



KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
DIREKTORAT JENDERAL PENGELOLAAN KELAUTAN
BALAI PENGELOLAAN KELAUTAN KUPANG

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

Nomor : B.90/BKKPN/TU.140/I/2026 14 Januari 2026
Sifat : Biasa
Lampiran : Satu Dokumen
Hal : Penyampaian Laporan Survei Kepuasan Masyarakat
(SKM) Triwulan IV Tahun 2025

Yth. DirekturJenderal Pengelolaan Kelautan
di Jakarta

Menindaklanjuti surat dari Direktur Jenderal Pengelolaan Kelautan, nomor: B.42/DJPK.1/OT.120/I/2026 tanggal 6 Januari 2026, perihal: Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Lingkup Direktorat Jenderal Pengelolaan Kelautan Triwulan IV Tahun 2025, maka bersama ini Kami sampaikan dokumen laporan survei kepuasan masyarakat (SKM) Lingkup Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional Kupang Triwulan IV Tahun 2025, sebagaimana terlampir.

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

Kepala BKKPN Kupang,



Ditandatangani
Secara Elektronik

Imam Fauzi

Tembusan:
Sekretaris Direktorat Jenderal Pengelolaan Kelautan

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



BALAI KAWASAN KONSERVASI PERAIRAN NASIONAL KUPANG
DIREKTORAT JENDERAL PENGELOLAAN KELAUTAN
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 4 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, 14 Januari 2026
Kepala BKKPN Kupang,



Ditandatangani
Secara Elektronik

Imam Fauzi

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	8
BAB IV ANALISIS HASIL SKM.....	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	10
4.3 Tren Nilai SKM.....	15
BAB V KESIMPULAN	16
LAMPIRAN	177

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

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

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

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional (BKKPN) Kupang sebagai salah satu penyedia layanan publik di lingkup Kementerian Kelautan dan Perikanan, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan tetap maksimal. Dengan terjaganya kualitas pelayanan maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak yang dimiliki sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 85 Tahun 2021 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Kelautan dan Perikanan
- Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 47 Tahun 2016 tentang Pemanfaatan Kawasan Konservasi Perairan
- Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2022 Tentang Nama Layanan Publik dan Produk Layanan Publik Di Lingkungan Kementerian Kelautan Dan Perikanan

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional (BKKPN) Kupang.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;

2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan; dan
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional Kupang dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional Kupang adalah tim yang tertera dalam sesuai surat tugas “Susunan Tim Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi (WBK)/Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani (WBBM) Di Lingkungan Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional (BKKPN) Kupang” Kelompok Kerja ke-6, Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan nomor : B.74/BKKPN/TU.210/I/2025 pada Kegiatan pembangunan zona integritas menuju wilayah bebas dari korupsi (WBK)/wilayah birokrasi bersih dan melayani (WBBM) di lingkungan Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional (BKKPN) Kupang Tahun 2025.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data untuk pelaksanaan SKM menggunakan Tools Survei Kepuasan Masyarakat Kementerian Kelautan dan Perikanan, Susan KKP <https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/93>, yang diberikankan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional Kupang, yaitu :

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

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

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

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

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik. Pada triwulan 4 ini dilakukan dalam jangka waktu periode Oktober hingga Desember 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	Oktober 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Oktober-Desember 2025	90
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Januari 2026	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Januari 2026	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 (Oktober - Desember). Jika mengacu dari perkiraan jumlah penerima layanan pada periode Oktober - Desember Tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional Kupang dalam kurun waktu periode tersebut adalah sebanyak 100.890 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 :

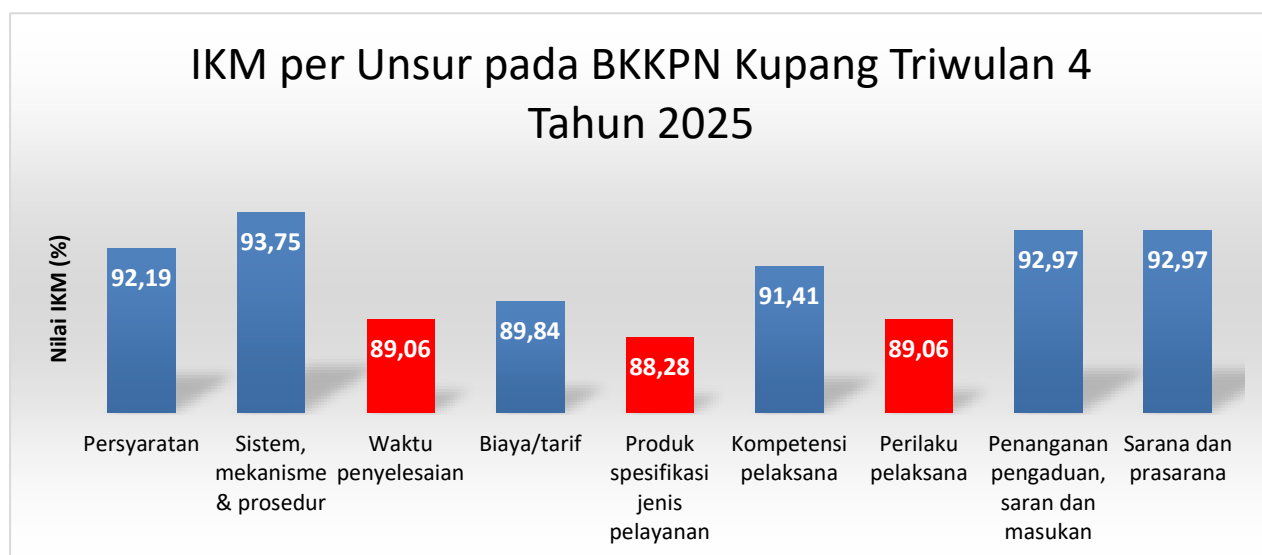
No	KARAKTERISTI K	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE (%)
1	JENIS KELAMIN	LAKI	22	68,75
		PEREMPUAN	10	31,25
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	1	3,13
		SLTP	2	6,25
		SLTA	11	34,38
		DIII	1	3,13
		SI	14	43,75
		S2	3	9,38
		S3	0	0
3	PEKERJAAN	PELAJAR	6	18.75
		PNS	5	15.63
		SWASTA	17	53.13
		WIRAUSAHA	4	12.50
4	JENIS LAYANAN	Karcis masuk kawasan konservasi untuk pariwisata alam perairan	25	78,13
		Tanda masuk kawasan konservasi untuk pendidikan	3	9,38
		Tanda masuk kawasan konservasi untuk penelitian komersial	4	12,50

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

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

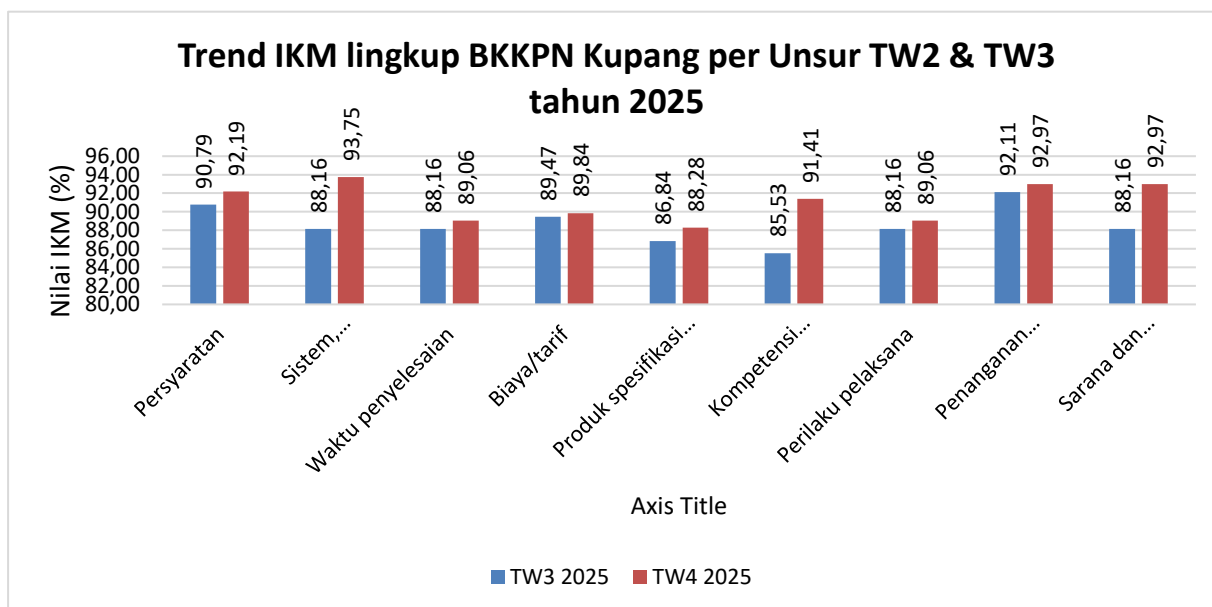
Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	92,19	93,75	89,06	89,84	88,28	91,41	89,06	92,97	92,97
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	91,06 (A atau Sangat Baik)								



Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

BAB IV ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan



Gambar 2. Perbandingan Nilai SKM Per Unsur antara TW3 tahun 2025 dan TW 4 tahun 2025

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Nilai SKM triwulan 3 tahun 2025 adalah **91,06%**,
2. Hasil SKM pada triwulan 4 tahun 2025 menunjukkan seluruh unsur masuk kedalam kategori A (Sangat Baik),
3. Terdapat tiga nilai terendah pada triwulan 4 tahun 2025 pada unsur : Waktu Penyelesaian (89,06%), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (88,28%) dan Perilaku Pelaksana (89,06%),
4. Unsur sistem mekanisme dan prosedur merupakan unsur dengan nilai tertinggi pada triwulan 4 tahun 2025,
5. Jika dibandingkan dengan SKM triwulan sebelumnya (TW3 tahun 2025),
 - a. Nilai SKM meningkat dari 88,60% menjadi 91,06% yang masuk kedalam kategori **Sangat Baik**,
 - b. Peningkatan nilai terjadi pada seluruh unsur,
 - c. Peningkatan signifikan dari TW3 ke TW4 terlihat pada unsur berikut :
 - Kompetensi pelaksana meningkat dari 85,53% menjadi 91,41%;
 - Sistem, mekanisme dan penyelesaian prosedur meningkat dari 88,16% menjadi 93,75%.

Jika melihat kritik dan saran responden, Peningkatan signifikan kedua unsur tersebut menunjukkan adanya peningkatan kepuasan masyarakat terhadap

pelayanan perizinan lingkup BKKPN Kupang. Hampir seluruh kritik dan saran yang diberikan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan (Baik, Tepat dan Cepat), responden juga berharap pelayanan yang berjalan saat ini agar dapat dipertahankan dan ditingkatkan.

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 yakni terdapat beberapa saran terkait perlunya sosialisasi yang intens dan masiv terkait prosedur/tata cara/mekanisme permohonan karcis/tanda masuk kawasan pada Seapark yang menjadi produk pelayanan lingkup BKKPN Kupang, agar pengguna lebih memahami dan dapat melakukan secara mandiri.

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

- Secara menyeluruh, BKKPN Kupang mendapatkan nilai IKM dengan kategori Sangat Baik pada Triwulan 4 Tahun 2025,
- Demi mempertahankan kualitas pelayanan dan sejalan dengan saran/kritik yang diberikan, maka BKKPN Kupang akan selalu melakukan upaya perbaikan khususnya pada tiga aspek terendah dan saran/kritik yang disediakan sehingga kualitas pelayanan dapat tetap pada kualitas kategori Sangat Baik di Triwulan berikutnya,
- Terkait Waktu Penyelesaian dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, unsur ini juga pernah menjadi unsur terendah pada Triwulan-triwulan sebelumnya, BKKPN Kupang berupaya menyampaikan masukan pengguna tersebut kepada Dit. Konservasi dan Ekosistem sebagai pemilik aplikasi Seapark guna perbaikan,
- Guna perbaikan perilaku pelaksana, BKKPN Kupang akan menyampaikan hasil SKM ini kepada seluruh petugas pelayanan lingkup BKKPN Kupang, serta menghimbau untuk meningkatkan perilaku saat pelayanan dan menerapkan kode etik dan kode perilaku pelaksana layanan sesuai Keputusan Direktur Jenderal Pengelolaan Ruang Laut Nomor 64 tahun 2022.

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 Desember 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 I	TW II	TW III	TW IV	
			2025	2025	2025	2025	
1	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
2	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

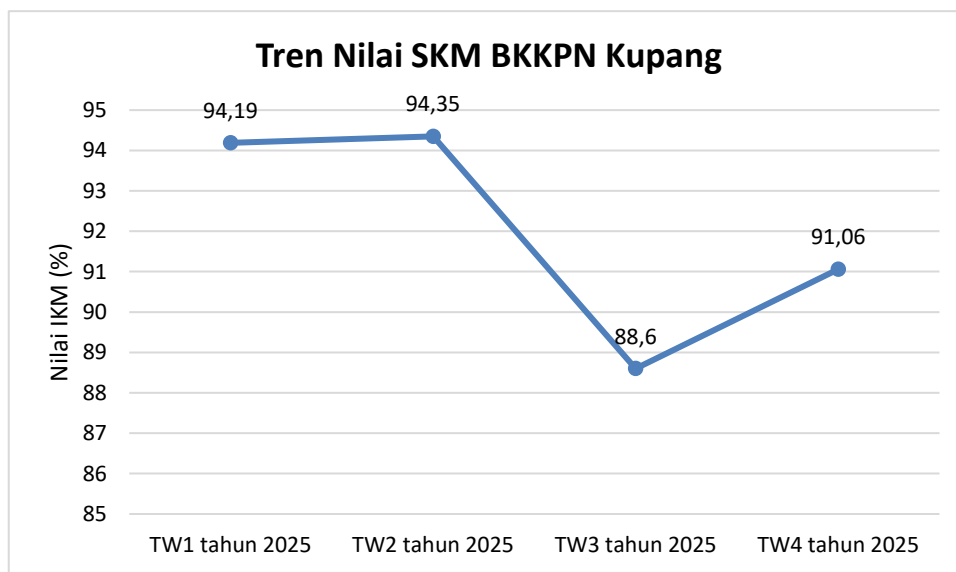
3	Perilaku Pelaksana	Membuat pemberitahuan dan himbauan berupa memo kepada Petugas Pelayanan agar melakukan perbaikan perilaku saat melakukan pelayanan kepada pengguna yang merupakan saran/kritik dari pemanfaat	V				Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
4	Sistem, mekanisme dan prosedur	Menyampaikan 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
5	Biaya/tarif	Menyampaikan pada Direktorat Konservasi dan Ekosistem terkait adanya masukan terkait Biaya/Tarif PNBPN produk layanan lingkup BKKPN Kupang		V			Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

6	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
7	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
8	Kompetensi Pelaksana	Membuat himbauan berupa memo untuk mengikuti Full E-Learning Pelatihan Microlearning Komunikasi Efektif			V		Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

		kepada petugas pelayanan di laman e-milea (<i>Electronic Millennial Learning</i>) Kementerian Kelautan dan Perikanan					
9	Waktu Penyelesaian	Menyampaikan usulan penyempurnaan platform aplikasi Seapark agar durasi proses permohonan lebih cepat untuk efisiensi waktu pada Direktorat Konservasi dan Ekosistem				V	
10	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Menyampaikan hasil SKM TW4 tahun 2025 lingkup BKKPN Kupang kepada Direktorat Konservasi dan Ekosistem				V	
11	Perilaku Pelaksana	Mensosialisasikan kode etik dan kode perilaku pelaksana layanan sesuai Keputusan Direktur Jenderal Pengelolaan Ruang Laut Nomor 64 tahun 2022 kepada Petugas Pelayanan lingkup BKKPN Kupang				V	

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 peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari triwulan 3 ke triwulan 4 Tahun 2025 pada Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional Kupang.

BAB V KESIMPULAN

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

- Nilai SKM Triwulan 4 tahun 2025 Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional (BKKPN) Kupang adalah 91,06% (A atau Sangat Baik), mengalami peningkatan dari triwulan sebelumnya (Triwulan 3 tahun 2025),
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan dari survei kepuasan masyarakat Triwulan ke 4 Tahun 2025 yaitu Waktu Penyelesaian (89,06%), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (88,28%) dan Perilaku Pelaksana (89,06%),
- Sedangkan unsur pelayanan dengan nilai tertinggi ialah unsur Sistem, mekanisme dan penyelesaian prosedur dengan nilai 93,75%.

Kupang, 14 Januari 2026
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

☐ Wirausaha Non KKP

☐ Pelajar / Mahasiswa

Pertanyaan

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

☐ Sangat sesuai

☐ Sesuai

☐ Kurang sesuai

☐ Tidak sesuai

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

☐ Sangat Mudah

☐ Mudah

☐ Kurang mudah

☐ Tidak mudah

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

☐ Sangat sesuai

☐ Sesuai

☐ Kurang sesuai

☐ Tidak sesuai

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

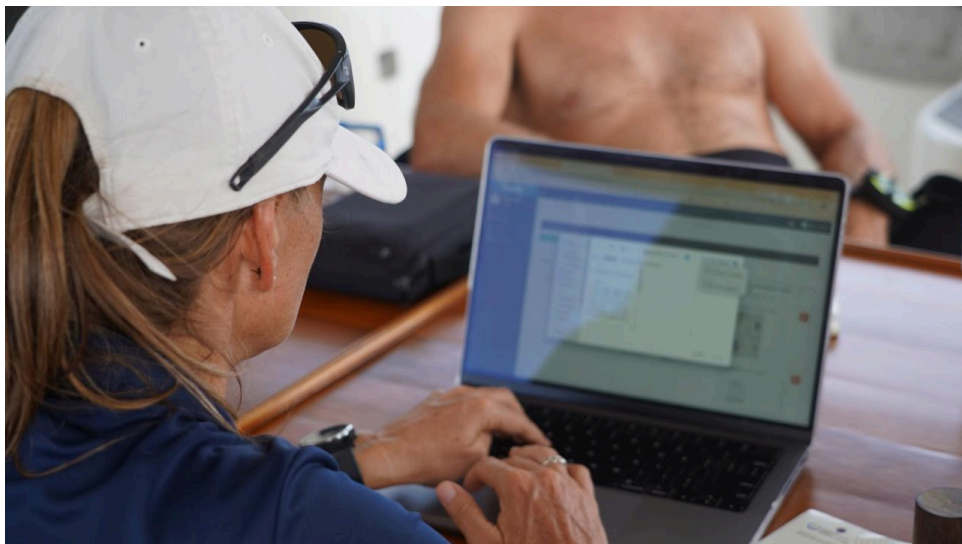
☐ Sangat sesuai

☐ Sesuai

☐ Kurang sesuai

☐ Tidak sesuai

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 3 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 3 Periode Juli – September 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

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	90,79	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	88,16	B
3	Waktu Penyelesaian	88,16	B
4	Biaya/Tarif	89,47	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	86,84	B
6	Kompetensi Pelaksana	85,53	B
7	Perilaku Pelaksana	88,16	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	92,11	A
9	Sarana dan Prasarana	88,16	B

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

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu Pelaksanaan Tindak Lanjut Tahun 2025				Program/ Kegiatan
			TW1	TW2	TW3	TW4	
1	Produk spesifikasi jenis pelayanan	Menyebarkan informasi produk jenis layanan BKKPN Kupang melalui media sosial	V				Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
2	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
3	Perilaku pelaksana	Menyebarkan informasi melalui media sosial adanya kanal Lapor.go.id sebagai platform aduan resmi yang menghubungkan masyarakat dengan pemerintah	V				Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
4	Kompetensi Pelaksana	Membuat himbauan berupa memo untuk mengikuti Full E-Learning Pelatihan Pelayanan Publik pada petugas		V			Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

		elayanan di laman e-milea (<i>Electronic Millennial Learning</i>) Kementerian Kelautan dan Perikanan					
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 kepada pengguna yang merupakan saran/kritik dari		V			Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

		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			V		Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

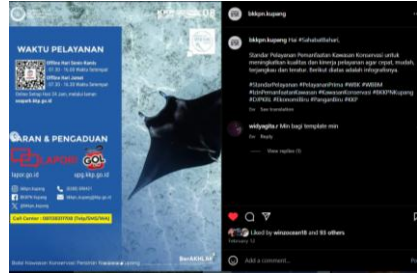
		Kelautan dan Perikanan					
10	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Kami menilai kurangnya pemahaman pengguna layanan terkait produk-produk perizinan lingkup BKKPN Kupang, sehingga BKKPN Kupang akan melakukan sosialisasi hal tersebut kepada pengguna layanan, dengan berbagai metode yang mungkin dan dapat 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>)				V	Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

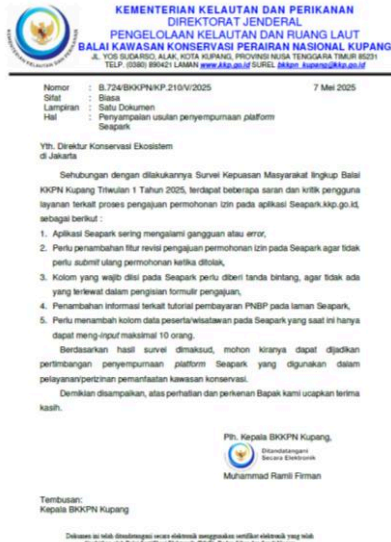
		Kementerian Kelautan dan Perikanan					
--	--	--	--	--	--	--	--

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	Produk spesifikasi jenis pelayanan	Sudah (12 Februari 2025)	Menyearluaskan informasi produk jenis layanan BKKPN Kupang melalui media sosial		Tidak ada tantangan/hambatan																																																
2	Kompetensi pelaksana	Sudah (15 Januari 2025)	Meninjau kembali jumlah dan data responden yang mengeluhkan kompetensi pelaksana pada kolom saran dalam 1 tahun periode pelayanan	Lampiran 2 Tabel hasil peninjauan jumlah dan data responden yang mengeluhkan Kompetensi Pelaksana pada kolom saran dalam 1 tahun periode pelayanan (TW 1 2024 – TW 4 2024). <table><thead><tr><th>Jenis Testimoni</th><th>Testimoni</th><th>Nomer ID</th><th>Triwulan</th><th>Tahun</th><th>Unit</th><th>Pendidikan</th><th>Pelaksanaan</th></tr></thead><tbody><tr><td>Positif</td><td>Baik, petugas menjelaskan dengan baik prosedur.</td><td>105309</td><td>4</td><td>2024</td><td>>60</td><td>D3</td><td>Swasta</td></tr><tr><td>Positif</td><td>Pelayanan sangat baik dari petugas pelayanan, pelayanan bersih, nyaman, proses mudah dan cepat.</td><td>104726</td><td>8</td><td>2024</td><td>>60</td><td>SMA</td><td>Wirausaha</td></tr><tr><td>Positif</td><td>Pelayanan sudah sangat baik, petugas sangat responsif dan toleran dalam membantu proses permohonan.</td><td>104685</td><td>8</td><td>2024</td><td>60-69</td><td>SMP</td><td>Wirausaha</td></tr><tr><td>Positif</td><td>Selama ini yg sangat terbantu jika ada Wira Uda, bisa bertanya dan berkomunikasi dalam membantu informasi.</td><td>94937</td><td>4</td><td>2024</td><td>20-45</td><td>S1</td><td>Swasta</td></tr><tr><td>Positif</td><td>Petugas telah memberikan layanan dengan profesional dan sangat terampil.</td><td>67450</td><td>2</td><td>2024</td><td>25-4</td><td>S1</td><td>PNS</td></tr></tbody></table>	Jenis Testimoni	Testimoni	Nomer ID	Triwulan	Tahun	Unit	Pendidikan	Pelaksanaan	Positif	Baik, petugas menjelaskan dengan baik prosedur.	105309	4	2024	>60	D3	Swasta	Positif	Pelayanan sangat baik dari petugas pelayanan, pelayanan bersih, nyaman, proses mudah dan cepat.	104726	8	2024	>60	SMA	Wirausaha	Positif	Pelayanan sudah sangat baik, petugas sangat responsif dan toleran dalam membantu proses permohonan.	104685	8	2024	60-69	SMP	Wirausaha	Positif	Selama ini yg sangat terbantu jika ada Wira Uda, bisa bertanya dan berkomunikasi dalam membantu informasi.	94937	4	2024	20-45	S1	Swasta	Positif	Petugas telah memberikan layanan dengan profesional dan sangat terampil.	67450	2	2024	25-4	S1	PNS	Keterbatasan jumlah responden yang belum mewakili jumlah keseluruhan pemanfaatan
Jenis Testimoni	Testimoni	Nomer ID	Triwulan	Tahun	Unit	Pendidikan	Pelaksanaan																																														
Positif	Baik, petugas menjelaskan dengan baik prosedur.	105309	4	2024	>60	D3	Swasta																																														
Positif	Pelayanan sangat baik dari petugas pelayanan, pelayanan bersih, nyaman, proses mudah dan cepat.	104726	8	2024	>60	SMA	Wirausaha																																														
Positif	Pelayanan sudah sangat baik, petugas sangat responsif dan toleran dalam membantu proses permohonan.	104685	8	2024	60-69	SMP	Wirausaha																																														
Positif	Selama ini yg sangat terbantu jika ada Wira Uda, bisa bertanya dan berkomunikasi dalam membantu informasi.	94937	4	2024	20-45	S1	Swasta																																														
Positif	Petugas telah memberikan layanan dengan profesional dan sangat terampil.	67450	2	2024	25-4	S1	PNS																																														

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
3	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
4	Kompetensi Pelaksana	Sudah (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	KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN DIREKTORAT JENDERAL PENGELOLAAN KELAUTAN DAN RUANG LAUT BALAI KAWASAN KONSERVASI PERAIRAN NASIONAL KUPANG MEMORANDUM NOMOR 153/BKOPN/RSDM.510/IV/2025 Yth : Petugas Pelayanan Publik BKKPN Kupang Dari : Kepala Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional Kupang Hal : Pelatihan Pelayanan Prima Tanggal : 30 April 2025 Dalam rangka peningkatan pelayanan publik Balai BKKPN Kupang, bersama ini diwajibkan para petugas pelayanan publik untuk mengikuti Pelatihan Pelayanan Publik melalui aplikasi e-milea (https://elearning.kkp.go.id/course/view.php?id=370) pada tanggal 1 – 10 Mei 2025. Setelah mengikuti bentuk tersebut petugas pelayanan publik harap dapat mengunggah sertifikat pada tautan berikut https://drive.google.com/drive/folders/1RYX36HtpPv3j0QYRWJch6FOkeN8Uth4g?usp=sharing. Demikian disampaikan untuk dilaksanakan.  Imam Fauzi	Tidak ada tantangan/hambatan

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
			Perikanan		
5	Waktu Penyelesaian	Sudah (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	 KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN DIREKTORAT JENDERAL PENGELOLAAN KELAUTAN DAN RUANG LAUT BALAI KAWASAN KONSERVASI PERAIRAN NASIONAL KUPANG A. YOSI SUKANDJO ALAK, KOTA KUPANG, PROSES NUSA TENGGARA TIMUR 85021 TELP. (0380) 890421 LAMAN www.kkp.go.id SURTEL skm@kkp.go.id Nomor : B.724/SKKPN/KP.210/V/2025 7 Mei 2025 Sifat : Biasa Lampiran : Satu Dokumen Hal : Penyampaian usulan penyempurnaan platform Seapark Yth. Direktur Konservasi Ekosistem di Jakarta Sehubungan dengan dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Balai KKPKN Kupang Triwulan 1 Tahun 2025, terdapat beberapa saran dan kritik pengguna layanan terkait proses pengajuan permohonan izin pada aplikasi Seapark.kkp.go.id sebagai berikut : 1. Aplikasi Seapark sering mengalami gangguan atau error, 2. Perlu penambahan fitur revisi pengajuan permohonan izin pada Seapark agar tidak perlu submit ulang permohonan ketika ditolak, 3. Kolom yang wajib diisi pada Seapark perlu diberi tanda bintang, agar tidak ada yang terlewat dalam pengisian formulir pengajuan, 4. Penambahan informasi terkait tutorial pembayaran PNBP pada laman Seapark, 5. Perlu menambah kolom data peserta/wisatawan pada Seapark yang saat ini hanya dapat meng-input maksimal 10 orang. Berdasarkan hasil survei dimaksud, mohon kiranya dapat dijadikan pertimbangan penyempurnaan platform Seapark yang digunakan dalam pelayanan/pertanian pemanfaatan kawasan konservasi. Demikian disampaikan, atas perhatian dan perkenan Bapak kami ucapkan terima kasih. Yth. Kepala BKKPN Kupang, Ditandatangani Secara Elektronik Muhammad Rami Fiman Tembusan: Kepala BKKPN Kupang Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang telah diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara	Tidak ada tantangan/hambatan

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
6	Perilaku Pelaksana	Sudah (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	KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN DIREKTORAT JENDERAL PENGELOLAAN KELAUTAN DAN RUANG LAUT BALAI KAWASAN KONSERVASI PERAIRAN NASIONAL KUPANG MEMORANDUM NOMOR 157/BKKPN/KP.810/V/2025 Yth. : Seluruh Petugas Pelayanan Publik Lingkup Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional Kupang Tahun 2025 Dari : Pn. Kepala Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional Kupang Hal : Pembinaan Kepegawaian Lingkup Balai KKPKN Kupang Lampiran : Satu Dokumen Tanggal : 6 Mei 2025 Sehubungan dengan hasil Survei Kepuasan Masyarakat lingkup BKKPN Kupang Triwulan 1 tahun 2025, terdapat nilai yang rendah pada unsur Perilaku Pelaksana/Petugas Pelayanan. Oleh karena itu, guna perbaikan kualitas pelayanan di lingkup BKKPN Kupang, dimbau kepada petugas pelayanan publik lingkup BKKPN 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. Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih  Ditandatangani Secara Elektronik Muhammad Ramli Firman Tembusan: Kepala BKKPN Kupang	Tidak ada tantangan/hambatan

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
7	Sistem, mekanisme dan prosedur	Sudah (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	 The image shows a formal letter from the Ministry of Marine Affairs and Fisheries (KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN), Directorate General of Conservation and Ecosystems (DIREKTORAT JENDERAL PENGELOLAAN KELAUTAN DAN EKOSISTEM LAUT), Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional Kupang (BKKN Kupang). The letter is dated 19 Agustus 2025 and is addressed to the Director of Conservation and Ecosystems. It discusses the Seapark application and mentions the need for additional notifications or warnings when users upload files exceeding the specified size. The letter is signed by the Director of Conservation and Ecosystems, and the official stamp of the Directorate General of Conservation and Ecosystems is visible.	Tidak ada tantangan/hambatan

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

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
					
10	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Sudah (18 & 19 November 2025)	BKKPN Kupang telah melakukan sosialisasi terkait produk-produk perizinan lingkup BKKPN Kupang kepada pengguna layanan (pelaku usaha snorkeling trip di Gili Matra), melalui kegiatan Penjangkauan Masyarakat pada tanggal 19 November 2025. Selain itu BKKPN Kupang telah bersurat		

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
			kepada Dit. Konservasi dan Ekosistem terkait perbaikan produk layanan pada tanggal 18 November 2025	 KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN DIREKTORAT JENDERAL PENGELOLAAN KELAUTAN DAN RUANG LAUT BALAI KAWASAN KONSERVASI PERAIRAN NASIONAL KUPANG Jl. TOS SUDARSO, ALAK, KOTA KUPANG 82221 Telp. (0880) 892111-118888 kkn@kkn.go.id, fupn@kkn.go.id Nomor: B.2748/KKPN/KP.218/92/2025 18 November 2025 Sifat: Biasa Lampiran: Dua Dokumen Hal: Tiga Lupa Foran Komikasi Publik dan Masalah Arisan Sengak Yth. Direktur Konservasi Ekosistem di Jakarta Merujuk pada hasil Forum Konsultasi Publik Standar Pelayanan KKPN Kupang dan Survey Kepuasan Masyarakat Insipit Bala KKPN Kupang tanggal 7 tahun 2025. Bersama ini Kami sampaikan beberapa saran dari Pengguna Layanan terkait proses pengisian permohonan tin pada aplikasi Seapak Mpa go id, guna penyempurnaan platform Seapak dan perbaikan pelayanan perizinan lingkup Kementerian Kelautan dan Perikanan: 1. Penyusunan platform Seapak dengan ketentuan pada Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 7 tahun 2025 tentang Pemanfaatan Kawasan Konservasi, terutama yang berkaitan dengan persyaratan tin atau kurus masuk. 2. Perlu penastabilan notifikasi atau pengingat pada aplikasi Seapak saat pengguna layanan meng upload file melalui ukuran file yang telah diberikan. Saat ini belum ada notifikasi dan pengingat tersebut sehingga pengguna tidak tahu kesalahan pengisian pengisian yang menyebabkan galatnya submission permohonan pada aplikasi Seapak. 3. Perlu notifikasi deadline batas pembayaran PNBP pada akun pengguna SEAPARK, sebagai pengingat untuk pengguna serta mengurangi pengisian yang kadaluarsa. 4. Ketika sedang maintenance atau ada pemeliharaan melalui website SEAPARK, agar pengguna mengetahui. 5. Perlu peningkatan kecepatan pada website SEAPARK untuk optimisasi proses permohonan tin. Dikirim via email menggunakan sistem elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang telah diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara	

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
				2 6. Perlu peninjauan kembali terkait nilai tarif PNBP produk layaran lingkup BKOPN Kupang, antara lain : a. Tarif kapal (sapras) perlu dirasionalisasi dan disesuaikan dengan jenis dan kapasitas kapal pada saat pengujian karcis masuk kawasan konservasi, b. Perlu peninjauan PNBP untuk sarana yang dibawa seperti drone Demikian disampaikan, atas perhatian Bapak Direktur kami ucapkan terima kasih. Kepala BKOPN Kupang,  Imam Fauzi Terbacaan: 1. Direktur Jenderal Pengelolaan Kelautan 2. Sekretaris Direktorat Jenderal Pengelolaan Kelautan Dikirim via email menggunakan sertifikat elektronik yang telah diterbitkan oleh Badan Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara	

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
11	Kompetensi Pelaksana	Sudah (18 November 2025)	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	 	

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, Desember 2025
Kepala BKKPN Kupang,

Iman Fauzi

LAMPIRAN

Lampiran 1. Bukti tindak lanjut terhadap unsur **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** dengan BKKPN Kupang telah melakukan sosialisasi terkait produk-produk perizinan lingkup BKKPN Kupang kepada pengguna layanan (pelaku usaha snorkeling trip di Gili Matra), melalui kegiatan Penjangkauan Masyarakat pada tanggal **19 November 2025**. Selain itu BKKPN Kupang telah bersurat kepada Dit. Konservasi dan Ekosistem terkait perbaikan produk layanan pada tanggal **18 November 2025**

Lampiran 2. Bukti tindak lanjut terhadap unsur **Kompetensi Pelaksana** dengan Membuat himbauan berupa memo untuk mengikuti Full E-Learning Pelatihan Microlearning Komunikasi Efektif kepada petugas pelayanan di laman e-milea (*Electronic Millennial Learning*) Kementerian Kelautan dan Perikanan pada tanggal **18 Nvember 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 85231
TELP. (0380) 890421 LAMAN www.kkp.go.id SUREL bkkpn_kupang@kkp.go.id

Nomor : B.2734/BKKPN/KP.210/XI/2025 18 November 2025
Sifat : Biasa
Lampiran : Dua Dokumen
Hal : Tindak Lanjut Forum Konsultasi Publik dan
Masukan Aplikasi Seapark

Yth. Direktur Konservasi Ekosistem
di Jakarta

Menindaklanjuti hasil Forum Konsultasi Publik Standar Pelayanan BKKPN Kupang dan Survey Kepuasan Masyarakat lingkup Balai KKP Kupang Triwulan 3 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. Penyesuaian platform Seapark dengan ketentuan pada Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 7 tahun 2025 tentang Pemanfaatan Kawasan Konservasi, terutama yang berkaitan dengan persyaratan izin atau karcis masuk;
2. 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;
3. Perlunya notifikasi *deadline*/batas pembayaran PNPB pada akun pengguna SEAPARK, sebagai pengingat untuk pengguna serta mengurangi pengajuan yang kadaluarsa ;
4. Ketika sedang *maintenance/error* harus ada pemberitahuan melalui website SEAPARK agar pengguna mengetahui;
5. Perlu peningkatan kecepatan pada website SEAPARK untuk optimalisasi proses permohonan izin;

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

6. Perlu peninjauan kembali terkait nilai tarif PNBP produk layanan lingkup BKKPN Kupang, antara lain :

- a. Tarif kapal (sabras) perlu dirasionalisasi dan disesuaikan dengan jenis dan kapasitas kapal pada saat pengajuan karcis masuk kawasan konservasi,
- b. Perlu penetapan PNBP untuk sarana yang dibawa seperti drone.

Demikian disampaikan, atas perhatian Bapak Direktur 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 85231
TELP. (0380) 890421 LAMAN www.kkp.go.id SUREL bkkpn_kupang@kkp.go.id

Nomor : B.2736/BKKPN/HP.210/XI/2025 18 November 2025
Sifat : Biasa
Lampiran : Satu Berkas
Hal : Pembinaan Kepegawaian Lingkup BKKPN Kupang

Yth. Seluruh Petugas Pelayanan Publik Lingkup BKKPN Kupang Tahun 2025
di Tempat

Sehubungan dengan peningkatan kompetensi komunikasi petugas pelayanan publik lingkup Balai KKP Kupang, sesuai dengan hasil Survei Kepuasan Masyarakat lingkup Balai KKP Kupang Triwulan 3 tahun 2025, maka diimbau untuk dapat mengikuti *e-learning* dengan nama Diklat Microlearning Komunikasi Efektif pada e-Milea (tautan terlampir). Sertifikat *e-learning* dapat diupload pada link berikut: <https://tinyurl.com/MicrolearningKomunikasiEfektif>.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih

Kepala BKKPN Kupang,



Ditandatangani
Secara Elektronik

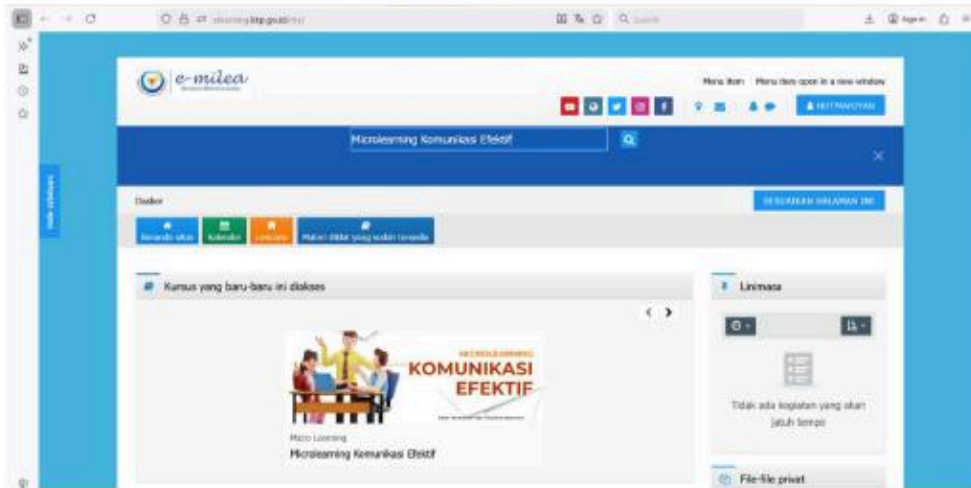
Imam Fauzi

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

2

Lampiran
Nomor : B.2736/BKKPN/HP.210/XI/2025
Tanggal : 18 November 2025

Link e-learning pada e-milea



Kepala BKKPN Kupang,



Ditandatangani
Secara Elektronik

Imam Fauzi

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