



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

JL. YOS SUDARSO, ALAK, KOTA KUPANG 85231  
TELP. (0380) 890421 LAMAN [www.kkp.go.id](http://www.kkp.go.id) SUREL [bkkpn\\_kupang@kkp.go.id](mailto:bkkpn_kupang@kkp.go.id)

Nomor : B.2278/BKKPN/TU.140/X/2025  
Sifat : Biasa  
Lampiran : Satu Dokumen  
Hal : Penyampaian Laporan Survei Kepuasan Masyarakat  
(SKM) Triwulan III Tahun 2025

10 Oktober 2025

Yth. Sekretaris Direktorat Jenderal Pengelolaan Kelautan  
di Jakarta

Menindaklanjuti surat dari Direktur Jenderal Pengelolaan Kelautan, nomor B.2474/DJPK.1/OT.120/X/2025 tanggal 7 Oktober 2025, hal Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Lingkup Direktorat Jenderal Pengelolaan Kelautan Triwulan III Tahun 2025, maka bersama ini Kami sampaikan dokumen laporan survei kepuasan masyarakat (SKM) Lingkup Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional Kupang Triwulan III Tahun 2025, sebagaimana terlampir.

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

Kepala BKKPN Kupang,



Ditandatangani  
Secara Elektronik

Imam Fauzi

Tembusan:  
DirekturJenderal Pengelolaan Kelautan

**LAPORAN  
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TRIWULAN 3  
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 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 3 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.

Kupang, 10 Oktober 2025  
Kepala BKKPN Kupang,



Ditandatangani  
Secara Elektronik

Imam Fauzi

## DAFTAR ISI

|                                                                           |    |
|---------------------------------------------------------------------------|----|
| KATA PENGANTAR .....                                                      | i  |
| DAFTAR ISI .....                                                          | ii |
| BAB I PENDAHULUAN .....                                                   | 3  |
| 1.1 Latar Belakang .....                                                  | 3  |
| 1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....                    | 4  |
| 1.3 Maksud dan Tujuan .....                                               | 4  |
| BAB II PENGUMPULAN DATA SKM .....                                         | 6  |
| 2.1 Pelaksana SKM .....                                                   | 6  |
| 2.2 Metode Pengumpulan Data .....                                         | 6  |
| 2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....                                         | 7  |
| 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM .....                                           | 7  |
| 2.5 Penentuan Jumlah Responden .....                                      | 8  |
| BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....                                   | 9  |
| 3.1 Jumlah Responden SKM .....                                            | 9  |
| 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) ..... | 10 |
| BAB IV ANALISIS HASIL SKM .....                                           | 11 |
| 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....     | 11 |
| 4.2 Rencana Tindak Lanjut .....                                           | 13 |
| 4.3 Tren Nilai SKM .....                                                  | 17 |
| BAB V KESIMPULAN .....                                                    | 18 |
| LAMPIRAN .....                                                            | 17 |

## **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.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 3 ini dilakukan dalam jangka waktu periode Juli hingga September 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                          | Juli 2025           | 8                 |
| 2.  | Pengumpulan Data                   | Juli-September 2025 | 90                |
| 3.  | Pengolahan Data dan Analisis Hasil | Oktober 2025        | 5                 |
| 4.  | Penyusunan dan Pelaporan Hasil     | Oktober 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 (Juli - September). Jika mengacu dari perkiraan jumlah penerima layanan pada periode Juli - September Tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional Kupang dalam kurun waktu periode tersebut adalah sebanyak 13.267 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 19 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

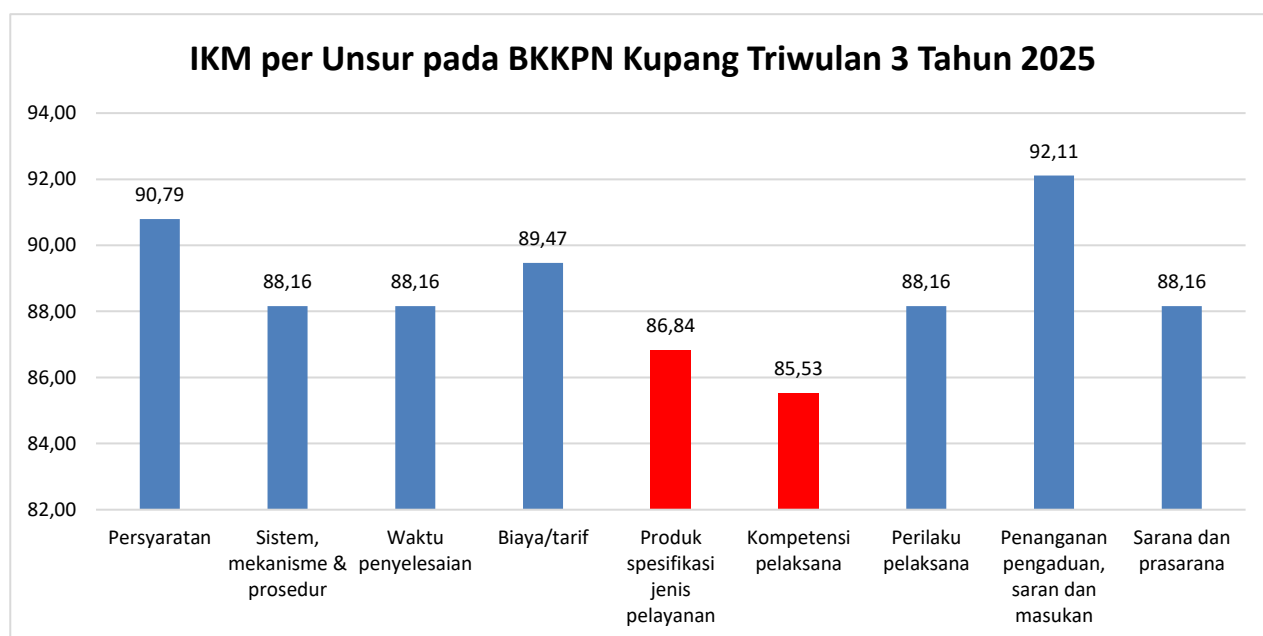
| No | KARAKTERISTIK | INDIKATOR             | JUMLAH | PERSENTASE (%) |
|----|---------------|-----------------------|--------|----------------|
| 1  | JENIS KELAMIN | LAKI                  | 12     | 63,16          |
|    |               | PEREMPUAN             | 7      | 36,84          |
| 2  | PENDIDIKAN    | SD KE BAWAH           | 1      | 5,26           |
|    |               | SLTP                  | -      | -              |
|    |               | SLTA                  | 7      | 36,84          |
|    |               | DIII                  | 0      | 0,00           |
|    |               | SI                    | 9      | 47,37          |
|    |               | S2                    | 1      | 5,26           |
|    |               | S3                    | 1      | 5,26           |
| 3  | PEKERJAAN     | PNS                   | 2      | 10,53          |
|    |               | WIRAUUSAHA            | 2      | 10,52          |
|    |               | SWASTA                | 5      | 26,32          |
|    |               | PELAKU USAHA          | 1      | 5,26           |
|    |               | PELAJAR               | 9      | 47,37          |
| 4  | JENIS LAYANAN | LAYANAN<br>PARIWISATA | 7      | 36,84          |
|    |               | LAYANAN<br>PENDIDIKAN | 8      | 42,11          |
|    |               | LAYANAN<br>PENELITIAN | 4      | 21,05          |

### 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 :

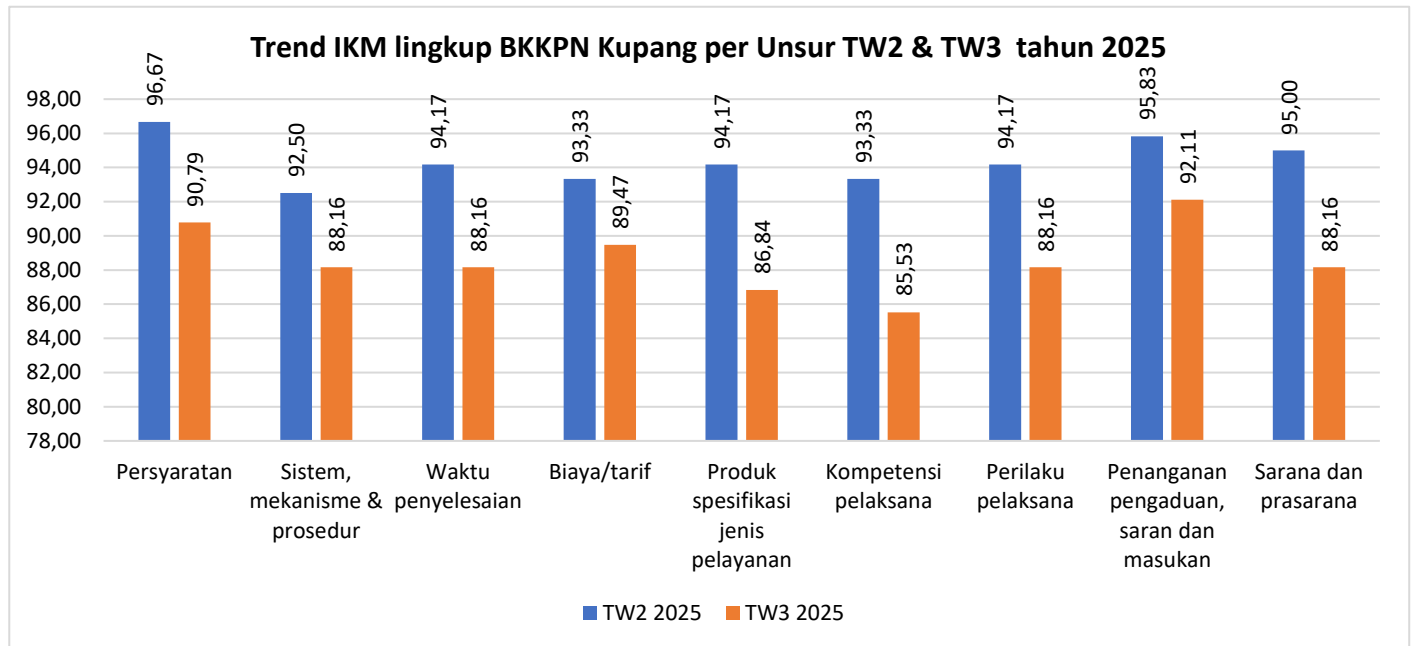
Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

| Nilai Unsur Pelayanan   |                                   |          |          |          |          |          |          |          |          |
|-------------------------|-----------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
|                         | U1                                | U2       | U3       | U4       | U5       | U6       | U7       | U8       | U9       |
| <b>IKM per unsur</b>    | 90,79                             | 88,16    | 88,16    | 89,47    | 86,84    | 85,53    | 88,16    | 92,11    | 88,16    |
| <b>Kategori</b>         | <b>A</b>                          | <b>B</b> | <b>B</b> | <b>A</b> | <b>B</b> | <b>B</b> | <b>B</b> | <b>A</b> | <b>B</b> |
| <b>IKM Unit Layanan</b> | <b>88,60 (A atau Sangat Baik)</b> |          |          |          |          |          |          |          |          |



## BAB IV ANALISIS HASIL SKM

### 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan



Gambar 2. Perbandingan Nilai SKM Per Unsur antara TW2 tahun 2025 dan TW 3 tahun 2025

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Nilai SKM triwulan 3 tahun 2025 adalah **88,60%**,
2. Hasil SKM pada triwulan 3 tahun 2025 menunjukkan unsur yang masuk kedalam kategori A (Sangat Baik), yakni Persyaratan, Biaya/Tarif dan Penanganan pengaduan, saran dan masukan. Sementara unsur lainnya masuk kedalam kategori B (Baik),
3. Terdapat dua nilai terendah pada triwulan 3 tahun 2025 pada unsur : Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (86,84%) dan Kompetensi Pelaksana (85,53%),
4. Unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan (92,11%) merupakan unsur dengan nilai tertinggi pada triwulan 3 tahun 2025,
5. Jika dibandingkan dengan SKM triwulan sebelumnya (TW2 tahun 2025),
  - a. Nilai SKM menurun yakni dari 94,35% menjadi 88,60%, namun masih masuk kedalam kategori **Sangat Baik**,
  - b. Penurunan signifikan dari TW2 ke TW3 pada unsur berikut :
    - Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan menurun dari 94,17% menjadi 86,84%;
    - Kompetensi pelaksana menurun dari 93,33% menjadi 85,53%.

Jika melihat kritik dan saran responden, penurunan signifikan kedua unsur tersebut tidak menunjukkan adanya penurunan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan lingkup BKKPN Kupang, melainkan kritik dan saran yang diberikan sangat positif dan mengapresiasi pelayanan yang telah berjalan dengan sangat baik.

Responden sepertinya ragu memberikan skor tertinggi, dan memilih skor “3” pada form penilaian, sehingga hasil olah data IKM rendah namun jika melihat kritik dan saran tidak ada suatu hal yang urgensi untuk ditindaklanjuti.

Pada SKM selanjutnya BKKPN Kupang perlu memberikan pemahaman terlebih dahulu kepada responden agar tidak ada kesalahan dan keraguan dalam menentukan skor penilaian. Selain itu, Balai KKPKN Kupang akan menindaklanjuti kekurangan-kekurangan yang perlu ditingkatkan untuk perbaikan pelayanan perizinan kedepannya.

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. Terdapat kritik terkait kurangnya transparansi Informasi terkait alokasi penggunaan anggaran yang bersumber dari PNPB, sehingga perlunya sosialisasi terkait perizinan lingkup BKKPN Kupang dan mekanisme serta program-program yang telah dilakukan dari anggaran yang bersumber dari PNPB kepada pengguna kawasan.
2. Perlu pelatihan komunikasi publik dan pelatihan komunikasi efektif, terutama dalam menghadapi masyarakat pesisir yang latar belakang pendidikannya beragam bagi petugas pelayanan perizinan di BKKPN Kupang.

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

- Secara menyeluruh, BKKPN Kupang mendapatkan nilai IKM dengan kategori Sangat Baik pada Triwulan 3 Tahun 2025,
- Demi mempertahankan kualitas pelayanan dan sejalan dengan saran/kritik yang diberikan, maka BKKPN Kupang akan selalu melakukan upaya perbaikan khususnya pada dua aspek terendah dan saran/kritik yang disediakan sehingga kualitas pelayanan dapat tetap pada kualitas kategori Sangat Baik di Triwulan berikutnya,
- Terkait Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kami menilai kurangnya pemahaman pengguna layanan terkait produk-produk perizinan lingkup BKKPN Kupang, sehingga Kami akan melakukan sosialisasi hal tersebut kepada pengguna layanan, dengan berbagai metode yang mungkin dan dapat diterapkan sekaligus sebagai promosi produk layanan perizinan di lingkup BKKPN Kupang,
- BKKPN Kupang akan mempublikasi ke media sosial yakni : total PNPB yang didapat dan program-program kegiatan yang telah dilakukan yang bersumber dari anggaran PNPB,
- Terdapat saran/kritik terkait perbaikan sistem (kecepatan respon platform dan verifikasi pembayaran) pada aplikasi Seapark, menindaklanjuti hal tersebut BKKPN Kupang akan

menyampaikan hal ini kepada Dit. Konservasi dan Ekosistem guna perbaikan,

- BKKPN Kupang akan membuat perencanaan program pelatihan terkait komunikasi publik dan komunikasi efektif bagi petugas pelayanan perizinan lingkup BKKPN Kupang untuk tahun depan (2026).

#### 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 Juni 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                            |
|-----|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|------------------|--------------|---------------|---------------------------------------------|
|     |                    |                                                                                                                   | TW<br>III<br>2024 | TW<br>IV<br>2024 | TW I<br>2025 | TW II<br>2025 |                                             |
| 1   | Waktu penyelesaian | Menyebarkan informasi standar waktu pelayanan BKKPN Kupang melalui media sosial                                   | V                 |                  |              |               | Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik |
| 2   | 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 |
| 3   | Persyaratan        | Meninjau jumlah dan data responden yang mengeluhkan persyaratan pada kolom saran dalam 1                          | V                 |                  |              |               | Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik |

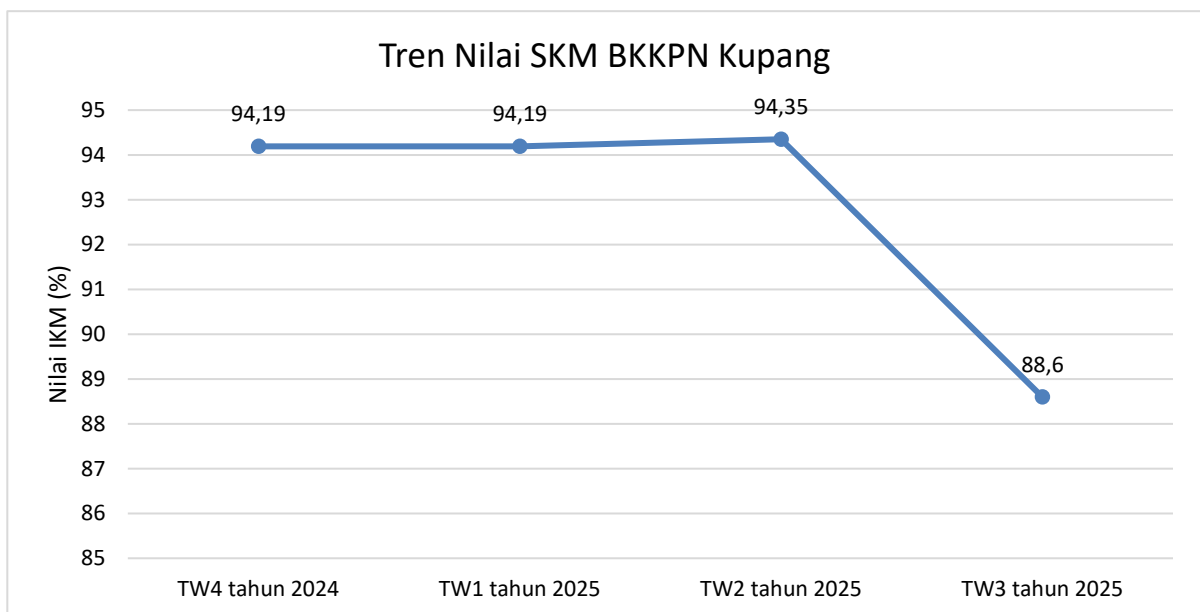
|   |                      |                                                                                                                                                                                                                                            |  |   |  |  |                                             |
|---|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|---|--|--|---------------------------------------------|
|   |                      | tahun periode pelayanan                                                                                                                                                                                                                    |  |   |  |  |                                             |
| 4 | 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 |
| 5 | 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 |
| 6 | Perilaku Pelaksana   | Membuat pemberitahuan dan himbauan berupa memo kepada Petugas Pelayanan agar melakukan perbaikan perilaku saat melakukan pelayanan                                                                                                         |  | V |  |  | Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik |

|   |                                |                                                                                                                                                                                                                                 |  |  |   |  |                                             |
|---|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|---|--|---------------------------------------------|
|   |                                | kepada pengguna yang merupakan saran/kritik dari pemanfaat                                                                                                                                                                      |  |  |   |  |                                             |
| 7 | Sistem, mekanisme dan prosedur | Menyampaikan saran pada Direktorat Konservasi dan Ekosistem terkait perlu penambahan notifikasi atau peringatan pada aplikasi Seapark saat pengguna layanan meng- <i>upload</i> file melebihi ukuran file yang telah ditentukan |  |  | V |  | Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik |
| 8 | Biaya/tarif                    | Menyampaikan pada Direktorat Konservasi dan Ekosistem terkait adanya masukan terkait Biaya/Tarif PNBP produk layanan lingkup BKKPN Kupang                                                                                       |  |  | V |  | Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik |
| 9 | Kompetensi Pelaksana           | Membuat himbauan berupa memo untuk mengikuti <i>Full E-Learning</i> 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 |

|    |                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |  |  |   |                                             |
|----|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|---|---------------------------------------------|
| 10 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | Kami menilai kurangnya pemahaman pengguna layanan terkait produk-produk perizinan lingkup BKKPN Kupang, sehingga BKKPN Kupang akan melakukan sosialisasi hal tersebut kepada pengguna layanan, dengan berbagai metode yang mungkin dan dapat diterapkan sekaligus sebagai promosi produk layanan perizinan di lingkup BKKPN Kupang |  |  |  | V | Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik |
| 11 | Kompetensi Pelaksana               | Membuat himbauan berupa memo untuk mengikuti Full E-Learning Pelatihan Microlearning Komunikasi Efektif kepada petugas pelayanan di 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 :



Gambar 3. Tren Nilai SKM BKKPN Kupang

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari triwulan 2 Tahun 2025 ke triwulan 3 Tahun 2025 pada Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional Kupang.

## **BAB V KESIMPULAN**

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

- Secara umum, Nilai SKM Triwulan 3 tahun 2025 Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional (BKKPN) Kupang mengalami penurunan dari triwulan sebelumnya (Triwulan 2 tahun 2025),
- Unsur pelayanan yang termasuk dua unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan dari survei kepuasan masyarakat Triwulan ke 3 Tahun 2025 yaitu Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (86,84%) dan Kompetensi Pelaksana (85,53%),
- Sedangkan unsur pelayanan dengan nilai tertinggi ialah unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan nilai 92,11%.

Kupang, 10 Oktober 2025  
Kepala BKKPN Kupang,



Ditandatangani  
Secara Elektronik

Imam Fauzi

## 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

☐ Wirasaha Non KKP

☐ Pelajar / Mahasiswa

Pertanyaan

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

☐ Sangat sesuai

☐ Sesuai

☐ Kurang sesuai

☐ Tidak sesuai

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

☐ Sangat Mudah

☐ Mudah

☐ Kurang mudah

☐ Tidak mudah

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

☐ Sangat sesuai

☐ Sesuai

☐ Kurang sesuai

☐ Tidak sesuai

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

☐ Sangat sesuai

☐ Sesuai

☐ Kurang sesuai

☐ Tidak sesuai

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang **kesesuaian produk** pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan?  
(In a scale, how the quality of the service good and suited on its regulated)

☐ 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

Submit Form

\*Petugas anda telah mengisi seluruh pertanyaan **sebelum submit**

## 2. Hasil Olah Data SKM

**Susan KKP** Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional (BKPPN) Kupang

**Laporan SKM Resume**  
Home / Laporan / Rekapitulasi per UPP per Layanan

**Data IKM** Triwulan 3 2024 [Submit](#)

Data Rekap per UPP per Layanan Tw 3/2024

[Download Data](#)

10 entries per page

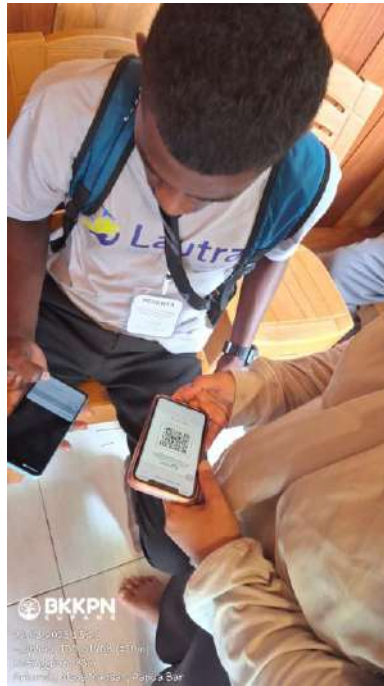
| Kd Es1 | Nama UPP                                                  | Tahun | Twr | Nama Layanan                                             | Jml Responen | U1   | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   | IKM  | SKM   |
|--------|-----------------------------------------------------------|-------|-----|----------------------------------------------------------|--------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|
| djpr1  | Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional (BKPPN) Kupang | 2024  | 3   | Karcis 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 |
| djpr1  | Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional (BKPPN) 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 |
| djpr1  | Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional (BKPPN) 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

[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 2 Periode 2025**



### **Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional Kupang Kementerian Kelautan dan Perikanan 2025**

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

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

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 2 Periode April – Juni 2025 masuk kedalam Kategori A pada seluruh unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Triwulan 1, Periode Januari – Maret 2025

| <b>No</b> | <b>Unsur</b>                             | <b>IKM</b> | <b>Mutu Layanan</b> |
|-----------|------------------------------------------|------------|---------------------|
| 1         | Persyaratan                              | 96,67      | A                   |
| 2         | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur          | 92,50      | A                   |
| 3         | Waktu Penyelesaian                       | 94,17      | A                   |
| 4         | Biaya/Tarif                              | 93,33      | A                   |
| 5         | Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan | 94,17      | A                   |
| 6         | Kompetensi Pelaksana                     | 93,33      | A                   |
| 7         | Perilaku Pelaksana                       | 94,17      | A                   |
| 8         | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | 95,83      | A                   |
| 9         | Sarana dan Prasarana                     | 95,00      | 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 |      |      |      | Program/ Kegiatan                           |
|----|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|------|------|------|---------------------------------------------|
|    |                                    |                                                                                                                                   | 2024                            | 2025 |      |      |                                             |
|    |                                    |                                                                                                                                   | TW 4                            | TW 1 | TW 2 | TW 3 |                                             |
| 1  | Waktu Penyelesaian                 | Menyebarkan informasi standar waktu pelayanan BKKPN Kupang melalui media sosial                                                   | V                               |      |      |      | Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik |
| 2  | 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 |
| 3  | Persyaratan                        | Meninjau jumlah dan data responden yang mengeluhkan persyaratan pada kolom saran dalam 1 tahun periode pelayanan                  | V                               |      |      |      | Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik |
| 4  | Produk spesifikasi jenis pelayanan | Menyebarkan informasi produk jenis layanan BKKPN Kupang melalui media sosial                                                      |                                 | V    |      |      | Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik |
| 5  | 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 |
| 6  | Perilaku pelaksana                 | Menyebarkan informasi melalui media sosial adanya                                                                                 |                                 | V    |      |      | Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik |

|   |                      |                                                                                                                                                                                                                                            |  |  |   |  |                                             |
|---|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|---|--|---------------------------------------------|
|   |                      | kanal Lapor.go.id sebagai platform aduan resmi yang menghubungkan masyarakat dengan pemerintah                                                                                                                                             |  |  |   |  |                                             |
| 7 | 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 |
| 8 | 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 |
| 9 | 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 |

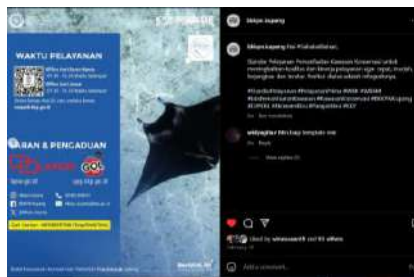
|    |                                |                                                                                                                                                                                                                                 |  |  |  |   |                                             |
|----|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|---|---------------------------------------------|
| 10 | Sistem, mekanisme dan prosedur | Menyampaikan saran pada Direktorat Konservasi dan Ekosistem terkait perlu penambahan notifikasi atau peringatan pada aplikasi Seapark saat pengguna layanan meng- <i>upload</i> file melebihi ukuran file yang telah ditentukan |  |  |  | V | Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik |
| 11 | Biaya/tarif                    | Menyampaikan pada Direktorat Konservasi dan Ekosistem terkait adanya masukan terkait Biaya/Tarif PNBP produk layanan lingkup BKKPN Kupang                                                                                       |  |  |  | V | Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik |
| 12 | Kompetensi Pelaksana           | Membuat himbauan berupa memo untuk mengikuti <i>Full E-Learning</i> 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 |

### 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  | Waktu penyelesaian    | Sudah<br>(12 November 2024)                    | Menyebarkan informasi standar waktu pelayanan BKKPN Kupang melalui media sosial | <a href="https://www.instagram.com/p/DCQoYXBTqDe/?img_index=1">https://www.instagram.com/p/DCQoYXBTqDe/?img_index=1</a><br><br><a href="https://www.facebook.com/bkkpnkupang/posts/pfbid02YjFMYCpnbNueJiKh7K9P1XuY4GtXT71Ud4yuH89pijq92SvLD4KAkb7uJoLnmTXql">https://www.facebook.com/bkkpnkupang/posts/pfbid02YjFMYCpnbNueJiKh7K9P1XuY4GtXT71Ud4yuH89pijq92SvLD4KAkb7uJoLnmTXql</a><br><br><a href="https://x.com/bkkpn_kupang/status/1856343941802766665/photo/1">https://x.com/bkkpn_kupang/status/1856343941802766665/photo/1</a>  | Tidak ada tantangan/hambatan |

| No              | Rencana Tindak Lanjut                                                                                              | Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum) | Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)                                                                       | Dokumentasi Kegiatan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Tantangan/Hambatan |            |           |          |       |     |            |           |         |                                                                                                        |       |   |      |     |         |         |                                                                                                                    |       |   |      |     |         |         |                                                                                                                    |       |   |      |     |         |         |                                                                                                                    |       |   |      |     |         |                              |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------|-----------|----------|-------|-----|------------|-----------|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|---|------|-----|---------|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|---|------|-----|---------|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|---|------|-----|---------|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|---|------|-----|---------|------------------------------|
|                 |                                                                                                                    |                                                |                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                    |            |           |          |       |     |            |           |         |                                                                                                        |       |   |      |     |         |         |                                                                                                                    |       |   |      |     |         |         |                                                                                                                    |       |   |      |     |         |         |                                                                                                                    |       |   |      |     |         |                              |
| 2               | Biaya/tarif                                                                                                        | Sudah<br>(12 November 2024)                    | Meninjau jumlah dan data responden yang mengeluhkan biaya/tarif pada kolom saran dalam 1 tahun periode pelayanan | <table><thead><tr><th>Jenis Testimoni</th><th>Testimoni</th><th>Respon ID</th><th>Tindakan</th><th>Tahun</th><th>Ura</th><th>Persentase</th><th>Pelayanan</th></tr></thead><tbody><tr><td>Negatif</td><td>Pada layanan yang diberikan saat ini masih banyak yang mengeluhkan biaya yang mahal.</td><td>45225</td><td>8</td><td>2023</td><td>100</td><td>selesai</td></tr><tr><td>Negatif</td><td>Biaya yang dikenakan untuk jasa ini sangat mahal, terutama untuk jasa yang hanya sekedar membersihkan saluran air.</td><td>44542</td><td>8</td><td>2023</td><td>100</td><td>selesai</td></tr><tr><td>Negatif</td><td>Biaya yang dikenakan untuk jasa ini sangat mahal, terutama untuk jasa yang hanya sekedar membersihkan saluran air.</td><td>45245</td><td>8</td><td>2023</td><td>100</td><td>selesai</td></tr><tr><td>Positif</td><td>Biaya yang dikenakan untuk jasa ini sangat mahal, terutama untuk jasa yang hanya sekedar membersihkan saluran air.</td><td>51245</td><td>3</td><td>2024</td><td>100</td><td>selesai</td></tr></tbody></table> | Jenis Testimoni    | Testimoni  | Respon ID | Tindakan | Tahun | Ura | Persentase | Pelayanan | Negatif | Pada layanan yang diberikan saat ini masih banyak yang mengeluhkan biaya yang mahal.                   | 45225 | 8 | 2023 | 100 | selesai | Negatif | Biaya yang dikenakan untuk jasa ini sangat mahal, terutama untuk jasa yang hanya sekedar membersihkan saluran air. | 44542 | 8 | 2023 | 100 | selesai | Negatif | Biaya yang dikenakan untuk jasa ini sangat mahal, terutama untuk jasa yang hanya sekedar membersihkan saluran air. | 45245 | 8 | 2023 | 100 | selesai | Positif | Biaya yang dikenakan untuk jasa ini sangat mahal, terutama untuk jasa yang hanya sekedar membersihkan saluran air. | 51245 | 3 | 2024 | 100 | selesai | Tidak ada tantangan/hambatan |
| Jenis Testimoni | Testimoni                                                                                                          | Respon ID                                      | Tindakan                                                                                                         | Tahun                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Ura                | Persentase | Pelayanan |          |       |     |            |           |         |                                                                                                        |       |   |      |     |         |         |                                                                                                                    |       |   |      |     |         |         |                                                                                                                    |       |   |      |     |         |         |                                                                                                                    |       |   |      |     |         |                              |
| Negatif         | Pada layanan yang diberikan saat ini masih banyak yang mengeluhkan biaya yang mahal.                               | 45225                                          | 8                                                                                                                | 2023                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 100                | selesai    |           |          |       |     |            |           |         |                                                                                                        |       |   |      |     |         |         |                                                                                                                    |       |   |      |     |         |         |                                                                                                                    |       |   |      |     |         |         |                                                                                                                    |       |   |      |     |         |                              |
| Negatif         | Biaya yang dikenakan untuk jasa ini sangat mahal, terutama untuk jasa yang hanya sekedar membersihkan saluran air. | 44542                                          | 8                                                                                                                | 2023                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 100                | selesai    |           |          |       |     |            |           |         |                                                                                                        |       |   |      |     |         |         |                                                                                                                    |       |   |      |     |         |         |                                                                                                                    |       |   |      |     |         |         |                                                                                                                    |       |   |      |     |         |                              |
| Negatif         | Biaya yang dikenakan untuk jasa ini sangat mahal, terutama untuk jasa yang hanya sekedar membersihkan saluran air. | 45245                                          | 8                                                                                                                | 2023                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 100                | selesai    |           |          |       |     |            |           |         |                                                                                                        |       |   |      |     |         |         |                                                                                                                    |       |   |      |     |         |         |                                                                                                                    |       |   |      |     |         |         |                                                                                                                    |       |   |      |     |         |                              |
| Positif         | Biaya yang dikenakan untuk jasa ini sangat mahal, terutama untuk jasa yang hanya sekedar membersihkan saluran air. | 51245                                          | 3                                                                                                                | 2024                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 100                | selesai    |           |          |       |     |            |           |         |                                                                                                        |       |   |      |     |         |         |                                                                                                                    |       |   |      |     |         |         |                                                                                                                    |       |   |      |     |         |         |                                                                                                                    |       |   |      |     |         |                              |
| 3               | Persyaratan                                                                                                        | Sudah<br>(12 November 2024)                    | Meninjau jumlah dan data responden yang mengeluhkan persyaratan pada kolom saran dalam 1 tahun periode pelayanan | <table><thead><tr><th>Jenis Testimoni</th><th>Testimoni</th><th>Respon ID</th><th>Tindakan</th><th>Tahun</th><th>Ura</th><th>Persentase</th><th>Pelayanan</th></tr></thead><tbody><tr><td>Negatif</td><td>Prosedur yang ditetapkan untuk pengajuan permohonan sangat berbelit-belit dan memakan waktu yang lama.</td><td>51245</td><td>3</td><td>2024</td><td>100</td><td>selesai</td></tr><tr><td>Negatif</td><td>Prosedur yang ditetapkan untuk pengajuan permohonan sangat berbelit-belit dan memakan waktu yang lama.</td><td>45245</td><td>3</td><td>2024</td><td>100</td><td>selesai</td></tr><tr><td>Negatif</td><td>Prosedur yang ditetapkan untuk pengajuan permohonan sangat berbelit-belit dan memakan waktu yang lama.</td><td>45245</td><td>3</td><td>2024</td><td>100</td><td>selesai</td></tr><tr><td>Positif</td><td>Prosedur yang ditetapkan untuk pengajuan permohonan sangat berbelit-belit dan memakan waktu yang lama.</td><td>45245</td><td>3</td><td>2024</td><td>100</td><td>selesai</td></tr></tbody></table>                   | Jenis Testimoni    | Testimoni  | Respon ID | Tindakan | Tahun | Ura | Persentase | Pelayanan | Negatif | Prosedur yang ditetapkan untuk pengajuan permohonan sangat berbelit-belit dan memakan waktu yang lama. | 51245 | 3 | 2024 | 100 | selesai | Negatif | Prosedur yang ditetapkan untuk pengajuan permohonan sangat berbelit-belit dan memakan waktu yang lama.             | 45245 | 3 | 2024 | 100 | selesai | Negatif | Prosedur yang ditetapkan untuk pengajuan permohonan sangat berbelit-belit dan memakan waktu yang lama.             | 45245 | 3 | 2024 | 100 | selesai | Positif | Prosedur yang ditetapkan untuk pengajuan permohonan sangat berbelit-belit dan memakan waktu yang lama.             | 45245 | 3 | 2024 | 100 | selesai | Tidak ada tantangan/hambatan |
| Jenis Testimoni | Testimoni                                                                                                          | Respon ID                                      | Tindakan                                                                                                         | Tahun                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Ura                | Persentase | Pelayanan |          |       |     |            |           |         |                                                                                                        |       |   |      |     |         |         |                                                                                                                    |       |   |      |     |         |         |                                                                                                                    |       |   |      |     |         |         |                                                                                                                    |       |   |      |     |         |                              |
| Negatif         | Prosedur yang ditetapkan untuk pengajuan permohonan sangat berbelit-belit dan memakan waktu yang lama.             | 51245                                          | 3                                                                                                                | 2024                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 100                | selesai    |           |          |       |     |            |           |         |                                                                                                        |       |   |      |     |         |         |                                                                                                                    |       |   |      |     |         |         |                                                                                                                    |       |   |      |     |         |         |                                                                                                                    |       |   |      |     |         |                              |
| Negatif         | Prosedur yang ditetapkan untuk pengajuan permohonan sangat berbelit-belit dan memakan waktu yang lama.             | 45245                                          | 3                                                                                                                | 2024                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 100                | selesai    |           |          |       |     |            |           |         |                                                                                                        |       |   |      |     |         |         |                                                                                                                    |       |   |      |     |         |         |                                                                                                                    |       |   |      |     |         |         |                                                                                                                    |       |   |      |     |         |                              |
| Negatif         | Prosedur yang ditetapkan untuk pengajuan permohonan sangat berbelit-belit dan memakan waktu yang lama.             | 45245                                          | 3                                                                                                                | 2024                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 100                | selesai    |           |          |       |     |            |           |         |                                                                                                        |       |   |      |     |         |         |                                                                                                                    |       |   |      |     |         |         |                                                                                                                    |       |   |      |     |         |         |                                                                                                                    |       |   |      |     |         |                              |
| Positif         | Prosedur yang ditetapkan untuk pengajuan permohonan sangat berbelit-belit dan memakan waktu yang lama.             | 45245                                          | 3                                                                                                                | 2024                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 100                | selesai    |           |          |       |     |            |           |         |                                                                                                        |       |   |      |     |         |         |                                                                                                                    |       |   |      |     |         |         |                                                                                                                    |       |   |      |     |         |         |                                                                                                                    |       |   |      |     |         |                              |

| No | Rencana Tindak Lanjut                                                                                             | Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum) | Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)                                                                                                       | Dokumentasi Kegiatan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Tantangan/Hambatan           |           |        |   |                                                                                                                   |   |   |                                                                                                                   |   |   |                                                                                                                   |   |   |                                                                                                                   |   |   |                                                                                                                   |   |                                                                                |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------|--------|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|--------------------------------------------------------------------------------|
| 4  | Produk spesifikasi jenis pelayanan                                                                                | Sudah (12 Februari 2025)                       | Menyebarkan informasi produk jenis layanan BKKPN Kupang melalui media sosial                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Tidak ada tantangan/hambatan |           |        |   |                                                                                                                   |   |   |                                                                                                                   |   |   |                                                                                                                   |   |   |                                                                                                                   |   |   |                                                                                                                   |   |                                                                                |
| 5  | Kompetensi pelaksana                                                                                              | Sudah (15 Januari 2025)                        | Meninjau kembali jumlah dan data responden yang mengeluhkan kompetensi pelaksana pada kolom saran dalam 1 tahun periode pelayanan                | <p>Lampiran 2</p> <p>Tabel berikut menunjukkan jumlah dan data responden yang mengeluhkan Kompetensi Pelaksana pada kolom saran dalam 1 tahun periode pelayanan (TW 1 2024 – TW 4 2024).</p> <table><thead><tr><th>No</th><th>Deskripsi</th><th>Jumlah</th></tr></thead><tbody><tr><td>1</td><td>Salah satu pegawai yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sikap yang kurang ramah dan sopan.</td><td>1</td></tr><tr><td>2</td><td>Salah satu pegawai yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sikap yang kurang ramah dan sopan.</td><td>1</td></tr><tr><td>3</td><td>Salah satu pegawai yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sikap yang kurang ramah dan sopan.</td><td>1</td></tr><tr><td>4</td><td>Salah satu pegawai yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sikap yang kurang ramah dan sopan.</td><td>1</td></tr><tr><td>5</td><td>Salah satu pegawai yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sikap yang kurang ramah dan sopan.</td><td>1</td></tr></tbody></table> | No                           | Deskripsi | Jumlah | 1 | Salah satu pegawai yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sikap yang kurang ramah dan sopan. | 1 | 2 | Salah satu pegawai yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sikap yang kurang ramah dan sopan. | 1 | 3 | Salah satu pegawai yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sikap yang kurang ramah dan sopan. | 1 | 4 | Salah satu pegawai yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sikap yang kurang ramah dan sopan. | 1 | 5 | Salah satu pegawai yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sikap yang kurang ramah dan sopan. | 1 | Keterbatasan jumlah responden yang belum mewakili jumlah keseluruhan pemanfaat |
| No | Deskripsi                                                                                                         | Jumlah                                         |                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                              |           |        |   |                                                                                                                   |   |   |                                                                                                                   |   |   |                                                                                                                   |   |   |                                                                                                                   |   |   |                                                                                                                   |   |                                                                                |
| 1  | Salah satu pegawai yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sikap yang kurang ramah dan sopan. | 1                                              |                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                              |           |        |   |                                                                                                                   |   |   |                                                                                                                   |   |   |                                                                                                                   |   |   |                                                                                                                   |   |   |                                                                                                                   |   |                                                                                |
| 2  | Salah satu pegawai yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sikap yang kurang ramah dan sopan. | 1                                              |                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                              |           |        |   |                                                                                                                   |   |   |                                                                                                                   |   |   |                                                                                                                   |   |   |                                                                                                                   |   |   |                                                                                                                   |   |                                                                                |
| 3  | Salah satu pegawai yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sikap yang kurang ramah dan sopan. | 1                                              |                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                              |           |        |   |                                                                                                                   |   |   |                                                                                                                   |   |   |                                                                                                                   |   |   |                                                                                                                   |   |   |                                                                                                                   |   |                                                                                |
| 4  | Salah satu pegawai yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sikap yang kurang ramah dan sopan. | 1                                              |                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                              |           |        |   |                                                                                                                   |   |   |                                                                                                                   |   |   |                                                                                                                   |   |   |                                                                                                                   |   |   |                                                                                                                   |   |                                                                                |
| 5  | Salah satu pegawai yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sikap yang kurang ramah dan sopan. | 1                                              |                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                              |           |        |   |                                                                                                                   |   |   |                                                                                                                   |   |   |                                                                                                                   |   |   |                                                                                                                   |   |   |                                                                                                                   |   |                                                                                |
| 6  | 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 |           |        |   |                                                                                                                   |   |   |                                                                                                                   |   |   |                                                                                                                   |   |   |                                                                                                                   |   |   |                                                                                                                   |   |                                                                                |

| No | Rencana Tindak Lanjut | Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum) | Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)                                                                                                                                                                                                 | Dokumentasi Kegiatan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Tantangan/Hambatan           |
|----|-----------------------|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| 7  | Kompetensi Pelaksana  | Sudah<br>(30 April 2025)                       | 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                               | <p>KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN<br/>DIREKTORAT JENDERAL<br/>PENGELOLAAN KELAUTAN DAN RUANG LAUT<br/><b>BALAI KAWASAN KONSERVASI PERAIRAN NASIONAL KUPANG</b></p> <p>MENYINGKUNGUM<br/>NDMOR 153/000/PN/RSDM 510/IV/2025</p> <p>Yth :<br/>Kepala Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional Kupang<br/>Hal :<br/>Pelatihan Pelayanan Prima<br/>Tanggal :<br/>30 April 2025</p> <p>Dalam rangka peningkatan pelayanan publik Balai KKPKN Kupang, bersama ini mengundang para petugas pelayanan publik untuk mengikuti Pelatihan Pelayanan Publik melalui aplikasi e-milea (<a href="https://e-milea.kkp.go.id/content/view.php?id=376">https://e-milea.kkp.go.id/content/view.php?id=376</a>) pada tanggal 1 - 10 Mei 2025. Setelah mengikuti bentuk tersebut petugas pelayanan publik harap dapat mengunggah sertifikat pada tautan berikut <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1RYXG6t6pC7n0QZY5WAd4t40tCheN0Uk4F?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1RYXG6t6pC7n0QZY5WAd4t40tCheN0Uk4F?usp=sharing</a></p> <p>Demikian disampaikan untuk dilaksanakan.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Tidak ada tantangan/hambatan |
| 8  | Waktu Penyelesaian    | Sudah<br>(7 Mei 2025)                          | 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 | <p>KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN<br/>DIREKTORAT JENDERAL<br/>PENGELOLAAN KELAUTAN DAN RUANG LAUT<br/><b>BALAI KAWASAN KONSERVASI PERAIRAN NASIONAL KUPANG</b><br/>A. YUS SUGARNO ALAI, HUTA KUPANG, PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR 8021<br/>TEL. 0980 58421 LAMAR <a href="mailto:email@balai.kkp.go.id">email@balai.kkp.go.id</a></p> <p>Nomor : B.724/BKPPNP.215/V/2025<br/>Sifat : Biasa<br/>Lampiran : Satu Dokumen<br/>Hal : Pengiriman surat pengumpulan platform Seapark<br/>7 Mei 2025</p> <p>Yth. Direktur Konservasi Ekosistem<br/>di Jakarta</p> <p>Sehubungan dengan dilaksanakannya Survei Kepuasan Masyarakat Inopub Balai KKPKN Kupang Tahunan 1 Tahun 2025, terdapat beberapa saran dan kritik pengguna layanan terkait proses pengajuan permohonan izin pada aplikasi Seapark.kkp.go.id, sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aplikasi Seapark sering mengalami gangguan atau error,</li> <li>2. Perlu penambahan fitur reset pengajuan permohonan izin pada Seapark agar tidak perlu submit ulang permohonan ketika ditolak,</li> <li>3. Kolom yang wajib diisi pada Seapark perlu diberi tanda bintang, agar tidak ada yang terlewat dalam pengisian formulir pengajuan,</li> <li>4. Penambahan informasi terkait tutorial penggunaan PHSP pada laman Seapark,</li> <li>5. Perlu menjawab kolom data pemerkawalaan pada Seapark yang saat ini hanya dapat menginput maksimal 10 orang.</li> </ol> <p>Berdasarkan hasil survei tersebut, mohon kiranya dapat dijadikan pertimbangan pengumpulan platform Seapark yang digunakan dalam pelayanan/pertanian pemertanian kawasan konservasi.</p> <p>Demikian disampaikan, atas perhatian dan perhatian Bapak kami ucapkan terima kasih.</p> <p>Yth. Kepala BKPPN Kupang,<br/>Dipertanggungjawabkan<br/>Muhammad Rami Firmansyah</p> <p>Tembusan :<br/>Kepala BKPPN Kupang</p> <p>Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang telah diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara</p> | Tidak ada tantangan/hambatan |

| No | Rencana Tindak Lanjut          | Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum) | Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)                                                                                                                                                                                      | Dokumentasi Kegiatan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Tantangan/Hambatan           |
|----|--------------------------------|------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| 9  | Perilaku Pelaksana             | Sudah<br>(6 Mei 2025)                          | Membuat pemberitahuan dan himbauan berupa memo kepada Petugas Pelayanan agar melakukan perbaikan perilaku saat melakukan pelayanan kepada pengguna yang merupakan saran/kritik dari pemanfaat                                   | <p>KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN<br/>DIREKTORAT JENDERAL<br/>PENGELOLAAN KELAUTAN DAN RUANG LAUT<br/>BALAI KAWASAN KONSERVASI PERAIRAN NASIONAL KUPANG</p> <p>MEMORANDUM<br/>NOMOR 157/BKKN/KP.810/V/2025</p> <p>Yth. : Seluruh Petugas Pelayanan Publik Lingkup Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional Kupang Tahun 2025<br/>Dari : Pj. Kepala Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional Kupang<br/>Hal : Pembinaan Kepegawaian Lingkup Balai KKN Kupang<br/>Lampiran : Satu Dokumen<br/>Tanggal : 6 Mei 2025</p> <p>Selubungan dengan hasil Survei Kepuasan Masyarakat lingkup BKKN Kupang Triwulan I tahun 2025, terdapat nilai yang rendah pada unsur Perilaku Petakana/Petugas Pelayanan. Oleh karena itu, guna perbaikan kualitas pelayanan di lingkup BKKN Kupang, dimbau kepada petugas pelayanan publik lingkup BKKN Kupang, agar terus menerus meningkatkan layanan dan menunjukkan perilaku layanan prima dengan menerapkan kode etik dan kode perilaku pelaksanaan layanan sesuai Keputusan Direktur Jenderal Pengelolaan Ruang Laut Nomor 64 tahun 2022 sebagaimana terlampir bersama dengan surat ini.</p> <p>Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih</p> <p> Ditandatangani<br/>Secara Elektronik<br/>Muhammad Rami Firman</p> <p>Tembusan:<br/>Kepala BKKN Kupang</p>                                                                                                                        | Tidak ada tantangan/hambatan |
| 10 | Sistem, mekanisme dan prosedur | Sudah<br>(19 Agustus 2025)                     | Menyampaikan saran pada Direktorat Konservasi dan Ekosistem terkait perlu penambahan notifikasi atau peringatan pada aplikasi Seapark saat pengguna layanan meng- <i>upload</i> file melebihi ukuran file yang telah ditentukan | <p>KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN<br/>DIREKTORAT JENDERAL<br/>PENGELOLAAN KELAUTAN DAN RUANG LAUT<br/>BALAI KAWASAN KONSERVASI PERAIRAN NASIONAL KUPANG</p> <p>Surat<br/>Nomor : 157/BKKN/KP.810/V/2025<br/>Tanggal : 19 Agustus 2025<br/>Lampiran : Satu Dokumen<br/>Hal : Pembinaan Kepegawaian Lingkup Balai KKN Kupang</p> <p>Yth. : Seluruh Petugas Pelayanan Publik Lingkup Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional Kupang Tahun 2025<br/>Dari : Pj. Kepala Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional Kupang<br/>Hal : Pembinaan Kepegawaian Lingkup Balai KKN Kupang<br/>Lampiran : Satu Dokumen<br/>Tanggal : 19 Agustus 2025</p> <p>Selubungan dengan hasil Survei Kepuasan Masyarakat lingkup BKKN Kupang Triwulan I tahun 2025, terdapat nilai yang rendah pada unsur Perilaku Petakana/Petugas Pelayanan. Oleh karena itu, guna perbaikan kualitas pelayanan di lingkup BKKN Kupang, dimbau kepada petugas pelayanan publik lingkup BKKN Kupang, agar terus menerus meningkatkan layanan dan menunjukkan perilaku layanan prima dengan menerapkan kode etik dan kode perilaku pelaksanaan layanan sesuai Keputusan Direktur Jenderal Pengelolaan Ruang Laut Nomor 64 tahun 2022 sebagaimana terlampir bersama dengan surat ini.</p> <p>Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih</p> <p> Ditandatangani<br/>Secara Elektronik<br/>Muhammad Rami Firman</p> <p>Tembusan:<br/>Kepala BKKN Kupang</p> | Tidak ada tantangan/hambatan |

| No | Rencana Tindak Lanjut | Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum) | Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)                                                                                                | Dokumentasi Kegiatan                                                                 | Tantangan/Hambatan           |
|----|-----------------------|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| 11 | Biaya/tarif           | Sudah<br>(19 Agustus 2025)                     | Menyampaikan pada Direktorat Konservasi dan Ekosistem terkait adanya masukan terkait Biaya/Tarif PNBP produk layanan lingkup BKKPN Kupang |   | Tidak ada tantangan/hambatan |
| 12 | Kompetensi Pelaksana  | Sudah<br>(9 September 2025)                    | Mengadakan Sertifikasi Kompetensi Pelayanan Prima untuk petugas pelayanan Publik Lingkup BKKPN kupang                                     |  | 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, 10 Oktober 2025  
Kepala BKKPN Kupang



Ditandatangani  
Secara Elektronik

Imam Fauzi

## LAMPIRAN

- Lampiran 1.** Bukti tindak lanjut terhadap unsur **Sistem, mekanisme dan prosedur** dengan Menyampaikan saran pada Direktorat Konservasi dan Ekosistem terkait perlu penambahan notifikasi atau peringatan pada aplikasi Seapark saat pengguna layanan meng-*upload* file melebihi ukuran file yang telah ditentukan pada **19 Agustus 2025**
- Lampiran 2.** Bukti tindak lanjut terhadap unsur **Biaya/tarif** dengan Menyampaikan pada Direktorat Konservasi dan Ekosistem terkait adanya masukan terkait Biaya/Tarif PNBP produk layanan lingkup BKKPN Kupang pada **19 Agustus 2025**
- Lampiran 3.** Bukti tindak lanjut terhadap unsur **Kompetensi pelaksana** dengan Mengadakan Sertifikasi Kompetensi Pelayanan Prima untuk petugas pelayanan Publik Lingkup BKKPN di Sembalun, Lombok Timur, NTB yg akan dilaksanakan pada tanggal **9 September 2025**

## Lampiran 1



**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](http://www.kkp.go.id) SUREL [bkkpn\\_kupang@kkp.go.id](mailto:bkkpn_kupang@kkp.go.id)

Nomor : B.1631/BKKPN/KP.210/VIII/2025 19 Agustus 2025  
Sifat : Biasa  
Lampiran : Satu Dokumen  
Hal : Penyampaian usulan penyempurnaan *platform* Seapark

Yth. Direktur Konservasi dan Ekosistem  
di Jakarta

Sehubungan dengan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat lingkup Balai KKP Kupang Triwulan 2 Tahun 2025, Bersama ini kami sampaikan beberapa saran dari Pengguna Layanan terkait proses pengajuan permohonan izin pada aplikasi Seapark.kkp.go.id, guna penyempurnaan *platform* Seapark dan perbaikan pelayanan perizinan lingkup Kementerian Kelautan dan Perikanan :

1. Perlu penambahan notifikasi atau peringatan pada aplikasi Seapark saat pengguna layanan meng-*upload* file melebihi ukuran file yang telah ditentukan. Saat ini belum ada notifikasi dan peringatan tersebut sehingga pengguna tidak tahu kesalahan pengisian pengajuan yang menyebabkan gagalnya *submission* permohonan pada aplikasi Seapark;
2. Penyesuaian *platform* Seapark dengan ketentuan pada Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 7 tahun 2025 tentang Pemanfaatan Kawasan Konservasi;
3. Perlu peninjauan kembali terkait nilai tarif PNBPN produk layanan lingkup BKKPN Kupang.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan perkenannya, kami ucapkan terima kasih.

Kepala BKKPN Kupang,



Ditandatangani  
Secara Elektronik

Imam Fauzi

Tembusan:

1. Direktur Jenderal Pengelolaan Kelautan
2. Sekretaris Direktorat Jenderal Pengelolaan Kelautan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang telah diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara

## Lampiran 2



**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](http://www.kkp.go.id) SUREL [bkkn\\_kupang@kkp.go.id](mailto:bkkn_kupang@kkp.go.id)

Nomor : B.1631/BKKPN/KP.210/VIII/2025 19 Agustus 2025  
Sifat : Biasa  
Lampiran : Satu Dokumen  
Hal : Penyampaian usulan penyempurnaan *platform* Seapark

Yth. Direktur Konservasi dan Ekosistem  
di Jakarta

Sehubungan dengan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat lingkup Balai KKN Kupang Triwulan 2 Tahun 2025, Bersama ini kami sampaikan beberapa saran dari Pengguna Layanan terkait proses pengajuan permohonan izin pada aplikasi Seapark.kkp.go.id, guna penyempurnaan *platform* Seapark dan perbaikan pelayanan perizinan lingkup Kementerian Kelautan dan Perikanan :

1. Perlu penambahan notifikasi atau peringatan pada aplikasi Seapark saat pengguna layanan meng-*upload* file melebihi ukuran file yang telah ditentukan. Saat ini belum ada notifikasi dan peringatan tersebut sehingga pengguna tidak tahu kesalahan pengisian pengajuan yang menyebabkan gagalnya *submission* permohonan pada aplikasi Seapark;
2. Penyesuaian *platform* Seapark dengan ketentuan pada Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 7 tahun 2025 tentang Pemanfaatan Kawasan Konservasi;
3. Perlu peninjauan kembali terkait nilai tarif PNBP produk layanan lingkup BKKPN Kupang.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan perkenannya, kami ucapkan terima kasih.

Kepala BKKPN Kupang,



Ditandatangani  
Secara Elektronik

Imam Fauzi

Tembusan:

1. Direktur Jenderal Pengelolaan Kelautan
2. Sekretaris Direktorat Jenderal Pengelolaan Kelautan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang telah diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara

### Lampiran 3

