

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN 4 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 4 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.

Kupang, 11 Januari 2024

Kepala BKKPN Kupang,



**Ditandatangani
Secara Elektronik**

Imam Fauzi

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	iii
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	3
BAB II	4
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	7
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	9
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	10
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	12
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 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;
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.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 disebarakan 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 Oktober hingga Desember, 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	Oktober 2023	8
2.	Pengumpulan Data	Oktober-Desember 2023	90
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Januari 2024	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Januari 2024	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 (Oktober - Desember). Jika mengacu dari perkiraan jumlah penerima layanan pada periode Oktober - Desember Tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional Kupang dalam kurun waktu periode tersebut adalah sebanyak 5553 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 41 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

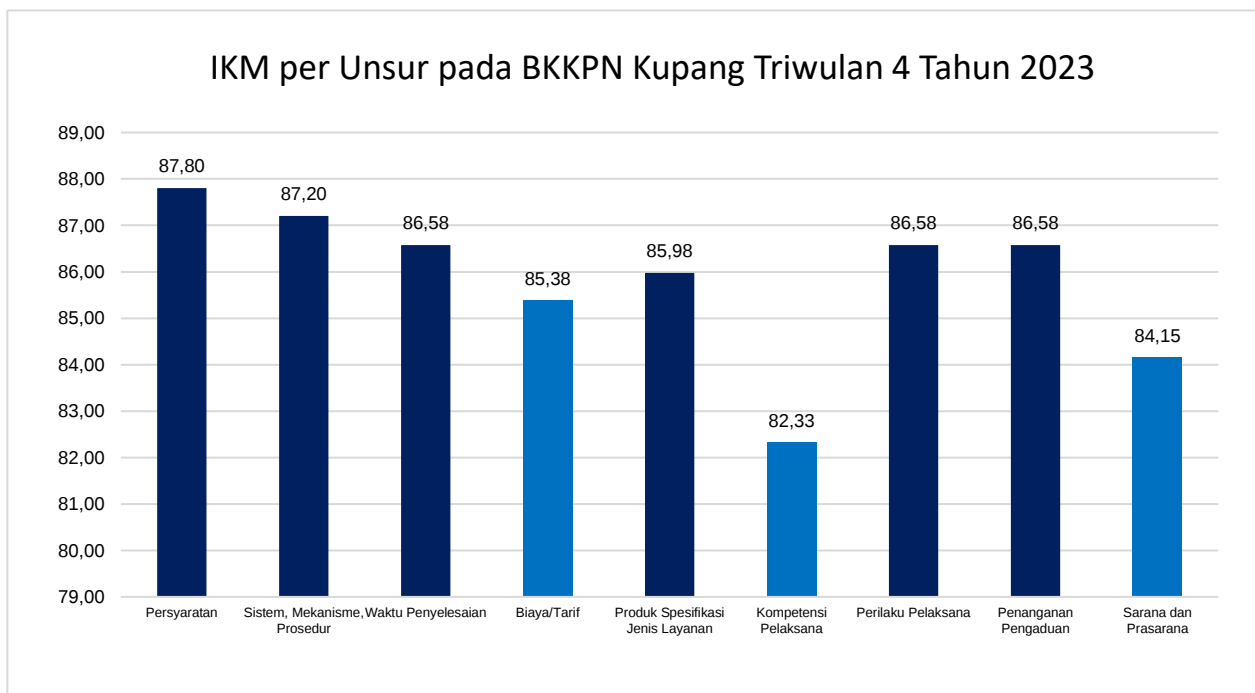
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE (%)
1	JENIS KELAMIN	LAKI	27	65,85
		PEREMPUAN	14	34,14
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	1	2,43
		SLTP	-	-
		SLTA	9	21,95
		DIII	5	12,19
		SI	16	39,02
		S2	10	24,39
3	PEKERJAAN	PNS	10	24,39
		WIRAUUSAHA	3	7,31
		SWASTA	22	53,65
		PELAKU USAHA	1	2,43
		PELAJAR	5	12,19
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN PARIWISATA	30	73,17
		LAYANAN PENDIDIKA	4	9,76
		LAINNYA PENELITIAN	7	17,07

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	87,80	87,20	86,59	85,37	85,98	82,32	86,59	86,59	84,15
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	85,84 (B atau Baik)								



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 Biaya tarif, Kompetensi Pelaksana, dan Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah dengan nilai masing-masing 85.38, 82.33, dan 84.15. Mengacu pada hal tersebut, akan dilakukan tindak lanjut untuk peningkatan kualitas pelayanan. Seluruh unsur memiliki kategori nilai yang sama, yakni B atau Baik.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Persyaratan, Sistem, Mekanisme, Prosedur, dan Waktu Penyelesaian. Unsur persyaratan mendapatkan nilai tertinggi dengan nilai 87,80.

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 :

- “Klau bisa tarif masuk lebih murah”.
- “Infrastruktur Perlu Ditingkatkan”.
- “Mungkin pelayanan online dapat ditingkatkan dengan aplikasi seapark pada smartphone”.

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

- Secara keseluruhan, BKKPN Kupang mendapatkan nilai IKM dengan kategori baik di semua aspek unsur pelayanan pada Triwulan 4.
- 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 dapat kembali menjadi sangat baik seperti Triwulan 2 dan Triwulan 3 tahun 2023.

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.

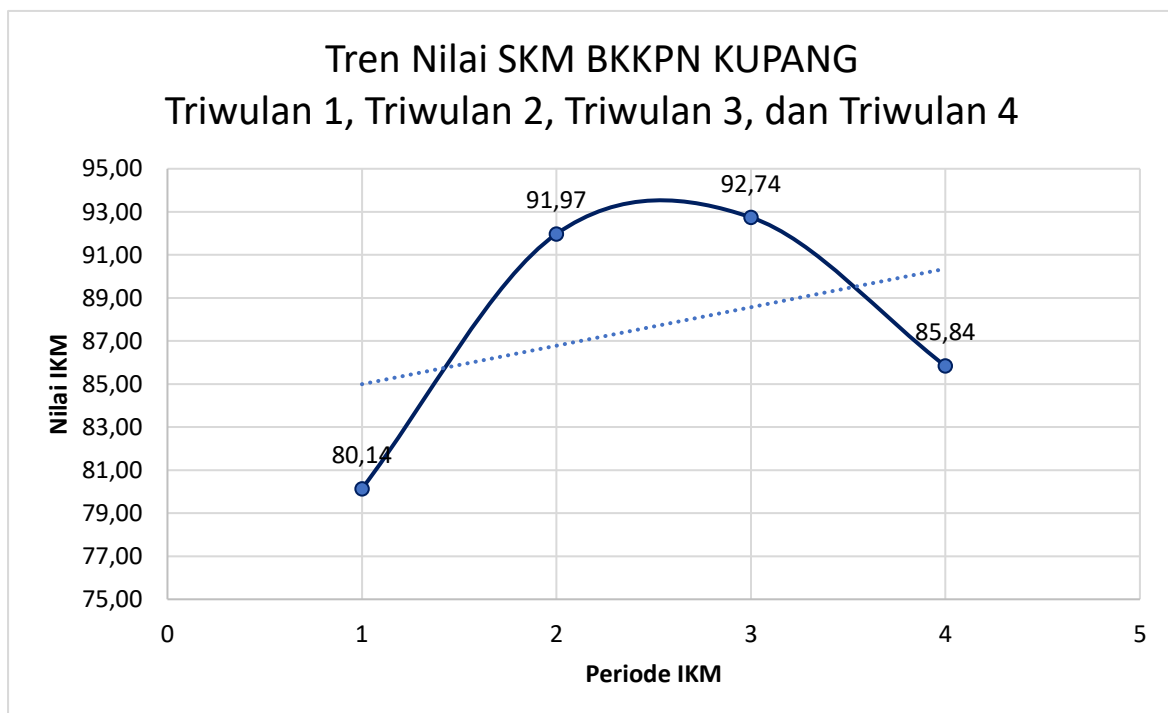
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui diskusi internal Tim Pelayanan bagian Survei Kepuasan Masyarakat pada Januari 2024. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek 1 hingga 3 bulan. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program Kegiatan /	Waktu					Penanggung Jawab
			2023				2024	
			TW I	TW II	TW III	TW IV	TW I	
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
6	Biaya tarif	Rapat koordinasi untuk tindak lanjut keluhan biaya tarif yang diterapkan					V	Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
7	Kompetensi Pelaksana	Rapat koordinasi terkait upaya peningkatan kompetensi pelaksana					V	Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

8	Sarana dan Prasarana	Rapat koordinasi dengan bagian tata usaha terkait langkah peningkatan sarana dan prasarana					V	Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
---	----------------------	--	--	--	--	--	---	---

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang telah diberikan sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional Kupang dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari triwulan 1 hingga triwulan 4 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 Desember 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, hingga menurun di triwulan ke 4 dengan nilai SKM terkini 85,84. Dengan berubahnya nilai SKM setiap triwulan, BKKPN Kupang akan terus berupaya meningkatkan dan menjaga kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dari waktu ke waktu, Triwulan 1 hingga Triwulan 4 Tahun 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan dari survei kepuasan masyarakat triwulan ke 4 yaitu Biaya tarif, Kompetensi Pelaksana, dan Sarana dan Prasarana.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi ialah Persyaratan, Sistem, Mekanisme, Prosedur, dan Waktu Penyelesaian dengan mendapatkan nilai masing-masing 87.80, 87.20, dan 86.59.

Kupang, 11 Januari 2024
Kepala BKKPN Kupang,



**Ditandatangani
Secara Elektronik**

Imam Fauzi

LAMPIRAN

1. Kuesioner

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

09-Jan-2024 09:46

Nama

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

Pertanyaan

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

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

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

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

(In a scale, was the service requirements easy)

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

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

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

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

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

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

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

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang **kesesuaian produk** pelayanan antara yang ada pada aplikasi 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 **kuualitas isi/konten** dari aplikasi sistem layanan?
(in a scale: how was our service facilities)

☐ Sangat baik
☐ Baik
☐ Kurang baik
☐ Tidak baik

9. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **layanan konsultasi dan pengaduan** yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadu/tindak lanjut)?
(in a scale: how was the online and offline complaint facilities)

☐ Sangat baik
☐ Baik
☐ Kurang baik
☐ Tidak baik

Kesimpulan

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

Kritik dan Saran

***Jl Harus diisi minimal 3 kata**

Submit Form

*jika anda telah mengisi seluruh pertanyaan **sebelum submit**

2. Hasil Olah Data SKM

Susan KKP : Survei Kepuasan

https://ptsp.kkp.go.id/skm/p/laporan_rekap_uapp_unsur_v/2023/4

Situs Jual Beli Online... Synonyms and Ant... Beranda / Twitter Google Google Terjemahan youtube Google Maps (79) Pinterest Other favorites

Susan KKP

Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional (BKPPN) Kupang

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

Dato IKM --Pilih Triwulan-- --Pilih Tahun-- **Submit**

Data Rekap per UPP per Layanan Tw 4/2023

Download Data

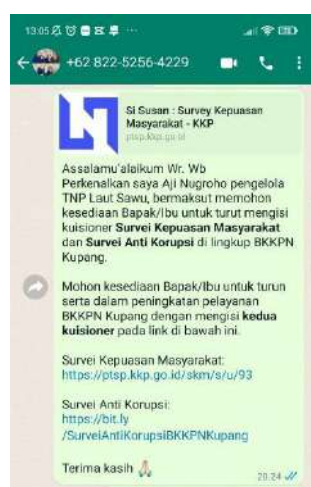
10 entries per page Search...

Kd	Es1	Nama UPP	Tahun	Tw	Nama Layanan	Jml Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	SKM
djpr		Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional (BKPPN) Kupang	2023	4	Karos Masuk Pariwisata Kawasan Konservasi	30	3.47	3.53	3.43	3.40	3.37	3.27	3.43	3.43	3.33	3.41	85.19
djpr		Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional (BKPPN) Kupang	2023	4	Tanda Masuk Kawasan Konservasi untuk Kegiatan Pendidikan	4	3.50	3.25	3.50	3.50	3.50	3.50	3.50	3.50	3.50	3.47	86.61
djpr		Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional (BKPPN) Kupang	2023	4	Tanda Masuk Kawasan Konservasi untuk Kegiatan Penelitian	7	3.71	3.43	3.57	3.43	3.71	3.29	3.57	3.57	3.43	3.52	88.10

Showing 1 to 3 of 3 entries

Download Data

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



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan 3
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 3 Periode Juli - September menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Triwulan 3, Periode Juli – September 2023

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	93,88	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	94,39	A
3	Waktu Penyelesaian	92,35	A
4	Biaya/Tarif	92,35	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	92,86	A
6	Perilaku Pelaksana	91,84	A
7	Kompetensi Pelaksana	91,84	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	92,35	A
9	Sarana dan Prasarana	92,86	A

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

unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari unsur tersebut dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

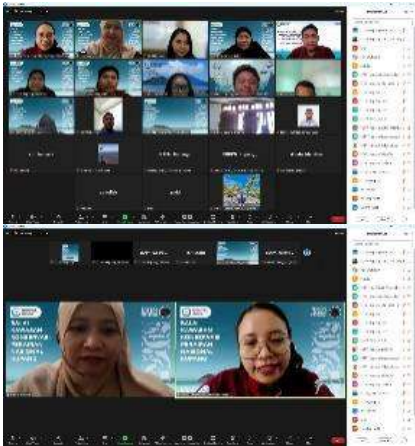
No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Kompetensi Pelaksana	Pembuatan FAQ (Frequently Asked Questions) dalam bahasa asing			V		Tim Pelayanan BKKPN Kupang
2	Kompetensi pelaksana	Pelatihan peningkatan kompetensi pelaksana pelayanan				V	Tim Pelayanan BKKPN Kupang
3	Perilaku Pelaksana	Pelatihan peningkatan perilaku pelaksana pelayanan				V	Tim Pelayanan BKKPN Kupang
4	Penanganan Pengaduan	Pelatihan peningkatan penanganan pengaduan				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 (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		Rendahnya respon pengumpulan bahan FAQ dari wilayah kerja yang memiliki sedikit pemanfaatan

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
2	Pelatihan peningkatan kompetensi pelaksana pelayanan	Sudah (9 November 2023) Sudah (4 – 8 Desember 2023)	Dilakukan Kegiatan Sharing dan Discussion Session: Budaya Pelayanan Prima untuk Pelatihan Peningkatan Kompetensi, Perilaku Pelaksana, dan Penanganan Pengaduan secara daring melalui zoom pada internal pelayanan BKKPN Kupang. Diadakan “Bimbingan Teknis dan Sertifikasi Pelayanan Prima” bagi para pegawai Lingkup BKKPN Kupang guna meningkatkan kompetensi SDM dibidang pelayanan publik unsur kompetensi	 	Pelaksanaan dilakukan bersamaan dengan jadwal pengelolaan di kawasan konservasi sehingga tidak semua peserta sebagai penyelenggara pelayanan bisa hadir Tantangan yang dihadapi adalah beragamnya masalah pelayanan dari berbagai wilayah kerja membuat bimbingan teknis berjalan dengan pembahasan yang lebih komprehensif dalam meningkatkan kompetensi SDM.

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
3	Pelatihan peningkatan perilaku pelaksana pelayanan	Sudah (9 November 2023) Sudah (4 – 8 Desember 2023)	Dilakukan Kegiatan Sharing dan Discussion Session: Budaya Pelayanan Prima untuk Pelatihan Peningkatan Kompetensi, Perilaku Pelaksana, dan Penanganan Pengaduan secara daring melalui zoom pada internal pelayanan BKKPN Kupang. Diadakan “Bimbingan Teknis dan Sertifikasi Pelayanan Prima” bagi para pegawai Lingkup BKKPN Kupang guna meningkatkan kompetensi SDM dibidang pelayanan publik usur perilaku	   	Pelaksanaan dilakukan bersamaan dengan jadwal pengelolaan di kawasan konservasi sehingga tidak semua peserta sebagai penyelenggara pelayanan bisa hadir. Tantangan yang dihadapi adalah beragamnya masalah pelayanan dari berbagai wilayah kerja membuat bimbingan teknis berjalan dengan pembahasan yang lebih komprehensif dalam meningkatkan kompetensi SDM.

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
4	Pelatihan peningkatan penanganan pengaduan	Sudah (9 November 2023) Sudah (4 – 8 Desember 2023)	Dilakukan Kegiatan Sharing dan Discussion Session: Budaya Pelayanan Prima untuk Pelatihan Peningkatan Kompetensi, Perilaku Pelaksana, dan Penanganan Pengaduan secara daring melalui zoom pada internal pelayanan BKKPN Kupang. Diadakan “Bimbingan Teknis dan Sertifikasi Pelayanan Prima” bagi para pegawai Lingkup BKKPN Kupang guna meningkatkan kompetensi SDM dibidang pelayanan publik usur penanganan pengaduan	 	Pelaksanaan dilakukan bersamaan dengan jadwal pengelolaan di kawasan konservasi sehingga tidak semua peserta sebagai penyelenggara pelayanan bisa hadir Tantangan yang dihadapi adalah beragamnya masalah pengaduan dari berbagai wilayah kerja membuat bimbingan teknis berjalan dengan pembahasan yang lebih komprehensif dalam meningkatkan kompetensi SDM.

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan

BAB IV

KESIMPULAN

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

Kupang, 11 Januari 2024
Kepala BKKPN Kupang



**Ditandatangani
Secara Elektronik**

Imam Fauzi

LAMPIRAN

1. Bukti tindak lanjut untuk ketiga unsur; Kompetensi, Perilaku Pelaksana, dan Penanganan Pengaduan

LAPORAN KEGIATAN PELATIHAN PENINGKATAN KOMPETENSI, PERILAKU PELAKSANA, DAN PENANGANAN PENGADUAN UNTUK PELAKSANA PELAYANAN DI LINGKUP BKKPN KUPANG

Hari/Tanggal : Kamis, 09 November 2023

Topik : Sharing dan Discussion Session: Budaya Pelayanan Prima

Tempat : Daring melalui zoom meeting

Deskripsi:

Kegiatan ini merupakan tindak lanjut dari hasil pelaksanaan survei kepuasan masyarakat (SKM) yang dilaksanakan pada periode pelayanan triwulan ke-3. Hasil survei menunjukkan tiga aspek terendah dalam 9 aspek pelayanan yang dinilai. Tiga aspek tersebut ialah Kompetensi pelaksana, Perilaku Pelaksana, dan Penanganan Pengaduan. BKKPN Kupang masuk dalam nilai yang cukup baik yaitu 93 namun masih terdapat 3 unsur dengan nilai paling rendah yang perlu ditindaklanjuti yaitu: Kompetensi Pelaksana (91,8), perilaku pelaksana (91,8), dan penanganan pengaduan (92,0) untuk itu perlu diadakan sharing session dan bimtek untuk menindaklanjuti unsur tersebut. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada aspek yang memiliki nilai terendah, kegiatan sharing dan discussion dengan tema budaya pelayanan prima ini dilaksanakan guna meningkatkan tiga aspek pelayanan terendah. Kegiatan ini memiliki ruang lingkup di internal BKKPN Kupang di seluruh wilker yang dikelola.

Hasil Kegiatan:

Kegiatan meliputi penjabaran materi Bimbingan Teknis Pengembangan Budaya Pelayanan Prima oleh Thri Henni Radiman, PELP Ahli Muda. Materi yang dipaparkan adalah hasil pelatihan dan pematerian oleh The bridge Academy yang dilaksanakan pada 5-6 Oktober 2023. Materi pengembangan budaya pelayanan prima yang disampaikan meliputi:

- Service mindset = bagaimana kita sebagai pelayanan publik dapat memberikan sesuatu yang terbaik tentang layanan kita sehingga memberikan kesan yg positif kepada customer.

- Evolution of service
- Elements in communication
- Communication style
- Emotional Intelligence
- Handling Customer Complaint
- Type of Customer complaint

Materi juga meliputi berbagai penjabaran seperti:

Elemen komunikasi terdiri dari 3 yaitu: Verbal (7%), Vocal (38%), dan non verbal (55%). Gaya komunikasi yang baik itu komunikasi positif yaitu terdiri atas komunikasi proaktif dan asertif. Untuk pelayanan publik juga harus diperhatikan penampilan kantor, ruang pelayanan, petugas pelayanan yang tentunya akan memberikan kesan/pengalaman oleh customer atas pelayanan yang ia terima.

Dalam sesi sharing juga dibuka forum diskusi. Diskusi dan saran yang disampaikan meliputi berbagai hal seperti:

- Agar untuk petugas pelayanan diberikan bimbingan atau buku panduan terkait kata-kata atau istilah dalam pelayanan public dalam bahasa asing.
- Dibuatkan pamphlet/flyer Kawasan Konservasi dalam bahasa asing
- Tampilan karcis masuk Kawasan konservasi yang sederhana disarankan untuk karcisnya mungkin bisa ditambahkan background tentang kawasan konservasi
- Seapark berbasis android/ios.

Pematerian dan diskusi ini mencakup ketiga aspek pelayanan yang ingin ditingkatkan dan ditindak-lanjuti, yakni Kompetensi Pelaksana, perilaku pelaksana, dan penanganan pengaduan.

Sekian dan terima kasih.

**Tanda kehadiran peserta, materi sharing bimbingan teknis, dan dokumentasi kegiatan terlampir di halaman berikutnya.*

Tanda Kehadiran Peserta :

Absensi Sharing & Discussion: Budaya Pelayanan Prima

Form: Absensi Sharing & Discussion Session: Budaya Pelayanan Prima

Nama	Instansi	Jabatan	Phone	Email	Signature
Ade Irmalia, Herifa	BKKPN Kupang	PELP Ahli Pertama	085232267589	adeharifa17@gmail.com	
Thri Heni Utami, Radiman	BKKPN Kupang	Ketua Tim Kerja Pelayanan Pemanfaatan Ruang Laut	082112780880	henry.radiman@gmail.com	
Imam, Fauzi	BKKPN Kupang	Kepala	081317898464	imfauzi3008@gmail.com	
catur, Iswayudi	BKKPN Kupang	PELP pertama	085280140715	caturisw33@gmail.com	
Gita, Lestari	BKKPN Kupang	PELP ahli Pertama	081381858151	gitaalestari@gmail.com	
Yulianti Elisabet, Demena	BKKPN Kupang	PELP Ahli pertama	085206074871	yulianti1damena16@gmail.com	
Intan Puji, Nastiti	BKKPN Kupang	PELP Pertama	082199368845	intanpnastiti@gmail.com	
Sahdan, La Aci	BKKPN Kupang Satker Banda	Tenaga Kontrak	081240704334	laacisahdan@gmail.com	
Ariefianto Tri, Mahadi	BKKPN Kupang	PELP Pertama	081292383399	atmahadi2@gmail.com	
Rosmellani Angalin, Lusi	BKKPN Kupang	Administrasi Pelayanan	081283632599	rosmellani1usi@gmail.com	
Azhar, Muttaqin	BKKPN Kupang	PELP Pertama	081314639081	azharmuttaqin21@gmail.com	
christian, tamaela	bkkpn kupang SAP Aru	tenaga teknis	082397702022	chrtamaela349@gmail.com	
Muh. Adinda Zhadeka, Al Gozali	Satker SAP Kepulauan Aru Bagian Tenggara	Tenaga Teknis	082331355455	zhadekaaigozali@gmail.com	
Ikrima, Avicenna	BKKPN Kupang	PELP Pertama	085231450281	ikrimavicenna@gmail.com	

Nama	Instansi	Jabatan	Phone	Email	Signature
widya gita, rahmadina	Bkkpn Kupang Satker Raja Ampal	Tenaga Administrasi Pelayanan	082139283226	gltataa@gmail.com	
Muhammad Alwan, Muchlis Reza	BKKPN Kupang	Pelp ahli pertama	082264701675	m.muchlisreza@gmail.com	
Rizky Aulia, Dewi	BKKPN Kupang	PELP Pertama	081238094291	rizkyauliadewi@gmail.com	
Jamaludin, Jamaludin	BKKPN Kupang Satker Biak	PELP Pertama	081224302521	kotaksuratjamaludin@gmail.com	
Indri, Widhiastuti	Balai KKN Kupang	AFJK Ahli Muda	081248917275	indriwidhiastuti.kkp@gmail.com	

Contoh Materi Sharing Bimbingan Teknis :

09112023 SHARING AND DISCUSSION SESSION Budaya Pelayanan Prima - PowerPoint

IDENTIFYING CUSTOMER

The Chronic Complainer Customer

- Tidak pernah puas
- Selalu ada yang salah
- Sangat senang MENGELUH.

Namun, seorang customer service harus tetap ingat bahwa bagaimanapun pelanggan ini adalah pelanggan kita yang tidak boleh kita abaikan.

Response:

- Customer Service harus sangat sabar dan mendengarkan dengan hormat
- Tidak diperkenankan untuk menunjukan rasa frustrasi dalam menghadapi pelanggan tipe ini
- Harus bersimpati, meminta maaf dengan tulus, dan berupaya dengan jujur untuk memperbaiki masalah yang ada

Berbeda dengan the rip-off customer, sebagian besar tipe pelanggan ini adalah pelanggan yang sangat loyal dan akan menerima serta menghargai upaya kita untuk memperbaiki masalah. Mereka sebenarnya menginginkan permintaan maaf dan dapat menghargainya saat kita mendengarkan mereka dengan tulus.

6 HANDLING CUSTOMER COMPLAINT

CUSTOMER COMPLAINT

Apa itu Customer Complaint?

Pertanyaan atau ungkapan rasa pelanggan yang sering berkonotasi negatif terhadap suatu layanan baik secara lisan maupun tertulis

PELUANG !

"Seluruh merupakan masalah: penting untuk membantu dalam meningkatkan kepuasan pelanggan" - Timothy R.V. Foster

- Memperbaiki masalah yang tidak diketahui perusahaan
- Membangun ide dan inovasi baru dalam melayani pelanggan

ALASAN CUSTOMER COMPLAINT

- Kurangnya Informasi
- Prosedur
- Waktu dan Biaya
- Perilaku
- Manajemen
- Kompetensi/Keahlian
- Perilaku/Persepsi

Info@thebridge.id 021 3950 1590

09112023_SHARING AND DISCUSSION SESSION Budaya Pelayanan Prima - PowerPoint

File Home Insert Design Transitions Animations Slide Show Review View Nitro Pro 10 ACROBAT Tell me what you want to do... Sign in Share

Cut Copy Paste Format Painter New Slide Section Layout Reset Slides Font Paragraph Drawing Editing

19 20 21 22 23 24

2 EVOLUTION OF SERVICE

CUSTOMER CHARACTER IN THE DIGITAL ERA

SMARTER	MORE DEMANDING	STRONGER	MORE VARIETY	MORE CONNECTED
Internet dan komunitas online telah mempermudah untuk mendapatkan informasi.	Lebih banyak pelanggan menjadi individualis, mereka percaya bahwa mereka unik.	Daya tawar pelanggan semakin kuat.	Pelanggan menginginkan produk dan layanan tertentu berdasarkan kriteria pribadi mereka.	Pelanggan menjadi lebih terhubung satu sama lain.

info@thebridge.id 021 3950 1590

09112023_SHARING AND DISCUSSION SESSION Budaya Pelayanan Prima - PowerPoint

File Home Insert Design Transitions Animations Slide Show Review View Nitro Pro 10 ACROBAT Tell me what you want to do... Sign in Share

Cut Copy Paste Format Painter New Slide Section Layout Reset Slides Font Paragraph Drawing Editing

8 9 10 11 12 13

DIMENSI KUALITAS LAYANAN

EMPATHY

Kemauan untuk peduli, memberikan perhatian yang tulus dan bersifat personal kepada pelanggan.

Tips! Pahami segala kebutuhan dan keinginan pelanggan.

"Bagaimana penerapan Empathy di institusi Anda?"

info@thebridge.id 021 3950 1590

Dokumentasi Pelaksanaan Kegiatan :

THE BRIDGE ACADEMY
TECHNIQUE & COLLABORATION

Bimbingan Teknis Pengembangan Budaya Pelayanan Prima

Jakarta, 8-8 Oktober 2023

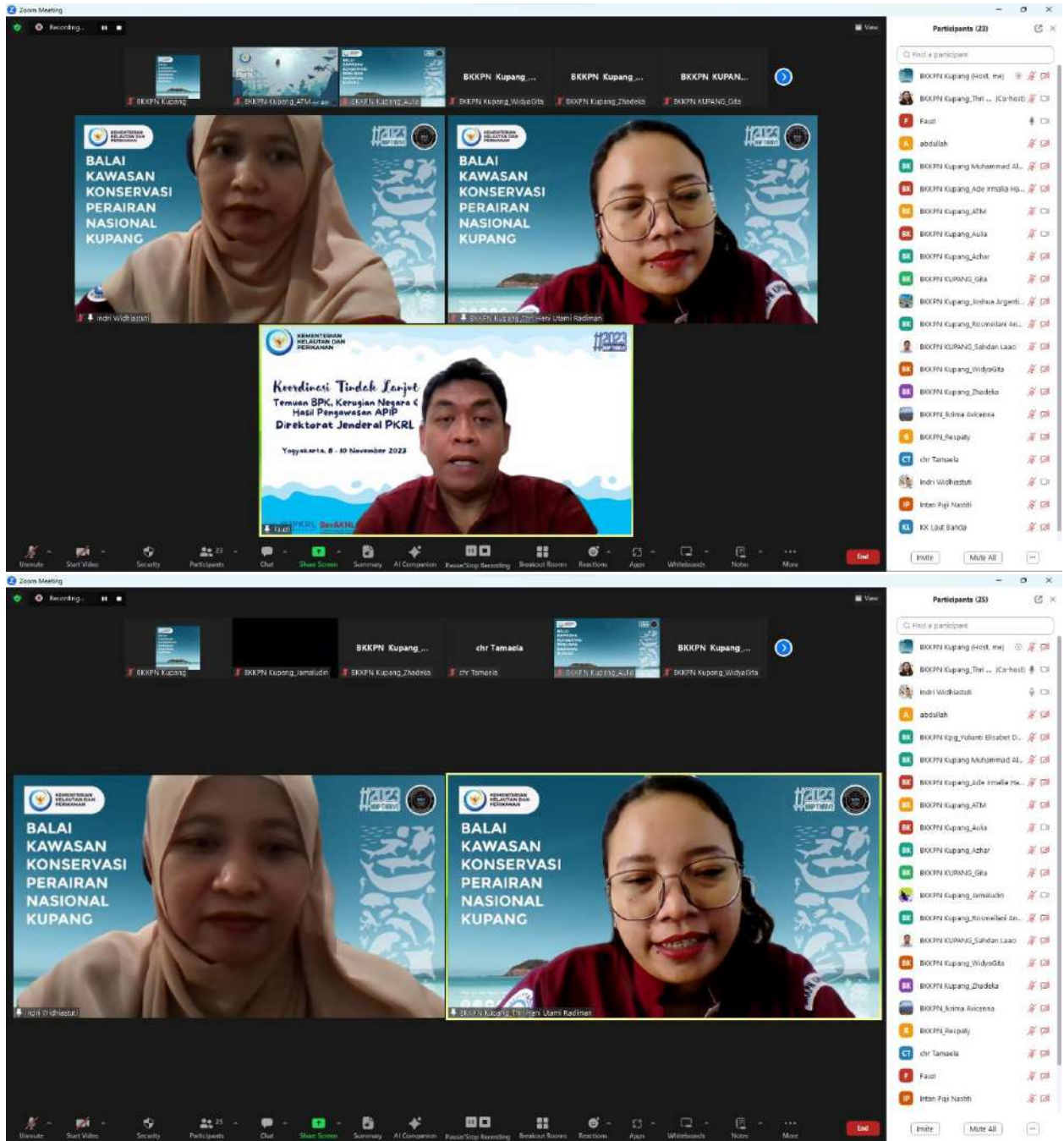
Thebridge.id @the.bridge.academy +62 818000185

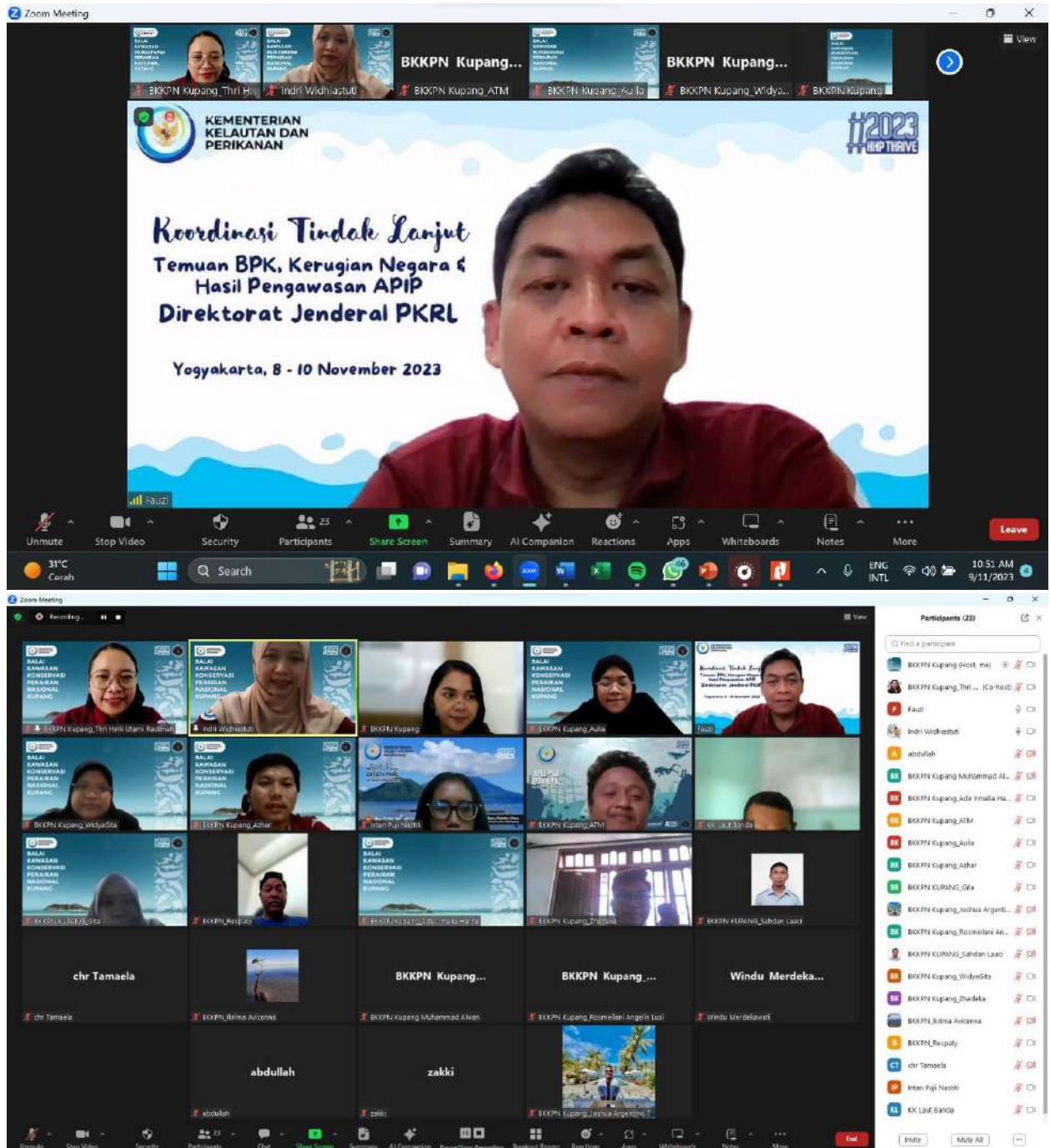
This document is the intellectual property of The Bridge Academy. The information contained in this document is or may be confidential, legally privileged, and proprietary in nature or otherwise protected by law from disclosure.

1. Service Mindset
2. Evolution of Service
3. Elements in Communication
4. Communication Style
5. Emotional Intelligence
6. Handling Customer Complaint
7. Type of Customer Complaint

SHARING & DISCUSSION SESSION: BUDAYA PELAYANAN PRIMA

BKKPN KUPANG
09 NOVEMBER 2023





LAPORAN BIMBINGAN DAN SERTIFIKASI PELAYANAN PRIMA
(4-8 Desember 2023)



LAPORAN Bimtek dan Sertifikasi Pelayanan Prima

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



Jalan Yos Sudarso Jurusan Bolok
Kelurahan Alak, Kecamatan Alak, Kota Kupang, NTT. Telp. (0380) 890421



#2023
RHP THRIVE

BIJAK
MENGELOLA
LAUT



TIM PENYUSUN

Pengarah :

Imam Fauzi

Kepala BKKPN Kupang

Penanggungjawab :

Thri Heni Utami Radiman

Ketua Tim Kerja Pelayanan Pemanfaatan Ruang Laut

Anggota :

1. Tri Setiyo Wisnu Wardoyo (Perencana Ahli Pertama)
2. Mohammad Akhid Yunanto (Perencana Ahli Pertama)

Kontributor :

- Tim Pelayanan Publik BKKPN Kupang
- Balai Diklat Aparatur Sukamandi
- Perwakilan BKKBN Prov. Jawa Timur

KATA PENGANTAR



Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas izin-Nya, kami dapat melaksanakan kegiatan Bimbingan Teknis dan Sertifikasi Pelayanan Prima Lingkup Balai Kawasan Konservasi perairan Nasional (BKKPN) Kupang.

Pelaksanaan kegiatan Bimbingan Teknis dan Sertifikasi Pelayanan Prima Lingkup Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional (BKKPN) Kupang

dilakukan sebagai upaya untuk peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya pelayanan terhadap perijinan pemanfaatan kawasan konservasi, dan peningkatan kapasitas petugas pelayanan sehingga memiliki sikap, kemampuan, perhatian, tindakan, tanggungjawab, penampilan dan simpati dalam memberikan layanan kepada masyarakat dan juga diharapkan dapat mewujudkan unit kerja yang bersih dan melayani, serta adanya peningkatan kepuasan masyarakat dalam menerima layanan.

Kami menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi besar dalam pelaksanaan Bimbingan Teknis dan Sertifikasi Pelayanan Prima Lingkup Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional (BKKPN) Kupang ini, dan berharap laporan ini dapat bermanfaat bagi para pihak yang membutuhkan serta sebagai bahan pertanggungjawaban dalam pelaksanaan kegiatan. Saran dan kritik yang membangun akan kami terima sebagai perbaikan kedepan.

Kupang, Desember 2023

Imam Fauzi
Kepala BKKPN Kupang

DAFTAR ISI

TIM PENYUSUN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan	2
BAB II RENCANA KEGIATAN	3
A. Sasaran Kegiatan	3
B. Maksud dan Tujuan	3
C. Hasil / Output	3
D. Dampak	4
E. Ruang Lingkup Kegiatan	4
F. Pembiayaan / Anggaran	4
BAB III PELAKSANAAN KEGIATAN	5
A. Metode Pelaksanaan Kegiatan	5
B. Waktu dan Tempat Kegiatan	5
C. Anggaran Kegiatan	5
D. Peserta	7
E. Hasil Kegiatan	8
F. Analisis Keberhasilan / Kegagalan dan Solusi	13
G. Analisis Tingkat Efektivitas Penggunaan Sumberdaya	14
H. Realisasi Anggaran Kegiatan	14
BAB III PENUTUP	16
A. Kesimpulan	16
B. Saran	17
LAMPIRAN	18

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Tidak dapat dipungkiri bahwa sampai dengan saat ini pelayanan pada instansi pemerintah baik pusat maupun daerah, masih mendapat pandangan kurang baik dari sebagian masyarakat. Pelayanan instansi pemerintah dipandang sarat dengan birokrasi yang berbelit-belit dan lambat, dan diperparah dengan masih terdapatnya pungutan liar yang dilakukan oleh oknum yang tidak bertanggung jawab untuk kepentingan pribadi.

Pada sisi lain, seiring dengan perkembangan kemajuan di segala bidang, masyarakat semakin menuntut pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dengan birokrasi sederhana, cepat, transparan dan berkualitas serta mudah dijangkau melalui pemanfaatan teknologi informasi.

Sebagai salah satu upaya menghadapi tuntutan tersebut Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional (BKKPN) Kupang yang merupakan unit penyelenggara pelayanan publik dibidang pemanfaatan Kawasan konservasi, dan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik sesuai dengan mandat Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, serta Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan nomor 15 Tahun 2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan, maka diperlukan sumber daya manusia yang berkompeten guna melayani kebutuhan Masyarakat dengan pelayanan yang berkualitas. Oleh karena hal tersebut maka BKKPN Kupang menyelenggarakan kegiatan Bimtek dan Sertifikasi Pelayanan Prima untuk dapat mewujudkan pelayanan yang berkualitas dan memberikan kepuasan terhadap Masyarakat dalam menerima layanan.

B. Tujuan

Tujuan penyusunan Laporan Kegiatan Bimtek dan Sertifikasi Pelayanan Prima ini adalah untuk menyampaikan perkembangan dan hasil pelaksanaan kegiatan Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional (BKKPN) Kupang serta sebagai bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan penggunaan anggaran pendapatan dan belanja negara (APBN) yang dibebankan pada Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) BKKPN Kupang Tahun 2023.

BAB II

RENCANA KEGIATAN

A. Sasaran Kegiatan

Tumbuhnya semangat perbaikan pelayanan yang berujung pada peningkatan kinerja unit pelayanan publik dan peningkatan kapasitas petugas layanan pada Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional (BKKPN) Kupang yang meliputi :

- Peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik
- Tumbuhnya konsep, pola pikir, dan strategi inovasi organisasi
- Peningkatan integritas birokrasi pelayanan publik

B. Maksud dan Tujuan

Maksud dari dilaksanakannya kegiatan Bimbingan Teknis dan Sertifikasi Pelayanan Prima Lingkup Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional (BKKPN) Kupang adalah mendorong peningkatan kualitas pelayanan public dan mendapatkan kepercayaan Masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, dengan tujuan sebagai berikut :

- Meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan public sehingga mampu memberikan pelayanan prima kepada Masyarakat selaku pengguna layanan.
- Mendorong unit pelayanan public BKKPN Kupang untuk melakukan inovasi dalam memberikan pelayanan
- Membangun semangat kompetisi dalam peningkatan kualitas pelayanan public

C. Hasil / Output

Hasil yang diharapkan dari pelaksanaan kegiatan Bimbingan Teknis dan Sertifikasi Pelayanan Prima Lingkup Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional (BKKPN) Kupang adalah peningkatan kapasitas dan tersertifikasinya petugas pelayanan sebanyak 30 Pegawai.

D. Dampak / Outcome

Dampak yang diharapkan dari pelaksanaan kegiatan Bimbingan Teknis dan Sertifikasi Pelayanan Prima Lingkup Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional (BKKPN) Kupang adalah peningkatan kualitas kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang berpredikat **Pelayanan Prima**, dan peningkatan Indeks Kepuasan Masyarakat (**IKM**).

E. Ruang Lingkup Kegiatan

Ruang lingkup kegiatan ini yaitu :

- Pemaparan Materi Kelas yang meliputi kebijakan pengembangan SDM, Pembangunan komitmen, konsep dan pola pikir inovasi, inovasi pelayanan public, strategi inovasi dalam organisasi, inovasi pengelolaan organisasi pemerintah, integritas birokrasi pelayanan public, mengukur kualitas pelayanan public.
- Study lapangan pada unit kerja yang berpredikat wilayah birokrasi bersih dan melayani (WBBM)
- Evaluasi dan Seminar hasil study lapangan
- Membangun kualitas teamwork

F. Pembiayaan / Anggaran

Biaya / anggaran yang disediakan untuk pelaksanaan kegiatan Bimbingan Teknis dan Sertifikasi Pelayanan Prima Lingkup Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional (BKKPN) Kupang adalah sebesar Rp. 350.000.000,- (tiga ratus lima puluh juta rupiah) yang dilaksanakan secara swakelola dan kontraktual.

BAB III

PELAKSANAAN KEGIATAN

A. Metode Pelaksanaan Kegiatan

Metode pelaksanaan kegiatan Bimbingan Teknis dan Sertifikasi Pelayanan Prima Lingkup Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional (BKKPN) Kupang dilaksanakan secara klasikal yaitu kegiatan pembelajaran dilakukan secara tatap muka dalam kelas, dan bekerjasama dengan Balai Pendidikan dan Pelatihan Aparatur (BPPA) Sukamandi.

B. Waktu dan Tempat Kegiatan

Pelaksanaan kegiatan Bimbingan Teknis dan Sertifikasi Pelayanan Prima Lingkup Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional (BKKPN) Kupang dilaksanakan pada tanggal 4-8 Desember 2023 dengan tempat kegiatan sebagai berikut :

- Pembelajaran tatap muka di Midtown Residence Surabaya (Jl. Ngagel No.123, Ngagel, Kec. Wonokromo, Surabaya, Jawa Timur)
- Study Lapangan di Kantor Perwakilan BKKBN Provinsi Jawa Timur (Jl. Airlangga No.31-33, Airlangga, Gubeng, Surabaya, Jawa Timur)
- Pembangunan Teamwork di Area Grand Whiz (Jalan Raya Trawas, Belik, Trawas, Mojokerto, Jawa Timur)

C. Agenda Kegiatan

Kegiatan Bimbingan Teknis dan Sertifikasi Pelayanan Prima Lingkup Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional (BKKPN) Kupang dilaksanakan sesuai agenda sebagai berikut :

Hari / Tanggal	Waktu	Kegiatan	JP	Penanggungjawab
Minggu 3	08.30-09.30	Perjalanan ke Surabaya		Peserta

Hari / Tanggal	Waktu	Kegiatan	JP	Penanggungjawab
Desember 2023				
Senin 4 Desember 2023	08.30-09.30	Pembukaan 1. Menyanyikan Lagu Indonesia Raya 2. Laporan Ketua Panitia 3. Pembacaan Doa 4. Sambutan Kadis KP Jawa Timur 5. Arahan dan Pembukaan		Panitia
	09.30-10.00	Coffee Break		
	10.00-11.00	Ceramah Kebijakan Pengembangan SDM kelautan dan Perikanan	2	Kepala BDA
	11.00-12.00	Building Learning Commitment	2	Fajar Nugroho, S.Pi.S.Kel
	12.00-13.00	ISHOMA		
	13.00-13.45	Konsep Inovasi dan Pola pikir inovasi	3	Suhana, S.E,M.M.
	13.45-14.30			
	14.30-15.15			
	15.15-15.30	Coffee Break		
	15.30-16.15	Inovasi Pelayanan Publik	2	Suhana, S.E,M.M.
	16.15-17.00			
Selasa 5 Desember 2023	08.30-09.15	Inovasi Pelayanan Publik	2	Suhana, S.E,M.M.
	09.15-10.00			
	10.00-10.15	Coffee Break		
	10.15-12.00	Strategi Inovasi Dalam Organisasi	2	Fajar Nugroho, S.Pi.S.Kel
	12.00-13.00	ISHOMA		
	13.00-14.30	Strategi Inovasi Dalam Organisasi	2	Fajar Nugroho, S.Pi.S.Kel
	14.30-15.15	Inovasi Pengelolaan Organisasi Pemerintah	1	Darmayanti, A.Pi, S.Pi, M.E.
	15.15-15.30	Coffee Break		
	15.30-17.00	Inovasi Pengelolaan Organisasi Pemerintah	2	Darmayanti, A.Pi, S.Pi, M.E.

Hari / Tanggal	Waktu	Kegiatan	JP	Penanggungjawab
Rabu 6 Desember 2023	08.30-10.00	Integritas Birokrasi pelayanan Publik	2	Darmayanti, A.Pi, S.Pi, M.E.
	10.00-10.15	Coffee Break		
	10.15-12.00	Integritas Birokrasi pelayanan Publik	2	Darmayanti, A.Pi, S.Pi, M.E.
	12.00-13.00	ISHOMA		
	13.00-14.30	Mengukur Kualitas Pelayanan	3	Fajar Nugroho, S.Pi.S.Kel
	14.30-15.15	Publik		
	15.15-15.30	Coffee Break		
	15.30-17.00	Mengukur Kualitas Pelayanan Publik	2	Fajar Nugroho, S.Pi.S.Kel
Kamis 7 Desember 2023	08.00-09.00	Perjalanan Menuju Tempat Studi Tiru		
	09.00-13.00	Study Lapangan unit kerja berpredikat WBBM	6	Perwakilan BKKBN Prov. Jawa Timur
	13.00-14.00	(ISHOMA) Perjalanan ke Penginapan		
	14.00-15.00	Seminar Hasil Study Lapangan	2	Widyaiswara BDA
	15.00-15.30	Coffee Break		
	15.30-16.30	Seminar Hasil Study Lapangan	2	Widyaiswara BDA
Jumat 8 Desember 2023	07.00-09.00	Perjalanan dari Surabaya ke Trawas		Panitia
	09.00-15.00	Pembangunan Teamwork		
	15.00-17.00	Perjalanan dari Trawas ke Surabaya		
Sabtu 9 Desember 2023	08.00-09.00	Kembali Ke Tempat Kedudukan		Peserta
TOTAL JP			37	

D. Peserta

Kegiatan Bimbingan Teknis dan Sertifikasi Pelayanan Prima Lingkup BKKPN Kupang diikuti oleh 30 peserta dengan rincian sebagai berikut :

- Kantor BKKPN Kupang : 15 orang
- TNP Laut Sawu Wilker Sabu Raijua : 1 Orang
- TNP Laut Sawu Wilker Sumba : 2 Orang
- TNP Laut Sawu Wilker Rote Ndao : 1 Orang
- TNP Laut Sawu Wilker Manggarai : 1 Orang
- Kawasan Konservasi Gili Matra : 3 Orang
- Kawasan Konservasi Kep. Kapoposang : 3 Orang
- Kawasan Konservasi Laut Banda : 1 Orang
- SAP Kep. Aru Bagian Tenggara : 1 Orang
- Kawasan Konservasi Kep. Raja Ampat dan Waigeo : 1 Orang
- Kawasan Konservasi Kep. Padaido : 1 Orang

E. Hasil Kegiatan

1. Hari Pertama (4 Desember 2023)

- Pembukaan dan Arahan Kepala BKKPN Kupang yang diwakili oleh Ibu. Thri Heni Utami Radiman selaku Ketua Tim Kerja Pelayanan Pemanfaatan Ruang Laut.
- Pemaparan Materi “Building Learning Comitment” oleh Bapak Fajar Nugroho (Widyaiswara BPPA Sukamandi)
Bertujuan untuk membangun komitmen seluruh peserta selama pelaksanaan pembelajaran
- Pemaparan Materi “Konsep Inovasi dan Pola Pikir Inovasi” oleh Bapak Suhana (Widyaiswara BPPA Sukamandi)
Bertujuan agar setelah mengikuti pembelajaran, peserta diharapkan mampu menginovasi pengelolaan program organisasi pada unit kerjanya untuk meningkatkan kualitas pelayanan public.
- Pemaparan Materi “Inovasi Pelayanan Publik” oleh Bapak Suhana (Widyaiswara BPPA Sukamandi)
Bertujuan agar setelah mengikuti pembelajaran, peserta diharapkan mampu memahami inovasi, kriteria dan permasalahan pelayanan public.



(Pembukaan dan pembelajaran hari pertama)

2. Hari Kedua (5 Desember 2023)

- Pemaparan Materi “Kebijakan Pengembangan SDM Kelautan dan Perikanan” oleh Bapak Hernan Mahardika (Kepala BPPA Sukamandi)

Bertujuan agar setelah mengikuti pembelajaran, peserta diharapkan dapat mengetahui arah kebijakan pengembangan SDM lingkup Kementerian Kelautan dan Perikanan.

- Pemaparan Materi “Strategi Inovasi Dalam Organisasi” oleh Bapak Fajar Nugroho (Widyaiswara BPPA Sukamandi)

Bertujuan agar setelah mengikuti pembelajaran, peserta diharapkan mampu menerapkan strategi inovasi dalam organisasinya.

- Pemaparan Materi “Inovasi Pengelolaan Organisasi Pemerintah” oleh Ibu Darmayanti (Widyaiswara BPPA Sukamandi)
Bertujuan agar setelah mengikuti pembelajaran, peserta diharapkan mampu menerapkan inovasi pengelolaan organisasi pemerintah dalam aktifitas kesehariannya bekerja di lingkungan KKP.



(Pembelajaran hari kedua)

3. Hari Ketiga (6 Desember 2023)

- Pemaparan Materi “Integritas Birokrasi Pelayanan Publik” oleh Ibu Darmayanti (Widyaiswara BPPA Sukamandi)

Bertujuan agar setelah mengikuti pembelajaran, peserta diharapkan mampu menerapkan integritas dan berperilaku yang selaras dengan nilai, norma dan etika organisasi.

- Pemaparan Materi “Mengukur Kualitas Pelayanan Publik” oleh Bapak Fajar Nugroho (Widyaiswara BPPA Sukamandi)

Bertujuan agar setelah mengikuti pembelajaran, peserta diharapkan mampu mengukur kualitas pelayanan publik dalam organisasinya.



(Pembelajaran hari ketiga)

4. Hari Keempat (7 Desember 2023)

- Study Lapangan dan Pemaparan Materi “Transformasi Pelayanan Publik di Perwakilan BKKBN Provinsi Jawa Timur” oleh Ibu Maria Ernawati (Kepala Perwakilan BKKBN Provinsi Jawa Timur)

Bertujuan agar setelah mengikuti Study Lapangan, peserta diharapkan mampu menciptakan ide-ide baru untuk berinovasi dan dapat mereplikasi inovasi, meniru implementasi pelayanan, dan melihat sarana dan prasarana yang harus dilengkapi dalam organisasinya.

- Evaluasi dan seminar hasil studi lapangan dipandu oleh Bapak Fajar Nugroho (Widyaiswara BPPA Sukamandi)

Bertujuan untuk mengidentifikasi praktik-praktik baik pemerintahan dibidang pelayanan publik pada BKKBN Jawa

Timur yang dapat ditiru dan direplikasi oleh peserta dan dapat diterapkan di organisasinya.



(Studi lapangan di kantor BKKBN Prov. Jawa Timur)



(Pemantauan sarana prasarana pelayanan publik)



(Evaluasi dan seminar hasil studi lapangan)

5. Hari kelima (8 Desember 2023)

- Pembangunan Team Work yang bertujuan agar peserta mampu belajar untuk saling membantu, mengenali potensi diri, dan menciptakan lingkungan yang memungkinkan setiap orang untuk melampaui keterbatasannya, dan pada akhirnya dapat mengelola hubungan dan komunikasi yang baik dengan rekan kerja.



(Pembangunan teamwork)

F. Analisis Keberhasil / Kegagalan dan Solusi

Pelaksanaan kegiatan berjalan dengan lancar, sesuai dengan agenda yang telah direncanakan, hal tersebut diakibatkan oleh adanya perencanaan yang matang, kerjasama tim pelaksana dan peserta kegiatan, serta koordinasi dengan para pihak yang terlibat dilaksanakan dengan baik. Seluruh peserta kegiatan telah dianggap kompeten dan memahami materi-materi yang diberikan oleh para narasumber, serta berhak untuk diberikan sertifikat pelatihan teknis pelayanan publik.



(Sertifikat Peserta)

Dalam pelaksanaan Bimtek dan sertifikasi ini, tidak terdapat kendala yang dihadapi, sehingga tidak terdapat solusi yang dapat diberikan, namun demikian disarankan agar kegiatan serupa dapat dilaksanakan secara rutin dengan periode tahunan yang melibatkan seluruh pegawai, sehingga dapat mengurangi kesenjangan kompetensi dan adanya penyegaran bagi para petugas pelayanan lingkup BKKPN Kupang.

G. Analisis Tingkat Efektivitas Penggunaan Sumberdaya

Terdapat efisiensi anggaran/biaya dalam pelaksanaan kegiatan Bimtek dan Sertifikasi Pelayanan Prima Lingkup Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional (BKKPN) Kupang ini, kegiatan dilaksanakan secara swakelola dan kontraktual, dibandingkan apabila pelaksanaan dilakukan secara kontraktual seluruhnya, yang mana harus memperhitungkan keuntungan jasa event organizer (EO) dan mobilisasinya.

Penempatan lokasi kegiatan di Kota Surabaya juga turut memberikan dampak penghematan dari sisi belanja perjalanan peserta, karena merupakan titik tengah mobilisasi seluruh peserta kegiatan dan di Kota Surabaya terdapat banyak pilihan unit kerja yang dapat dijadikan sebagai sumber studi tiru pembelajaran pelayanan prima dan telah memperoleh predikat wilayah birokrasi bersih dan melayani ditingkat nasional yang diberikan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi.

H. Realisasi Anggaran Kegiatan

Alokasi anggaran yang digunakan untuk membiayai pelaksanaan kegiatan Bimtek dan Sertifikasi Pelayanan Prima dibebankan pada DIPA Satuan Kerja Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional (BKKPN) Kupang, anggaran yang tersedia adalah sebesar Rp. 350.000.000,- (tiga ratus lima puluh juta rupiah) dengan realisasi sebesar Rp. 340.000.000,- (tiga ratus empat puluh juta rupiah) yang digunakan untuk belanja bahan, belanja jasa, belanja

perjalanan dan belanja paket meeting fullboard. Sehingga apabila dibandingkan antara pagu anggaran dan realisasinya, maka tercapai realisasi sebesar 97% (Sembilan puluh tujuh persen) dan terdapat efisiensi sebesar 3% (tiga persen).



BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dalam rangka peningkatan kinerja pelayanan publik sesuai dengan amanat peraturan perundangan dan untuk mewujudkan tuntutan Masyarakat dalam menerima pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah dengan birokrasi yang sederhana, cepat, transparan dan berkualitas, serta mudah dijangkau melalui teknologi informasi, maka diperlukan kompetensi SDM yang memadai.

Upaya BKKPN Kupang untuk mewujudkan hal tersebut adalah dengan menyelenggarakan bimtek dan sertifikasi pelayanan prima yang dilaksanakan di Kota Surabaya pada tanggal 4-8 Desember 2023, dan diikuti oleh 30 Orang petugas pelayanan Lingkup BKKPN Kupang. Adapun pelaksanaan kegiatan dilakukan secara klasikal yaitu kegiatan pembelajaran secara tatap muka dalam kelas, dan bekerjasama dengan Balai Pendidikan dan Pelatihan Aparatur (BPPA) Sukamandi.

Materi yang disampaikan dalam pembelajaran meliputi kebijakan pengembangan SDM, Pembangunan komitmen, konsep dan pola pikir, strategi, pengelolaan inovasi pelayanan publik pemerintah, integritas birokrasi, pengukuran kualitas pelayanan, studi lapangan pada unit kerja berpredikat WBBM, dan evaluasi, serta Pembangunan teamwork. Berdasarkan hasil pelaksanaan bimtek dan sertifikasi pelayanan prima seluruh peserta dianggap mampu memahami materi yang diberikan dan kompeten, oleh karenanya diberikat sertifikat pelatihan teknis pelayanan publik.

Anggaran yang digunakan untuk pelaksanaan bimtek dan sertifikasi pelayanan prima Lingkup BKKPN Kupang adalah sebesar Rp. 340.000.000,- (tiga ratus empat puluh juta rupiah).

B. Saran

Untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik pada BKKPN Kupang agar kegiatan serupa dapat dilaksanakan secara rutin dengan periode tahunan yang melibatkan seluruh pegawai, sehingga dapat menciptakan SDM yang kompeten dan berkualitas, mengurangi kesenjangan kompetensi, adanya penyegaran bagi para petugas pelayanan lingkup BKKPN Kupang sehingga dapat mewujudkan pelayanan yang berkualitas dan memberikan kepuasan kepada Masyarakat penerima layanan.

LAMPIRAN



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

JL. YOS SUDARSO JURUSAN BOLOK, KELURAHAN ALAK, KECAMATAN ALAK, KOTA KUPANG,
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR 85231
TELEPON/FAX. (0380) 890421 LAMAN www.kkp.go.id
SURAT ELEKTRONIK bkkpn_kupang@kkp.go.id

SURAT TUGAS

Nomor : B.3922/BKKPN/KP.440/XI/2023

- Menimbang** : Dalam rangka Bimbingan Teknis Pelayanan Prima
- Dasar** : 1. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor PER.65/PERMEN- KP/2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Ruang Laut
2. Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Nomor: SP DIPA-032.07.2.499352/2023, pada tanggal 30 November 2022

Memberi Perintah:

- Kepada** : *Terlampir*
- Untuk** : 1. Melaksanakan Kegiatan Bimbingan Teknis Pelayanan Prima di Surabaya
2. Segera menyampaikan laporan hasil pelaksanaan kegiatan kepada Kepala BKKPN Kupang paling lambat 1 (satu) hari kalender setelah melaksanakan tugas.

Kupang, 27 November 2023
Kepala BKKPN Kupang



Imam Fauzi

Untuk Perhatian:

Dilarang memberikan Janji/Imbalan dalam bentuk apapun kepada pegawai BKKPN

Lampiran :
 Nomor : B.3922/BKKPN/KP.440/XI/2023
 Tanggal : 27 November 2023

No.	Nama/NIP (Pangkat/Gol)	Jabatan	Tujuan	Waktu Pelaksanaan
1	Thri Heni Utami Radiman NIP. 19881024 201012 2 003 Penata. III/c	PELP Ahli Muda	Surabaya, Jawa Timur	3 – 9 Desember 2023
2	Rafella Dorcas Dyah Magdhalena NIP. 19940107 201902 2 007 Penata Muda, III/a	PELP Ahli Pertama		
3	Windu Merdekawati NIP. 19850818 202012 2 004 Penata Muda, III/a	PELP Ahli Pertama		
4	Joshua Argentino NIP. 19950520 201902 1 006 Penata Muda, III/a	PELP Ahli Pertama		
5	Bayu Adhi Purwito NIP. 19970628 202012 1 002 Penata Muda, III/a	PELP Ahli Pertama		
6	Zakki Ardiansyah NIP. 19941007 202012 1 002 Penata Muda, III/a	PELP Ahli Pertama		
7	Gita Lestari NIP. 19940907 201902 2 006 Penata Muda, III/a	PELP Ahli Pertama		
8	Intan Puji Nastiti NIP. 19941020 202012 2 001 Penata Muda, III/a	PELP Ahli Pertama		
9	Achmad Agustian Fareza NIP. 199508142023211013 Penata Muda, III/a	PELP Ahli Pertama		
10	Ade Irmalia Harifa NIP. 19960123 201902 2 006 Penata Muda, III/a	PELP Ahli Pertama		
11	Aji Nugroho NIP. 19930521 202012 1 003 Penata Muda, III/a	PELP Ahli Pertama		
12	Tri Setiyo Wisnu Wardoyo NIP. 19871205 200701 1 003 Penata Muda Tk. I, III/b	Perencana Pertama		
13	Mohammad Akhid Yunanto NIP. 19961228 201902 1 002 Penata Muda Tk. I, III/b	Perencana Pertama		
14	Andri Yudistira NIP. 19890915 201902 1 002 Penata Muda Tk. I, III/b	Perencana Pertama		
15	Amos M. Ponggalo NIP. 19780401 200501 1 012 Penata Muda Tk. I, III/d	APJK Ahli Muda		

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

16	Suhaidi NIP. 19891023 201403 1 001 Penata, III/c	APJK Ahli Muda	Surabaya, Jawa Timur	3 – 9 Desember 2023
17	Ilham NIP. 19850626 201403 1 001 Penata, III/c	APJK Ahli Muda		
18	Maria Goreti Ladha NIP. 19661231 199903 2 017 Pembina, IV/a	Analisis Kelautan dan Perikanan		
19	Lalu Adrajatun NIP. Penata Muda Tk. I, III/b	Penyiapan Bahan Sumberdaya Pesisir dan Laut		
20	Maryani C. A. Nait NIP. 16349	PPNPN		
21	Ishak Nomate NIP. 16395	PPNPN		
22	Ananias Tosi NIP. 19040	PPNPN		
23	Christian F. Tamaela NIP. 16387	PPNPN		
24	Basirun Febriyudianto NIP. 101690	PPNPN		
25	Sahli NIP. 103364	PPNPN		
26	Muhammad Alwan Muchlis Reza NIP. 19930806 202012 1 001 Penata Muda, III/a	PELP Ahli Pertama		2 – 10 Desember 2023
27	Nur Mujid Abdullah NIP. 19900607 201902 1 003 Penata Muda, III/a	PELP Ahli Pertama		
28	Yulianti Elisabet Demena NIP. 19920716 202012 2 001 Penata Muda, III/a	PELP Ahli Pertama		3 – 10 Desember 2023
29	Rizky Aulia Dewi NIP. 19940629 202012 2 001 Penata Muda, III/a	PELP Ahli Pertama		
30	Catur Iswayudi NIP. 19960303 202012 1 001 Penata Muda, III/a	PELP Ahli Pertama		2 – 13 Desember 2023

Kupang, 27 November 2023

Kepala BKKPN Kupang



Imam Fauzi

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



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

JL. YOS SUDARSO JURUSAN BOLOK, KELURAHAN ALAK, KECAMATAN ALAK, KOTA KUPANG,
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR 85231
TELEPON/FAX. (0380) 890421 LAMAN www.kkp.go.id
SURAT ELEKTRONIK bkkpn_kupang@kkp.go.id

Nomor : B.3925/BKKPN/KP.510/XI/2023
Sifat : Penting
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : Permohonan Narasumber Bimtek dan
Sertifikasi Pelayanan Prima

27 November 2023

Yth. Kepala Balai Pendidikan dan Pelatihan Aparatur
di –

Sukamandi

Dalam rangka peningkatan pelayanan publik pada Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional (BKKPN) Kupang, Kami bermaksud mengadakan “Bimbingan Teknis dan Sertifikasi Pelayanan Prima” bagi para pegawai Lingkup BKKPN Kupang guna meningkatkan kompetensi SDM dibidang pelayanan publik yang akan dilaksanakan pada :

Hari/Tanggal : Senin - Jumat, 4 - 8 Desember 2023

Waktu : 08.30 WIB - Selesai

Tempat : Midtown Residence Surabaya

Jl. Ngagel No.123, Ngagel, Kec. Wonokromo, Surabaya,
Jawa Timur 60246

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, Kami mohon kesediaan Bapak untuk dapat memberi dukungan 3 (tiga) orang widyaiswara sebagai narasumber dalam kegiatan dimaksud, adapun biaya perjalanan dinas narasumber selama kegiatan ditanggung oleh panitia. Untuk koordinasi lebih lanjut dapat dilakukan melalui narahubung Saudara Mohammad Akhid Yunanto (Hp.082131041283).

Demikian permohonan ini disampaikan, atas kerja sama dan Kesediaan Bapak, kami ucapkan terima kasih.

Kepala BKKPN Kupang,



Imam Fauzi

Lampiran : Jadwal Bimtek
 Nomor : B.3925/BKKPN/KP.510/XI/2023
 Tanggal : 27 November 2023

Jadwal Bimbingan Teknis Pelayanan Prima

Hari / Tanggal	Waktu	Kegiatan	JP	Penanggungjawab
Minggu 3 Desember 2023	08.30-09.30	Perjalanan ke Surabaya		Peserta
Senin 4 Desember 2023	08.30-09.30	Pembukaan 1. Menyanyikan Lagu Indonesia Raya 2. Laporan Ketua Panitia 3. Pembacaan Doa 4. Sambutan Kadis KP Jawa Timur 5. Arahan dan Pembukaan		Panitia
	09.30-10.00	Coffee Break		
	10.00-11.00	Ceramah Kebijakan Pengembangan SDM kelautan dan Perikanan	2	Kepala BDA
	11.00-12.00	Building Learning Commitment	2	Fajar Nugroho, S.Pi.S.Kel
	12.00-13.00	ISHOMA		
	13.00-13.45			
	13.45-14.30	Konsep Inovasi dan Pola pikir inovasi	3	Suhana, S.E.M.M.
	14.30-15.15			
	15.15-15.30	Coffee Break		
	15.30-16.15	Inovasi Pelayanan Publik	2	Suhana, S.E.M.M.
Selasa 5 Desember 2023	08.30-09.15			
	09.15-10.00	Inovasi Pelayanan Publik	2	Suhana, S.E.M.M.
	10.00-10.15	Coffee Break		
	10.15-12.00	Strategi Inovasi Dalam Organisasi	2	Fajar Nugroho, S.Pi.S.Kel
	12.00-13.00	ISHOMA		
	13.00-14.30	Strategi Inovasi Dalam Organisasi	2	Fajar Nugroho, S.Pi.S.Kel

Dokumen ini telah ditandatangani menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSR-E, BSSN

Hari / Tanggal	Waktu	Kegiatan	JP	Penanggungjawab
	14.30-15.15	Inovasi Pengelolaan Organisasi Pemerintah	1	Darmayanti, A.Pi, S.Pi, M.E.
	15.15-15.30	Coffee Break		
	15.30-17.00	Inovasi Pengelolaan Organisasi Pemerintah	2	Darmayanti, A.Pi, S.Pi, M.E.
Rabu 6 Desember 2023	08.30-10.00	Integritas Birokrasi pelayanan Publik	2	Darmayanti, A.Pi, S.Pi, M.E.
	10.00-10.15	Coffee Break		
	10.15-12.00	Integritas Birokrasi pelayanan Publik	2	Darmayanti, A.Pi, S.Pi, M.E.
	12.00-13.00	ISHOMA		
	13.00-14.30			
	14.30-15.15	Mengukur Kualitas Pelayanan Publik	3	Fajar Nugroho, S.Pi.S.Kel
	15.15-15.30	Coffee Break		
Kamis 7 Desember 2023	15.30-17.00	Mengukur Kualitas Pelayanan Publik	2	Fajar Nugroho, S.Pi.S.Kel
	08.00-09.00	Perjalanan Menuju Tempat Studi Tiru		
	09.00-13.00	Study Lapangan unit kerja berpredikat WBBM	6	Perwakilan BKKBN Prov. Jawa Timur
	13.00-14.00	(ISHOMA) Perjalanan ke Penginapan		
	14.00-15.00	Seminar Hasil Study Lapangan	2	Widyaiswara BDA
Jumat 8 Desember 2023	15.00-15.30	Coffee Break		
	15.30-16.30	Seminar Hasil Study Lapangan	2	Widyaiswara BDA
	07.00-09.00	Perjalanan dari Surabaya ke Trawas		Panitia
	09.00-15.00	Outbound		
	15.00-17.00	Perjalanan dari Trawas ke Surabaya		
Sabtu 9 Desember 2023	08.00-09.00	Kembali Ke Tempat Kedudukan		Peserta
TOTAL JP			37	

Dokumen ini telah ditandatangani menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSR-E, BSSN



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

JL. YOS SUDARSO JURUSAN BOLOK, KELURAHAN ALAK, KECAMATAN ALAK, KOTA KUPANG,
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR 85231
TELEPON/FAX. (0380) 890421 LAMAN www.kkp.go.id
SURAT ELEKTRONIK bkkpn_kupang@kkp.go.id

Nomor : B.3926/BKKPN/KP.510/XI/2023
Sifat : Penting
Lampiran : -
Hal : Permohonan Narasumber Bimtek dan Sertifikasi
Pelayanan Prima

27 November 2023

Yth. Kepala Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Jawa Timur
di –
Surabaya

Dalam rangka peningkatan pelayanan publik pada Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional (BKKPN) Kupang, Kami bermaksud mengadakan “Bimbingan Teknis dan Sertifikasi Pelayanan Prima” bagi para pegawai Lingkup BKKPN Kupang guna meningkatkan kompetensi SDM dibidang pelayanan publik yang akan dilaksanakan pada :

Hari/Tanggal : Senin, 4 Desember 2023

Waktu : 08.30 - 10.00 WIB

Tempat : Midtown Residence Surabaya

Jl. Ngagel No.123, Ngagel, Kec. Wonokromo, Surabaya, Jawa Timur 60246

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, Kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk dapat menjadi narasumber dalam pembukaan kegiatan dimaksud. Untuk koordinasi lebih lanjut dapat dilakukan melalui narahubung Saudara Akhid Yunanto (Hp.082131041283).

Demikian permohonan ini disampaikan, atas kerja sama dan Kesediaan Bapak, kami ucapkan terima kasih.

Kepala BKKPN Kupang,



Imam Fauzi



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

JL. YOS SUDARSO JURUSAN BOLOK, KELURAHAN ALAK, KECAMATAN ALAK, KOTA KUPANG,
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR 85231
TELEPON/FAX. (0380) 890421 LAMAN www.kkp.go.id
SURAT ELEKTRONIK bkkpn_kupang@kkp.go.id

Nomor : B.3927/BKKPN/OT.710/XI/2023
Sifat : Penting
Lampiran : -
Hal : Kunjungan Studi Tiru Pelayanan Publik dan
Pembangunan Zona Integritas menuju WBBM

27 November 2023

Yth. Kepala Kantor Perwakilan BKKBN Provinsi Jawa Timur
di –
Surabaya

Dalam rangka peningkatan pelayanan publik pada Balai Kawasan Konservasi Perairan Nasional (BKKPN) Kupang, Kami bermaksud akan melakukan kunjungan studi tiru pelayanan publik dan pembangunan zona integritas menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) pada unit kerja Saudara, yang akan dilaksanakan pada :

Hari/Tanggal : Kamis, 7 Desember 2023
Waktu : 09.00 - 13.00 WIB
Tempat : Kantor Perwakilan BKKBN Prov. Jawa Timur

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, Kami mohon kesediaan Bapak/Ibu Kepala Kantor Perwakilan BKKBN Prov. Jawa Timur untuk menerima dan memfasilitasi kegiatan dimaksud. Untuk koordinasi lebih lanjut dapat dilakukan melalui narahubung Saudara Mohammad Akhid Yunanto (Hp.082131041283) / Tri Setiyo (Hp. 081239846105).

Demikian disampaikan, atas kerja sama dan Kesediaan Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Kepala BKKPN Kupang,



Imam Fauzi