

LAPORAN SEMESTER 1

**PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI (PPID)
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
TAHUN 2025**



**BALAI PENGUJIAN KESEHATAN IKAN DAN LINGKUNGAN
SERANG
DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN BUDI DAYA
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN**

KATA PENGANTAR

Keterbukaan Informasi Publik yang diamanatkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 merupakan momentum penting dalam mendorong keterbukaan penyelenggaraan pemerintahan. Undang-Undang ini telah memberikan landasan hukum terhadap setiap orang untuk memperoleh informasi publik, dan karenanya kini setiap badan publik berkewajiban menyediakan dan melayani permohonan informasi publik secara cepat, tepat, dan efisien. Salah satu tugas Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) adalah menyediakan akses informasi publik bagi pemohon informasi. Selain itu, menjadi penggerak utama keterbukaan informasi publik khususnya di bidang Kelautan dan Perikanan. Sehingga misi yang diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 dapat tercapai.

Laporan Tahunan Pelayanan Informasi PPID Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan (BPKIL) Serang ini salah satu bukti nyata kami sebagai badan publik untuk memenuhi kewajiban dalam mendukung transparansi dan mewujudkan keterbukaan informasi di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan. Secara garis besar, laporan ini memuat grafik dinamika permohonan informasi dan penanganannya. Kiranya laporan ini dapat menjadi bahan evaluasi demi menjaga dan meningkatkan kualitas layanan informasi publik di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.

Serang, 21 Juli 2025

Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan
Lingkungan Serang



Toha Tusihadi

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	iv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Hukum.....	1
1.3 Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID).....	2
1.4 Tugas dan Wewenang PPID.....	3
1.5 Tujuan Pelayanan Informasi Publik.....	4
1.6 Prinsip Pelayanan Informasi Publik.....	4
1.7 Struktur Organisasi PPID.....	5
1.8 Maklumat Pelayanan PPID BPKIL Serang.....	6
BAB II PELAKSANAAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK	
2.1 Sarana dan Prasarana.....	7
2.2 Tata Cara Permohonan Informasi.....	15
2.3 Sumber Daya Manusia Pelayanan Informasi.....	17
2.4 Petunjuk Teknis Operasional Aplikasi PPID.....	18
2.5 Rekapitulasi Pelayanan Informasi Publik Tahun 2025.....	19
2.6 Survey Kepuasan Masyarakat (SKM).....	19
2.7 Kendala dan Rekomendasi.....	24

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Matriks Rekan Permohonan Informasi PPID Periode Januari – Juni 2025	19
Tabel 2. Tingkat Persepsi Kualitas Pelayanan.....	20
Tabel 3. Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	21
Tabel 4. Jumlah Responden SKM Triwulan III berdasarkan Karakteristik.....	21
Tabel 5. Nilai Rerata SKM Triwulan III berdasarkan Per Unsur Layanan.....	22
Tabel 6. Jumlah Responden SKM Triwulan IV berdasarkan Karakteristik.....	23
Tabel 7. Nilai Rerata SKM Triwulan IV berdasarkan Per Unsur Layanan	23

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Struktur Kelembagaan PPID KKP.....	5
Gambar 2. Struktur Kelembagaan PPID DJPB.....	5
Gambar 3. Maklumat Pelayanan PPID.....	6
Gambar 4. Desk Informasi Publik	7
Gambar 5. Desk Informasi Publik Kelompok Rentan.....	8
Gambar 6. Sarana dan Prasarana Kelompok Rentan	8
Gambar 7. Ruang Tunggu Pemohon Informasi.....	9
Gambar 8. Area Parkir yang diamankan oleh Petugas Keamanan.....	10
Gambar 9. Pengawasan Area Parkir oleh CCTV Pengawas.....	11
Gambar 10. Kartu parkir untuk kendaraan Pengunjung.....	11
Gambar 11. Toilet Pemohon Informasi.....	12
Gambar 12. Toilet Pemohon Informasi Khusus Kelompok Rentan.....	12
Gambar 13. Akses Free Wifi bagi pengunjung.....	13
Gambar 14. Minuman Gratis.....	13
Gambar 15. Charging Station.....	14
Gambar 16. Ruang Laktasi.....	14
Gambar 17. Taman Bermain Anak.....	15
Gambar 18. Pintu Otomatis (Pintu Masuk Kelompok Rentan).....	15
Gambar 19. Alur Permohonan Informasi Publik.....	17
Gambar 20. Alur Permohonan Informasi Publik.....	17
Gambar 21. Grafik Nilai Rata-Rata SKM Per Unsur terhadap Layanan Lab. Uji BPKIL Serang Periode Triwulan I Tahun 2025.....	22
Gambar 22. Grafik Nilai Rata-Rata SKM Per Unsur terhadap Layanan Lab. Uji BPKIL Serang Periode Triwulan II Tahun 2025.....	24

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik menjamin hak setiap orang untuk memperoleh informasi publik sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan dalam undang-undang tersebut. Secara umum Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik tersebut menjelaskan antara lain bahwa setiap orang berhak untuk melihat dan mengetahui informasi publik dan berhak untuk memperoleh sekaligus menyebarkan informasi publik tersebut sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Hak atas informasi menjadi sangat penting karena semakin terbuka penyelenggaraan negara untuk diawasi publik, penyelenggaraan Negara tersebut makin dapat dipertanggungjawabkan. Hak setiap orang untuk memperoleh informasi juga relevan untuk meningkatkan kualitas pelibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan publik dengan adanya jaminan keterbukaan Informasi Publik.

Dalam rangka memenuhi keterbukaan informasi kepada publik, Badan Publik memiliki kewajiban untuk menyediakan dan melayani permintaan Informasi secara cepat, tepat waktu, biaya ringan/proporsional, dan cara sederhana. Setiap Badan Publik mempunyai kewajiban untuk membuka akses atas Informasi Publik yang berkaitan dengan Badan Publik tersebut kepada masyarakat luas. Dengan membuka akses publik terhadap informasi diharapkan Badan Publik termotivasi untuk bertanggung jawab dan berorientasi pada pelayanan rakyat yang sebaik-baiknya. Dengan demikian, hal tersebut dapat mempercepat perwujudan pemerintahan yang terbuka yang merupakan upaya strategis mencegah praktik korupsi, kolusi, nepotisme (KKN), dan terciptanya pemerintahan yang baik (*good governance*).

1.2 Dasar Hukum

- a) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP)
- b) Peraturan Pemerintah Nomor 61 tentang Pelaksanaan Undang Tahun 2010

tentang Keterbukaan Informasi Publik

- c) PermenKP Nomor 4 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Layanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan
- d) KepmenKP Nomor 36 Tahun 2019 tentang Tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan
- e) PermenKP Nomor 15 Tahun 2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan
- f) Keputusan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi KKP Nomor 36/PPID-KKP/VIII/2020 tentang Klasifikasi Informasi Publik yang Dikecualikan
- g) Keputusan Direktur Jenderal Perikanan Budidaya Nomor 48 Tahun 2022 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkup Direktorat Jenderal Perikanan Budidaya
- h) PerKI I Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik
- i) PerKI I Tahun 2022 tentang Monitoring dan Evaluasi Keterbukaan Informasi Publik

1.3 Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID)

Dalam mewujudkan pelayanan Informasi Publik yang cepat, tepat dan sederhana setiap Badan Publik menunjuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi yang selanjutnya disebut PPID. Badan Publik juga membuat dan mengembangkan sistem penyediaan layanan informasi secara cepat, mudah dan wajar sesuai dengan petunjuk teknis standar layanan Informasi Publik yang berlaku secara nasional. Kementerian Kelautan dan Perikanan sebagai Badan Publik di Indonesia terus berupaya mengoptimalkan pelayanan informasi publik di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan. Dalam melaksanakan pelayanan Informasi Publik tersebut, Kementerian Kelautan dan Perikanan telah menetapkan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 19/PERMENKP/2013 tentang Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan dan berdasarkan pertimbangan perlunya penyesuaian kepada tugas dan fungsi serta situasi saat ini, peraturan tersebut telah ditinjau kembali dan, telah ditetapkan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 4/PERMENKP/2019 tentang

Penyelenggaraan Layanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan yang ditetapkan di Jakarta pada tanggal 22 Januari 2019.

Bab I pasal 1 Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 4 tahun 2019 tersebut mengatur mengenai PPID di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kementerian Kelautan dan Perikanan, yang selanjutnya disebut PPID Kementerian adalah pejabat yang bertanggung jawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, pendistribusian, dan/atau pelayanan Informasi Publik di Kementerian Kelautan dan Perikanan. Perangkat PPID di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan terdiri dari:

- a) Atasan PPID Kementerian;
- b) Atasan PPID Unit Kerja Eselon I;
- c) PPID Kementerian;
- d) Perangkat PPID Kementerian

Terbentuknya PPID bertujuan untuk mewujudkan peningkatan informasi publik khususnya terkait bidang kelautan dan perikanan. PPID sendiri memiliki visi dan misi sebagai berikut:

➤ Visi:

Menjadi penggerak utama keterbukaan informasi publik di bidang Kelautan dan Perikanan, untuk mendukung terwujudnya Indonesia sebagai Poros Maritim Dunia.

➤ Misi:

1. Menyediakan informasi publik yang akurat dan dapat dipertanggung jawabkan
2. Memberikan layanan informasi publik yang cepat, tepat waktu dan sederhana
3. Memastikan pengelolaan layanan informasi publik didukung oleh Sumber Daya Manusia yang professional dan berintegritas
4. Memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang mutakhir untuk mendukung pengelolaan keterbukaan informasi publik

1.4 Tugas dan Wewenang PPID

- a. Menyediakan dan mengamankan Informasi Publik;

- b. Memberikan pelayanan Informasi Publik yang cepat, tepat, dan sederhana;
- c. Menyampaikan pemberitahuan tertulis atas permohonan Informasi Publik kepada Pemohon Informasi Publik;
- d. Membantu menyiapkan konsep tanggapan keberatan atas pengajuan keberatan yang ditujukan kepada Atasan PPID Kementerian;
- e. Menyusun standar operasional prosedur pelaksanaan tugas dan kewenangan PPID Kementerian dalam rangka penyebarluasan Informasi Publik;
- f. Menetapkan Daftar Informasi Publik dalam bentuk keputusan PPID Kementerian mengenai Daftar Informasi Publik Kementerian;
- g. Melaksanakan pengklasifikasian Informasi Publik atau perubahannya dengan persetujuan Atasan PPID Kementerian dalam bentuk keputusan PPID Kementerian mengenai klasifikasi informasi Kementerian

1.5 Tujuan Pelayanan Informasi Publik

Tujuan pelayanan informasi publik di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan, meliputi:

- a. Terwujudnya komunikasi dua arah yang harmonis antara penyedia informasi publik dengan pemohon dan pengguna informasi publik;
- b. Terwujudnya sistem pengintegrasian yang baik antara penyedia informasi publik dengan PPID dalam memberikan pelayanan informasi kepada publik.

1.6 Prinsip Pelayanan Informasi Publik

Prinsip pelayanan informasi publik meliputi:

- a. Informasi publik diberikan dengan mengedepankan prinsip mudah, cepat, dan sederhana;
- b. Pelayanan informasi publik dilaksanakan melalui satu pintu;
- c. Penyajian informasi publik yang diberikan kepada pemohon, menyesuaikan dengan jenis dan format yang disediakan PPI.

Jenis informasi publik di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan meliputi diantaranya informasi publik yang tersedia setiap saat; informasi publik yang diumumkan secara serta merta; informasi publik yang

diumumkan secara berkala; dan informasi publik yang dikecualikan.

1.7 Struktur Organisasi PPID

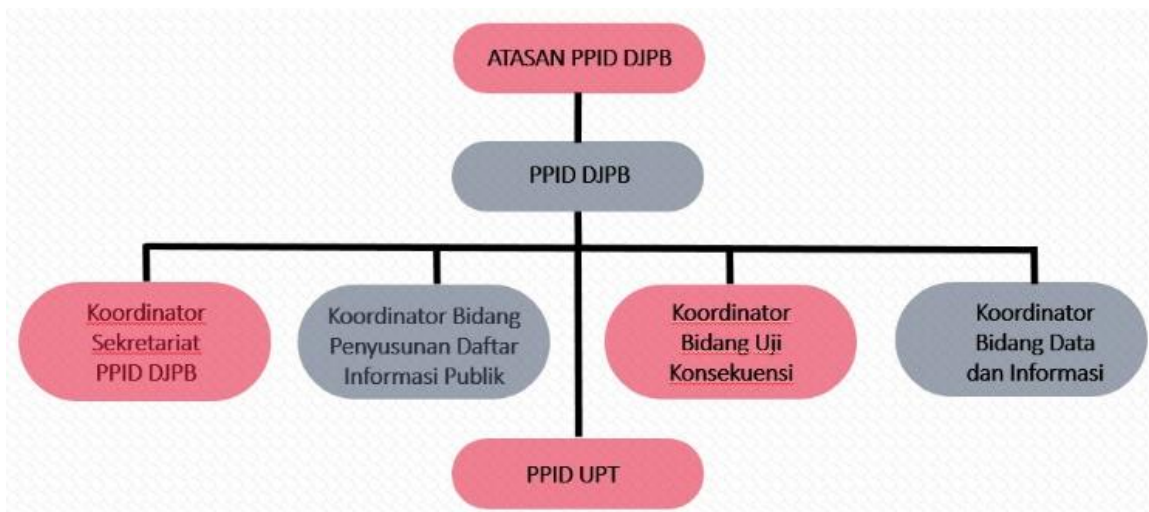
A. Struktur Organisasi PPID Kementerian Kelautan dan Perikanan (KKP)

Gambar 1. Struktur Kelembagaan PPID KKP



B. Struktur Organisasi PPID Eselon I Direktorat Jenderal Perikanan Budidaya (DJPB)

Gambar 2. Struktur Kelembagaan PPID DJPB



1.8 Maklumat Pelayanan PPID Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan (BPKIL) Serang

Gambar 3. Maklumat Pelayanan PPID

**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN BUDIDAYA
BALAI PENGUJIAN KESEHATAN IKAN DAN LINGKUNGAN SERANG**

**PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI
BALAI PENGUJIAN KESEHATAN IKAN DAN LINGKUNGAN SERANG**

MAKLUMAT PELAYANAN

**DENGAN INI MENYATAKAN SANGGUP
MENYELENGGARAKAN PELAYANAN INFORMASI
PUBLIK SESUAI DENGAN STANDAR YANG
DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI
JANJI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI
PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG
BERLAKU**

**SERANG, 9 JANUARI 2025
KEPALA BPKIL SERANG**

DRH. TOHA TUSIHADI

BerAKHLAK # bangga melayani bangsa

Tolak Korupsi

ip2il.com @BPKIL_SERANG bpkil_serang Bpkil serang BPKIL Serang

II. PELAKSANAAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

2.1 Sarana dan Prasarana

Fasilitas yang tersedia di BPKIL Serang dalam rangka memberikan layanan informasi publik terdiri atas:

a. Desk Informasi Publik

Dalam rangka memberikan pelayanan informasi kepada pemohon informasi yang datang langsung, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi menyediakan desk informasi publik. Desk informasi publik tersebut juga tersedia bagi kelompok rentan. Desk informasi publik dilengkapi dengan sarana pendukung seperti meja beserta kursi pelayanan, *Personal Computer* (PC) yang terhubung internet, printer, *Air Conditioner* (AC), PC untuk nomor antrian, tempat menaruh alat bantu bagi kelompok rentan, buku braille bagi penyandang tunanetra.

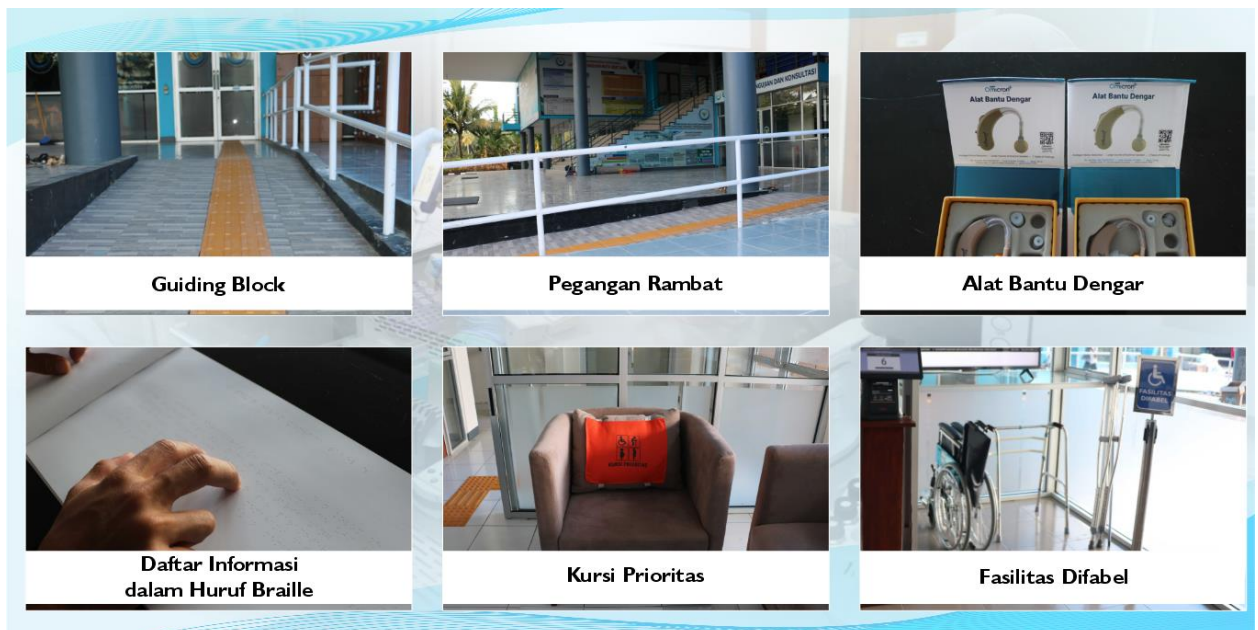
Gambar 4. Desk Informasi Publik



Gambar 5. Desk Informasi Publik Kelompok Rentan



Gambar 6. Sarana dan Prasarana Kelompok Rentan



b. Ruang Tunggu

Terdapat ruang tunggu yang nyaman bagi Pemohon Informasi, jika

terdapat antrian Pemohon yang cukup panjang. Ruang tunggu dilengkapi dengan buku bacaan seperti majalah, surat kabar, dan lain-lain.

Gambar 7. Ruang Tunggu Pemohon Informasi



c. Tempat atau Area Parkir

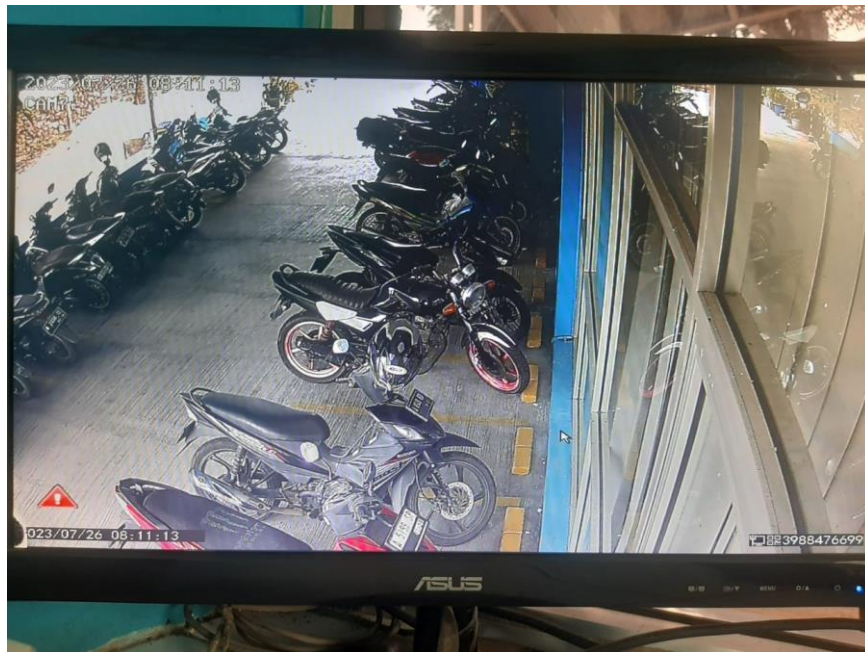
Bagi Pemohon Informasi yang datang langsung ke BPKIL Serang dengan membawa kendaraan pribadi dapat parkir di area parkir yang telah disediakan. Area parkir akan diamankan oleh petugas keamanan secara langsung dan

dilengkapi dengan CCTV pengawas. Selain itu, bagi para pengunjung atau tamu yang masuk untuk parkir ke area instansi akan diberikan nomor parkir sebagai pengawas akses masuk dan keluarnya kendaraan saat di instansi.

Gambar 8. Area Parkir yang diamankan oleh Petugas Keamanan



Gambar 9. Pengawasan Area Parkir oleh CCTV Pengawas



Gambar 10. Kartu parkir untuk kendaraan Pengunjung



d. Toilet

Toilet Pemohon Informasi juga tersedia bagi kelompok rentan. Toilet

tersebut di desain khusus untuk kelompok rentan.

Gambar 11. Toilet Pemohon Informasi



Gambar 12. Toilet Pemohon Informasi Khusus Kelompok Rentan



e. Sarana Pendukung Pelayanan

Sarana pendukung pelayanan mendukung semua aktivitas pelayanan, sehingga akan tercipta pelayanan PRIMA. Sarana pendukung yang disediakan di BPKIL Serang untuk Pemohon Informasi meliputi *free wifi*, minuman gratis, dan *charging station*.

Gambar 13. Akses Free Wifi bagi pengunjung



Gambar 14. Minuman Gratis



Gambar 15. Charging Station



f. Prasarana Pendukung Pelayanan

Prasarana pendukung pelayanan yang ada di BPKIL Serang bertujuan menambah kenyamanan Pemohon Informasi saat melakukan pelayanan. Prasarana pendukung pelayanan tersebut meliputi ruang laktasi, taman bermain anak, pintu otomatis untuk kelompok rentan, dan jalan khusus kelompok rentan.

Gambar 16. Ruang Laktasi



Gambar 17. Taman Bermain Anak



Gambar 18. Pintu Otomatis (Pintu Masuk Kelompok Rentan)



2.2 Tata Cara Permohonan Informasi

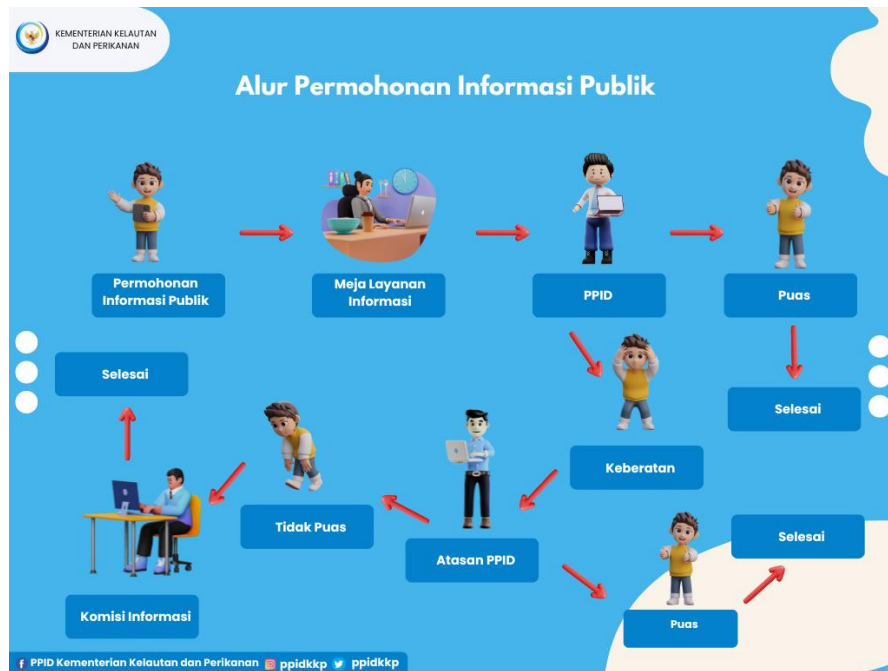
Pengaturan tata cara memperoleh informasi publik dilakukan agar perolehan

informasi publik dapat terlaksana dengan teratur dan baik sesuai dengan peraturan yang berlaku. Secara umum, terdapat dua mekanisme pemerolehan informasi publik yaitu melalui akses pada sarana elektronik maupun non-elektronik (datang langsung) yang telah disediakan oleh Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan (BPKIL) Serang. Pelayanan informasi melalui sarana elektronik yang disediakan terdiri dari beberapa saluran, yaitu:

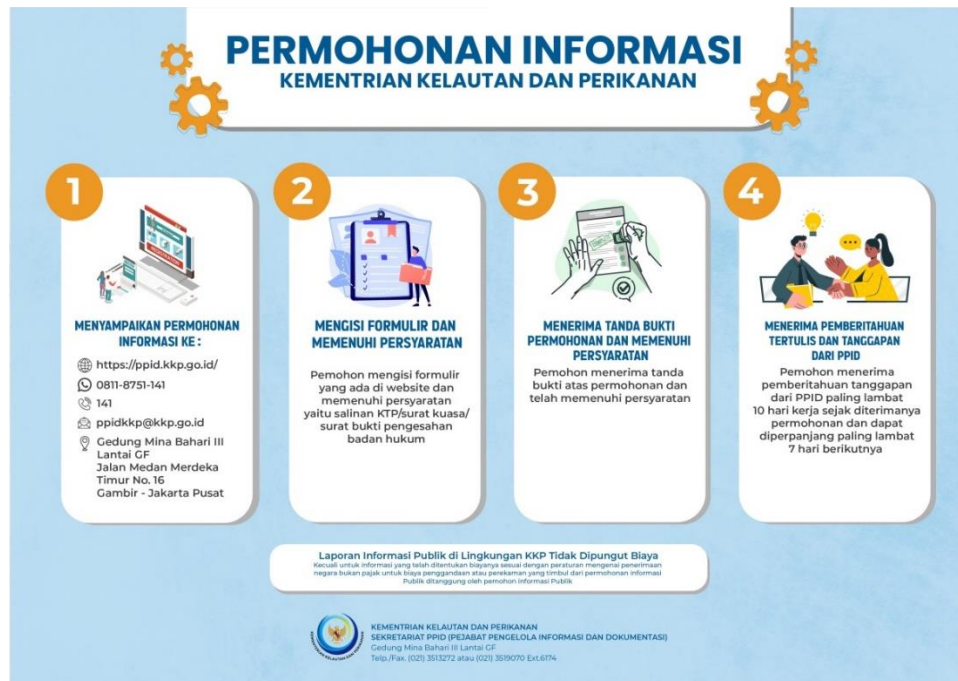
- a) Menu E-PPID pada Website BPKIL Serang yang terhubung dengan Portal PPID (<http://ppid.kkp.go.id/>);
- b) Email (lp2il.serang@gmail.com);
- c) Call Center (Telp: 0254 650431, WA/SMS: 0813 1037 3999);
- d) Media Sosial, seperti Twitter (DJPB_SERANG @LP2IL_SERANG), Facebook (Bpkil Serang), Instagram (bpkil_serang)

Pemenuhan permohonan informasi dan data yang diajukan oleh pemohon ke PPID baik oleh pemohon yang datang langsung atau yang disampaikan melalui email dan telepon serta aplikasi PPID, langsung direspon oleh petugas yang bertugas. Jika informasi atau data yang dimohon belum tersedia di website dan di ruang PPID, maka petugas PPID mengadakan koordinasi dengan unit kerja Eselon I terkait di lingkungan Kementerian kelautan dan Perikanan, guna memenuhi permintaan data dan informasi yang diminta oleh pemohon. Apabila PPID menerima permohonan informasi data dari pemohon yang termasuk Daftar yang dikecualikan, tim PPID akan melakukan pengecekan terlebih dahulu pada dokumen DIK dan melakukan pendalaman materi/data/informasi yang dimohonkan kepada unit PPID eselon I sebelum PPID menjawab tanggapan ke pemohon informasi publik. Alur permohonan informasi publik dan mekanisme pelayanan informasi disajikan pada gambar berikut:

Gambar 19. Alur Permohonan Informasi Publik



Gambar 20. Alur Permohonan Informasi Publik



2.3 Sumber Daya Manusia Pelayanan Informasi

Pelayanan informasi publik di BPKIL Serang dilakukan oleh 5 orang, 2 orang bertugas sebagai petugas pelayanan informasi atau *front desk* dan tim pengaduan

PPID. Sementara, 3 orang bertugas melakukan *updating* informasi publik di website, media sosial, cetak dan elektronik serta sekaligus sebagai *back office*. Pelayanan permohonan informasi publik umumnya disampaikan melalui aplikasi PPID, email instansi, pemohon datang langsung ke ruang Pelayanan Informasi Publik serta melalui telephone.

2.4 Petunjuk Teknis Operasional Aplikasi PPID

a) *Log in*

Untuk masuk ke dalam halaman administrator aplikasi Portal Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kementerian Kelautan dan Perikanan, *Log in* terlebih dahulu ke dalam aplikasi tersebut.

b) Halaman Utama Administrator PPID

Setelah itu maka muncul halaman utama dari halaman administrator aplikasi Portal Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kementerian Kelautan dan Perikanan.

c) Cara Mengirim Dokumen

Untuk mengirim dokumen demi tercapainya kebutuhan publik akan adanya sebuah informasi, pada aplikasi Portal Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kementerian Kelautan dan Perikanan ini terdapat menu Layanan Dokumen PPID.

d) Cara Input Tulisan

Pada aplikasi Portal Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kementerian Kelautan dan Perikanan terdapat menu Tulisan yang merupakan media untuk menambahkan Tulisan, mengedit Tulisan yang sebelumnya diinput, ataupun menghapus Tulisan.

e) Cara Input Tautan

Pada aplikasi Portal Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kementerian Kelautan dan Perikanan terdapat menu Tautan yang merupakan media untuk menambahkan *Link* terkait dengan PPID.

f) Cara Input Teks Berjalan

Pada aplikasi Portal Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kementerian

Kelautan dan Perikanan terdapat menu Teks Berjalan yang merupakan media untuk menginput kata-kata mutiara, ataupun yang lainnya.

g) Cara Mengedit Profil Pengguna

Untuk mengedit Profil dari pengguna tersebut dapat dilakukan pada menu Profil.

h) Manajemen User

Menu Manajemen User, menu ini menyediakan fasilitas untuk menambahkan ataupun menghapus User yang ada pada aplikasi Portal Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kementerian Kelautan dan Perikanan.

2.5 Rekapitulasi Pelayanan Informasi Publik Tahun 2025

Tabel 1. Matriks Rekan Permohonan Informasi PPID Periode Januari – Juni 2025

No	Bulan	Jumlah Pemohon	Permintaan Data			Alasan Ditolak	Waktu Penyelesaian (Hari)	Bentuk Informasi		
			Jumlah Data	Diterima	Ditolak			Cetak	Rekam	Online
1.	Januari	15	15	15	0	-	2 Hari	-	-	√
2.	Februari	8	8	8	0	-	1 Hari	-	-	√
3.	Maret	11	11	11	0	-	1 Hari	-	-	√
4.	April	9	9	9	0	-	1 Hari	-	-	√
5.	Mei	11	11	11	0	-	2 Hari	-	-	√
6.	Juni	13	13	13	0	-	2 Hari	-	-	√
TOTAL		67	67	67	0	-	9 hari	-	-	√

2.6 Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang merupakan salah satu tuntutan dalam mewujudkan Reformasi Birokrasi di lingkungan KKP, khususnya kualitas pelayanan publik di PPID KKP, PPID secara rutin melakukan survei untuk melihat aspek kepuasan masyarakat terutama mengenai kualitas layanan yang diberikan oleh PPID. Hal ini sejalan dengan amanat yang tertera pada UU Nomor 14 Tahun 2008 Keterbukaan Informasi Publik dan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah kegiatan pengukuran secara

komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hasil pengukuran dari kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat berupa angka yang disebut dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Berbagai temuan dan usulan solusi dalam survei ini dapat dijadikan acuan bagi perbaikan kualitas pelayanan publik. Dengan demikian diharapkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan KKP khususnya PPID dapat senantiasa meningkat dan mengikuti tuntutan masyarakat.

Metode pengumpulan data kuesioner dilakukan secara langsung maupun secara tidak langsung. Pengumpulan data secara langsung yaitu ketika *stakeholder* dalam hal ini adalah pengguna jasa yang langsung berhubungan dengan BPKIL Serang, mengisi kuesioner baik melalui aplikasi Survey Kepuasan Masyarakat pada perangkat pengolah data di loket pelayanan ataupun dengan metode pengisian secara langsung melalui tautan s.id/BPKIL_SKM. Selanjutnya setiap triwulan, rekapan data SKM di website diunduh untuk dihitung dan dievaluasi menggunakan pengolah data dengan program Microsoft Excel.

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik, dengan persepsi numerik (angka) sebagai berikut:

Tabel 2. Tingkat Persepsi Kualitas Pelayanan

Nilai	Persepsi
1	Tidak Baik/Tidak Mudah/Lambat
2	Kurang Baik/Kurang Mudah/Kurang Cepat
3	Baik/Mudah/Cepat
4	Sangat Baik

Tabel 3. Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 1,75	10 – 50	D	Tidak Puas/Baik
1,76 – 2,50	50,10 – 70,00	C	Cukup Puas/Baik
2,51 – 3,25	70,10 – 85,00	B	Puas/Baik
3,26 – 4,00	85,10 – 100,0	A	Sangat Puas/Baik

Berdasarkan hasil pengumpulan responden penerima layanan di BPKIL Serang, diperoleh hasil pengolahan data per triwulan sebagai berikut:

a. Triwulan I

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 61 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 4. Jumlah Responden SKM Triwulan I berdasarkan Karakteristik

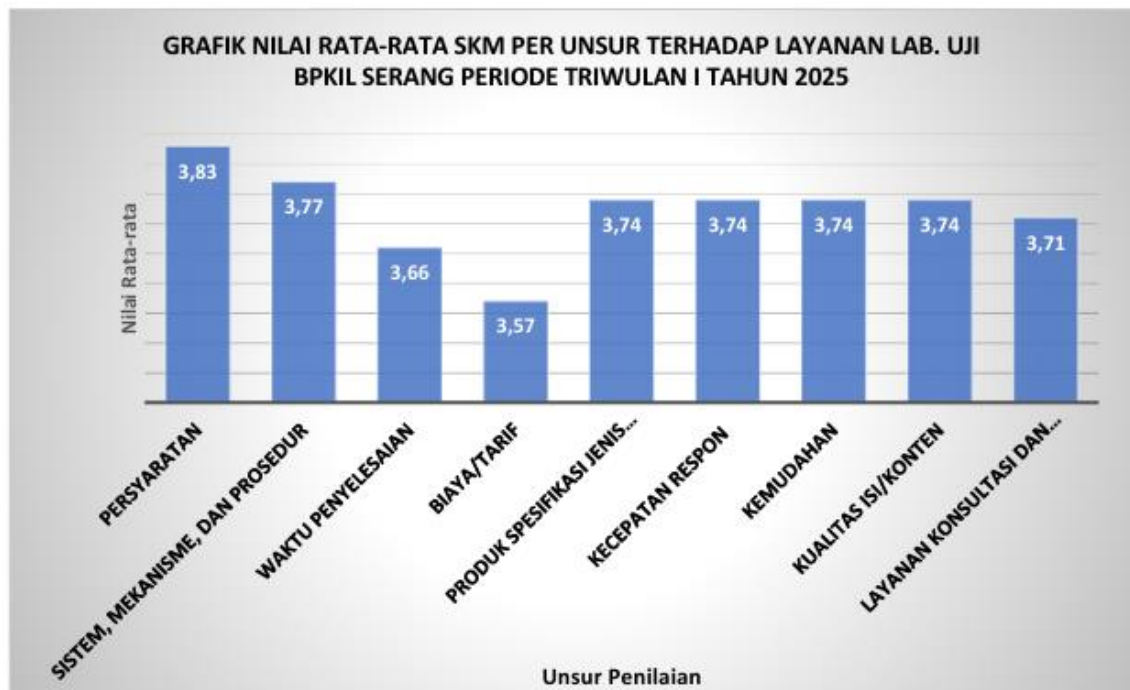
NO.	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	17	28%
		PEREMPUAN	18	30%
2	USIA	< 25 TAHUN	3	5%
		25 s/d 45 TAHUN	26	43%
		45 s/d 60 TAHUN	5	8%
		> 60 TAHUN	1	2%
3	PENDIDIKAN	SD	0	0%
		SMP	0	0%
		SMA	4	7%
		D3	0	0%
		S1	30	49%
		S2	1	2%
		S3	0	0%
4	PEKERJAAN	PNS	0	0%
		TNI/POLRI	0	0%
		PEGAWAI SWASTA	28	46%
		WIRAUUSAHA	1	2%
		P.UKPP	5	8%
		PELAJAR / MAHASISWA	1	2%

Pengolahan data SKM menggunakan Aplikasi satu pintu yang telah disediakan oleh Kementerian Kelautan dan Perikanan melalui Tools Survei Kepuasan Masyarakat (Susan KKP) dan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 5. Nilai Rerata SKM Triwulan I berdasarkan Per Unsur Layanan

Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Total nilai per unsur	225	223	218	221	224	219	219	217	219
Jumlah Responden	61	61	61	61	61	61	61	61	61
IKM per unsur = $\frac{\text{total nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}}$	134/35 = 3,83	132/35 = 3,77	128/35 = 3,66	125/35 = 3,57	131/35 = 3,74	131/35 = 3,74	131/35 = 3,74	131/35 = 3,74	130/35 = 3,71
Total nilai semua unsur	134+132+128+125+131+131+131+131+130=1173								
Skor SKM	93,10								

Gambar 21. Grafik Nilai Rata-Rata SKM Per Unsur terhadap Layanan Lab. Uji BPKIL Serang Periode Triwulan I Tahun 2025



Nilai rerata indeks kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di laboratorium uji BPKIL Serang periode Triwulan I Tahun 2025 sebesar 93,10 dengan persepsi Sangat Baik / Sangat Puas.

b. Triwulan II

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 35 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 6. Jumlah Responden SKM Triwulan II berdasarkan Karakteristik

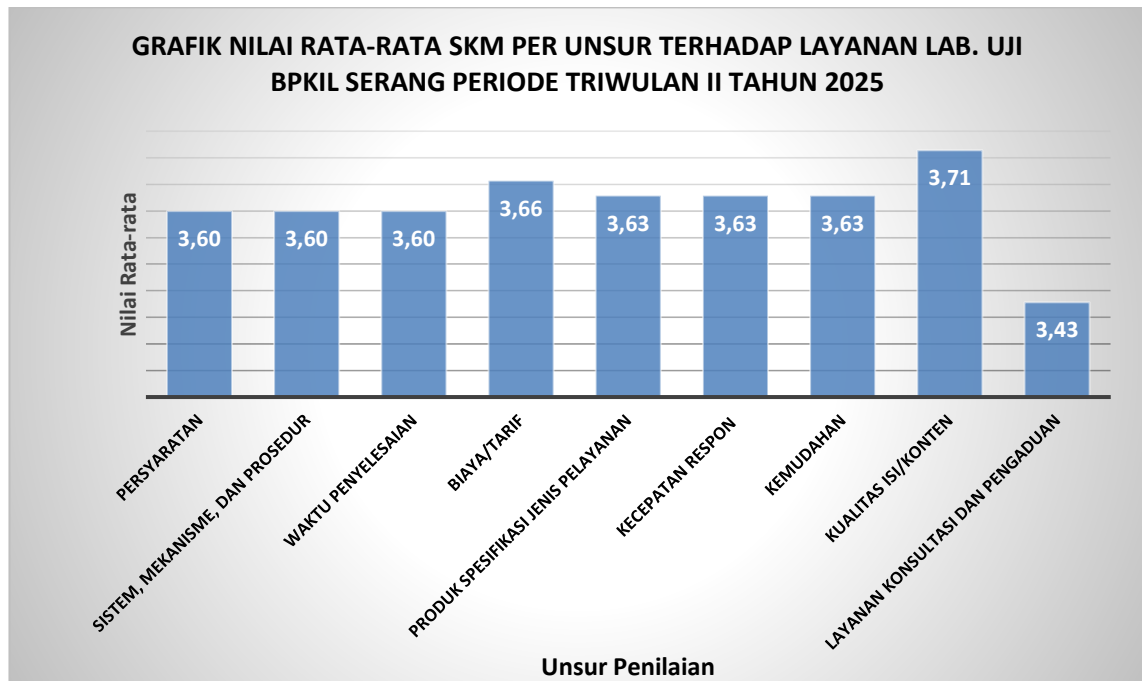
NO.	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	12	34%
		PEREMPUAN	23	66%
2	USIA	< 25 TAHUN	2	6%
		25 s/d 45 TAHUN	28	80%
		45 s/d 60 TAHUN	5	14%
		> 60 TAHUN	0	0%
3	PENDIDIKAN	SD	0	0%
		SMP	0	0%
		SMA	5	14%
		D3	1	3%
		S1	27	77%
		S2	2	6%
		S3	0	0%
4	PEKERJAAN	PNS	1	3%
		TNI/POLRI	0	0%
		PEGAWAI SWASTA	22	63%
		WIRSAUSAHA	2	6%
		P.UKPP	9	26%
		PELAJAR / MAHASISWA	1	3%

Pengolahan data SKM menggunakan Aplikasi satu pintu yang telah disediakan oleh Kementerian Kelautan dan Perikanan melalui Tools Survei Kepuasan Masyarakat (Susan KKP) dan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 7. Nilai Rerata SKM Triwulan II berdasarkan Per Unsur Layanan

Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Total nilai per unsur	126	126	126	128	127	127	127	130	120
Jumlah Responden	35	35	35	35	35	35	35	35	35
IKM per unsur = $\frac{\text{total nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}}$	$\frac{126}{35}$ =3,60	$\frac{126}{35}$ =3,60	$\frac{126}{35}$ =3,60	$\frac{128}{35}$ =3,66	$\frac{127}{35}$ =3,63	$\frac{127}{35}$ =3,63	$\frac{127}{35}$ =3,63	$\frac{130}{35}$ =3,71	$\frac{120}{35}$ =3,43
Total nilai semua unsur	126+126+126+128+127+127+127+130+120=1137								
Skor SKM	90,24								

Gambar 22. Grafik Nilai Rata-Rata SKM Per Unsur terhadap Layanan Lab. Uji BPKIL Serang Periode Triwulan II Tahun 2025



Nilai rerata indeks kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di laboratorium uji BPKIL Serang periode Triwulan II Tahun 2025 sebesar 90,24 dengan persepsi Sangat Baik / Sangat Puas.

2.7 Kendala dan Rekomendasi

a. Kendala

- 1) Pimpinan unit kerja sedikit mempunyai pemahaman yang memadai akan arti penting keterbukaan informasi publik dan tugas-tugas PPID di lingkup Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan (BPKIL) Serang, sehingga berdampak pada penyusunan program, anggaran dan kegiatan di bidang keterbukaan informasi publik.
- 2) Petugas Pelayanan Informasi Publik menjadi tugas sampingan atau dirangkap oleh personil yang tugas dan fungsinya tidak linear, sehingga fokus dalam rangka mencapai Informasi Publik dengan kategori Informatif belum optimal.
- 3) Belum adanya penetapan standar kompetensi untuk petugas PPID.
- 4) Pemenuhan bukti dukung SAQ belum optimal antara unit kerja karena tidak

adanya kesamaan persepsi dalam pemenuhan data dukung.

b. Rekomendasi

- 1) Perlunya dilakukan pemahaman tingkat pimpinan unit kerja, sehingga praktek-praktek pelayanan Informasi dapat dilakukan dengan optimal.
- 2) Diharapkan selanjutnya Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) bukan lagi menjadi tugas tambahan, tapi juga menjadi jenjang jabatan dalam rangka mendukung tugas dan fungsi unit kerja.
- 3) Kementerian Kelautan dan Perikanan secara periodik melaksanakan kegiatan peningkatan kompetensi bagi PPID di Unit Kerja.
- 4) Pedoman SAQ disusun oleh Kementerian Kelautan dan Perikanan sebagai panduan unit kerja dalam mengumpulkan Data Dukung Informasi Publik.
- 5) Perlu disediakan anggaran untuk kegiatan PPID sehingga dukungan pelayanan Informasi Publik lebih memadai.