

LAPORAN SEMESTER II
PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI (PPID)
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
TAHUN 2025



BALAI PERIKANAN BUDIDAYA LAUT LOMBOK
DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN BUDI DAYA
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN

KATA PENGANTAR

Salah satu elemen penting dalam mewujudkan penyelenggaraan negara yang terbuka yaitu pemenuhan hak publik untuk memperoleh informasi publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Hak atas informasi publik menjadi sangat penting, karena melalui akses terhadap informasi publik, publik dapat mengawasi, penyelenggaraan negara. Hak setiap orang untuk memperoleh informasi publik juga relevan untuk meningkatkan kualitas melibatkan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan publik. Partisipasi masyarakat tidak banyak berarti tanpa jaminan keterbukaan informasi publik. Kementerian Kelautan dan Perikanan untuk menerapkan keterbukaan informasi publik, dengan mengelola keterbukaan informasi publik dan memberikan pelayanan informasi publik dengan mengacu kepada Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

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.

Laporan Tahunan Pelayanan Informasi PPID Balai Perikanan Budidaya Laut Lombok 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.

Lombok Barat, 8 Januari 2026
Kepala Balai Perikanan Budidaya Laut Lombok



Sarwono

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
1. PENDAHULUAN	1
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 Balai Perikanan Budidaya Laut (BPBL) Lombok	6
2. PELAKSANA PELAYANAN INFORMASI PUBLIK	7
2.1. Sarana dan Prasarana	7
2.2. Tata Cara Permohonan Informasi	12
2.3. Sumber Daya Manusia Pelayanan Informasi	14
2.4. Petunjuk Teknis Operasional Aplikasi PPID	14
2.5. Rekapitulasi Pelayanan Informasi Publik Tahun 2025	15
2.6. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	15

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Matriks Rekan Permohonan Informasi PPID Periode Juli – Desember 2025.....	15
Tabel 2	Tingkat Presepsi Kualitas Pelayanan.....	16
Tabel 3	Nilai Presepsi, Internal SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	16
Tabel 4	Jumlah Responden SKM Triwulan III berdasarkan Karakteristik.....	17
Tabel 5	Nilai Rerata SKM Triwulan III berdasarkan Per Unsur Layanan.....	18
Tabel 6	Jumlah Responden SKM Triwulan IV berdasarkan Karakteristik.....	19
Tabel 7	Nilai Rerata SKM Triwulan IV tahun 2025.....	20

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.....	7
Gambar 6.	Sarana dan Prasarana Kelompok Rentan.....	8
Gambar 7.	Ruang Tunggu Pemohon Informasi.....	8
Gambar 8.	Area Parkir yang dilengkapi CCTV menghadap area Parkir.....	9
Gambar 9.	Pengawasan Area Parkir oleh CCTV Pengawas.....	9
Gambar 10.	Kartu Parkir untuk kendaraan pengunjung.....	9
Gambar 11.	Toilet terpisah antara laki-laki dan perempuan.....	10
Gambar 12.	Akses Wifi bagi Pengunjung.....	10
Gambar 13.	Minuman Gratis.....	11
Gambar 14.	Charging Station.....	11
Gambar 15.	Ruang Laktasi.....	12
Gambar 16.	Taman Bermain Anak.....	12
Gambar 17.	Alur Permohonan Informasi Publik.....	13
Gambar 18.	Grafik Nilai Rata-Rata SKM Per Unsur terhadap Layanan di BPBL Lombok Periode Triwulan III Tahun 2025.....	18
Gambar 19.	Grafik Nilai Rata-Rata SKM Per Unsur terhadap Layanan di BPBL Lombok Periode Triwulan IV Tahun 2025.....	20

1. 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/PPIDKKP/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 profesional 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

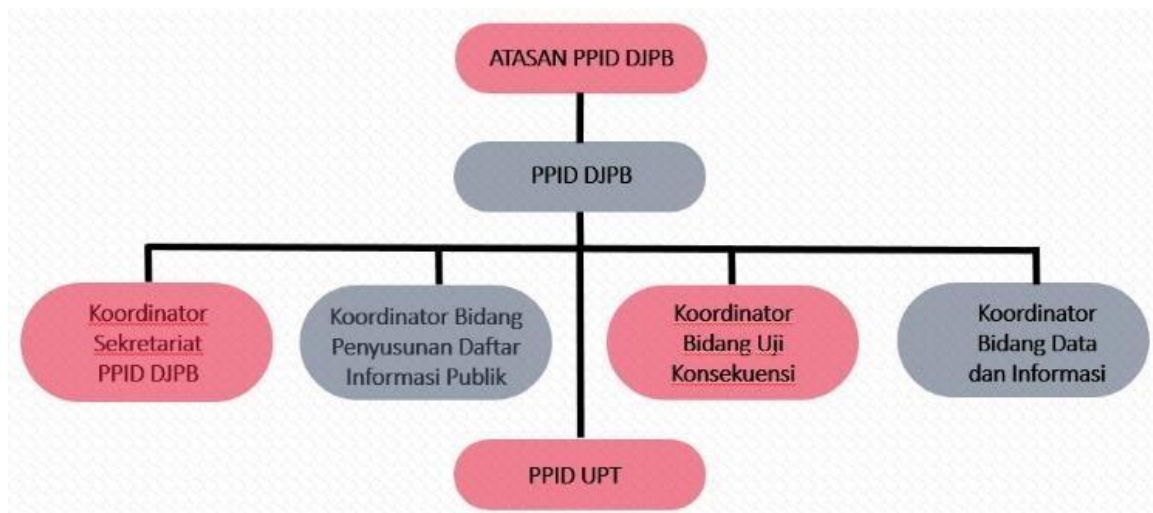
A. Struktur Organisasi PPID Kementerian Kelautan dan Perikanan (KKP)

Gambar 1. Struktur Kelembagaan PPID KKP



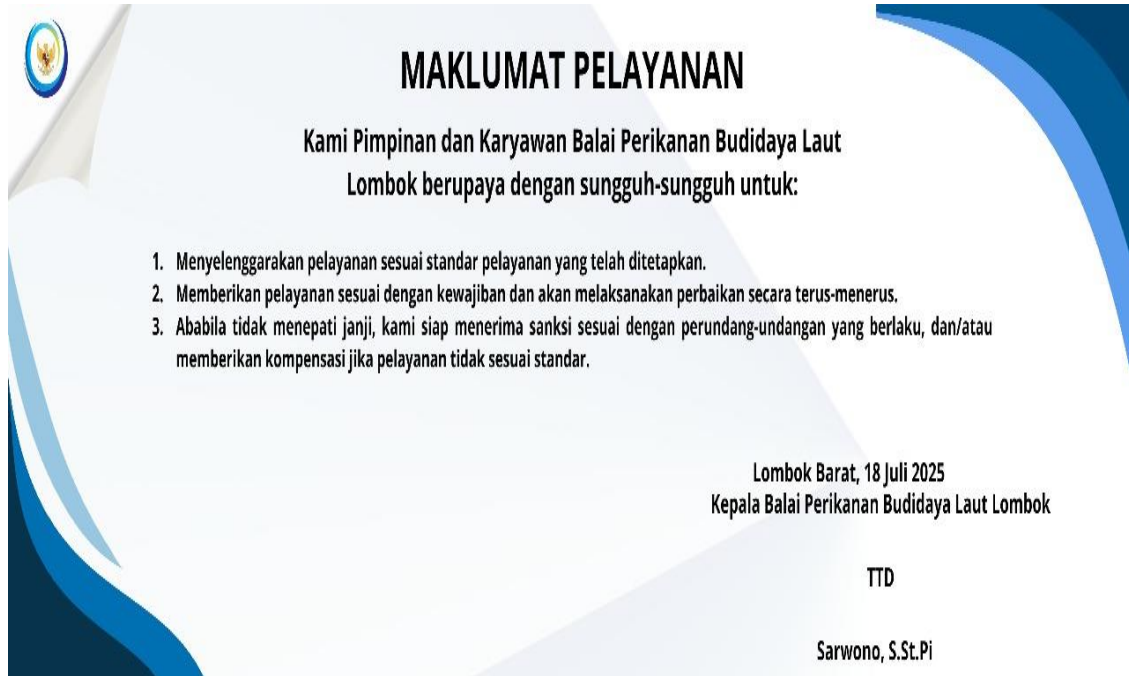
B. Struktur Organisasi PPID Eselon I Direktorat Jenderal Perikanan Budi Daya (DJPB)

Gambar 2. Struktur Kelembagaan PPID DJPB



1.8. Maklumat Pelayanan PPID Balai Perikanan Budidaya Laut (BPBL) Lombok

Gambar 3. Maklumat Pelayanan PPID



2. PELAKSANA PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

2.1. Sarana dan Prasarana

Fasilitas yang tersedia di Balai Perikanan Budidaya Laut Lombok 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



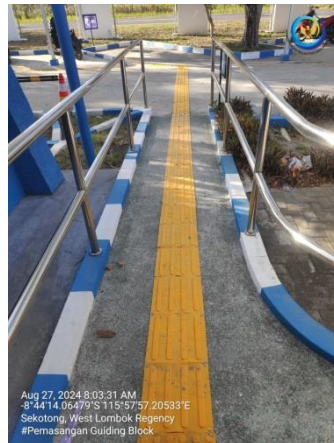
Gambar 5. Desk Informasi Publik Kelompok Rentan



Gambar 6. Sarana dan Prasarana Kelompok Rentan



Guiding Block



Pegangan Rambat



Parkir Khusus



Kursi Prioritas

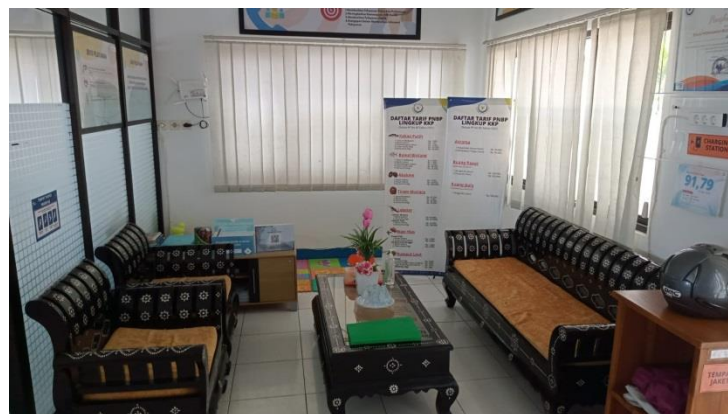
Alat Bantu
Dengar

Korsi Roda

b. Ruang Tunggu

Terdapat ruang tunggu yang nyaman bagi Pemohon Informasi, jika terdapat antrian Pemohon yang cukup panjang. Ruang tunggu dilengkapi dengan bahan bacaan seperti majalah, buku, leaflet dan lain-lain.

Gambar 7. Ruang Tunggu Pemohon Informasi



c. Tempat atau Are Parkir

Gambar 8. Area Parkir yang dilengkapi CCTV menghadap area Parkir



Gambar 9. Pengawasan Area Parkir oleh CCTV Pengawas



Gambar 10. Kartu Parkir untuk kendaraan pengunjung



d. Toilet

Toilet Pemohon Informasi juga tersedia dan sudah terpisah antara Toilet perempuan dan laki-laki .

Gambar 11. Toilet terpisah antara laki-laki dan perempuan



e. Sarana Pendukung Pelayanan

Sarana pendukung pelayanan mendukung semua aktivitas pelayanan, sehingga akan tercipta pelayanan PRIMA. Sarana pendukung yang disediakan di Balai Perikanan Budidaya Laut Lombok untuk Pemohon Informasi meliputi free wifi, minuman gratis, dan charging station.

Gambar 12. Akses Wifi bagi Pengunjung



Gambar 13. Minuman Gratis



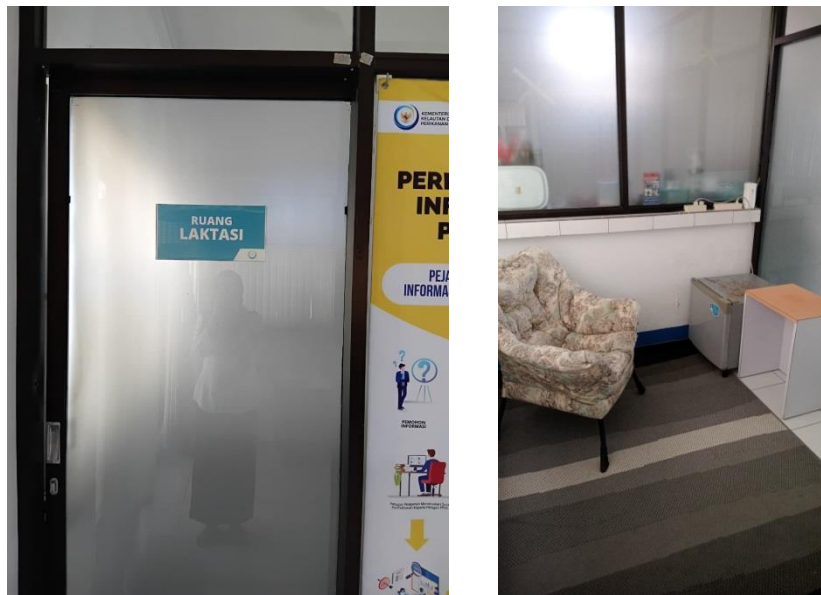
Gambar 14. Charging Station



f. Prasarana Pendukung Pelayanan

Prasarana pendukung pelayanan yang ada di BPBL Lombok 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 15. Ruang Laktasi



Gambar 16. Taman Bermain Anak



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 Perikanan Budidaya Laut (BPBL) Lombok. Pelayanan informasi melalui sarana elektronik yang disediakan terdiri dari beberapa saluran, yaitu:

- a) Menu E-PPID pada Website BPBL Lombok yang terhubung dengan Portal

- b) Email (bpbl.lombok@gmail.com)
- c) Call Center (WA/Telp : 081 8579 997)
- d) Media Sosial, seperti Intgram (@bpblombok), Facebook (Bpbl Lombok), X (DJPBLOMBOK @DJPBLOMBOK)

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 17. Alur Permohonan Informasi Publik



2.3. Sumber Daya Manusia Pelayanan Informasi

Pelayanan informasi publik di Balai Perikanan Budidaya Laut Lombok 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 Kemetrian 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 Juli - Desember 2025

No.	Bulan	Jumlah Responden	Permintaan Data			Alasan Ditolak	Waktu Penyelesaian (Hari)	Bentuk Informasi		
			Jumlah Data	Diterima	Ditolak			Cetak	Rekam	Online
1.	Juli	4	4	4	0	-	1 Hari	-	-	
2.	Agustus	4	4	4	0	-	1 Hari	-	-	
3.	September	3	3	3	0	-	1 Hari	-	-	
4.	Oktober	3	3	3	0	-	1 Hari	-	-	
5.	November	5	5	5	0	-	1 Hari	-	-	
6.	Desember	7	7	7	0	-	1 Hari	-	-	
Total		26	26	26	0	-	6	-	-	

2.6. Survei 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 BPBL Lombok, mengisi kuesioner baik melalui aplikasi Survey Kepuasan Masyarakat pada perangkat pengolah data di loket pelayanan ataupun dengan metode pengisian secara langsung melalui tautan <https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/119> 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 Presepsi Kualitas Pelayanan

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

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

Nilai Interval SKM	Nilai 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 Balai Perikanan Budidaya Laut Lombok, diperoleh hasil pengolahan data per triwulan sebagai berikut:

a. Triwulan III

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 43 responden, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 4. Jumlah Responden SKM Triwulan III berdasarkan Karakteristik

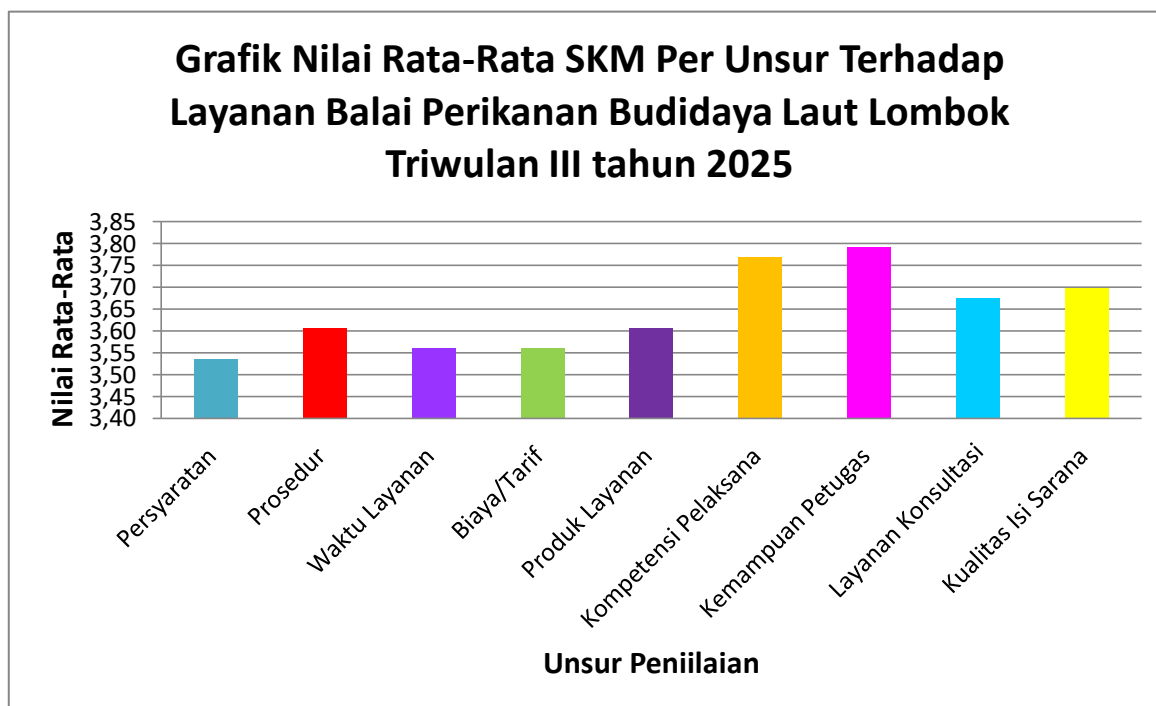
No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	24	55,81%
		Perempuan	19	44,19%
2.	Pendidikan	SMP	0	0%
		SMA	17	39,53%
		Diploma	1	2,33%
		S1	25	58,14%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
3.	Pekerjaan	PNS	0	0%
		Wiraswasta/Swasta	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	43	100%
4.	Usia	20-25	42	97,67 %
		25-45	1	2,33%

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 III berdasarkan Per Unsur Layanan

Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Total Nilai Per Unsur	152	155	153	153	155	162	163	158	159
IKM per Unsur = Nilai Total per unsur / Jumlah Responden	3,53	3,61	3,56	3,56	3,60	3,77	3,79	3,67	3,70
Total Nilai Semua Unsur	1410								
Skor SKM Total	91,08								

Gambar 18. Grafik Nilai Rata-Rata SKM Per Unsur terhadap Layanan di BPBL Lombok Periode Triwulan III Tahun 2025



Nilai rerata indeks kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Balai Perikanan Budidaya Laut Lombok periode Triwulan III Tahun 2025 sebesar 91,08 dengan persepsi Sangat Baik / Sangat Puas.

b. Triwulan IV

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 68 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 6. Jumlah Responden SKM Triwulan IV berdasarkan Karakteristik

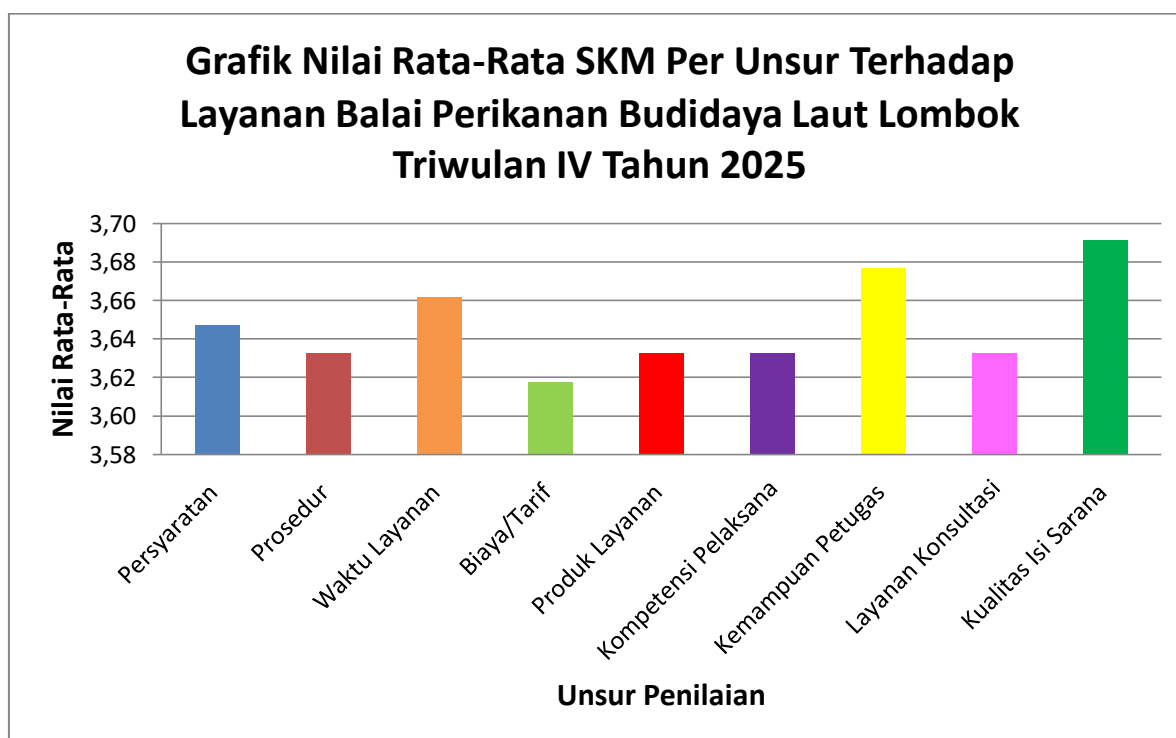
No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	32	47,06%
		Perempuan	36	52,94%
2.	Pendidikan	SMP	1	1,47%
		SMA	7	10,29%
		Diploma	4	5,88%
		S1	56	82,35%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
3.	Pekerjaan	Wirausaha	8	11,76%
		Swasta	1	1,47%
		Pelajar	59	86,76%
4.	Usia	20-25	66	97,06 %
		46-60	2	2,94%

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 IV tahun 2025

Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Total Nilai Per Unsur	248	247	249	246	247	247	250	247	251
IKM per Unsur = Nilai Total per unsur / Jumlah Responden	3,65	3,63	3,66	3,62	3,63	3,63	3,68	3,63	3,69
Total Nilai Semua Unsur	2232								
Skor SKM Total	91,17								

Gambar 19. Grafik Nilai Rata-Rata SKM Per Unsur terhadap Layanan di BPBL Lombok Periode Triwulan IV Tahun 2025



Nilai rerata indeks kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Balai Perikanan Budidaya Laut Lombok periode Triwulan IV Tahun 2025 sebesar 91,17 dengan persepsi Sangat Baik / Sangat Puas.