

LAPORAN KEGIATAN
HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT DAN TINDAK LANJUT
TRIWULAN 2 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 2 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 : 11 Juli 2023

Kepala BKKPN Kupang

A handwritten signature in dark ink, consisting of a long, sweeping diagonal stroke followed by a smaller, more complex flourish at the bottom right.

Imam Fauzi

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	2
DAFTAR ISI	3
BAB I PENDAHULUAN	4
1.1 Latar Belakang.....	4
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	5
1.3 Maksud dan Tujuan	6
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM.....	7
2.1 Pelaksanaan SKM	7
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	8
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	8
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	9
2.5 Penentuan Jumlah Responden	9
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	10
3.1 Jumlah Responden SKM.....	10
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	10
BAB IV ANALISIS HASIL SKM.....	13
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	13
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	14
4.3 Tren Nilai SKM.....	14
BAB V HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	16
BAB VI KESIMPULAN	18

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 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.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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 :

- a. UU No. 31 Tahun 2004 tentang Perikanan sebagaimana telah diubah dengan UU No. 45 Tahun 2009
- b. UU No. 60 Tahun 2007 tentang Konservasi Sumberdaya Ikan
- c. PP No. 85 tahun 2021 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Kelautan dan Perikanan
- d. UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- e. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan No. 23/PERMEN-KP/2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kelautan dan Perikanan
- f. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan No. 47/PERMEN-KP/2016 tentang Pemanfaatan Kawasan Konservasi Perairan
- g. 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

1.3 Maksud dan Tujuan

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

- a.** Menilai tingkat kinerja unit pelayanan
- b.** Mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan berperan aktif terhadap kepuasan masyarakat.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksanaan SKM

Pada periode **Triwulan 2 2023**, BKKPN Kupang telah melaksanakan pengukuran kepuasan masyarakat melalui survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). 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 disurvei diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Persyaratan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, 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 yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
4. Biaya atau tariff yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
5. Produk Spesifikasi Jenis 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 Pelaksana, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;

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

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 2 tahun 2023** terkumpul **18 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.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pada periode Triwulan 2 tahun 2023 terkumpul 18 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.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan di wilayah kerja BKKPN Kupang dengan keseluruhan responden sejumlah 18 (delapan belas) responden, survey dilakukan secara online melalui kuisisioner yang disusun oleh Pusdatin dengan mengacu pada Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi yang ringkas agar pengguna jasa mudah dalam mengisi data.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dilakukan setelah pelayanan diberikan di waktu Triwulan berjalan, Triwulan 2, April – Juni, Tahun 2023.

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari **Krejcie and Morgan** sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang dihitung dengan menggunakan rumus:

$$S = \{ \lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q \} / \{ d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q \}$$

dimana :

S = jumlah sampel

λ^2 = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1,

taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,0

Namun dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat, selalu ditemukan kendala dalam menghubungi setiap pemanfaat kawasan konservasi yang diberikan pelayanan, dikarenakan fitur layanan yang tidak menyertakan nomor kontak pemanfaat dalam setiap pengajuan layanan. Sehingga, jumlah responden yang ditargetkan untuk mencukupi standar yang ada tidak dapat terpenuhi.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan di wilayah kerja BKKPN Kupang dengan keseluruhan responden yang diperoleh sejumlah 18 (delapan belas) responden.

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

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 – 2,59	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2,59 – 3,06	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3,06 – 3,53	76,61 – 88,30	B	Baik
3,53 – 4,00	88,31 – 100,0	A	Sangat Baik

Hasil pengolahan terhadap kuisioner tersebut adalah sebagai berikut:

- Jumlah Responden : **18 orang responden**
- Nilai Interval IKM : 3,68 / 91,98
- 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).

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan
1	Persyaratan	3,72 / 93,05	A
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,78 / 94,44	A
3	Waktu Penyelesaian	3,83 / 95,83	A
4	Biaya/Tarif	3,72 / 93,06	A
5	Produk Layanan	3,72 / 93,06	A
6	Perilaku Pelaksana	3,61 / 90,28	A
7	Kompetensi Pelaksana	3,50 / 87,50	B
8	Penanganan Pengaduan	3,56 / 88,89	A
9	Sarana dan Prasarana	3,67 / 91,66	A
Rata-rata Tertimbang (Nilai IKM)		3,68 / 91,98	A
10	Rerata Nilai Anti Korupsi	3,76 / 94,05	A
Mutu Pelayanan Secara Umum			A
Kategori 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 >3,53 atau sangat baik merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan. Secara umum, seluruh nilai aspek pelayanan memiliki kategori sangat baik, kecuali aspek nilai Kompetensi Pelaksana dengan nilai 3,50 / 87,50 dengan kategori baik.

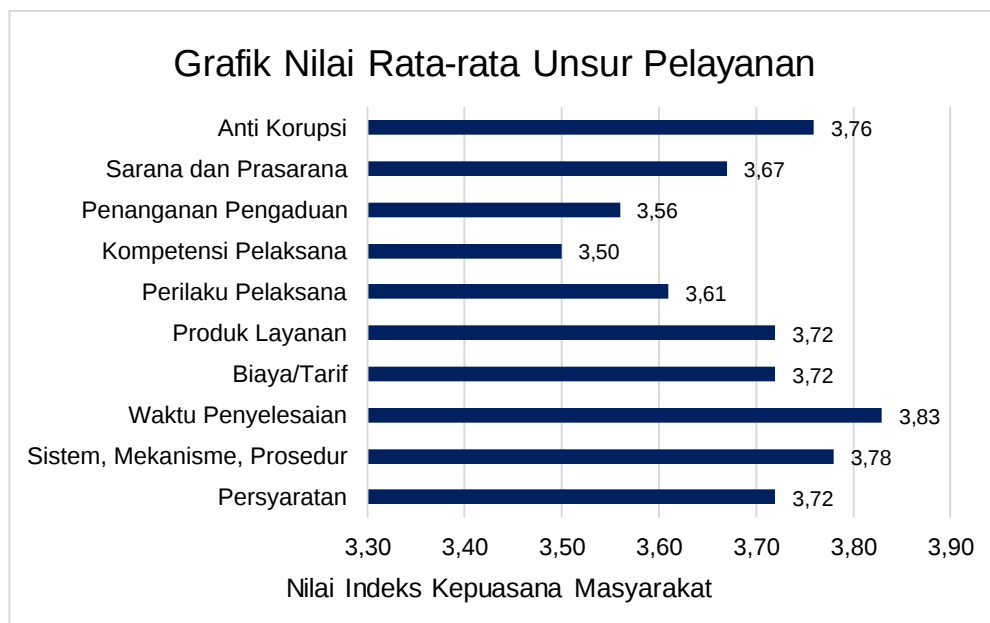
Unsur yang memiliki nilai rata-rata (NRR) tertinggi adalah waktu penyelesaian dengan nilai 3,83 / 95,83. Perolehan nilai tinggi pada aspek ini karena dalam memberikan pelayanan BKKPN terus berusaha untuk mengedepankan kecepatan pelayanan dengan turut memperhatikan sopan santun, sikap ramah, penuh perhatian, 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.

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Secara keseluruhan, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan di BKKPN Kupang dinilai sangat baik. Aspek yang mendapatkan nilai kategori sangat baik ada pada aspek Persyaratan, Sistem, dan Mekanisme, Prosedur, Waktu Penyelesaian, Biaya/Tarif, Produk Layanan, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Sarana dan Prasarana, dan Anti Korupsi. Sedangkan untuk kategori nilai baik ada pada aspek Kompetensi pelaksana. 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 kompetensi pelaksana yang memiliki nilai 3,50 / 87,50. Setelah dilakukan analisis kompetensi pelaksana memang masih menjadi kendala, khususnya bagi para pemanfaat wisata dengan kategori Warga Negara Asing sehingga pelaksana pelayanan harus menggunakan Bahasa asing dalam melayani aktivitas pemanfaatan kawasan konservasi.



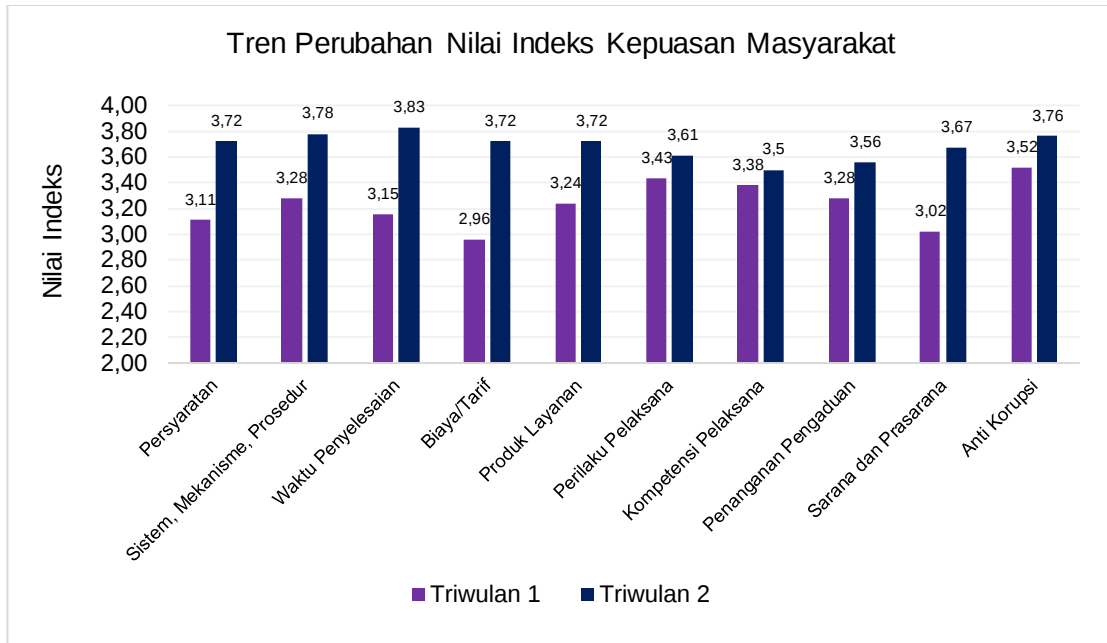
Gambar 1. Grafik Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Tingginya intensitas pemanfaatan kawasan konservasi yang dilakukan oleh warga negara asing menjadi perhatian dalam memberikan pelayanan. Terlebih khusus kegiatan di kawasan konservasi melibatkan banyak aspek aktivitas maupun sarana yang digunakan. Banyaknya aspek pelayanan yang ada membuat kompetensi pelaksana dalam Bahasa asing menjadi prioritas untuk ditingkatkan. BKKPN Kupang memiliki delapan kawasan konservasi dengan dua di dalamnya termasuk ke dalam dua destinasi internasional. Banyak wisatawan mancanegara dari berbagai negara datang untuk memanfaatkan kawasan konservasi dalam hal pariwisata. Oleh karena itu, diperlukan pembuatan FAQ (Frequently Asked Questions) dalam bahasa asing guna meningkatkan kualitas aspek kompetensi pelaksana tugas pelayanan dalam melayani pemanfaat kawasan konservasi, khususnya pada warga negara asing.

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan sebagai pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren survei kepuasan masyarakat pada pelayanan BKKPN Kupang tahun 2023 Triwulan 1 dan Triwulan 2 pada setiap aspek dapat dilihat melalui tabel berikut.



Gambar 2. Tren Perubahan nilai indeks kepuasan masyarakat triwulan 1 dan 2.

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari triwulan ke-1 ke triwulan ke-2 di Tahun 2023. Meski demikian, pada aspek terendah tetap menjadi perhatian untuk dilakukan peningkatan kualitas sehingga pelayanan BKKPN Kupang kepada setiap masyarakat khususnya pemanfaat kawasan konservasi dapat menjadi semakin baik.

BAB V

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Tabel 3. Ringkasan hasil SKM triwulan sebelumnya

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Rekomendasi
1	Tarif	2,96	Perlu sosialisasi terkait adanya pilihan Tarif Wisata Tahunan di Kawasan Konservasi Nasional sehingga PNPB yang dibayarkan menjadi lebih efisien atau lebih murah

Tabel 4. Rencana Tindak Lanjut atas SKM triwulan sebelumnya

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Tarif	Sosialisasi terkait adanya pilihan Tarif Wisata Tahunan melalui sosmed		V			Satuan Kerja Lombok Utara
2	Kompetensi Pelaksana	Pembuatan FAQ (Frequently Asked Questions) dalam bahasa asing			V		Tim Pelayanan BKKPN Kupang

Tabel 5. Realisasi atas rencana tindak lanjut SKM triwulan sebelumnya

No	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan atau Hambatan
1	Sosialisasi terkait adanya pilihan Tarif Wisata Tahunan melalui sosmed	Kegiatan monitoring aktivitas pemanfaatan kesesuaian zonasi merupakan salah satu kegiatan rutin pengelolaan kawasan konservasi yang dapat menjangkau ke masyarakat atau pemanfaat kawasan konservasi. Dalam kegiatan ini turut dilakukan sosialisasi terkait pilhan tarif tahunan. Kegiatan ini dilakukan pada 23 Juni 2023 di KKN Gili Matra, Meno, dan Air oleh Satuan Kerja Lombok Utara		Penggunaan bahasa asing

BAB VI

KESIMPULAN

Dari 18 (delapan belas) responden dan sesuai dengan unsur yang ditetapkan rata-rata dapat dikategorikan sudah mencukupi unsur nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di atas 3,53 mutu pelayanan A (Sangat Baik) dengan nilai 3,68 / 91,98. Dalam proses menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, BKKPN Kupang akan terus meningkatkan kualitas pelayanan melalui berbagai perbaikan aspek pelayanan.

LAMPIRAN

Survey Kepuasan Masyarakat
Unit : Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional (BKKPN)
Kupang
Karcis Masuk Pariwisata Kawasan Konservasi

Data Responden

Waktu Survey

11-Jul-2023 22:09

Nama

Jenis Usaha

- ☐ Perseorangan
☐ Korporasi

Jenis Kelamin/Gender

- ☐ Pria/Laki-laki
☐ Wanita/Perempuan

Usia

- ☐ < 25 Tahun
☐ 25 s/d 45 Tahun
☐ 46 s/d 60 Tahun
☐ > 60 Tahun

Pendidikan

- ☐ SD
☐ SMP
☐ SMA
☐ D3
☐ S1
☐ S2
☐ S3

Pekerjaan

- ☐ ASN
☐ TNI/POLRI

- ☐ Pelaku Usaha KKP
☐ Pegawai Swasta
☐ Wirausaha Non KKP
☐ Pelajar / Mahasiswa

Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kesesuaian persyaratan** pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?

(In a scale, how suited the requirements and the types of services)

- ☐ Sangat sesuai
☐ Sesuai
☐ Kurang sesuai
☐ Tidak sesuai

2. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kemudahan prosedur** yang dijalani untuk mendapatkan layanan?

(In a scale, was the service requirements easy)

- ☐ Sangat Mudah
☐ Mudah
☐ Kurang mudah
☐ Tidak mudah

3. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian jangka waktu penyelesaian** pelayanan dengan yang diinformasikan?

(In a scale, was the duration of the service fast)

- ☐ Sangat sesuai
☐ Sesuai
☐ Kurang sesuai
☐ Tidak sesuai

4. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian biaya** pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?

(In a scale, was the cost based on its regulation)

- ☐ Sangat sesuai
☐ Sesuai
☐ Kurang sesuai
☐ Tidak sesuai

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang **kesesuaian produk** pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan?

(In a scale, Was the quality of the service good and suited on its regulation)

- ☐ Sangat sesuai
☐ Sesuai
☐ Kurang sesuai
☐ Tidak sesuai

6. Bagaimana **kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah)** dari aplikasi sistem pelayanan yang diberikan?

(In a scale, how was the staff's competency when giving services)

- ☐ Sangat Cepat
☐ Cepat
☐ Kurang cepat
☐ Lambat

7. Bagaimana **kemudahan dalam penggunaan fitur** pada aplikasi sistem layanan?

(In a scale, how was the staff's courtesy)

- ☐ Sangat Mudah
☐ Mudah
☐ Kurang mudah
☐ Tidak mudah

8. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kualitas 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

*) Harus diisi minimal 3 kata

Submit Form

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

Kuesioner Survei Aspek Pelayanan Bebas dari Korupsi

Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional Kupang
Direktorat Jenderal Pengelolaan Ruang Laut
Kementerian Kelautan dan Perikanan

Nama Responden *

Sebastian Aviandhika

Usia *

34

No Hp *

081240001215

Alamat e-mail *

s.aviandhika@gmail.com

Jenis Kelamin *

☒ Laki-laki

☐ Perempuan

Pendidikan Terakhir *

☐ SD ke bawah

☐ SLTP/SMP

☐ SLTA/SMA

☐ D1/D2/D3

☒ S1

☐ S1 ke atas

Pekerjaan Utama *

☐ PNS

☐ TNI/Polri

☒ Swasta

☐ Lainnya

Alamat *

Perum Permata Jingga Blok Anggrek 1 No. 8, Malang

Lokasi Kawasan Konservasi

TWP Gili Matra

Aspek Pelayanan Bebas dari Korupsi

1. Prosedur pelayanan yang ditetapkan sudah memadai dan tidak berpotensi menimbulkan korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN) *

☐ Tidak Setuju

☐ Kurang Setuju

☐ Setuju

☒ Sangat Setuju

2. Petugas pelayanan tidak memberikan pelayanan di luar prosedur yang telah ditetapkan dengan imbalan uang/barang *

☐ Tidak Setuju

☐ Kurang Setuju

☐ Setuju

☒ Sangat Setuju

3. Tidak terdapat praktik percaloan/perantara yang tidak resmi *

☐ Tidak Setuju

☐ Kurang Setuju

☐ Setuju

☒ Sangat Setuju

4. Petugas pelayanan tidak diskriminatif *

☐ Tidak Setuju

☐ Kurang Setuju

☐ Setuju

☒ Sangat Setuju

5. Tidak terdapat pungutan liar *

☐ Tidak Setuju

☐ Kurang Setuju

☐ Setuju

☒ Sangat Setuju

6. Petugas pelayanan tidak meminta/menuntut imbalan uang/barang terkait pelayanan yang diberikan

☐ Tidak Setuju

☐ Kurang Setuju

☐ Setuju

☒ Sangat Setuju

7. Petugas pelayanan menolak pemberian uang/barang terkait pelayanan yang diberikan *

- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Kurang Setuju
- ☐ Setuju
- ☒ Sangat Setuju

8. Tidak ada diskriminasi dalam penanganan pengaduan *

- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Kurang Setuju
- ☐ Setuju
- ☒ Sangat Setuju

9. Produk/jasa layanan yang diterima sesuai dengan daftar produk/jasa layanan yang tersedia *

- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Kurang Setuju
- ☐ Setuju
- ☒ Sangat Setuju

Catatan atau masukan lainnya

This content is neither created nor endorsed by Google.

[illegible]





