

LAPORAN KEGIATAN

HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT DAN TINDAK LANJUT TRIWULAN 1 TAHUN 2023



**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
DIREKTORAT JENDERAL PENGELOLAAN RUANG LAUT
BALAI KAWASAN KONSERVASI PERAIRAN NASIONAL KUPANG
2023**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, Tuhan Semesta Alam yang selalu memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga kami dapat menyelesaikan penyusunan laporan kegiatan "Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dan Rekomendasi Periode Triwulan 1 2023". 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 kegiatan selanjutnya.

Semoga laporan ini dapat bermanfaat.

Ditetapkan di : Kupang Pada
Tanggal : 3 April 2023

Kepala BKKPN Kupang

Imam Fauzi

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	2
DAFTAR ISI	3
BAB I PENDAHULUAN	4
a. Latar Belakang	4
b. Tujuan	5
c. Ruang Lingkup	5
d. Dasar Hukum	6
BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN	7
BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN	9
a. Penilaian Rencana Kerja dengan Pelaksanaan Kegiatan	9
b. Permasalahan	11
c. Saran Perbaikan	12
BAB IV TINDAK LANJUT HASIL MONITORING DAN EVALUASI SEBELUMNYA	13
BAB V PENUTUP	15

BAB I

PENDAHULUAN

a. Latar Belakang

Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional (BKKPN) Kupang sebagai UPT Direktorat Jenderal Pengelolaan 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 kawasan konservasi perairan untuk kegiatan pariwisata alam perairan dan tanda daftar penangkapan ikan di kawasan konservasi.

Dalam rangka mengatur pemanfaatan kawasan konservasi perairan, BKKPN Kupang diberikan tugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat salah satunya berupa penerbitan karcis masuk kawasan konservasi perairan untuk kegiatan pariwisata alam perairan dan tanda daftar penangkapan ikan di kawasan konservasi. Pelayanan publik/ pelayanan kepada masyarakat adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Salah satu upaya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPERNAS), perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 16 Tahun 2014, tertanggal 2 Mei 2014, tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan

Publik, maka BKKPN Kupang berkewajiban untuk menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur-unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Survei IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas publik selanjutnya. Dalam rangka evaluasi kinerja pelayanan publik di wilayah kerja BKKPN Kupang maka dilakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh BKKPN Kupang.

b. Tujuan

Tujuan dari pelaksanaan survey kepuasan masyarakat yang menggunakan pelayanan publik dari BKKPN Kupang adalah :

1. Menilai tingkat kinerja unit pelayanan
2. Mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan berperan aktif terhadap kepuasan masyarakat

c. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dalam laporan evaluasi SKM adalah sebagai berikut:

1. Pendahuluan berisi latar belakang dan tujuan dari pelaksanaan survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik serta dasar hukumnya;
2. Pelaksanaan Kegiatan meliputi laporan dalam pelaksanaan survey kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh BKKPN Kupang
3. Analisis dan pembahasan berisi mengenai penjabaran nilai SKM yang didapatkan;
4. Tindak lanjut Hasil Monev Sebelumnya berisi saran dan rekomendasi dari laporan monev sebelumnya serta pelaporan tindak lanjut dari laporan monev sebelumnya;

5. Kesimpulan berisi jawaban dari tujuan laporan monev serta saran dan rekomendasi untuk kegiatan pelaksanaan pelayanan publik pada periode ke depannya.

d. Dasar Hukum

Dasar hukum yang dipakai dalam rangka pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berupa penerbitan tanda daftar kegiatan penangkapan ikan di wilayah kerja BKKPN Kupang adalah :

1. UU No. 31 Tahun 2004 tentang Perikanan sebagaimana telah diubah dengan UU No. 45 Tahun 2009
2. UU No. 60 Tahun 2007 tentang Konservasi Sumberdaya Ikan
3. PP No. 85 tahun 2021 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Kelautan dan Perikanan
4. UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
5. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan No. 23/PERMEN-KP/2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kelautan dan Perikanan
6. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan No. 47/PERMEN-KP/2016 tentang Pemanfaatan Kawasan Konservasi Perairan
7. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan No. 33/PERMEN-KP/2017 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan No 32/PERMEN-KP/2014 tentang Pelayanan Publik di Lingkup Kementerian Kelautan dan Perikanan

BAB II

PELAKSANAAN KEGIATAN

Pada periode **Triwulan 1 2023**, BKKPN Kupang telah melaksanakan pengukuran kepuasan masyarakat melalui survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Survei IKM dilakukan di wilayah kerja BKKPN Kupang dengan keseluruhan responden sejumlah **23 (dua puluh tiga)** responden, survey dilakukan secara online melalui kuisisioner yang disusun oleh BKKPN Kupang dengan mengacu pada Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi yang ringkas agar pengguna jasa mudah dalam mengisi data. Kuisisioner terdiri dari 9 pertanyaan yang sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Sembilan unsur yang diwakili diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
2. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan serta tata cara pelayanan yang diberlakukan kepada penerima layanan;
3. Waktu pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
4. Kewajaran biaya atau tariff pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
5. Kesesuaian produk pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung-jawabnya) dan hasil pelayanan yang diberikan atau diterima sesuai ketentuan;
6. Kompetensi petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;

7. Perilaku pelaksana pelayanan, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
8. Sarana dan Prasarana pelayanan, yaitu sarana dan prasarana seperti ruang tunggu, tempat ibadah, lahan parkir dan fasilitas umum lainnya memadai dan berfungsi dengan baik
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, adalah Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Selain itu sebagai tambahan evaluasi terkait Praktek KKN, juga ditambahkan 1 unsur Anti Korupsi.

10. Anti Korupsi, yaitu prosedur pelayanan diterapkan memadai dan tidak berpotensi menimbulkan korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN).

Pada periode **Triwulan 1 tahun 2023** terkumpul **23 kuisisioner** yang diisi dilakukan secara tatap muka/wawancara online melalui kuisisioner, pengukuran kepuasan masyarakat tersebut dilakukan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

BAB III

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

a. Penilaian Rencana Kerja dengan Pelaksanaan Kegiatan

Analisis lebih lanjut dilakukan terhadap kuisioner-kuisioner yang telah diisi dengan baik oleh responden. Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan adalah sebagai berikut :

Tabel 1: Kategorisasi Mutu Pelayanan

Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 - 1,75	25,00 - 43,75	D	Tidak Baik
1,76 - 2,50	43,75 - 62,50	C	Kurang Baik
2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	B	Baik
3,26 - 4,00	81,26 - 100	A	Sangat Baik

Hasil pengolahan terhadap kuisioner tersebut adalah sebagai berikut:

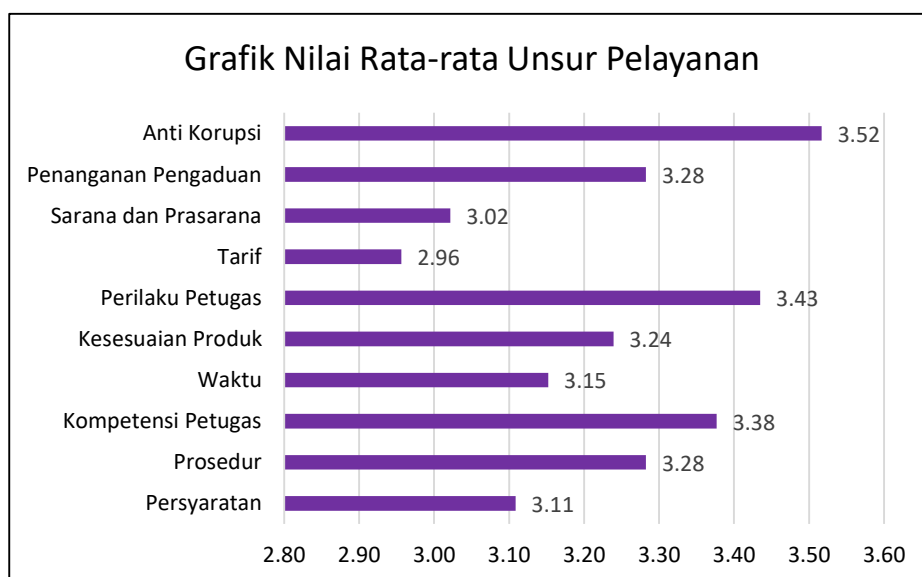
- Jumlah Responden : **23 orang responden**
- Nilai Interval IKM : **3,32**
- Kategorisasi Mutu Pelayanan : **A, dengan kategori Sangat Baik**

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Berdasarkan hasil pengolahan terhadap kuisioner tersebut, nilai rata-rata masing-masing unsur pelayanan adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Nilai Rata-rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Nomor	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3,11
2	Prosedur Pelayanan	3,28
3	Kompetensi Petugas Pelayanan	3,38
4	Waktu Pelayanan	3,15
5	Kesesuain Produk Pelayanan	3,24
6	Perilaku Petugas Pelayanan	3,43
7	Biaya/Tarif Pelayanan	2,96
8	Sarana dan Prasarana Pelayanan	3,02
9	Penanganan Pengaduan	3,28
10	Anti Korupsi	3,52
	Rata-Rata Tertimbang (Nilai IKM)	3,32
	Mutu Pelayanan	A
	Kinerja Unit Pelayanan	Sangat Baik

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan yang memiliki interval $>3,25$ atau sangat baik merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan.



Gambar 1. Grafik Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan

Unsur yang memiliki nilai rata-rata (NRR) tertinggi adalah perilaku petugas dan anti korupsi dengan nilai 3,43 dan 3,52. Perolehan nilai tinggi pada kedua aspek ini karena dalam memberikan pelayanan BKKPN terus berusaha untuk mengedepankan sopan santun, sikap ramah, penuh perhatian, dan melayani dengan sepenuh hati serta pelayanan yang dilakukan sudah memadai, tidak memberikan pelayanan di luar prosedur yang telah ditetapkan, tidak membiarkan praktik percaloan/perantara yang tidak resmi, dan tidak diskriminatif sehingga pelayanan yang dilakukan tidak berpotensi menimbulkan korupsi, kolusi, dan nepotisme. Selain itu, petugas juga merespon dengan sangat antusias, terbuka, dan mengakomodir masalah khususnya di dalam kawasan konservasi yang dikelola.

Nilai Indeks Mutu Pelayanan “**A**”, dengan Kinerja Unit Pelayanan “**Sangat Baik**” merupakan prestasi yang membanggakan dan perlu untuk tetap dijaga kualitas pelayanannya. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka yang perlu diprioritaskan adalah unsur yang mempunyai nilai paling rendah, dalam hal ini terkait tarif yang memiliki nilai 2.96. Setelah dilakukan analisis unsur tarif memang masih menjadi kendala, khususnya bagi para pemanfaat wisata dengan kategori Warga Negara Asing.

Tarif pada PNBP yang dikenakan pada wisatawan asing dirasa masih tergolong mahal karena besarnya setara sepuluh kali lipat dari tarif untuk wisatawan domestik/dalam negeri. Terlebih khusus, tarif PNBP untuk Wisatawan Asing ini lebih dikeluhkan oleh pembuka jasa wisata, karena dengan tarif yang besar membuat keuntungan menjadi berkurang. Tingginya intensitas wisatawan asing per hari juga menjadi keluhan pelaku jasa wisata karena tarif yang dikenakan akan menjadi lebih besar. Oleh karena itu, diperlukan sosialisasi terkait penerapan tarif tahunan yang juga bisa menjadi pilihan alternatif dalam mengakses karcis masuk Kawasan Konservasi Nasional, sehingga tarif yang dikenakan bisa lebih efisien atau dirasa lebih murah.

b. Permasalahan

Secara keseluruhan, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan di BKKPN Kupang dinilai sangat baik. Aspek yang mendapatkan nilai kategori sangat baik ada pada aspek Prosedur Pelayanan, Kompetensi Petugas Pelayanan, Perilaku Petugas Pelayanan, Penanganan Pengaduan, dan Anti

Korupsi. Sedangkan untuk kategori nilai baik ada pada aspek Persyaratan Pelayanan, Waktu Pelayanan, Kesesuain Produk Pelayanan, Biaya/Tarif Pelayanan, dan Sarana dan Prasarana Pelayanan. Namun, aspek yang perlu diperhatikan adalah terkait Tarif yang diterapkan karena mendapat nilai terkecil (2.96) meskipun masih termasuk dalam kategori baik.

c. Saran Perbaikan

Hal terkait rekomendasi dari survey indeks kepuasan masyarakat periode Triwulan 1 tahun 2023 tertuang dalam tabel berikut .

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Rekomendasi
1	Tarif	2.96	Perlu sosialisasi terkait adanya pilihan Tarif Wisata Tahunan di Kawasan Konservasi Nasional sehingga PNBP yang dibayarkan menjadi lebih efisien atau lebih murah

BAB IV
TINDAK LANJUT HASIL MONITORING DAN EVALUASI
SEBELUMNYA

a. Saran/ Rekomendasi Monev Sebelumnya

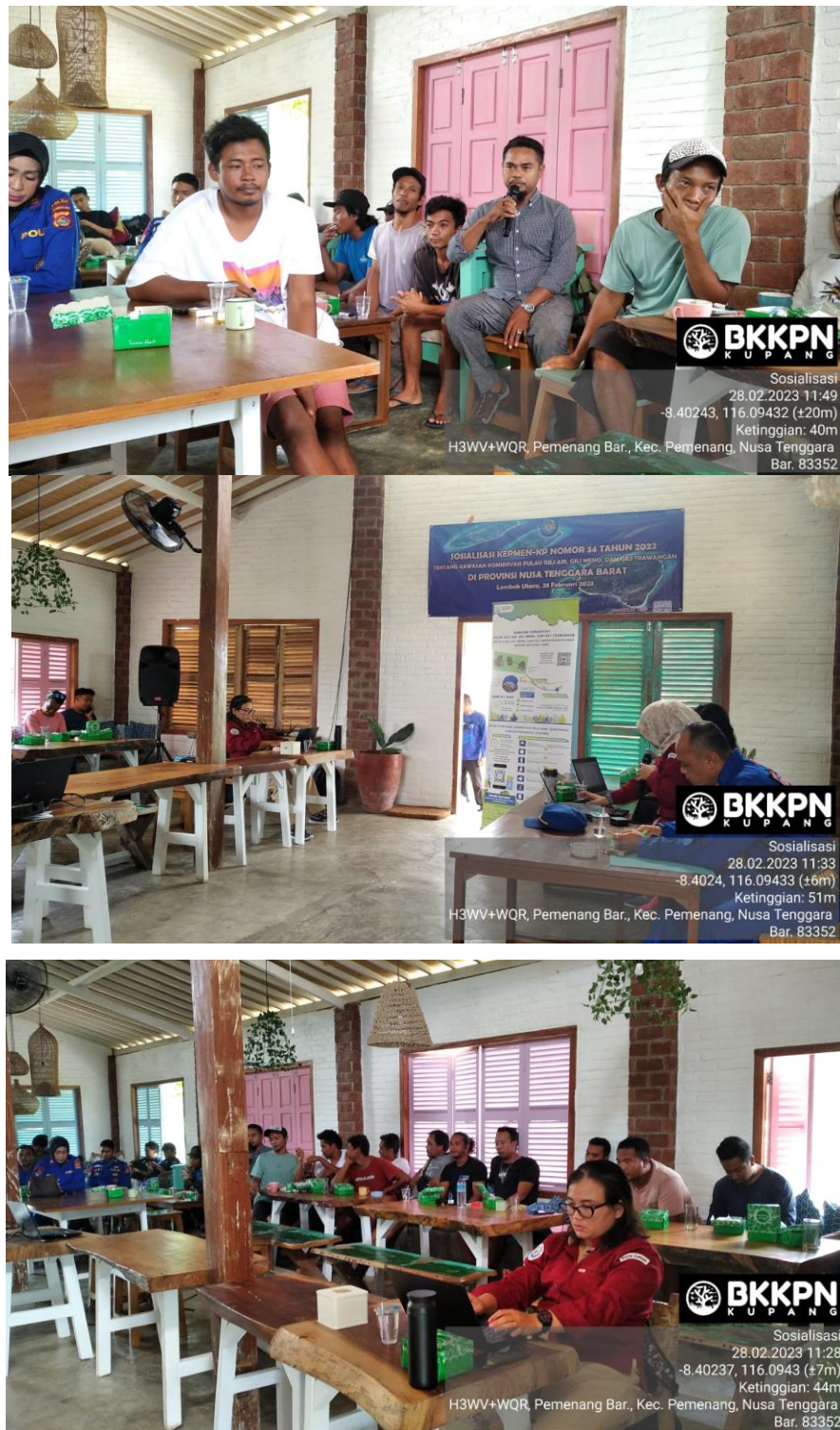
Saran/rekomendasi yang disampaikan pada laporan sebelumnya terkait survey indeks kepuasan masyarakat periode Triwulan 4 tahun 2022 tertuang dalam tabel berikut.

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Rekomendasi
1	Tarif	3.00	Perlu sosialisasi terkait adanya pilihan Tarif Wisata Tahunan di Kawasan Konservasi Nasional sehingga PNBP yang dibayarkan menjadi lebih efisien atau lebih murah

b. Tindak Lanjut Hasil Monev Sebelumnya

Berdasarkan saran dan monev sebelumnya, tindak lanjut hasil yang dilakukan adalah Penjangkauan Masyarakat dalam Rangka Penguatan Pengelolaan Kawasan Konservasi Pulau Gili Matra dengan sosialisasi Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan No. 34 tahun 2022 tentang Kawasan Konservasi Pulau Gili Air, Gili Meno dan Gili Trawangan. Kegiatan ini bertujuan untuk menyampaikan informasi kepada penyedia jasa Pariwisata Alam Perairan mengenai perubahan zonasi Kawasan Konservasi Gili Matra dan ketentuan lainnya di dalam kawasan termasuk tarif wisata tahunan di Kawasan Konservasi Nasional.

Kegiatan ini dilakukan pada Selasa, 28 Februari 2023 di Sawah Resto Lombok Utara. Pihak yang terlibat dalam kegiatan ini meliputi BKKPN Kupang Wilker Gili Matra, Polairud Polda NTB, Pokmaswas Gili Matra, dan Penyedia Jasa Pariwisata Alam Perairan (PAP) area Kecinan, Teluk Kodek, dan Teluk Nare.



Gambar 2. Dokumentasi kegiatan tindak lanjut dari saran/rekomendasi monev sebelumnya.

BAB V

PENUTUP

Dari **23 (dua puluh tiga)** responden dan sesuai dengan unsur yang ditetapkan rata-rata dapat dikategorikan sudah mencukupi unsur nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di atas 3,25 mutu pelayanan A (Sangat Baik) dengan nilai 3,32. Dalam proses menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, BKKPN Kupang akan terus meningkatkan kualitas pelayanan melalui berbagai perbaikan aspek pelayanan.