

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**TRIWULAN 3 TAHUN 2023**



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

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, Tuhan Semesta Alam, yang selalu memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan penyusunan laporan kegiatan "Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan 3 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 selanjutnya. Semoga laporan ini dapat bermanfaat.

Kota Kupang,

13 Oktober 2023

Kepala BKKPN Kupang



Imam Fauzi

## DAFTAR ISI

|                                                                           |            |
|---------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>DAFTAR ISI .....</b>                                                   | <b>iii</b> |
| <b>BAB I .....</b>                                                        | <b>1</b>   |
| <b>PENDAHULUAN .....</b>                                                  | <b>1</b>   |
| 1.1 Latar Belakang .....                                                  | 1          |
| 1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....                    | 2          |
| 1.3 Maksud dan Tujuan .....                                               | 3          |
| <b>BAB II .....</b>                                                       | <b>4</b>   |
| <b>PENGUMPULAN DATA SKM .....</b>                                         | <b>4</b>   |
| 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          |
| <b>BAB III .....</b>                                                      | <b>7</b>   |
| <b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....</b>                                    | <b>7</b>   |
| 3.1 Jumlah Responden SKM .....                                            | 7          |
| 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) ..... | 8          |
| <b>BAB IV .....</b>                                                       | <b>9</b>   |
| <b>ANALISIS HASIL SKM .....</b>                                           | <b>9</b>   |
| 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....     | 9          |
| 4.2 Rencana Tindak Lanjut .....                                           | 10         |
| 4.3 Tren Nilai SKM .....                                                  | 10         |
| <b>BAB V .....</b>                                                        | <b>12</b>  |
| <b>KESIMPULAN .....</b>                                                   | <b>12</b>  |
| <b>LAMPIRAN .....</b>                                                     | <b>12</b>  |
| 1. Kuesioner .....                                                        | 1          |
| 2. Hasil Olah Data SKM .....                                              | 2          |
| 3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM .....                              | 3          |
| 4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya .....          | 4          |

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

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

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

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

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

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

## **1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

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

### **1.3 Maksud dan Tujuan**

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

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
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 sesuai surat tugas nomor : B.1334/ BKKPN/KP.110/IV/ 2023 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 2023.

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

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

ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

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

### 2.3 Lokasi Pengumpulan Data

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

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik. Pada triwulan 3 ini dilakukan dalam jangka waktu periode Juli hingga September, Tahun 2023. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

| No. | Kegiatan                           | Waktu Pelaksanaan   | Jumlah Hari Kerja |
|-----|------------------------------------|---------------------|-------------------|
| 1.  | Persiapan                          | Juni 2023           | 8                 |
| 2.  | Pengumpulan Data                   | Juli-September 2023 | 90                |
| 3.  | Pengolahan Data dan Analisis Hasil | Oktober 2023        | 5                 |

|    |                                |              |    |
|----|--------------------------------|--------------|----|
| 4. | Penyusunan dan Pelaporan Hasil | Oktober 2023 | 10 |
|----|--------------------------------|--------------|----|

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional Kupang berdasarkan periode survei yang akan dinilai (Juli-September). Jika mengacu dari perkiraan jumlah penerima layanan pada periode Juli – September Tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional Kupang dalam kurun waktu periode tersebut adalah sebanyak 7.893 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 dikarenakan sistem manajemen pemanfaat pelayanan mayoritas diakomodir oleh satu orang penyelenggara kegiatan.

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 dapat mengisi survei kepuasan masyarakat. Survei kepuasan masyarakat untuk Karcis Masuk Pariwisata Kawasan Konservasi hanya dimungkinkan diisi oleh penyelenggara kegiatannya saja atau pihak yang mengakomodir kegiatan.

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 49 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

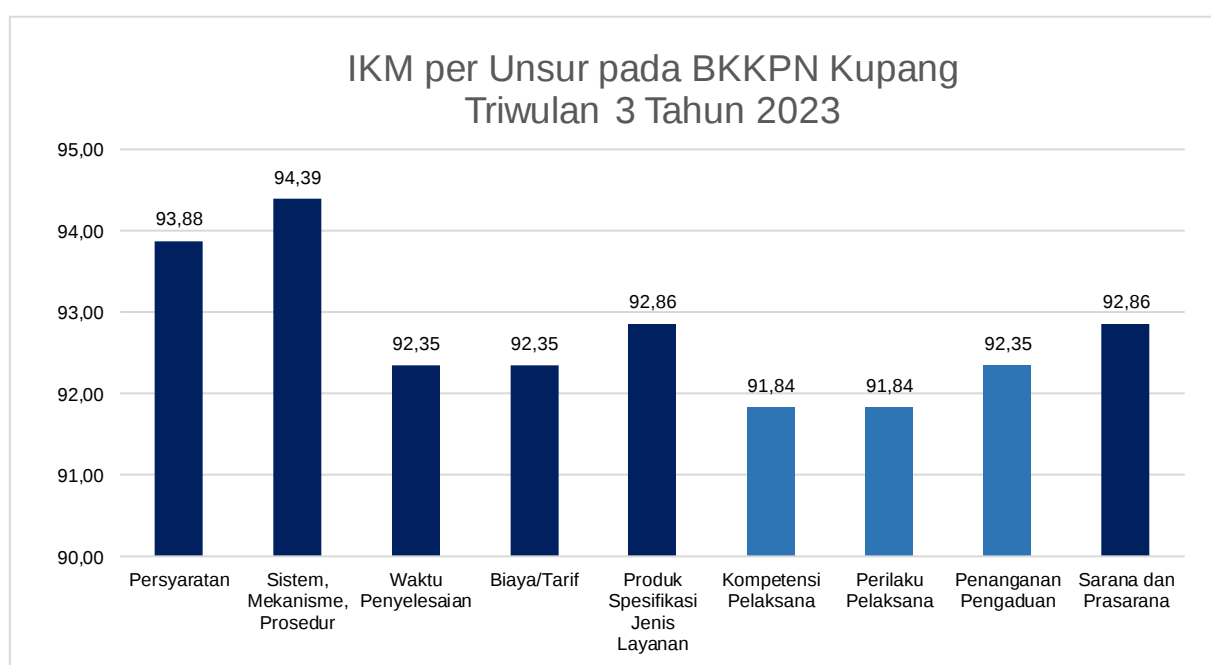
| No | KARAKTERISTIK | INDIKATOR          | JUMLAH | PERSENTASE (%) |
|----|---------------|--------------------|--------|----------------|
| 1  | JENIS KELAMIN | LAKI               | 24     | 48,98          |
|    |               | PEREMPUAN          | 25     | 51,02          |
|    |               |                    |        |                |
| 2  | PENDIDIKAN    | SD KE BAWAH        | 1      | 2,04           |
|    |               | SLTP               |        | 0,00           |
|    |               | SLTA               | 8      | 16,33          |
|    |               | DIII               | 8      | 16,33          |
|    |               | SI                 | 28     | 57,14          |
|    |               | S2                 | 4      | 8,16           |
|    |               |                    |        |                |
| 3  | PEKERJAAN     | PNS                | 4      | 8,16           |
|    |               | WIRAUSAHA          | 3      | 6,12           |
|    |               | SWASTA             | 13     | 26,53          |
|    |               | PELAKU USAHA       | 2      | 4,08           |
|    |               | PELAJAR            | 27     | 55,10          |
|    |               |                    |        |                |
| 4  | JENIS LAYANAN | LAYANAN PARIWISATA | 25     | 51,02          |
|    |               | LAYANAN PENDIDIKA  | 16     | 32,65          |
|    |               | LAINNYA PENELITIAN | 8      | 16,33          |
|    |               |                    |        |                |

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

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

|                         | Nilai Unsur Pelayanan             |          |          |          |          |          |          |          |          |
|-------------------------|-----------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
|                         | U1                                | U2       | U3       | U4       | U5       | U6       | U7       | U8       | U9       |
| <b>IKM per unsur</b>    | 93,88                             | 94,39    | 92,35    | 92,35    | 92,86    | 91,84    | 91,84    | 92,35    | 92,86    |
| <b>Kategori</b>         | <b>A</b>                          | <b>A</b> | <b>A</b> | <b>A</b> | <b>A</b> | <b>A</b> | <b>A</b> | <b>A</b> | <b>A</b> |
| <b>IKM Unit Layanan</b> | <b>92,74 (A atau Sangat Baik)</b> |          |          |          |          |          |          |          |          |



Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur.

## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

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

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur pelayanan kompetensi pelaksana dan perilaku pelaksana mendapatkan nilai terendah masing-masing 91,84. Meskipun hanya ada dua unsur pelayanan terendah, tindak lanjut mempertahankan nilai SKM yang seluruhnya sudah dalam kategori sangat baik akan dilakukan peningkatan pada tiga unsur, yaitu: kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, dan penanganan pengaduan.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Sistem, Mekanisme, Prosedur, lalu Persyaratan, dan Produk Spesifikasi Jasa Layanan/Sarana dan Prasarana. Sistem, Mekanisme, Prosedur mendapatkan nilai tertinggi dengan nilai 94,39.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Pelayanan harus mengalami peningkatan dan kemajuan demi kenyamanan pengguna layanan”.
- “Untuk keseluruhan dalam sistem pelayanannya yang diberikan oleh BKKPN Kupang sudah sangat baik dan memuaskan”.
- “Pertahankan kualitas pelayanan”.

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

- Secara keseluruhan, BKKPN Kupang sudah mendapatkan nilai IKM dengan kategori sangat memuaskan di semua aspek unsur pelayanan pada Triwulan 3.
- Demi mempertahankan kualitas pelayanan dan sejalan dengan saran/kritik yang diberikan, maka BKKPN Kupang akan tetap melakukan upaya perbaikan khususnya

pada tiga aspek terendah sehingga kualitas pelayanan dengan kategori sangat memuaskan ini dapat terus dipertahankan.

## 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 paling rendah hasilnya.

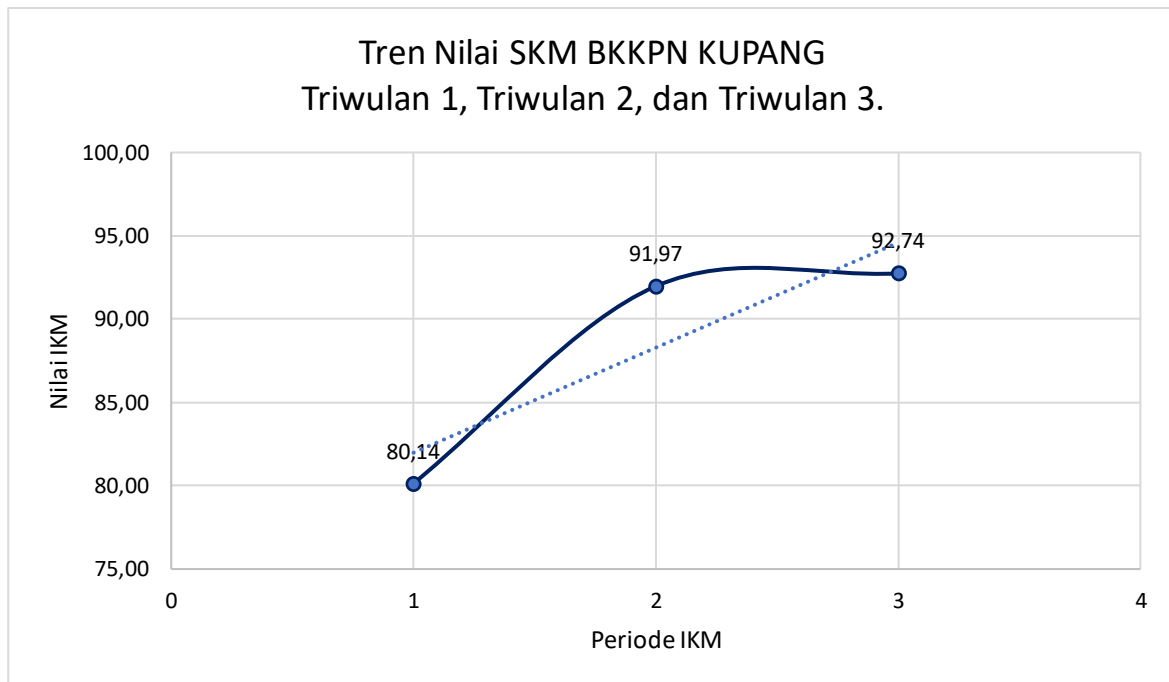
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui diskusi internal Tim Pelayanan bagian Survei Kepuasan Masyarakat pada Oktober 2023. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek 1 hingga 3 bulan. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

| No. | Prioritas Unsur      | Program / Kegiatan                                                     | Waktu |       |        |       | Penanggung Jawab           |
|-----|----------------------|------------------------------------------------------------------------|-------|-------|--------|-------|----------------------------|
|     |                      |                                                                        | TW I  | TW II | TW III | TW IV |                            |
| 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 |
| 3   | Kompetensi pelaksana | Pelatihan peningkatan kompetensi pelaksana pelayanan                   |       |       |        | V     | Tim Pelayanan BKKPN Kupang |
| 4   | Perilaku Pelaksana   | Pelatihan peningkatan perilaku pelaksana pelayanan                     |       |       |        | V     | Tim Pelayanan BKKPN Kupang |
| 5   | Penanganan Pengaduan | Pelatihan peningkatan penanganan pengaduan                             |       |       |        | V     | Tim Pelayanan BKKPN Kupang |

## 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 :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari triwulan 1 hingga triwulan 3 di Tahun 2023 pada Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional Kupang.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Oktober 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional (BKKPN) Kupang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang berubah-ubah, dimulai dengan kategori baik di triwulan 1 dan berkategori sangat baik di triwulan ke 2 dan ke 3 dengan nilai SKM terkini 92,74. Meskipun demikian, nilai SKM BKKPN Kupang menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari waktu ke waktu, Triwulan 1 hingga Triwulan 3 Tahun 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan dari survei kepuasan masyarakat triwulan ke 3 yaitu Kompetensi pelaksana, Perilaku Pelaksana, dan Penanganan Pengaduan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi ialah Sistem, Mekanisme, Prosedur, lalu Persyaratan, dan Produk Spesifikasi Jasa Layanan/Sarana dan Prasarana. Sistem, Mekanisme, Prosedur dengan mendapatkan nilai 94,39.

Kota Kupang, 13 Oktober 2023

**Kepala Balai Kawasan Konservasi Perairan  
Nasional Kupang**



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

NIP. 197508302005021001

## LAMPIRAN

## 1. Kuesioner

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

Data Responden

Waktu Survey

17-Oct-2023 14:56

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

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

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 **keseuaian biaya** pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?  
(In a scale, was the cost based on its regulation)

☐ Sangat sesuai

☐ Sesuai

☐ Kurang sesuai

☐ Tidak sesuai

Kesimpulan

Apakah petugas telah memberikan pelayanan secara prima (**sikap, keterampilan dan penampilan**)

Kritik dan Saran

\*J Harus diisi minimal 3 kata

Submit Form

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

## 2. Hasil Olah Data SKM

Susan KKP

Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional (BKKPN) Kupang

Dashboard

Mapping Data

Laporan

- Data Detail
  - Rekap per UPP per Unsur
  - Rekap SKM per Layanan
  - Rekap SKM per UPP
  - Rekap SKM per Eselon
  - Upload Laporan Money

PAGES

- Download
- Profile
- Logout

Laporan SKM Resume

Home / Laporan / Rekapitulasi per UPP per Layanan

Data IKM

--Pilih Triwulan--

--Pilih Tahun--

Submit

Data Rekap per UPP per Layanan Tw 3/2023

Download Data

10 entries per page

Search...

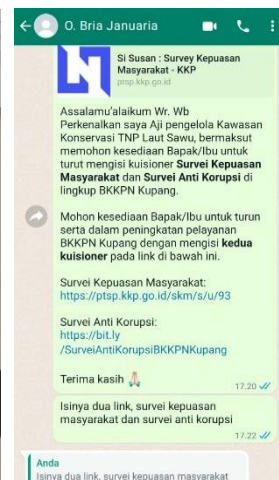
| Kd Es1 | Nama UPP                                                  | Tahun | Tw | Nama Layanan                                             | Jml Responden | U1   | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   | IKM  | SKM   |
|--------|-----------------------------------------------------------|-------|----|----------------------------------------------------------|---------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|
| djprl  | Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional (BKKPN) Kupang | 2023  | 3  | Karcis Masuk Pariwisata Kawasan Konservasi               | 25            | 3.76 | 3.88 | 3.76 | 3.72 | 3.76 | 3.84 | 3.72 | 3.80 | 3.76 | 3.78 | 94.44 |
| djprl  | Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional (BKKPN) Kupang | 2023  | 3  | Tanda Masuk Kawasan Konservasi untuk Kegiatan Pendidikan | 16            | 3.69 | 3.56 | 3.56 | 3.56 | 3.56 | 3.44 | 3.69 | 3.44 | 3.69 | 3.58 | 89.41 |
| djprl  | Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional (BKKPN) Kupang | 2023  | 3  | Tanda Masuk Kawasan Konservasi untuk Kegiatan Penelitian | 8             | 3.88 | 3.88 | 3.75 | 3.88 | 3.88 | 3.63 | 3.50 | 3.88 | 3.63 | 3.76 | 94.10 |

Showing 1 to 3 of 3 entries

2

Dokumen ini telah ditandatangani menggunakan sertifikat elektronik yang dikeluarkan oleh BSrE, BSSN

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



**4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya**

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan  
Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan 2  
Periode 2023**



**Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional Kupang  
Kementerian Kelautan dan Perikanan  
2023**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

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

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

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

informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif. Analisa perlu dibuatkan dan direncanakan untuk langkah tindak lanjut yang akan dilakukan.

Rencana tindak lanjut perbaikan dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling buruk hasilnya. Penentuan perbaikan harus direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi. Agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, laporan tindak lanjut ini disusun sebagai bukti upaya peningkatan ataupun mempertahankan kualitas pelayanan di lingkup BKKPN Kupang.

## **BAB II**

### **DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT**

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh BKKPN Kupang Triwulan 2 Periode April - Juni menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Triwulan 2 Periode April – Juni**

| No | Unsur                                    | IKM   | Mutu Layanan |
|----|------------------------------------------|-------|--------------|
| 1  | Persyaratan                              | 93,05 | A            |
| 2  | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur          | 94,44 | A            |
| 3  | Waktu Penyelesaian                       | 95,83 | A            |
| 4  | Biaya/Tarif                              | 93,06 | A            |
| 5  | Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan | 93,06 | A            |
| 6  | Perilaku Pelaksana                       | 90,28 | A            |
| 7  | Kompetensi Pelaksana                     | 87,50 | B            |
| 8  | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | 88,89 | A            |
| 9  | Sarana dan Prasarana                     | 91,66 | A            |

Berdasarkan data nilai yang didapat, ditemukan unsur yang memerlukan tindak lanjut karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu

disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari unsur tersebut dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

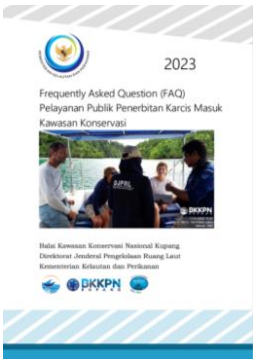
**Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM**

| No | Prioritas Unsur      | Program/<br>Kegiatan                                          | Waktu |      |      |      | Penanggung<br>Jawab        |
|----|----------------------|---------------------------------------------------------------|-------|------|------|------|----------------------------|
|    |                      |                                                               | TW 1  | TW 2 | TW 3 | TW 4 |                            |
| 1  | Kompetensi Pelaksana | Pembuatan FAQ (Frequently Asked Questions) dalam bahasa asing |       |      | V    |      | Tim Pelayanan BKKPN Kupang |

## 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  | Pembuatan FAQ (Frequently Asked Questions) dalam bahasa asing | Sudah<br>(11 Agustus 2023)                     | Dilakukan penyusunan Frequently Asked Question (FAQ) Pelayanan Publik Penerbitan Karcis Masuk Kawasan Konservasi. Pembuatan FAQ ini bertujuan untuk memberikan panduan serta membantu petugas pelayanan publik di lapangan dalam memberikan penjelasan terkait penerbitan karcis masuk kawasan konservasi kepada pengguna layanan. Dokumen yang disusun diharapkan dapat memberikan panduan dan acuan dalam kegiatan pelayanan publik di BKKPN Kupang | <br> | Rendahnya respon pengumpulan bahan FAQ dari wilayah kerja yang memiliki sedikit pemanfaatan |

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, dapat ditarik beberapa kesimpulan bahwa BKKPN Kupang telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 %.

Kupang, 13 Oktober 2023

Kepala BKKPN Kupang



Imam Fauzi, S.S., M.Eng

NIP. 197508302005021001

## LAMPIRAN

### 1. Bukti Pembuatan FAQ (Frequently Asked Questions) dalam bahasa asing



2023

### Frequently Asked Question (FAQ) Pelayanan Publik Penerbitan Karcis Masuk Kawasan Konservasi



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



## KATA PENGANTAR

Segala Puji kami panjatkan kehadiran Allah Yang Maha Kuasa, atas rahmat dan hidayah-Nya yang memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan penyusunan **Frequently Asked Question (FAQ) Pelayanan Publik Penerbitan Karcis Masuk Kawasan Konservasi**. Pembuatan FAQ ini bertujuan untuk memberikan panduan serta membantu petugas pelayanan publik di lapangan dalam memberikan penjelasan terkait penerbitan karcis masuk kawasan konservasi kepada pengguna layanan.

Dokumen ini diharapkan dapat memberikan panduan dan acuan dalam kegiatan pelayanan publik Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional Kupang. Kami menyadari dokumen ini memiliki banyak kekurangan dan kelemahan. Untuk itu kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah turut membantu menyelesaikan penyusunan dokumen ini. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi peningkatan kualitas pelayanan publik lingkup Balai KKPN Kupang.

Kupang, 11 Agustus 2023

**Kepala BKKPN Kupang**

**Imam Fauzi**

**1. Siapa anda?**

Kami adalah pengelola kawasan konservasi nasional dari Kementerian Kelautan dan Perikanan, Balai KKPN Kupang. Kami memiliki tugas mengelola kawasan konservasi perairan di wilayah timur Indonesia berdasarkan PermenKP 65 tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Ruang Laut.

**Who are you?**

We are National Marine Protected Area Officers from the Ministry of Marine Affairs and Fisheries, Authority for National MPA of Kupang. We have the state duty to manage the National Marine Protected Area in eastern Indonesia based on Ministerial Regulation Number 65 of 2020 concerning the Organization and Work Procedure of the Technical Implementation Unit for Marine Spatial Management.

**2. Apa itu Kawasan Konservasi?**

Kawasan konservasi adalah wilayah perairan yang ditetapkan pemerintah dengan tujuan perlindungan sumber daya pesisir dan laut dengan sistem zonasi. Sistem zonasi yang ada yaitu zona inti, zona pemanfaatan terbatas, dan zona lain sesuai peruntukan kawasan. Zona inti ditujukan untuk perlindungan mutlak terhadap target konservasi, zona pemanfaatan terbatas ditujukan untuk kegiatan perikanan dan pariwisata secara berkelanjutan, dan zona lain sesuai peruntukan kawasan ditujukan untuk mengakomodir kegiatan selain pariwisata dan perikanan.

**What is Marine Protected Area?**

Conservation areas are water areas determined by the government to protect coastal and marine resources with a zoning system. The existing zoning system is the core zone, limited-use zone, and other zones according to area designation. The core zone is intended for absolute protection of conservation targets, the limited use zone is intended for sustainable fishing and tourism activities, and other zones according to area designation are intended to accommodate activities other than tourism and fisheries.

**3. Apa itu Karcis Masuk Kawasan Konservasi?**

Berdasarkan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 47 Tahun 2016 tentang Pemanfaatan Kawasan Konservasi Perairan, Karcis masuk kawasan

konservasi adalah izin kegiatan pemanfaatan kawasan konservasi perairan untuk kegiatan pariwisata alam perairan.

**What is an entry permit?**

Based on the Regulation of the Minister of Marine Affairs and Fisheries Number 47 of 2016 concerning the Utilization of Marine Protected Areas, the entry permit for a conservation area is the access for the utilization of national marine protected areas especially for marine tourism activities.

**4. Kegiatan apa saja yang memerlukan karcis masuk?**

Kegiatan yang memerlukan karcis masuk adalah kegiatan pariwisata alam perairan, kegiatan penelitian, dan kegiatan pendidikan.

**What type of activities require an entry permit?**

Activities that require an entrance ticket are marine tourism activities, research activities, and educational activities.

**5. Mengapa saya perlu mengajukan karcis masuk kawasan konservasi?**

Berdasarkan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 47 Tahun 2016 Setiap orang yang melakukan pemanfaatan kawasan konservasi perairan **wajib** memiliki izin kegiatan pemanfaatan kawasan konservasi perairan.

Kawasan konservasi dibentuk untuk perlindungan dan pelestarian sumber daya kelautan, kegiatan pemanfaatan di kawasan konservasi boleh dilakukan dengan syarat tidak mengganggu kelangsungan sumberdaya serta mengikuti aturan yang berlaku.

**Why do I need to apply entry permit?**

Based on the Regulation of the Minister of Marine Affairs and Fisheries Number 47 of 2016, every person who will use National Marine Protected Area areas is required to have a permit to use the National Marine Protected Area.

The National Marine Protected Area was established for the protection and preservation of marine resources. Utilization activities in The National Marine Protected Area must be done without a negative impact on marine sustainability.

**6. Berapa besaran tarif yang harus dibayarkan?**

Berdasarkan Peraturan Pemerintah nomor 85 Tahun 2021 tentang jenis dan tarif atas PNBP yang berlaku pada Kementerian Kelautan dan Perikanan.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 85 Tahun 2021 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Kelautan dan Perikanan.

**Kategori A:**

Wisatawan mancanegara : Rp 200.000 per hari dan Rp 1.000.000 per tahun.

Wisatawan domestik : Rp 20.000 per hari dan Rp 100.000 per hari.

**Kategori B:**

Wisatawan mancanegara : Rp 100.000 per hari dan Rp 500.000 per tahun.

Wisatawan domestik : Rp 10.000 per hari dan Rp 10.000 per hari.

Berdasarkan kepdirjan PRL No 7 tahun 2017 tentang Kategori Kawasan Konservasi Perairan Nasional.

**Kategori A:**

1. Kawasan Konservasi Nasional Kepulauan Padaido dan laut sekitarnya
2. Kawasan Konservasi Nasional Kepulauan Waigeo sebelah barat dan laut sekitarnya
3. Kawasan Konservasi Nasional Pulau Gili Ayer, Gili Meno dan Gili Trawangan
4. Kawasan Konservasi Nasional Laut Banda

**Kategori B:**

1. Kawasan Konservasi Nasional Laut Sawu dan sekitarnya
2. Kawasan Konservasi Nasional Kepulauan Kapoposang dan laut sekitarnya
3. Kawasan Konservasi Nasional Kepulauan Raja Ampat dan Laut sekitarnya

4. Kawasan Konservasi Nasional Kepulauan Aru bagian tenggara dan laut sekitarnya

**How much the entrance fee should be paid?**

Based on Government Regulation number 85 in 2021 concerning the types and rates of Non-Tax State Revenue (PNBP) that apply to the Ministry of Marine Affairs and Fisheries.

**Category A:**

Foreign tourists: IDR 200,000 per day and IDR 1,000,000 per year.

Domestic tourists: IDR 20,000 per day and IDR 100,000 per day.

**Category B:**

Foreign tourists: IDR 100,000 per day and IDR 500,000 per year.

Domestic tourists: IDR 10,000 per day and IDR 10,000 per day.

Based on the Decree of the Director General of Marine Spatial Management No. 7 of 2017 concerning the Category of National Marine Protected Areas.

**Category A:**

1. Kawasan Konservasi Nasional Kepulauan Padaido dan laut sekitarnya
2. Kawasan Konservasi Nasional Kepulauan Waigeo sebelah barat dan laut sekitarnya
3. Kawasan Konservasi Nasional Pulau Gili Ayer, Gili Meno dan Gili Trawangan
4. Kawasan Konservasi Nasional Laut Banda

**Category B:**

1. Kawasan Konservasi Nasional Laut Sawu dan sekitarnya
2. Kawasan Konservasi Nasional Kepulauan Kapoposang dan laut sekitarnya
3. Kawasan Konservasi Nasional Kepulauan Raja Ampat dan Laut sekitarnya

Kawasan Konservasi Nasional Kepulauan Aru bagian tenggara dan laut sekitarnya

**7. Kapan saya harus mengajukan karcis masuk kawasan konservasi?**

Karcis masuk kawasan konservasi harus diajukan sebelum melakukan aktivitas di dalam kawasan konservasi.

**When should I apply for a conservation area entry ticket?**

The Tickets to enter the National Marine Protected Area must be submitted before carrying out activities in the conservation area.

**8. Kemana uang karcis masuk ini disalurkan?**

Pembayaran uang karcis masuk langsung kepada kas negara yang dikelola oleh Kementerian Keuangan Republik Indonesia sebagai penerimaan negara bukan pajak (PNBP). PNBP akan kembali disalurkan dalam bentuk kegiatan pengelolaan kawasan konservasi.

**Where did the payment go?**

The entrance fee is transferred directly to the state treasury managed by the Ministry of Finance of the Republic of Indonesia as non-tax state revenue (PNBP). The non-tax state revenue will be partially utilized for the NMPA's management.

**9. Bagaimana cara mengajukan karcis masuk kawasan konservasi untuk pariwisata alam perairan?**

Karcis masuk dapat diperoleh melalui [seapark.kkp.go.id](http://seapark.kkp.go.id). Pertama, anda perlu mendaftar dengan memasukkan nama sesuai tanda pengenal, alamat email, dan nomor seluler. Pengelola [seapark.kkp.go.id](http://seapark.kkp.go.id) kemudian akan mengirimkan email aktivasi untuk aktivasi akun anda. Setelah aktivasi akun maka anda dapat mengajukan karcis masuk dengan memilih lokasi Kawasan Konservasi, memilih batasan tanggal kegiatan, mengisi nama wisatawan, memilih warga negara dan asal negara, foto Identitas diri (KTP, Paspor, SIM, Kartu Pelajar/Mahasiswa,

lisensi menyelam, atau kartu identitas lain dengan foto pemohon), kegiatan yang dilaksanakan, dan daftar sarana yang dibawa.

Rincian detail ada di Kepdirjen PRL nomor 34 Tahun 2022 tentang petunjuk teknis penerbitan izin kegiatan penelitian, pendidikan dan pariwisata alam perairan di KKN.

#### **How do I apply to get the NMPA entry ticket?**

Entrance tickets can be obtained via [seapark.kkp.go.id](http://seapark.kkp.go.id). First, you need to register by entering your name according to your ID, email address, and mobile number. The officer of [seapark.kkp.go.id](http://seapark.kkp.go.id) will send an activation email to activate your account. After account activation, you can apply for an entry ticket by selecting NMPA's location, selecting activity date limits, filling in the visitor's name, selecting citizenship and origin country, a photo of your identity card (KTP, passport, driver's license, student card, diving license, or another photograph identity card), marine activities, and marine tourism equipment.

The details are in Kepdirjen PRL number 34 of 2022 concerning technical instructions for issuing permits for research activities, education, and natural aquatic tourism in NMPA

#### **10. Bagaimana pembayaran dilakukan?**

Setelah melakukan pengajuan, pemohon izin akan mendapatkan billing di [seapark.kkp.go.id](http://seapark.kkp.go.id) berisi kode pembayaran. Pembayaran dapat dilakukan melalui transfer bank ke rekening penerimaan negara melalui ATM, mobile banking, Teller Bank atau Kantor Pos dengan memasukkan kode billing yang diperoleh.

Buku saku "**Petunjuk Pembayaran Penerimaan Negara Melalui Kanal Elektronik**" terlampir untuk panduan pembayaran PNBP secara elektronik pada bank yang berbeda-beda.

#### **How are payments processed?**

After submitting the application, the applicant will receive a billing at [seapark.kkp.go.id](http://seapark.kkp.go.id) containing a payment code. Payments can be processed via bank transfer to a non-tax state revenue account via an ATM, mobile banking, bank teller, or post office by entering the billing code obtained.

The manual "**Instructions for Payment of State Revenue via Electronic Channels**" is attached for guidance on paying PNBP electronically at various banks.

11. **Saya sudah membayar karcis masuk di Kawasan Konservasi lain, apakah saya harus membayar karcis masuk lagi?**

karcis masuk harus dibayarkan karena digunakan untuk satu kali aktivitas pemanfaatan (pendidikan, penelitian, dan pariwisata) sesuai batasan kegiatan yang diajukan. Batasan tersebut mengacu pada tanggal kegiatan dan lokasi pemanfaatan kawasan konservasi.

**I have already paid for an entry ticket at another NMPA, do I have to pay for entry ticket again?**

The entrance ticket must be paid because it is used for a one-time permit (education, research, and tourism) according to the proposed activity limit. The limit refers to the activity date and location of utilization of the conservation area

12. **Saya sudah membayar retribusi pada Instansi lain (Dinas Pariwisata, Pemerintah Kampung, BLUD, dll), apakah saya harus membayar karcis masuk lagi?**

Karcis masuk harus dibayarkan karena ditujukan untuk pariwisata alam perairan, sedangkan retribusi lain dikenakan karena aktifitas wisata berada di daratan.

**I have already paid the levy at another agency (Tourism Service, Local Government, BLUD, etc.), do I have to pay another entrance ticket?**

An entrance ticket must be paid because it is intended for marine tourist activity, while other fees are imposed because tourism activities are on the land.