan nilai

“**Sangat Baik**”, sedangkan 17,7% mendapatkan nilai “**Baik**”. Secara keseluruhan nilai rata-rata pada aspek kesesuaian waktu pelayanan adalah 4,82 dari skala 5,00.

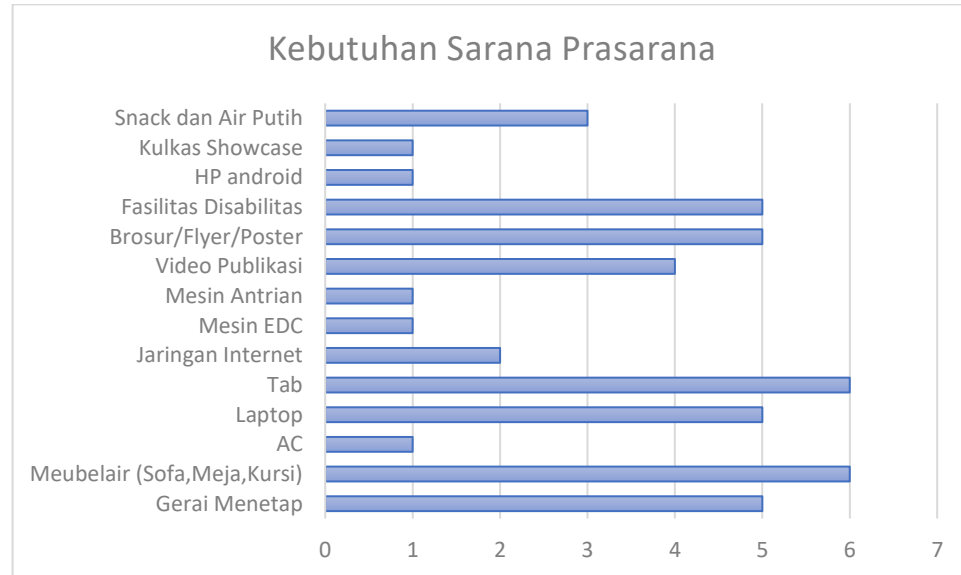


Gambar 12. Penilaian aspek Tolak Gratifikasi

3.2.3 Sarana Prasarana Pendukung

Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik merupakan salah satu faktor dalam penilaian kualitas pelayanan publik. Pada Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan Balai KKPN Kupang Triwulan I Tahun 2024 didapatkan hasil bahwa Unsur Sarana Prasarana merupakan salah satu unsur yang dinilai rendah selain Biaya Tarif dan Waktu Penyelesaian. Sebagai tindak lanjut hasil SKM Triwulan I Tahun 2024 tersebut maka dalam Evaluasi Kecakapan Petugas Tahun 2024 juga dilakukan survey terhadap sarana prasarana pelayanan publik yang dinilai masih kurang dan perlu dilakukan perbaikan. Harapannya dari hasil survei dapat dilakukan perbaikan/penambahan sarana prasarana sehingga meningkatkan kualitas pelayanan Publik Balai KKPN Kupang. Hasil

Evaluasi Kecakapan Petugas Pelayanan Publik untuk aspek sarana prasarana pendukung pelayanan publik dapat dilihat pada Gambar 13 dibawah ini.



Gambar 13. Kebutuhan Sarpras Pelayanan Publik

Hasil survey terhadap Kebutuhan Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik yang tertinggi adalah *Tablet* untuk memudahkan dalam sosialisasi serta pelayanan publik secara *mobile*. Selain itu usulan sarana prasarana yang paling banyak diusulkan adalah kebutuhan Meubelair gerai pelayanan seperti sofa/kursi dan meja pelayanan.

Gerai pelayanan menetap juga diusulkan karena saat ini lokasi gerai pelayanan berpindah-pindah sehingga membingungkan pemanfaat. Dengan adanya gerai pelayanan dengan lokasi menetap maka gerai mudah diketahui oleh pemanfaat. Gerai Pelayanan diharapkan dapat memiliki fasilitas khusus disabilitas agar dapat menjangkau kelompok masyarakat rentan, selain itu terdapat kebutuhan media publikasi seperti brosur, leaflet, poster dan video promosi untuk ditampilkan pada Gerai pelayanan.

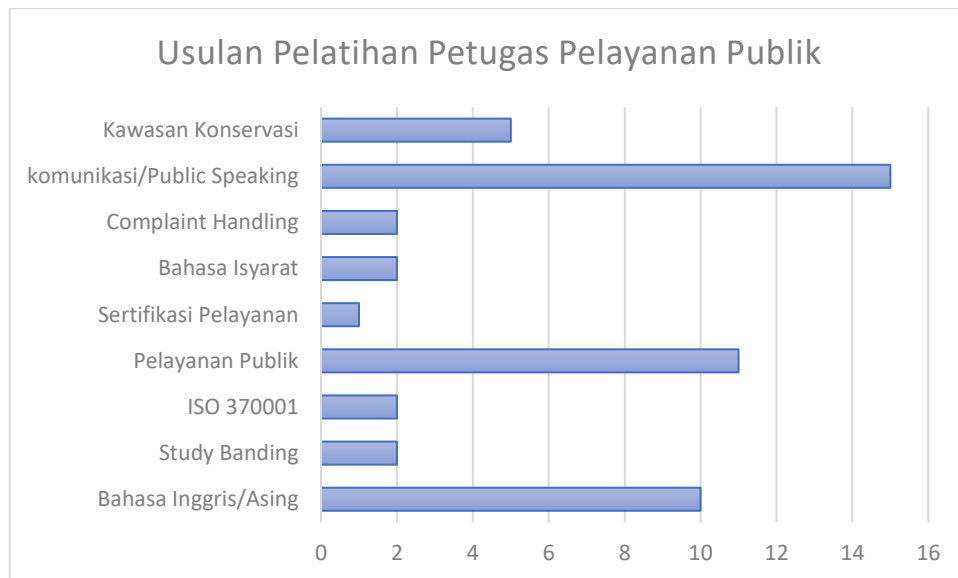
Selain sarana prasarana, penambahan petugas pelayanan publik menjadi salah satu usulan kebutuhan yang diusulkan dari hasil evaluasi petugas pelayanan publik 2024. Saat ini di sebagian besar wilayah kerja Balai KKPN Kupang belum memiliki pegawai yang secara khusus menangani pelayanan publik. Meskipun terdapat surat penugasan petugas pelayanan publik di setiap wilayah kerja namun saat ini sebagian besar petugas pelayanan publik merupakan ASN yang memiliki tugas utama disamping pelayanan publik. Dari 8 Kawasan Konservasi lingkup Balai KKPN Kupang, hanya Kawasan Konservasi Gili Matra yang memiliki pegawai khusus untuk petugas pelayanan publik, hal ini disebabkan karena intensitas pelayanan publik di Gili Matra sangat tinggi sehingga memerlukan petugas khusus yang menjalankan tugas pelayanan publik.

3.2.4 Peningkatan Kompetensi

Kompetensi Petugas Pelayanan Publik menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik Balai KKPN Kupang. Pada evaluasi petugas pelayanan publik tahun 2024 dilaksanakan juga penjangkaran aspirasi/usulan terkait pelatihan yang dibutuhkan untuk peningkatan kompetensi petugas pelayanan publik. Berdasarkan evaluasi petugas pelayanan publik tahun 2024 didapatkan hasil usulan peningkatan kompetensi terbanyak adalah pelatihan terkait komunikasi/public speaking. Selain pelatihan komunikasi, pelatihan pelayanan publik dan pelatihan bahasa inggris/bahasa asing juga menjadi usulan terbanyak yang diusulkan oleh petugas pelayanan publik Balai KKPN Kupang pada tahun 2024.

Beberapa usulan tema pelatihan lain yang diusulkan oleh petugas pelayanan publik Balai KKPN tahun 2024 adalah pelatihan tentang kawasan konservasi, complaint handling, pelatihan bahasa isyarat, sertifikasi pelayanan publik, pelatihan ISO 370001 serta studi banding.

Hasil evaluasi terkait usulan peningkatan kompetensi petugas pelayanan publik dapat dilihat pada Gambar 14 dibawah ini.



Gambar 14. Usulan Pelatihan Petugas Pelayanan Publik

BAB IV. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Petugas pelayanan publik dituntut untuk bersikap profesional melayani permohonan izin dari masyarakat. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan Balai KKPN Kupang terhadap masyarakat, perlu dilakukan evaluasi kecakapan petugas pelayanan publik sehingga dapat diketahui pada aspek mana yang sudah baik atau perlu ditingkatkan. Evaluasi dilaksanakan pada tanggal 23 - 30 April 2024 secara online dengan pengisian form penilaian melalui link google form berisi 14 (empat belas) pertanyaan menggunakan skala likert.

Dalam Evaluasi Kecakapan Petugas Pelayanan Publik Balai KKPN Kupang Tahun 2024 terdapat 4 komponen penilaian yang dinilai yaitu komponen manajerial, komponen anti korupsi, komponen sarana prasarana dan komponen peningkatan kompetensi.

Pada Komponen Manajerial terdapat 6 (enam) aspek yang dinilai yaitu integritas, kerjasama, komunikasi, orientasi pada hasil, pengembangan diri dan pelayanan publik. Dari keenam aspek yang dinilai secara umum petugas pelayanan publik lingkup Balai KKPN Kupang telah mendapatkan nilai "Sangat Baik" dan "Baik". Aspek penilaian yang mendapatkan nilai rata-rata paling rendah yaitu pada aspek pelayanan publik kesesuaian waktu layanan dengan rata-rata 4,72/5,00.

Kegiatan perizinan ataupun pelayanan publik pada instansi pemerintah menjadi area yang rawan terhadap tindak korupsi, oleh karena itu pada evaluasi kecakapan petugas pelayanan publik juga dinilai komponen anti korupsi. Dari hasil penilaian, petugas pelayanan publik Balai KKPN Kupang

secara umum telah menerapkan semangat anti korupsi dan budaya tolak gratifikasi dengan nilai “Sangat Baik” dan “Baik”.

Pada komponen sarana prasarana, hasil survei terhadap Kebutuhan Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik yang tertinggi adalah *Tablet* untuk memudahkan dalam sosialisasi serta pelayanan publik secara *mobile*. Selain itu usulan sarana prasarana yang paling banyak diusulkan adalah kebutuhan Meubelair gerai pelayanan seperti sofa/kursi dan meja pelayanan. Selain sarana prasarana, penambahan petugas pelayanan publik menjadi salah satu usulan kebutuhan yang diusulkan dari hasil evaluasi petugas pelayanan publik 2024.

Pada komponen peningkatan kompetensi, dari hasil survei beberapa tema/materi pelatihan yang diajukan untuk diadakan dalam rangka peningkatan kualitas/kompetensi petugas pelayanan publik lingkup Balai KKPN Kupang antara lain komunikasi/*Public speaking*, Bahasa Asing/Bahasa Inggris, Pelayanan Publik, *Complaint Handling* dan bahasa isyarat.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil evaluasi yang telah dilakukan, saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas kecakapan petugas pelayanan publik lingkup Balai KKPN Kupang kedepannya antara lain :

- 1) Penambahan personil khusus pelayanan publik;
- 2) Peningkatan kualitas pelayanan publik melalui peningkatan sarana prasarana pelayanan publik dan peningkatan kompetensi petugas pelayanan publik melalui bimbingan teknis/pelatihan dengan materi sesuai hasil penjarangan aspirasi.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Tugas Petugas Pelayanan Publik

Menu ☆ ST_Petugas_Layanan... X + Create

All tools Edit Convert E-Sign Find text or tools Q Share AI Assistant

Lampiran I
Nomor : B.55/BKKPN/KP.440/I/2024
Tanggal : 8 Januari 2024

Petugas Pelayanan Publik Tahun 2024
Lingkup Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional Kupang

No	Nama/NIP	Jabatan	Petugas Pelayanan Publik
1	Amos Moi Pongalo, S.Pi NIP. 19780401 200501 1 012	Analisis Keuangan	Bendahara
2	Windu Merdekawati, S.Kel NIP. 198508182020122004	PELP Ahli Pertama	Verifikator Seapark TNP Laut Sawu
3	Wiyudha Pandu Laksana, S.Pi NIP. 19870209 201403 1 001	PELP Ahli Pertama	Pengawas TNP Laut Sawu
4	M. Jazuri Jamal, SE NIP. 19820602 201012 1 001	Analisis Konservasi Kawasan	Verifikator Seapark KK Pulau Gilli Air, Gili Meno dan Gili Trawangan
5	Eko Setia Purnomo, S.Pi NIP. 19830818 201001 1 028	PELP Ahli Pertama	Verifikator Seapark KK Pulau Gilli Air, Gili Meno dan Gili Trawangan
6	Martania, S.St.Pi	PELP Ahli Muda	Pengawas KK

Type here to search 2:07 pm 20/05/2024

Menu ☆ ST Pegawai Balai Kupa... X + Create

All tools Edit Convert E-Sign Find text or tools Q Share AI Assistant

At least one signature has problems. Signature Panel

LAMPIRAN 2 : Penempatan Lokasi dan Tim Kerja
Nomor : B.129/BKKPN/KP.440/I/2024
Tanggal : 25 Januari 2024

PENEMPATAN LOKASI DAN TIM KERJA
LINGKUP BALAI KAWASAN KONSERVASI PERAIRAN NASIONAL KUPANG

No.	Nama/NIP/Pangkat/Golongan	Jabatan	Perlindungan dan Pelestarian	Pelayanan Pemanfaatan Ruang Laut	Kerjasama dan Data Informasi	Dukungan Manajerial	Keterangan
KANTOR KUPANG							
1	Agustiny Ermawati Parinsi, S.Pi., M.MP 19730818 200003 2 009 Pembina/IVa	Pengelola Ekosistem Laut dan Pesisir Ahli Madya	Ketua	Anggota	Tugas Tambahan	Tugas Tambahan	Ketua Tim Perlindungan dan Pelestarian
2	Muhammad Hilmi, S.T. 19750321 200501 1 006 Penata Tingkat I/IIId	Analisis Pengusahaan Jasa Kelautan Ahli Muda	Tugas Tambahan	Ketua	Tugas Tambahan	Tugas Tambahan	Ketua Tim Pelayanan Pemanfaatan Ruang Laut
3	Thri Heni U. Radiman, S.St.Pi., M.Env.Policy.Mgt. 19881024 201012 2 003 Penata/IIId	Pengelola Ekosistem Laut dan Pesisir Ahli Muda	Tugas Tambahan	Tugas Tambahan	Ketua	Tugas Tambahan	Ketua Tim Kerja Sama dan Data Informasi
4	Muhammad Ramli Firman, S.T., M.T. 19800121 201012 1 001 Pembina/IVa	Kepala Subbagian Umum	Tugas Tambahan	Tugas Tambahan	Tugas Tambahan	Ketua	Ketua Tim Dukungan Manajerial

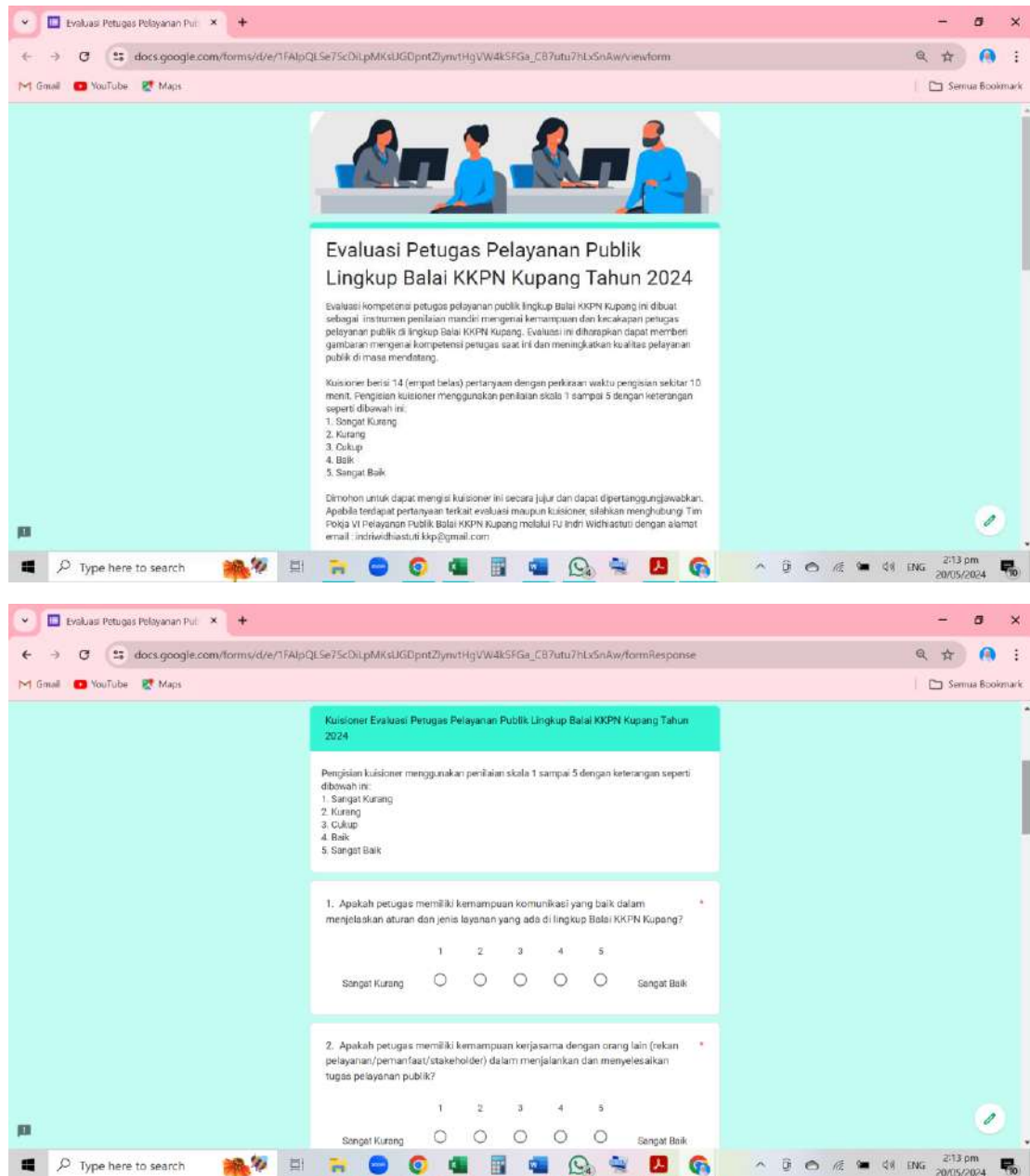
Type here to search 2:08 pm 20/05/2024

Lampiran 2. Daftar Responden Evaluasi Kecakapan Petugas Pelayanan Publik

Nomor	Wilker	Penilai	Petugas yang Dinilai	
1	Laut Sawu	Amos Moi Ponggalo	Windu	Yudha
2		Windu Merdekawati	Yudha	Pak Hilmi
3		Wiyudha Pandu Laksana	Pak Hilmi	Suhai
4		Muhammad Hilmi	Suhai	Kak Yongky
5		Suhaidi	Kak Yongky	Riyan
6		Yongky Lapon	Riyan	Intan
7		Riyan Afif Al Ihsan	Intan	Andri
8		Intan Puji Nastiti	Andri	Heni
9		Andri Kurniawan	Heni	Avis
10		Thri Heni Utami Radiman	Avis	Rafel
11		Ikrima Avicenna	Rafel	Aji
12		Rafella Dorcas Dyah Magdhalena	Aji	Alwan
13		Aji Nugroho	Alwan	Joshua
14		Muhammad Alwan Muchlis Reza	Joshua	Bayu
15		Joshua Argentino	Bayu	Zakki
16		Bayu Adhi Purwito	Zakki	Abdul
17		Zakki Ardiansyah	Abdul	Amos
18		Nur Mujid Abdullah	Amos	Windu
20	Gili Matra	M Jazuri Jamal	Eko	Basirun
21		Eko Setia Purnomo	Basirun	Sahli
22		Basirun Febriyuwanto	Sahli	Fatmawati
23		Sahli	Fatmawati	Martanina
24		Fatmawati	Martanina	Topan
25		Martanina	Topan	Mbak Maya
26		Topan	Mbak Maya	Hotmariyah
27		Niramaya K Wardhani	Hotmariyah	Jazuri
28		Hotmariyah	Jazuri	Eko
29	Kapoposang	Gita Lestari	Ilham	Nando
30		Ilham	Nando	Haruna
31		Setiawan Mangando	Haruna	Gita Lestari
32		Haruna	Gita Lestari	Ilham
33	Laut Banda - Aru Tenggara	Ade Irmalia Harifa	Respaty	Catur
34		Respaty Yudha	Catur	Lily
35		Catur Iswahyudi	Lily	Zhadeka
36		Lily	Zhadeka	Ade
37		Zhadeka	Ade	Respaty

Nomor	Wilker	Penilai	Petugas yang Dinilai	
38	Padaido	Yulianti Elizabeth Demena	Jamal	Fritz
39		Jamaludin	Fritz	Yuli
40		Fritz	Yuli	Jamal
41	Raja Ampat - Waigeo Sebelah Barat	Ariefianto Tri Atmahadi	Aulia	Ferdi
42		Rizky Aulia Dewi	Ferdi	Widya Gita
44		Ferdinand IP Bata	Widya Gita	Anto
45		Widya Gita Rahmadina	Anto	Aulia

Lampiran 3. Formulir Evaluasi



Evaluasi Petugas Pelayanan Publik
Lingkup Balai KKPN Kupang Tahun 2024

Evaluasi kompetensi petugas pelayanan publik lingkup Balai KKPN Kupang ini dibuat sebagai instrumen penilaian mandiri mengenai kemampuan dan kecakapan petugas pelayanan publik di lingkup Balai KKPN Kupang. Evaluasi ini diharapkan dapat memberi gambaran mengenai kompetensi petugas saat ini dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di masa mendatang.

Kuisiomer berisi 14 (empat belas) pertanyaan dengan penekanan waktu pengisian sekitar 10 menit. Pengisian kuisiomer menggunakan penilaian skala 1 sampai 5 dengan keterangan seperti dibawah ini:

1. Sangat Kurang
2. Kurang
3. Cukup
4. Baik
5. Sangat Baik

Dimohon untuk dapat mengisi kuisiomer ini secara jujur dan dapat dipertanggungjawabkan. Apabila terdapat pertanyaan terkait evaluasi maupun kuisiomer, silahkan menghubungi Tim Pokja VI Pelayanan Publik Balai KKPN Kupang melalui Ru Indri Widiastuti dengan alamat email : indriwidiastuti.kkp@gmail.com

Kuisiomer Evaluasi Petugas Pelayanan Publik Lingkup Balai KKPN Kupang Tahun 2024

Pengisian kuisiomer menggunakan penilaian skala 1 sampai 5 dengan keterangan seperti dibawah ini:

1. Sangat Kurang
2. Kurang
3. Cukup
4. Baik
5. Sangat Baik

1. Apakah petugas memiliki kemampuan komunikasi yang baik dalam menjelaskan aturan dan jenis layanan yang ada di lingkup Balai KKPN Kupang?

1 2 3 4 5

Sangat Kurang ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Baik

2. Apakah petugas memiliki kemampuan kerjasama dengan orang lain (rekan pelayanan/pemangfaat/stakeholder) dalam menjalankan dan menyelesaikan tugas pelayanan publik?

1 2 3 4 5

Sangat Kurang ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Baik

Evaluasi Petugas Pelayanan Publi

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe7ScDlpMKsUGDpntZjywtHqVW4kSFGa_CB7utu7hLxSnAw/formResponse

8. Apakah petugas menerapkan sikap dan perilaku yang sopan, ramah dan menghargai stakeholder/pemanaft/masyarakat dalam menjalankan tugas pelayanan publik?

1 2 3 4 5

Sangat Kurang ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Baik

9. Apakah petugas memiliki penampilan yang bersih, rapi dan sesuai dengan aturan penggunaan seragam KKP dalam menjalankan tugas pelayanan publik?

1 2 3 4 5

Sangat Kurang ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Baik

10. Apakah petugas secara adil memberikan pelayanan kepada pemanaft dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayan?

1 2 3 4 5

Sangat Kurang ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Baik

12. Apa saran dan masukan Anda untuk petugas pelayanan publik yang anda nilai saat ini?

Jawaban Anda

13. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik Balai KKPKN Kupang, menurut anda apakah ada sarana atau prasarana yang masih perlu ditambah/ditingkatkan di Gerai Pelayanan Publik?

Jawaban Anda

14. Jika terdapat rencana pengembangan kompetensi petugas pelayanan publik lingkup Balai KKPKN Kupang, menurut Anda jenis/materi pelatihan apakah yang perlu dilaksanakan?

Jawaban Anda

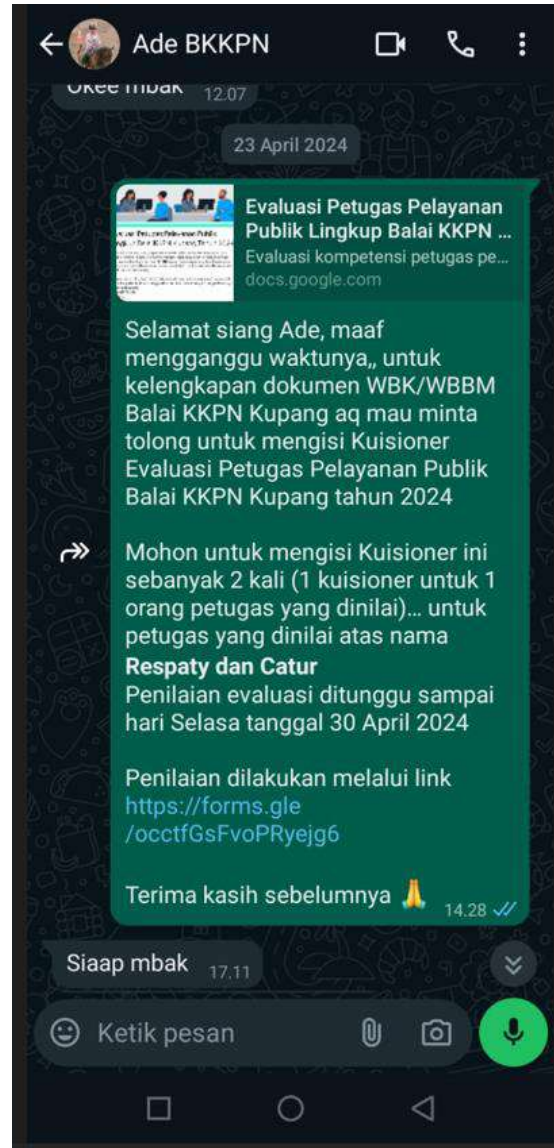
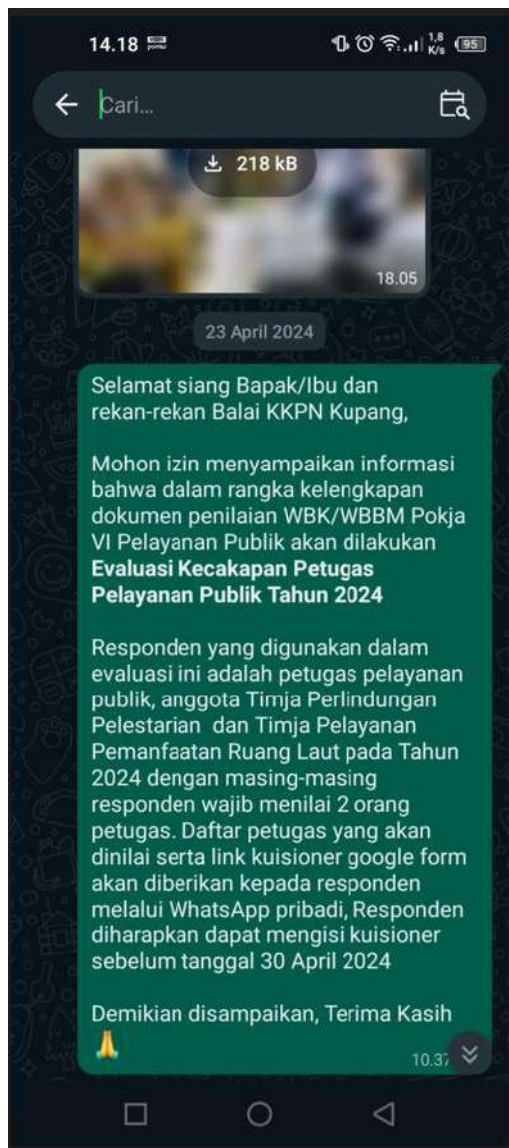
Kembali Kirim Kosongkan formulir

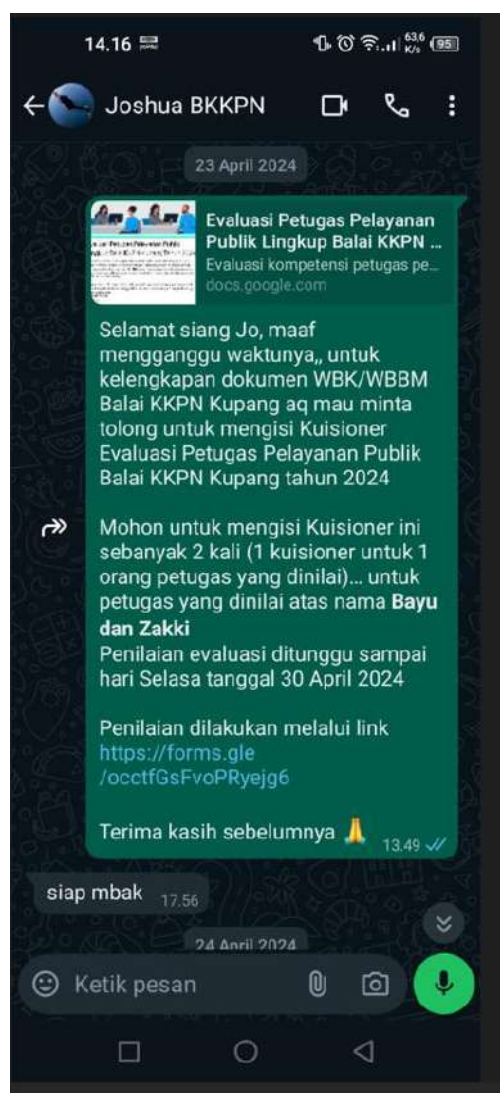
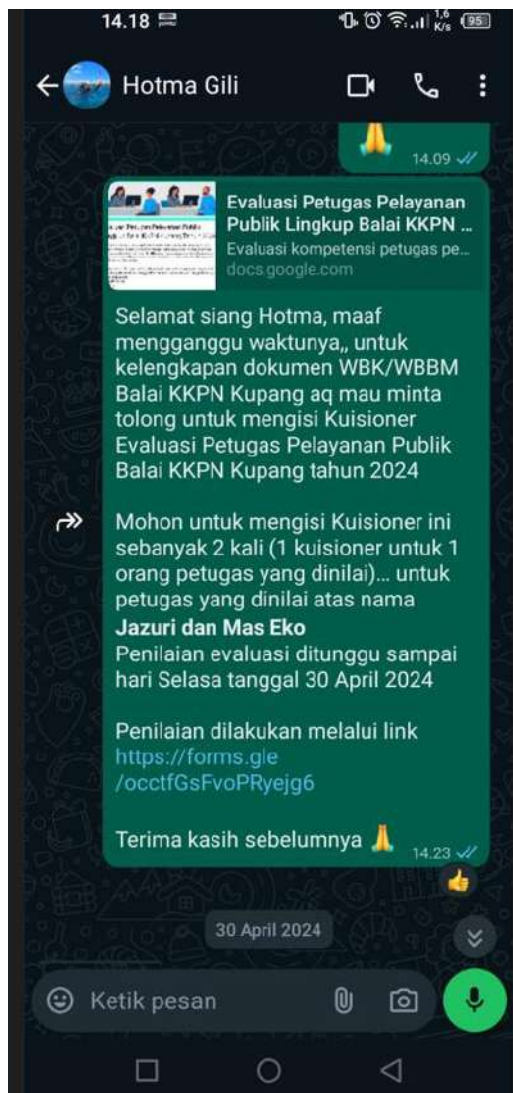
Jangan pernah tinggalkan sardi melalui Google Formulir

Komentar tidak dapat atau dibatasi oleh Google

2:14 pm 20/05/2024

Lampiran 4. Dokumentasi Penyampaian Link Evaluasi





Lampiran 5. Data Hasil Evaluasi

No	Petugas yang dinilai	Komunikasi	Kerjasama	Integritas	Anti Korupsi	Tolak Gratifikasi	Solusi	Tepat Waktu	Prilaku Sopan	Penampilan	Adil	Pengembangan Diri
1	Yongki Lapon	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	Suhaidi	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	Nur Mujid Abdullah	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
4	Riyan Afif Al Ishan	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	IKRIMA AVICENNA	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	Zakki Ardiansyah	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
7	Intan Puji Nastiti	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	Eko Purnomo	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	Basirun	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	hotmariyah	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	Basirun	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4
12	m jazuri	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	Sahli	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	Sahli	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5
15	Taufan	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	JAMALUDIN	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	Rizky Aulia	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	M. Alwan Muchlis	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	Ferdinand I P Bata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	Ilham	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	YULIATI ELISABETH DEMENA	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	Aji Nugroho	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	Setiawan Mangando	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	Fatmawati dan martanina	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

No	Petugas yang dinilai	Komunikasi	Kerjasama	Integritas	Anti Korupsi	Tolak Gratifikasi	Solusi	Tepat Waktu	Prilaku Sopan	Penampilan	Adil	Pengembangan Diri
25	Muhammad Alwan Muchlis Reza	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	Joshua Argentino	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	Widya Gita Rahmadina	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	Ariefianto Tri Mahadi	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	Haruna	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	Setiawan mangando	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	THRI HENI UTAMI RADIMAN	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
32	IKRIMA AVICENNA	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
33	Jazuri	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
34	Eko	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	Ilham Mahmuda	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	Wiyudha Pandu	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
37	Jamaludin	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38	Muhammad Hilmi	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39	Gita kestari	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
40	Bang anto	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
41	Frits Nataniel Yohanes Rumbino	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
42	Mbak Aulia	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
43	Rafella Dorcas DM	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4
44	Aji Nugroho	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5
45	Andri Kurniawan	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
46	Thri Heni R	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
47	ADE IRMALIA HARIFA, S.Pi	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
48	RESPATY YUDHA PUTRANTO, S.Si	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
49	Lily La Hadi	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

No	Petugas yang dinilai	Komunikasi	Kerjasama	Integritas	Anti Korupsi	Tolak Gratifikasi	Solusi	Tepat Waktu	Prilaku Sopan	Penampilan	Adil	Pengembangan Diri
50	M. Adinda Zhadeka	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
51	TOPAN	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
52	Niramaya	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
53	RESPATY YUDHA PUTRANTO	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	CATUR ISWAYUDI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	Zakki Ardiansyah	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5
56	Bayu Adhi Purwitho	2	1	4	5	5	3	5	2	3	5	2
57	Widya Gita R	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
58	Ferdinand Irianto P. B.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	Amos Moi	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4
60	windu merdekawati	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
61	Basirun febriyuwanto	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5
62	Taufan	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5
63	Intan Puji Nastiti	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
64	Andri Kurniawan	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
65	Ade Irmalia Harifa	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5
66	Muh.Adinda Zhadeka	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5
67	Amos Moi Ponggalo	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4
68	Ikrima Avicenna	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
69	Nur Mujid Abdullah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	RAFELLA DORCAS DYAH MAGDHALENA	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
71	Muhammad Hilmi	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
72	Suhaidi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	Catur Iswayudi	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
74	Lily La Hadi	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

No	Petugas yang dinilai	Komunikasi	Kerjasama	Integritas	Anti Korupsi	Tolak Gratifikasi	Solusi	Tepat Waktu	Prilaku Sopan	Penampilan	Adil	Pengembangan Diri
75	Gita Lestari	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
76	Haruna	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
77	Joshua Argentino dan Bayu Adi Purwito	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	Frits NY Rumbino	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
79	Yulianti Elisabet Demena	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Rata-Rata		4.77	4.76	4.81	4.84	4.82	4.78	4.72	4.82	4.78	4.85	4.76