



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

JL. YOS SUDARSO, ALAK, KOTA KUPANG, PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR 85231
TELP. (0380) 890421 LAMAN www.kkp.go.id SUREL bkkpn_kupang@kkp.go.id

Nomor : B.595/BKKPN/TU.140/IV/2025
Sifat : Biasa
Lampiran : Satu Dokumen
Hal : Penyampaian Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I Tahun 2025

15 April 2025

Yth. Direktur Jenderal Pengelolaan Kelautan
di Jakarta

Menindaklanjuti surat dari Direktur Jenderal Pengelolaan Kelautan, Nomor B.152/DJP.K.1/PL.750/IV/2025 tanggal 17 April 2025, Hal Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Lingkup Ditjen PKRL Triwulan I Tahun 2025, maka bersama ini Kami sampaikan dokumen laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Lingkup Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional Kupang Triwulan I Tahun 2025, sebagaimana terlampir.

Demikian disampaikan, atas arahan yang diberikan, kami ucapkan terima kasih.



Kepala BKKPN Kupang,

Imam Fauzi

Tembusan:
Sekretaris Direktorat Jenderal Pengelolaan Kelautan

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN I
TAHUN 2025



BALAI KAWASAN KONSERVASI PERAIRAN NASIONAL KUPANG
DIREKTORAT JENDERAL PENGELOLAAN KELAUTAN DAN RUANG LAUT
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
TAHUN 2025

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, Tuhan Semesta Alam, yang selalu memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan penyusunan laporan kegiatan "Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan 1 Tahun 2025". 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,
15 April 2024
Kepala BKKPM 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 mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan 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.74/BKKPN/TU.210/I/2025 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 2025.

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 diberikankan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional Kupang, yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di wilayah kerja Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional Kupang pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri secara langsung ataupun online sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan di laman Tools Survei Kepuasan Masyarakat Kementerian Kelautan dan Perikanan, Susan KKP. Dengan cara ini, penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik. Pada triwulan 1 ini dilakukan dalam jangka waktu periode Januari hingga Maret, Tahun 2025. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Januari-Maret 2025	90
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	April 2025	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	April 2025	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 (Januari - Maret). Jika mengacu dari perkiraan jumlah penerima layanan pada periode Januari - Maret Tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional Kupang dalam kurun waktu periode tersebut adalah sebanyak 5.815 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 33 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

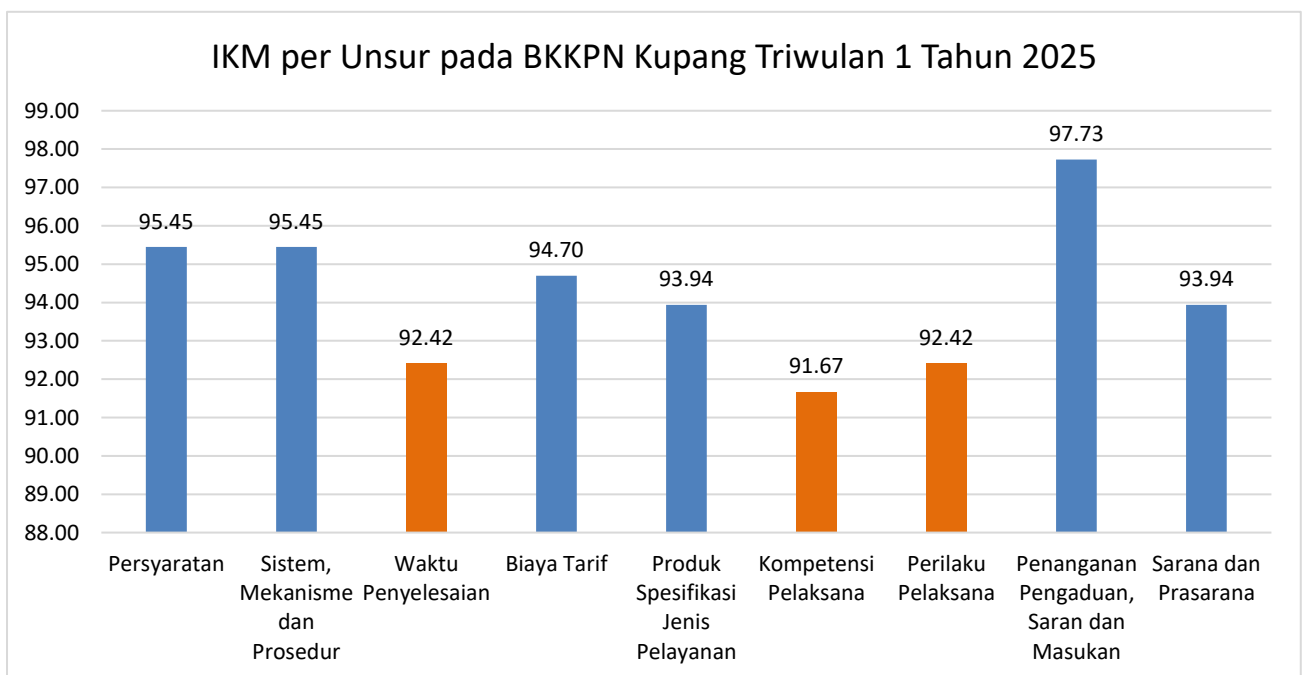
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE (%)
1	JENIS KELAMIN	LAKI	16	48,48
		PEREMPUAN	17	51,52
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	1	3,03
		SLTP	-	-
		SLTA	4	12,12
		DIII	2	6,06
		SI	22	66,67
		S2	2	6,06
		S3	2	6,06
3	PEKERJAAN	PNS	2	6,06
		WIRUSAHA	4	12,12
		SWASTA	13	39,39
		PELAKU USAHA	1	3,03
		PELAJAR	13	39,39
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN PARIWISATA	24	72,73
		LAYANAN PENDIDIKAN	1	3,03
		LAYANAN PENELITIAN	8	24,24

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

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	95,45	95,45	92,42	94,70	93,94	91,67	92,42	97,73	93,94
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	94,19 (A atau Sangat Baik)								

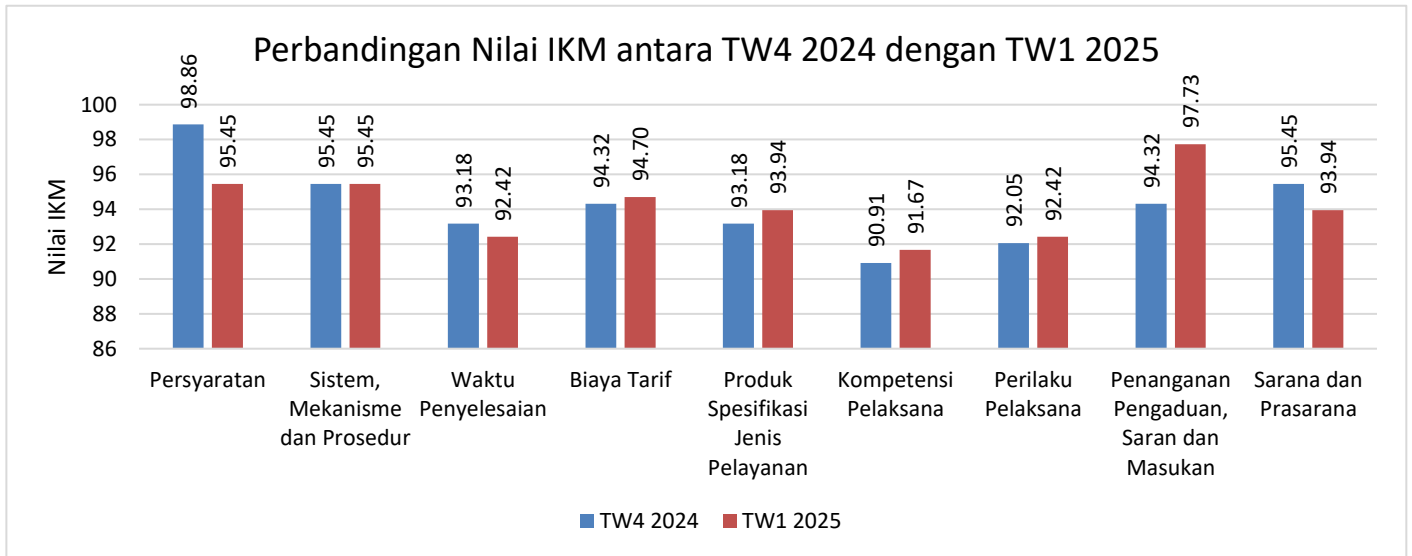


Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan



Gambar 2. Perbandingan Nilai SKM Per Unsur antara TW4 tahun 2024 dan TW 1 tahun 2025

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Nilai SKM triwulan 1 tahun 2025 adalah **94,19%**,
2. Hasil SKM pada triwulan 1 tahun 2025 menunjukkan seluruh unsur masuk kedalam kategori A (Sangat Baik),
3. Tiga nilai terendah pada triwulan 1 tahun 2025 pada unsur : **Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana dan Waktu Penyelesaian**,
4. Jika dibandingkan dengan SKM triwulan sebelumnya (TW4 tahun 2024),
 - a. Nilai SKM tetap yaitu 94,19%,
 - b. Ketiga unsur sebagaimana dimaksud pada poin 3, tetap menjadi 3 unsur dengan nilai IKM terendah,
 - c. Dari 3 unsur terendah tersebut, unsur **Waktu Penyelesaian** menurun dari 93,18 menjadi 92,42. Sedangkan unsur **Kompetensi Pelaksana** dan **Perilaku Pelaksana** mengalami peningkatan.

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 :

1. “Apresiasi pelayanan dilakukan online, kalau bisa informasi pelayanan disebarluaskan juga di website terkait pariwisata”,
2. “Aplikasi sering error tapi petugas sudah baik responnya”,
3. Perbaiki aplikasi Seapark : a) Mohon bisa ditambahkan fitur revisi, agar tidak perlu submit ulang permohonan ketika ditolak; b) Kolom yang wajib diisi mungkin bisa diberikan bintang; c) Mungkin bisa ditambahkan tutorial untuk membayar PNBPN-nya,
4. “Aplikasi perlu ditambah lagi jumlah peserta”.

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

- Secara menyeluruh, BKKPN Kupang mendapatkan nilai IKM dengan kategori Sangat Baik pada Triwulan 1 Tahun 2025,
- 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 Triwulan berikutnya,
- Saran/kritik sebagian besar terkait aplikasi Seapark, menindaklanjuti hal tersebut BKKPN Kupang akan menyampaikan hal ini kepada Dit. Konservasi dan Ekosistem guna perbaikan.

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 Maret 2025. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek 1 hingga 3 bulan.

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

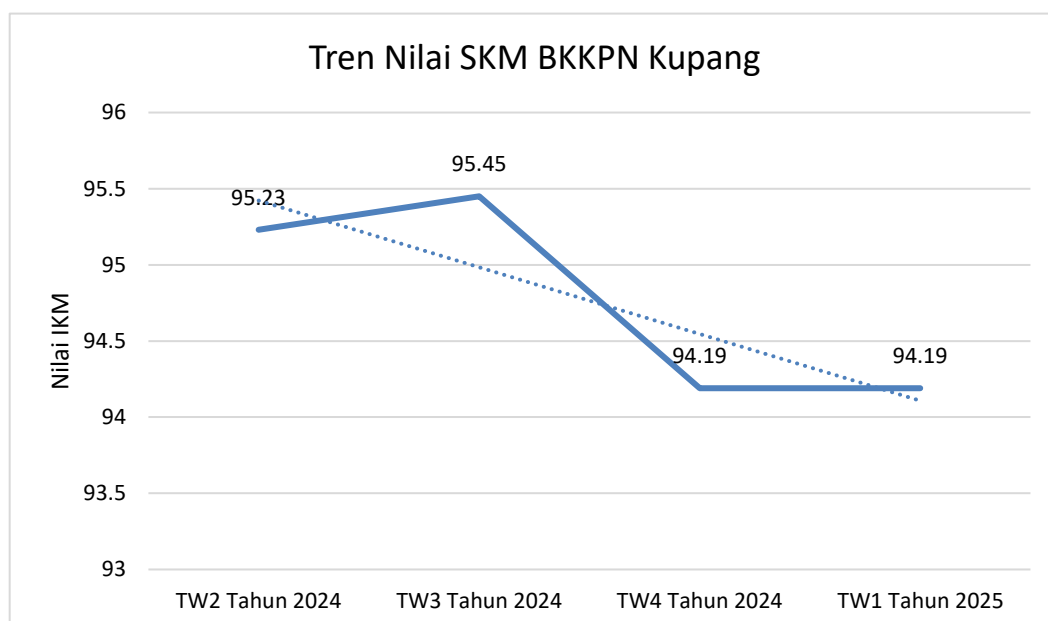
No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			2024 TW II	2024 TW III	2024 TW IV	2025 TW I	
1	Biaya tarif	Memasukan materi diskusi biaya tarif pada Forum Konsultasi Publik Sosialisasi & Reviu Standar Pelayanan Publik 2024	V				Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
2	Waktu Penyelesaian	Memasukan materi diskusi waktu penyeleseian pada Forum Konsultasi Publik Sosialisasi & Reviu Standar Pelayanan Publik 2024	V				Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
3	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 KKPNI Kupang Tahun 2024	V				Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			2024 TW I	2024 TW II	2024 TW III	2024 TW IV	
4	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
5	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Penyebarluasaan informasi kanal pengaduan untuk saran dan masukan dengan mencantumkan nomer hotline pengaduan di leaflet dan sosial media		V			Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

6	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
7	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
8	Waktu penyelesaian	Menyebarkan informasi standar waktu pelayanan BKKPN Kupang melalui media sosial			V		Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
9	Biaya/tarif	Meninjau jumlah dan data responden yang mengeluhkan biaya/tariff pada kolom saran dalam 1 tahun periode pelayanan			V		Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
10	Persyaratan	Meninjau jumlah dan data responden yang mengeluhkan persyaratan pada kolom saran dalam 1 tahun periode pelayanan			V		Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
11	Kompetensi Pelaksana	Membuat himbauan berupa memo untuk mengikuti Full E-Learning Pelatihan Pelayanan Publik pada petugas pelayanan di laman e-milea (<i>Electronic Millennial Learning</i>) Kementerian Kelautan dan Perikanan				V	Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
12	Waktu Penyelesaian	Menyampaikan saran/kritik pada Direktorat Konservasi dan Ekosistem terkait waktu pada proses permohonan izin pada aplikasi Seapark yang dirasa membutuhkan waktu lama oleh pemanfaat, serta saran/kritik responden pada SKM TW1 tahun 2025				V	Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

13	Perilaku Pelaksana	Membuat pemberitahuan dan himbauan berupa memo kepada Petugas Pelayanan agar melakukan perbaikan perilaku saat melakukan pelayanan kepada pengguna yang merupakan saran/kritik dari pemanfaat				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 :



Gambar 3. Tren Nilai SKM BKKPN Kupang

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari triwulan 2 Tahun 2024 hingga triwulan 1 Tahun 2025 pada Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional Kupang, Namun jika dibandingkan dengan triwulan sebelumnya (triwulan 4 tahun 2024), kinerja penyelenggaraan pelayanan publik tetap/stabil.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Maret Tahun 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Secara umum, Nilai SKM Triwulan 1 Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional (BKKPN) Kupang tetap seperti nilai SKM pada Triwulan berikutnya (Triwulan 4 tahun 2024), namun jika dibandingkan pada setiap unsur adanya peningkatan dan penurunan nilai namun tidak signifikan,
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan dari survei kepuasan masyarakat Triwulan ke 1 Tahun 2025 yaitu Waktu penyelesaian (92,42), Kompetensi Pelaksana (91,67) dan Perilaku Pelaksana (92,42),
- Sedangkan unsur pelayanan dengan nilai tertinggi ialah unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan dengan nilai 97.73.



Kota Kupang, 15 April 2025

Kepala Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional
Kupang

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

NIP. 197508302005021001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

🏠

🌐

ptsp.kkp.go.id/skm/s/

+

📄

24

⋮

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

13-Oct-2024 20:01

Nama

Jenis Usaha

☐ Pelaku Usaha KKP

☐ Pegawai Swasta

☐ Wirausaha Non KKP

☐ Pelajar / Mahasiswa

Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kesesuaian persyaratan** pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?
(In a scale, how suited the requirements and the types of services)

☐ Sangat sesuai

☐ Sesuai

☐ Kurang sesuai

☐ Tidak sesuai

2. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kemudahan prosedur** yang dijalani untuk mendapatkan layanan?
(In a scale, was the service requirements easy)

☐ Sangat Mudah

☐ Mudah

☐ Kurang mudah

☐ Tidak mudah

3. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian jangka waktu penyelesaian** pelayanan dengan yang diinformasikan?
(In a scale, was the duration of the service fast)

☐ Sangat sesuai

☐ Sesuai

☐ Kurang sesuai

☐ Tidak sesuai

4. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian biaya** pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?
(In a scale, was the cost based on its regulation)

☐ Sangat sesuai

☐ Sesuai

☐ Kurang sesuai

☐ Tidak sesuai

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang **kesesuaian produk** pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan?
(In a scale, how 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

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

2. Hasil Olah Data SKM

Susan KKP

Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional (BKKN) Kupang

Laporan SKM Resume

Home / Laporan / Rekapitulasi per UPP per Layanan

Data IKM Triwulan 3 2024

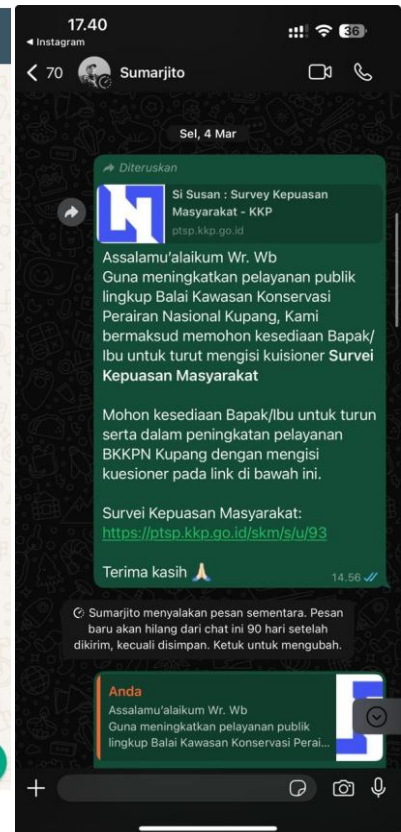
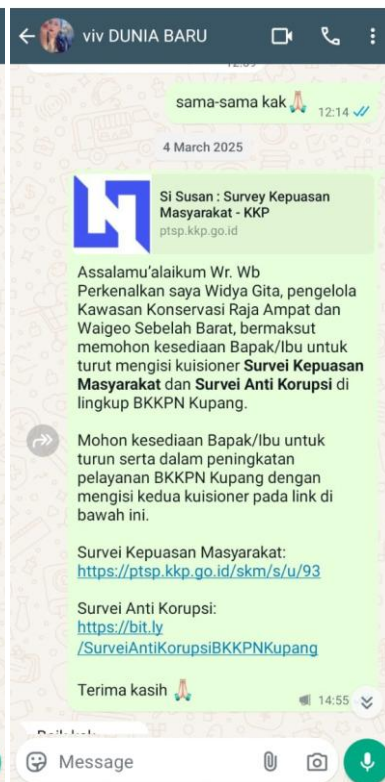
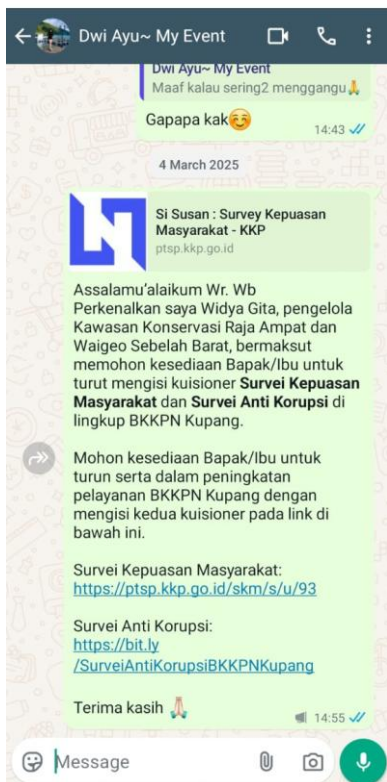
Data Rekap per UPP per Layanan Tw 3/2024

10 entries per page

Kd	Est	Nama UPP	Tahun	Tw	Nama Layanan	Jml Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	SKM
dprl		Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional (BKKN) Kupang	2024	3	Karbis Masuk Pariwisata Kawasan Konservasi	14	3.79	3.86	3.64	3.71	3.86	3.79	3.86	3.93	3.86	3.81	95.24
dprl		Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional (BKKN) Kupang	2024	3	Tanda Masuk Kawasan Konservasi untuk Kegiatan Pendidikan	18	3.83	3.83	3.78	3.78	3.89	3.83	3.89	3.89	3.89	3.85	96.14
dprl		Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional (BKKN) Kupang	2024	3	Tanda Masuk Kawasan Konservasi untuk Kegiatan Penelitian	12	3.75	3.83	3.75	3.83	3.75	3.83	3.83	3.75	3.75	3.79	94.68

Showing 1 to 3 of 3 entries

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



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan 4
Periode 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 4 Periode Oktober – Desember 2024 masuk kedalam Kategori A pada seluruh unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Triwulan 4, Periode Oktober – Desember 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	98,86	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	95,45	A
3	Waktu Penyelesaian	93,18	A
4	Biaya/Tarif	94,32	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	93,18	A
6	Kompetensi Pelaksana	90,91	A
7	Perilaku Pelaksana	92,05	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	94,32	A
9	Sarana dan Prasarana	95,45	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 Pelaksanaan Tindak Lanjut				Penanggung Jawab
			2024			2025	
			TW 2	TW 3	TW 4	TW 1	
1	Biaya tarif	Memasukan materi diskusi biaya tarif pada Forum Konsultasi Publik Sosialisasi & Reviu Standar Pelayanan Publik 2024	V				Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
2	Waktu Penyelesaian	Memasukan materi diskusi waktu penyelesaian pada Forum Konsultasi Publik Sosialisasi & Reviu Standar Pelayanan Publik 2024	V				Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
3	Sarana dan Prasarana	Melaksanakan survei peningkatan kualitas pelayanan terhadap sarana dan prasarana di lingkup BKKPN Kupang melalui googleform Evaluasi Petugas Pelayanan Publik Lingkup Balai KKPN Kupang Tahun 2024	V				Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

4	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
5	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
6	Kompetensi pelaksana	Membuat himbauan berupa memo untuk mengikuti Full E-Learning Pelatihan Pelayanan Publik per wilker 1 orang pada laman e-milea (Electronic Millennial Learning) Kementerian Kelautan dan Perikanan		V			Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

7	Perilaku pelaksana	Membuat himbauan berupa memo untuk mengikuti Full E-Learning Pelatihan Pelayanan Publik per wilker 1 orang pada laman e-milea (Electronic Millennial Learning) Kementerian Kelautan dan Perikanan		V			Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
8	Waktu Penyelesaian	Menyebarkan informasi standar waktu pelayanan BKKPN Kupang melalui media sosial			V		Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
9	Biaya/tarif	Meninjau jumlah dan data responden yang mengeluhkan biaya/tarif pada kolom saran dalam 1 tahun periode pelayanan			V		Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
10	Persyaratan	Meninjau jumlah dan data responden yang mengeluhkan persyaratan pada kolom saran dalam 1 tahun periode pelayanan			V		Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

11	Produk spesifikasi jenis pelayanan	Menyebarkan informasi produk jenis layanan BKKPN Kupang melalui media sosial				V	Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
12	Kompetensi pelaksana	Meninjau kembali jumlah dan data responden yang mengeluhkan kompetensi pelaksana pada kolom saran dalam 1 tahun periode pelayanan				V	Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
13	Perilaku pelaksana	Menyebarkan informasi melalui media sosial adanya kanal Lapor.go.id sebagai platform aduan resmi yang menghubungkan masyarakat dengan pemerintah				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	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
2	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

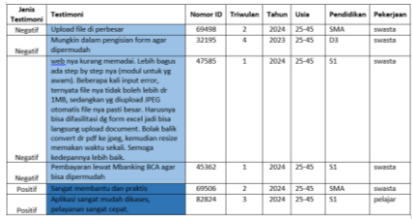
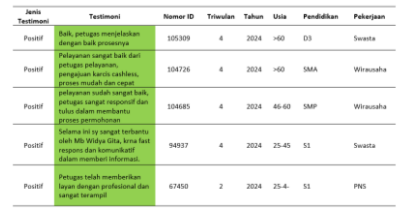
No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
					
3	Sarana dan Prasarana	Sudah (21 Mei 2022)	Melaksanakan survei peningkatan kualitas pelayanan terhadap sarana dan prasarana di lingkup BKKPN Kupang melalui <i>googleform</i> Evaluasi Petugas Pelayanan Publik Lingkup Balai KKPKN Kupang Tahun 2024	Evaluasi Kecakapan Petugas Pelayanan Publik untuk aspek 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 tertinggi adalah Tablet untuk memudahkan dalam sosialisasi serta pelayanan publik secara mobile. Selain itu usulan sarana prasarana yang paling banyak diusulkan adalah kebutuhan Meubelair, geral pelayanan seperti sofa/kursi dan meja pelayanan. Geral pelayanan menetap juga diusulkan karena saat ini lokasi geral pelayanan berpindah-pindah sehingga membbingungkan pemanfaat. Dengan adanya geral pelayanan dengan lokasi menetap maka geral mudah diketahui oleh pemanfaat. Geral 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 Geral pelayanan.	Perbedaan kegiatan antar pengelola kawasan konservasi dan daerah pengelolaan yang susah signal menyebabkan lambatnya data tsurvei erkumpul

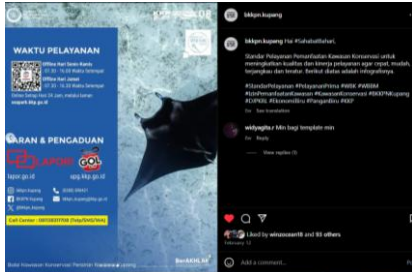
No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
4	Sistem, mekanisme dan prosedur	Sudah (8 Agustus 2024)	Menyampaikan saran/kritik pemanfaatan layanan pada Direktorat Konservasi Ekosistem dan Biota Perairan terkait kapasitas file upload yang terlalu kecil di laman seapark.kkp.go.id	 KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN DIREKTORAT JENDERAL PENGELOLAAN KELAUTAN DAN RUANG LAUT BALAI KAWASAN KONSERVASI PERAIRAN NASIONAL KUPANG Jl. Yos Sudarso, Alak, Kota Kupang, Provinsi Nusa Tenggara Timur 8521 Telp. (0380) 819421, Email: seapark.kkp.go.id Nomor : B.1572/BKKPNKP.210/VIII/2024 Sifat : Biasa Lampiran : Hal : Perihal : Penyampaian usulan penyempurnaan platform Seapark Yth. Direktur Konservasi Ekosistem dan Biota Perairan di Jakarta Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan melalui platform Seapark, Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional (BKKPN) Kupang, selaku penyelenggara kegiatan pelayanan publik, telah mengidentifikasi beberapa kekurangan yang ada pada platform tersebut. Usulan penyempurnaan diperoleh dari berbagai kegiatan evaluasi pelayanan publik, antara lain Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) melalui platform Susun KKP, Asistensi Penilaian Pelayanan Publik oleh Inspektorat, dan kajian internal oleh operator pelayanan publik BKKPN Kupang. Bersama ini kami sampaikan beberapa usulan penyempurnaan kualitas platform Seapark sebagai berikut: 1. Meningkatkan kapasitas ruang unggah file foto identitas (KTP/SIM/Paspor); 2. Menampilkan data dan informasi pelayanan publik yang termutakhirkan secara realtime dan detail/sangat lengkap; misalnya: Data Karcis Masuk PAP, Data Tanda Masuk Perikanan, dan Data Tanda Masuk Pendidikan yang telah diterbitkan ditampilkan pada dashboard Seapark untuk keterbukaan informasi publik; 3. Meningkatkan keamanan pengguna platform Seapark dengan menerapkan prosedur otentikasi dua faktor; 4. Menyediakan platform Seapark dalam bentuk aplikasi yang dapat diunduh dan dipasang pada perangkat berbasis Android dan iOS; 5. Menyempurnakan formula pada laporan rekapitulasi dengan rincian ajuan, Jumlah Pendapatan Negara Bukan Pajak (PNBP) pada instansi tidak sesuai dengan data pada menu rekapitulasi PNBP, serta data pada laporan rekapitulasi tidak mencerminkan jumlah ajuan yang diajukan; Dokumen ini telah disetujui dengan menggunakan stempel elektronik yang diterbitkan oleh BKKPN, 2024.	Tidak ada tantangan/hambatan
5	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Sudah (10 Agustus 2024)	Penyebarluasan informasi kanal pengaduan untuk saran dan masukan dengan mencantumkan nomer hotline pengaduan di leaflet dan sosial media	https://www.instagram.com/p/C-fK6L0zyZ6/?img_index=4 	Tidak ada tantangan/hambatan

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
					
6	Kompetensi pelaksana	Sudah (8 Agustus 2024)	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	KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN DIREKTORAT JENDERAL PENGELOLAAN KELAUTAN DAN RUANG LAUT BALAI KAWASAN KONSERVASI PERAIRAN NASIONAL KUPANG MEMORANDUM NOMOR 179/BKKPN/OT.710/VIII/2024 Yth : Petugas Pelayanan Publik BKKPN Kupang Dari : Kepala BKKPN Kupang Hal : Imbauan Pengembangan Kompetensi Pelayanan Publik Lingkup BKKPNKupang Lampiran : Tanggal : 8 Agustus 2024 Dalam rangka menindaklanjuti hasil rekomendasi dan saran dari Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan 2 Tahun 2024 BKKPN Kupang, bersama ini kami mengharapkan agar seluruh pelaksana tugas pelayanan publik di setiap wilayah kerja BKKPN Kupang mengembangkan aspek kompetensi dan perilaku melalui e-learning mandiri pada e-milea (<i>Electronic Millennial Learning</i>) Kementerian Kelautan dan Perikanan. Kegiatan pengembangan mandiri ini dapat dilakukan pada: waktu : 12 Agustus - 12 September 2024 tempat : Secara daring di kedudukan masing-masing melalui laman web https://elearning.kkp.go.id/ kategori pelatihan : Teknis Umum, Full E-Learning Pelatihan Pelayanan Publik Demikian himbauan ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.  Ditandatangani Secara Elektronik Imam Fauzi Dokumen ini telah divalidasi menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSSN, BSSN	Tidak ada tantangan/hambatan

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
7	Perilaku pelaksana	Sudah (8 Agustus 2024)	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	KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN DIREKTORAT JENDERAL PENGELOLAAN KELAUTAN DAN RUANG LAUT BALAI KAWASAN KONSERVASI PERAIRAN NASIONAL KUPANG MEMORANDUM NOMOR 179/BKKPN/OT.710/VIII/2024 Yth : Pelugas Pelayanan Publik BKKPN Kupang Dari : Kepala BKKPN Kupang Hal : Imbauan Pengembangan Kompetensi Pelayanan Publik Lingkup BKKPNKupang Lampiran : Tanggal : 8 Agustus 2024 Dalam rangka menindaklanjuti hasil rekomendasi dan saran dari Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan 2 Tahun 2024 BKKPN Kupang, bersama ini kami mengharapakan agar seluruh pelaksana tugas pelayanan publik di setiap wilayah kerja BKKPN Kupang mengembangkan aspek kompetensi dan perilaku melalui e-learning mandiri pada e-milea (<i>Electronic Millennial Learning</i>) Kementerian Kelautan dan Perikanan. Kegiatan pengembangan mandiri ini dapat dilakukan pada: waktu : 12 Agustus - 12 September 2024 tempat : Secara daring di kedudukan masing-masing melalui laman web https://elearning.bkkp.go.id/ kategori pelatihan : Teknis Umum, Full E-Learning Pelatihan Pelayanan Publik Demikian himbauan ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.  Ditandatangani Secara Elektronik Imam Fauzi Dokumen ini telah distandarisasi menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSSN, BSSN	Tidak ada tantangan/hambatan
8	Waktu penyelesaian	Sudah (12 November 2024)	Menyebarkan informasi standar waktu pelayanan BKKPN Kupang melalui media sosial	https://www.instagram.com/p/D CQoYXBTqDe/?img_index=1 https://www.facebook.com/bkkpnkupang/posts/pfbid02YjFMYCpnbNueJiKh7K9P1XuY4GtXT71Ud4yuH89pijq92SvLD4KAkb7uJoLnmTXql	Tidak ada tantangan/hambatan

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan																																								
				https://x.com/bkkpn_kupang/status/1856343941802766665/photo/1 																																									
9	Biaya/tarif	Sudah (12 November 2024)	Meninjau jumlah dan data responden yang mengeluhkan biaya/tarif pada kolom saran dalam 1 tahun periode pelayanan	<table><tr><th>Jenis Testimoni</th><th>Testimoni</th><th>Nomor ID</th><th>Trialulan</th><th>Tahun</th><th>Usia</th><th>Pendidikan</th><th>Pekerjaan</th></tr><tr><td>Negatif</td><td>Pada di forum yang masalah gratis B and sama kita VIP ini gratis A tapi sama kita</td><td>45255</td><td>4</td><td>2023</td><td><25</td><td>SMA</td><td>swasta</td></tr><tr><td>Negatif</td><td>Sudah di susunakan terkait pengisian tarif</td><td>44542</td><td>4</td><td>2023</td><td><25</td><td>SD</td><td>petaji</td></tr><tr><td>Negatif</td><td>Kita bisa tarif masuk lebih murah</td><td>45249</td><td>4</td><td>2023</td><td><25</td><td>SMA</td><td>petaji</td></tr><tr><td>Positif</td><td>Pelayanan diberikan sangat baik, cepat, dan informasi yang diberikan sangat lengkap, untuk customer memang bisa ditahu sangat ramah dan sabar untuk untuk membantu untuk pertanyaan. Untuk layanan juga sangat memuaskan dan tidak memberikan dan sudah lebih banyak karena sudah ada pilihan pelayanan per tahun dengan biaya yang terjangkau, termasuk rumah.</td><td>57048</td><td>1</td><td>2024</td><td>25-45</td><td>SI</td><td>swasta</td></tr></table>	Jenis Testimoni	Testimoni	Nomor ID	Trialulan	Tahun	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Negatif	Pada di forum yang masalah gratis B and sama kita VIP ini gratis A tapi sama kita	45255	4	2023	<25	SMA	swasta	Negatif	Sudah di susunakan terkait pengisian tarif	44542	4	2023	<25	SD	petaji	Negatif	Kita bisa tarif masuk lebih murah	45249	4	2023	<25	SMA	petaji	Positif	Pelayanan diberikan sangat baik, cepat, dan informasi yang diberikan sangat lengkap, untuk customer memang bisa ditahu sangat ramah dan sabar untuk untuk membantu untuk pertanyaan. Untuk layanan juga sangat memuaskan dan tidak memberikan dan sudah lebih banyak karena sudah ada pilihan pelayanan per tahun dengan biaya yang terjangkau, termasuk rumah.	57048	1	2024	25-45	SI	swasta	Tidak ada tantangan/hambatan
Jenis Testimoni	Testimoni	Nomor ID	Trialulan	Tahun	Usia	Pendidikan	Pekerjaan																																						
Negatif	Pada di forum yang masalah gratis B and sama kita VIP ini gratis A tapi sama kita	45255	4	2023	<25	SMA	swasta																																						
Negatif	Sudah di susunakan terkait pengisian tarif	44542	4	2023	<25	SD	petaji																																						
Negatif	Kita bisa tarif masuk lebih murah	45249	4	2023	<25	SMA	petaji																																						
Positif	Pelayanan diberikan sangat baik, cepat, dan informasi yang diberikan sangat lengkap, untuk customer memang bisa ditahu sangat ramah dan sabar untuk untuk membantu untuk pertanyaan. Untuk layanan juga sangat memuaskan dan tidak memberikan dan sudah lebih banyak karena sudah ada pilihan pelayanan per tahun dengan biaya yang terjangkau, termasuk rumah.	57048	1	2024	25-45	SI	swasta																																						

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
10	Persyaratan	Sudah (12 November 2024)	Meninjau jumlah dan data responden yang mengeluhkan persyaratan pada kolom saran dalam 1 tahun periode pelayanan		Tidak ada tantangan/hambatan
11	Produk spesifikasi jenis pelayanan	Sudah (12 Februari 2025)	Menyebarkan informasi produk jenis layanan BKKPN Kupang melalui media sosial		Tidak ada tantangan/hambatan
12	Kompetensi pelaksana	Sudah (15 Januari 2025)	Meninjau kembali jumlah dan data responden yang mengeluhkan kompetensi pelaksana pada kolom saran dalam 1 tahun periode pelayanan	Lampiran 2 Tabel hasil peninjauan jumlah dan data responden yang mengeluhkan Kompetensi Pelaksana pada kolom saran dalam 1 tahun periode pelayanan (TW 1 2024 – TW 4 2024). 	Keterbatasan jumlah responden yang belum mewakili jumlah keseluruhan pemanfaat

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
13	Perilaku pelaksana	Sudah (12 Februari 2025)	Menyebarkan informasi melalui media sosial adanya kanal Lapor.go.id sebagai platform aduan resmi yang menghubungkan masyarakat dengan pemerintah		Tidak ada tantangan/hambatan

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, 15 April 2025
Kepala BKKPN Kupang

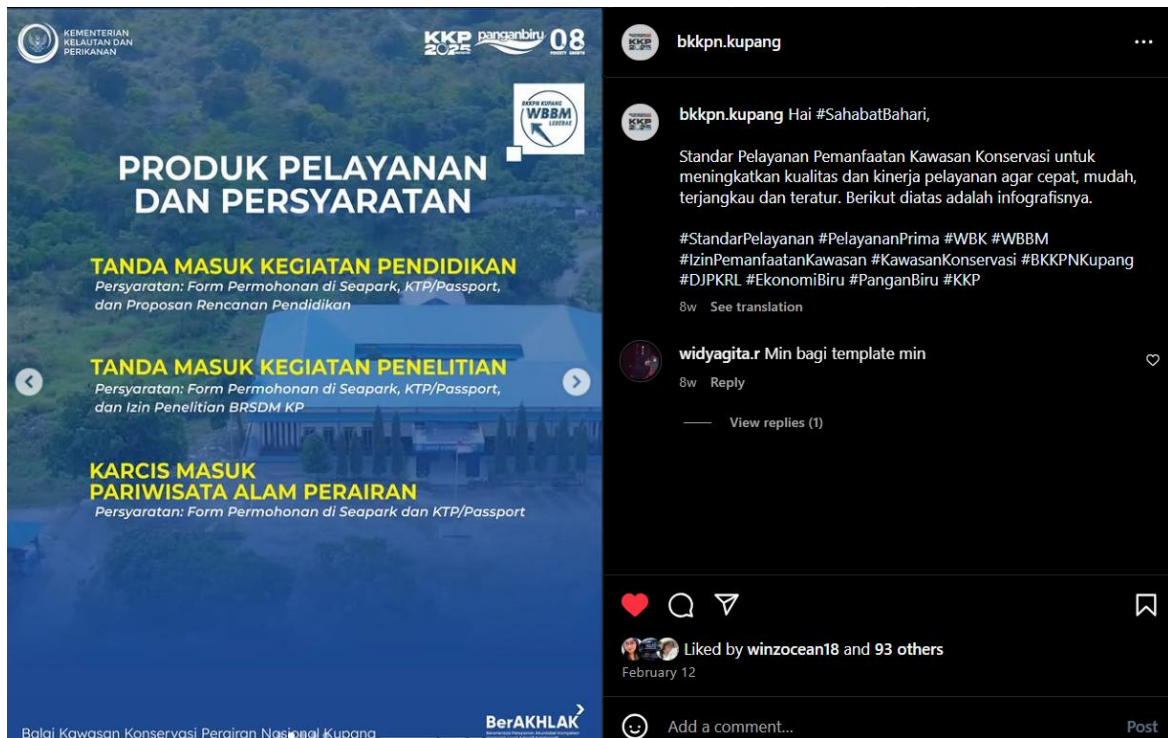
Imam Fauzi, S.S., M.Eng
NIP. 197508302005021001



LAMPIRAN

- Lampiran 1.** Bukti tindak lanjut terhadap unsur **Produk spesifikasi jenis pelayanan** dengan Menyebarluaskan informasi produk jenis layanan BKKPN Kupang melalui media sosial pada **12 Februari 2025**
- Lampiran 2.** Bukti tindak lanjut terhadap unsur **Kompetensi pelaksana** dengan meninjau jumlah dan data responden yang mengeluhkan **Kompetensi pelaksana** pada kolom saran dalam 1 tahun periode pelayanan (TW 1 2024 – TW 4 2024). Peninjauan ini dilakukan sebagai proses mengamati, mengevaluasi, atau memeriksa data responden secara cermat dan mendalam untuk memastikan bahwa unsur **kompetensi pelaksana** memang dikeluhkan secara jelas dan langsung bukan sebatas karena termasuk tiga unsur terbawah saja. Kegiatan ini dilakukan pada **15 Januari 2025**
- Lampiran 3.** Bukti tindak lanjut terhadap unsur **Perilaku pelaksana** dengan Menyebarluaskan informasi melalui media sosial adanya kanal Lapor.go.id sebagai platform aduan resmi yang menghubungkan masyarakat dengan pemerintah pada **12 Februari 2025**

Lampiran 1



Instagram:

https://www.instagram.com/p/DF-G38dPuMw/?img_index=2

Facebook:

<https://web.facebook.com/photo.php?fbid=940928254885639&set=pb.100069054195293.-2207520000&type=3>

Twitter:

https://x.com/bkkpn_kupang/status/1889627421663441105/photo/2

Lampiran 2

Tabel hasil peninjauan jumlah dan data responden yang mengeluhkan **Kompetensi Pelaksana** pada kolom saran dalam 1 tahun periode pelayanan (TW 1 2024 – TW 4 2024).

Jenis Testimoni	Testimoni	Nomor ID	Triwulan	Tahun	Usia	Pendidikan	Pekerjaan
Positif	Baik, petugas menjelaskan dengan baik prosesnya	105309	4	2024	>60	D3	Swasta
Positif	Pelayanan sangat baik dari petugas pelayanan, pengajuan karcis cashless, proses mudah dan cepat	104726	4	2024	>60	SMA	Wirausaha
Positif	pelayanan sudah sangat baik, petugas sangat responsif dan tulus dalam membantu proses permohonan	104685	4	2024	46-60	SMP	Wirausaha
Positif	Selama ini sy sangat terbantu oleh Mb Widya Gita, krna fast respons dan komunikatif dalam memberi informasi.	94937	4	2024	25-45	S1	Swasta
Positif	Petugas telah memberikan layan dengan profesional dan sangat terampil	67450	2	2024	25-4-	S1	PNS

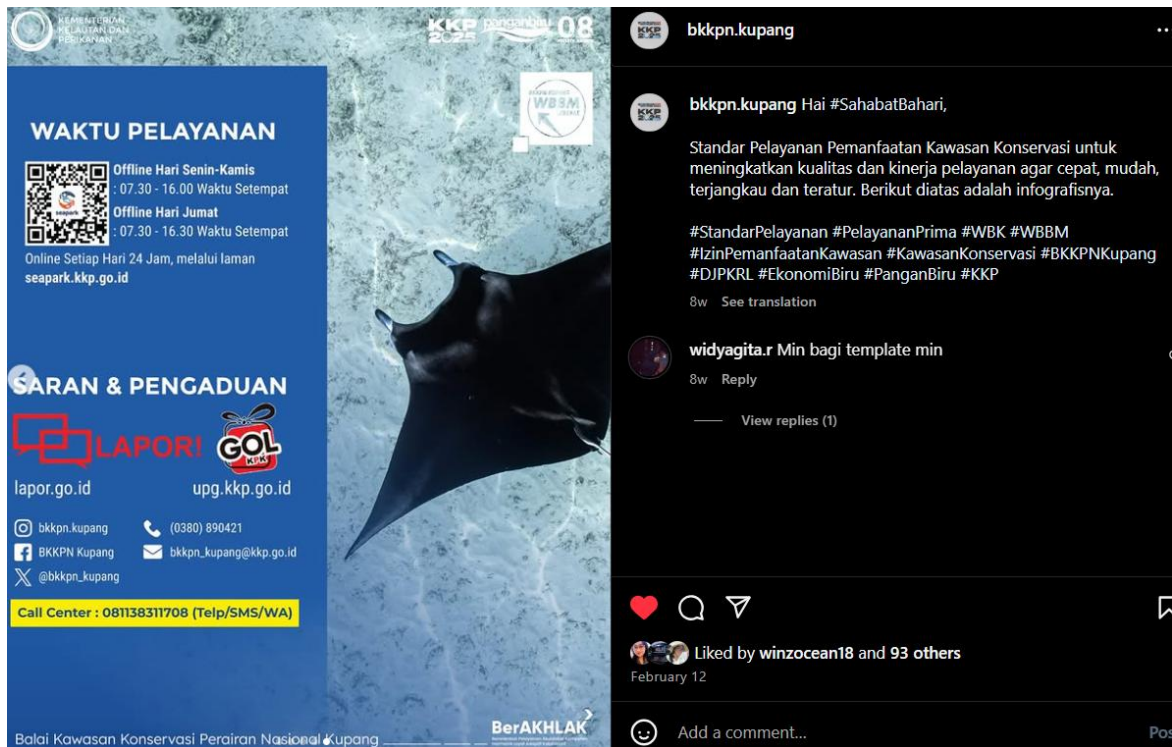
Pembahasan:

Hasil peninjauan terhadap unsur **Kompetensi Pelaksana** pada kolom saran dalam 1 tahun periode pelayanan adalah sebagai berikut:

Secara umum, saran yang diberikan tidak ada yang memberikan komentar negatif, baik secara implisit maupun eksplisit. Dalam beberapa saran yang diberikan hanya membahas saran yang positif, misalnya: pada triwulan keempat tahun 2024, sejumlah responden dari berbagai latar belakang usia dan pekerjaan memberikan apresiasi tinggi terhadap pelayanan yang mereka terima. Seorang responden berusia di atas 60 tahun dengan pendidikan D3 dan bekerja di sektor swasta menyatakan bahwa petugas menjelaskan proses dengan baik, mencerminkan komunikasi yang efektif. Responden lain dengan latar belakang pendidikan SMA dan berwirausaha juga menyampaikan bahwa pelayanan sangat baik, terutama dalam proses pengajuan karcis cashless yang dinilai mudah dan cepat. Seorang wirausaha berusia 46–60 tahun bahkan menyoroti sikap petugas yang sangat responsif dan tulus dalam membantu proses permohonan, menggambarkan adanya pelayanan yang penuh empati. Selain itu, testimoni dari seorang responden berusia 25–45 tahun dengan pendidikan S1 dan bekerja di sektor swasta menyebutkan bahwa dirinya sangat terbantu oleh petugas yang fast respons dan komunikatif, khususnya menyebut nama Mbak Widya Gita sebagai contoh pelayanan prima. Tidak ketinggalan, pada triwulan kedua, seorang PNS dengan latar belakang pendidikan S1 juga memberikan penilaian positif, menyatakan bahwa petugas telah memberikan layanan secara profesional dan sangat terampil. Seluruh testimoni ini menunjukkan bahwa kompetensi dan etika pelayanan para petugas secara umum telah membentuk pengalaman yang memuaskan bagi pemanfaat dari berbagai kalangan. Dapat disimpulkan, selama satu tahun peninjauan, tidak terdapat keluhan terkait kompetensi pelaksana pada kolom saran dari para pemanfaat.

Kupang, 15 Januari 2025

Lampiran 3



Instagram:

https://www.instagram.com/p/DF-G38dPuMw/?img_index=5

Facebook:

<https://web.facebook.com/photo.php?fbid=940928344885630&set=pb.100069054195293.-2207520000&type=3>

Twitter:

https://x.com/bkkpn_kupang/status/1889629739591090547/photo/1