



KEMENTERIAN
KELAUTAN DAN
PERIKANAN



EKONOMI BIRU **UNTUK**
INDONESIA EMAS

LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI PENGELOLAAN INFORMASI DAN DOKUMENTASI

1. Laporan Semester I (Januari – Juni 2024)
2. Laporan Semester II (Juli – Desember 2024)
3. Laporan Semester I (Januari – Juni 2025)

BPSPL PONTIANAK

2024 – 2025



**BPSPL
PONTIANAK**
DIREKTORAT JENDERAL
PENGELOLAAN KELAUTAN DAN
RUANG LAUT



BPSPL Pontianak



BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
PENGELOLAAN INFORMASI DAN DOKUMENTAS
SEMESTER I (JANUARI - JUNI 2024)
BPSPL PONTIANAK**



**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
BALAI PENGELOLAAN SUMBERDAYA PESISIR DAN LAUT
PONTIANAK
2024**

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas tersusunnya Laporan Pelayanan Informasi Publik BPSPL Pontianak ini. Laporan ini disusun sebagai bentuk akuntabilitas dan transparansi dalam melaksanakan amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, serta peraturan pelaksanaannya di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.

BPSPL Pontianak sebagai Unit Pelaksana Teknis Ditjen Pengelolaan Kelautan dan Ruang Laut memiliki komitmen untuk memberikan layanan informasi publik yang cepat, tepat, sederhana, dan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Melalui laporan ini, kami menyajikan gambaran umum kebijakan, pelaksanaan, serta hasil monitoring pelayanan informasi publik yang telah dilakukan pada periode pelaporan.

Kami menyadari laporan ini masih memerlukan penyempurnaan. Oleh karena itu, masukan dan saran dari berbagai pihak sangat kami harapkan demi peningkatan kualitas layanan informasi publik di masa mendatang. Semoga laporan ini bermanfaat bagi pemangku kepentingan, mitra kerja, serta masyarakat luas dalam memperoleh informasi terkait pengelolaan sumber daya pesisir dan laut.

Pontianak, 1 Juli 2024

Kepala BPSPL Pontianak,


Syarif Iwan Taruna Alkadrie, S.T., M.Si



I. GAMBARAN UMUM KEBIJAKAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

A. Latar Belakang

Dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*), keterbukaan informasi publik menjadi salah satu hal penting yang tidak dapat dipisahkan dari fungsi badan publik atau institusi pemerintahan. Badan publik dituntut untuk berbenah diri melakukan perubahan sejalan dengan tuntutan masyarakat serta pesatnya kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Hal ini juga sesuai amanat Undang - Undang Keterbukaan Informasi Publik (UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik), dimana badan-badan publik memiliki kewajiban menyampaikan informasi yang dikuasainya.

Mengingat informasi merupakan kebutuhan pokok setiap orang dalam pengembangan pribadi maupun lingkungan sosialnya dan sebagai bentuk pertahanan nasional, memperoleh informasi merupakan Hak Asasi Manusia yang dimiliki setiap orang tanpa terkecuali. Selain itu, keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting terbentuknya negara demokratis. Mekanisme pelayanan dan pelaksanaan prinsip keterbukaan tersebut diharapkan akan menciptakan pemerintahan yang baik dibantu dengan peran serta masyarakat sehingga ada transparan dan akuntabilitas, dengan membuka akses publik terhadap informasi publik, badan publik termotivasi untuk bertanggung jawab dan berorientasi pada pelayanan rakyat yang sebaik-baiknya, guna terciptanya *good governance* (pemerintahan yang baik).

Balai Pengelolaan Sumberdaya Pesisir dan Laut (BPSPL) Pontianak sebagai salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) Direktorat Jenderal Pengelolaan Kelautan dan Ruang Laut, Kementerian Kelautan dan Perikanan yang memberikan pelayanan publik, berkewajiban untuk membuka akses bagi setiap pemohon informasi publik untuk mendapatkan informasi publik secara cepat, tepat waktu, proposional dan sederhana, terkecuali beberapa informasi tertentu yang bersifat ketat dan terbatas, sebagai pelaksanaan amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 terkait Keterbukaan Informasi Publik.

BPSPL Pontianak telah mengimplementasikan kebijakan informasi publik dengan membentuk Organisasi Pengelola Informasi dan Dokumentasi BPSPL Pontianak dengan Nomor Surat Keputusan (SK) Kepala BPSPL Pontianak Nomor: 282/BPSPL.2/KKP.444/III/2020 tentang Tim Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Balai Pengelolaan Sumberdaya Pesisir dan Laut Pontianak 2020 yang beranggotakan 1 (satu) pejabat pertimbangan dan 13 anggota.

B. Manfaat

1. Tersedianya sistem penyampaian informasi yang dilaksanakan sesuai dengan mekanisme yang diatur dalam kebijakan BPSPL Pontianak
2. Masyarakat mendapat hak atas informasi publik yang diinginkan
3. Memberikan masukan kepada organisasi terkait perbaikan sistem pengendalian intern pemerintah
4. Meningkatkan reputasi organisasi

C. Tugas dan Wewenang PPID UPT

Berdasarkan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 4 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Layanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan, adapun tugas dan wewenang PPID UPT antara lain:

1. Memberikan pelayanan informasi publik yang cepat, tepat, dan sederhana;
2. Menyampaikan Informasi Publik dalam Bahasa Indonesia yang baik, benar, dan mudah dipahami;
3. Mengumpulkan seluruh informasi publik yang meliputi:
 - a. Informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala
 - b. Informasi yang wajib diumumkan secara serta-merta,
 - c. Informasi yang wajib tersedia setiap saat
 - d. Informasi publik yang dikecualikan;
4. Memenuhi permohonan informasi publik yang dapat diakses oleh publik;
5. Memproses permohonan keberatan berdasarkan prosedur;
6. Memberikan alasan tertulis atas pengecualian informasi publik, dalam hal permohonan informasi publik ditolak;
7. Melakukan penghitaman materi informasi publik yang dikecualikan beserta alasannya;
8. Menetapkan dan menugaskan petugas layanan informasi untuk membantu pelaksanaan tugas PPID UPT;
9. Menggunakan sistem informasi PPID dalam pengelolaan layanan informasi publik;
10. Menyediakan informasi publik yang mutakhir di sistem informasi PPID;
11. Menyediakan ruangan dan/atau meja layanan informasi publik;
12. Mengoordinasikan pendokumentasian dan penyimpanan seluruh informasi publik di lingkungan wilayah kerja PPID UPT.
13. Mengajukan kepada PPID Unit Kerja Eselon I :

- a. Usul informasi publik untuk dimasukkan dalam usulan daftar informasi publik PPID Unit Kerja Eselon I
- b. Usul informasi publik yang akan dilakukan pengujian konsekuensi oleh PPID Kementerian dan PPID Unit Kerja Eselon I;
- 14. Melakukan koordinasi dengan PPID Unit Kerja Eselon I terkait penyelesaian sengketa informasi publik;
- 15. Membuat dan menyampaikan laporan triwulan layanan informasi publik kepada PPID Unit Kerja Eselon I dengan tembusan kepada PPID Kementerian;
- 16. Memenuhi permintaan informasi dari:
 - a. PPID Kementerian dengan tembusan kepada PPID Unit Kerja Eselon I atau
 - b. PPID Unit Kerja Eselon I, dengan tembusan kepada PPID Kementerian;
- 17. Menyiapkan bahan dalam rangka penyusunan laporan tahunan layanan informasi publik yang disampaikan kepada PPID Unit Kerja Eselon I.

Untuk selanjutnya hasil penerapan tugas dan wewenang tersebut akan ditampilkan pada Bab II Gambaran Umum Pelaksanaan Pelayanan Informasi Publik

D. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Tahun 2010 tentang Keterbukaan Informasi Publik
3. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 42 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Layanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan
4. Peraturan Komisi Informasi (PerKI) Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik
5. Peraturan Komisi Informasi (PerKI) Nomor 1 Tahun 2022 tentang Monitoring dan Evaluasi Keterbukaan Informasi Publik
6. Surat Keputusan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Nomor 1 Tahun 2024 tentang Kualifikasi Daftar Informasi Dikecualikan
7. Surat Keputusan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Nomor 1 Tahun 2025 tentang Pemutakhiran Daftar Informasi Publik Periode I

E. Ruang Lingkup

Keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri utama negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat. Tujuan utamanya adalah untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Di BPSPL Pontianak, pengelolaan informasi publik yang tertib dan bertanggung jawab menjadi bagian penting dalam membangun masyarakat

pesisir dan pulau-pulau kecil yang sadar akan pentingnya informasi, terutama di bidang kelautan dan perikanan.

Dari sisi pemohon informasi, permintaan harus dilakukan sesuai dengan prosedur dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Sementara itu, dari sisi pemberi informasi, BPSPL Pontianak dituntut untuk dapat mengelola informasi secara profesional, patuh pada peraturan, dan memberikan pelayanan yang optimal dengan sepenuh hati.

Keterbukaan informasi publik juga membuka ruang bagi masyarakat untuk berperan aktif dalam pengelolaan sumber daya pesisir dan laut, serta mendorong BPSPL Pontianak untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan informasinya.

Sebagai bagian dari PPID Kementerian Kelautan dan Perikanan, BPSPL Pontianak berfungsi sebagai penghubung antara masyarakat dan informasi publik yang dikelola, khususnya terkait program, kegiatan, data, dan layanan bidang pengelolaan pesisir, konservasi sumber daya laut, dan perlindungan jenis ikan yang dilindungi. Pengelola informasi dituntut untuk memberikan akses informasi yang luas kepada masyarakat, serta menyampaikan penjelasan yang memadai apabila terdapat permintaan informasi yang belum tersedia atau termasuk dalam kategori informasi yang dikecualikan.

Pelaksanaan layanan informasi publik oleh BPSPL Pontianak melalui kanal komunikasi mencakup kegiatan pelayanan, pengelolaan, dan evaluasi informasi publik yang disampaikan melalui berbagai media interaksi digital dan non-digital, dengan cakupan sebagai berikut:

1. Layanan Email BPSPL Pontianak dan PPID KKP

- a. Volume email masuk terkait permintaan informasi publik di lingkup kerja BPSPL Pontianak;
- b. Klasifikasi jenis permintaan informasi (misalnya data konservasi, penanganan mamalia laut, pemanfaatan pulau kecil, dsb.);
- c. Rata-rata waktu respons dan status penyelesaian permintaan
- d. Penanganan terhadap pengaduan atau pertanyaan lanjutan melalui email.

2. Media Sosial Resmi BPSPL Pontianak

- a. Jumlah interaksi publik melalui pesan langsung (Direct Message/DM) terkait informasi publik;
- b. Respons dan tindak lanjut terhadap setiap interaksi;
- c. Tingkat keterlibatan publik dalam kanal media sosial sebagai sarana permintaan informasi.

II. GAMBARAN UMUM PELAKSANAAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

BPSPL Pontianak sebagai salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) Direktorat Jenderal Pengelolaan Ruang Laut, Kementerian Kelautan dan Perikanan (KKP), berkomitmen mendukung keterbukaan informasi publik sebagai wujud transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan, khususnya di bidang pengelolaan sumber daya pesisir, laut, dan pulau-pulau kecil.

Sebagai bagian dari Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) KKP, BPSPL Pontianak memiliki peran strategis dalam melayani permintaan informasi publik di wilayah kerja Kalimantan Barat, Kalimantan Tengah, Kalimantan Timur, dan Kalimantan Utara. Layanan ini memungkinkan masyarakat, akademisi, pemerintah daerah, dan mitra kerja untuk memperoleh informasi terkait kebijakan, program, kegiatan, serta data kelautan dan perikanan yang dikelola oleh BPSPL Pontianak.

Masyarakat dapat mengakses layanan informasi publik BPSPL Pontianak melalui berbagai kanal komunikasi resmi yang terintegrasi dengan PPID KKP, antara lain:

1. **Email Resmi BPSPL Pontianak** – untuk permintaan data, informasi program, serta pengaduan. bpsplpontianak@kkp.go.id / bpsplpontianak@gmail.com
2. **Website Resmi PPID BPSPL Pontianak** untuk permintaan data, informasi program, serta pengaduan melalui <https://ppid.kkp.go.id/upt/balai-pengelolaan-sd-pesisir-laut-pontianak/>
3. **Media Sosial Resmi BPSPL Pontianak** (Instagram, Facebook, X, dan Tiktok) – untuk interaksi publik, diseminasi informasi, dan respon atas pertanyaan
4. **WhatsApp Layanan Publik BPSPL Pontianak** – untuk komunikasi langsung terkait informasi kegiatan, sosialisasi, maupun permintaan data masyarakat. (+6285179822063)
5. **Layanan Tatap Muka di Kantor BPSPL Pontianak** – bagi pemohon informasi yang datang langsung dengan prosedur sesuai peraturan.

A. Jenis Informasi Publik yang Disampaikan

Adapun informasi publik yang disampaikan dikategorikan menjadi 4 informasi publik, yakni:

1. Informasi publik yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala
Informasi ini dipublikasikan rutin sesuai periode yang ditetapkan, baik melalui website PPID KKP, media sosial resmi BPSPL Pontianak, maupun laporan tahunan. Adapun informasi yang disampaikan: Rencana Kerja Tahunan (Renja) dan Laporan Kinerja BPSPL Pontianak. Laporan penggunaan anggaran dan realisasi DIPA, Statistik kegiatan monitoring pesisir,

konservasi, dan perlindungan jenis ikan dilindungi, Data layanan publik, termasuk jumlah permohonan informasi dan penyelesaiannya.

2. Informasi publik yang wajib diumumkan secara serta merta

Informasi ini diumumkan segera apabila terdapat kondisi yang mengancam kepentingan publik atau memerlukan respons cepat dari masyarakat. Adapun informasi yang disampaikan: Pengumuman darurat di wilayah kerja (misalnya insiden lingkungan laut, pencemaran, atau kejadian luar biasa biota), Keputusan administratif yang berdampak langsung pada layanan publik dan Klarifikasi resmi terhadap isu yang menimbulkan keresahan masyarakat.

3. Informasi publik yang wajib tersedia setiap saat

Informasi ini disediakan secara terus-menerus sehingga masyarakat dapat mengaksesnya tanpa perlu mengajukan permohonan terlebih dahulu. Adapun informasi yang tersedia: Daftar Informasi Publik (DIP) BPSPL Pontianak, Mekanisme dan prosedur permohonan informasi publik, Standar Pelayanan, SOP, dan formulir permohonan informasi dan Kontak PPID dan tata cara pengajuan keberatan.

4. Informasi publik yang dikecualikan

Kategori ini mencakup informasi yang tidak dapat disampaikan kepada publik karena alasan hukum, keamanan, atau perlindungan kepentingan tertentu. Prinsip yang diterapkan: Informasi yang berpotensi membahayakan pertahanan dan keamanan negara, Informasi yang mengandung rahasia pribadi, rahasia dagang, atau data sensitif, Informasi internal berupa pertimbangan/pendapat yang belum menjadi keputusan final, Informasi lain yang ditetapkan melalui Uji Konsekuensi sesuai ketentuan perundang-undangan. Apabila terdapat permohonan informasi yang masuk kategori dikecualikan, BPSPL Pontianak akan menyampaikan penolakan secara resmi dan memberikan dasar hukum yang jelas.

III. PELAKSANAAN KEGIATAN

Sebagai implementasi Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, Balai Pengelolaan Sumberdaya Pesisir dan Laut (BPSPL) Pontianak senantiasa melaksanakan layanan informasi publik guna mewujudkan transparansi, akuntabilitas, dan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

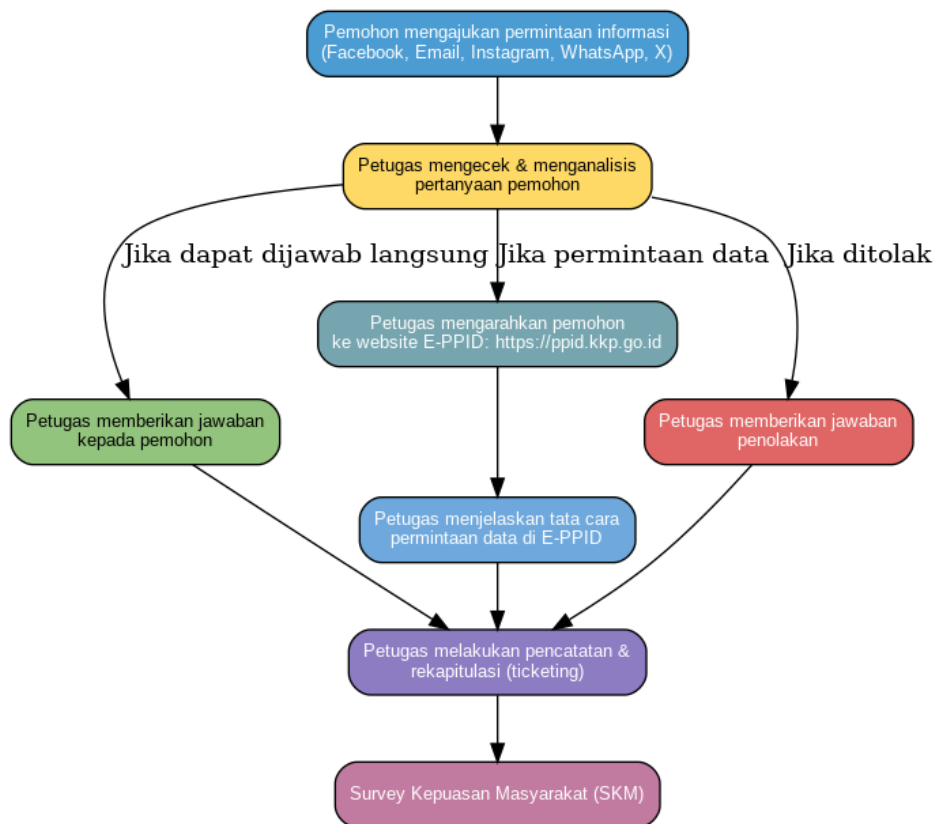
Layanan informasi publik dilaksanakan melalui berbagai kanal komunikasi resmi, meliputi Email BPSPL Pontianak, Media Sosial, dan WhatsApp Bisnis, yang bertujuan untuk memberikan kemudahan akses, memperluas jangkauan informasi, serta memperkuat hubungan komunikasi antara BPSPL Pontianak dengan masyarakat.

Pada Triwulan I Tahun 2024, fokus layanan informasi publik BPSPL Pontianak diarahkan pada peningkatan kualitas pelayanan, percepatan respons terhadap permintaan informasi dan pengaduan, serta optimalisasi pemanfaatan media komunikasi digital. Seluruh kegiatan dilaksanakan sesuai standar pelayanan informasi publik yang berlaku dan didukung dengan proses evaluasi berkala.

A. Deskripsi kegiatan layanan informasi publik melalui masing-masing kanal dijelaskan sebagai berikut:

1. Penerimaan Pesan/Aduan/Permintaan Informasi
 - a. Email Resmi BPSPL Pontianak Sistem menerima setiap email yang masuk ke kotak surat resmi.
 - b. Admin melakukan pengecekan rutin setiap hari kerja.
 - c. Pesan diklasifikasikan sebagai: pertanyaan, aduan, atau permintaan informasi publik.
 - d. Setiap interaksi yang memerlukan tindak lanjut dicatat dalam log layanan.
2. Media Sosial (Instagram, X, Tiktok & Facebook BPSPL Pontianak)
 - a. Admin secara aktif memantau pesan langsung (Direct Message/DM) dan kolom komentar.
 - b. Pesan yang masuk dikategorikan sebagai: pertanyaan, aduan, atau permintaan informasi publik.
 - c. Interaksi yang memerlukan tindak lanjut dicatat serta dikoordinasikan dengan tim teknis terkait.
3. WhatsApp Bisnis
 - a. Pesan diterima melalui nomor resmi layanan BPSPL Pontianak.
 - b. Sistem mengirimkan balasan otomatis sebagai tanda terima.
 - c. Admin menyaring pesan berdasarkan prioritas dan urgensi.
 - d. Pesan yang memerlukan tindak lanjut dicatat dan disampaikan kepada petugas layanan informasi.
4. Klasifikasi dan Analisis Pesan
 - a. Menentukan jenis pesan:

- 1) Informasi umum
 - 2) Permintaan data/informasi publik (PPID)
 - 3) Aspirasi/masukan
 - 4) Pengaduan (complaint)
 - 5) Pertanyaan teknis
- b. Menentukan tingkat urgensi:
- 1) Segera (urgent)
 - 2) Normal
 - 3) Non-prioritas
5. Tindak Lanjut Internal
- a. Jika dapat dijawab langsung:
- Admin atau petugas call center memberikan jawaban/respons secara langsung sesuai informasi yang tersedia.
- b. Jika memerlukan koordinasi lebih lanjut
- 1) Pesan diteruskan kepada unit kerja terkait melalui grup WhatsApp internal, email resmi, atau sistem ticketing internal.
 - 2) Permintaan informasi dicatat dalam log harian untuk keperluan monitoring dan dokumentasi.
 - 3) Jika pesan merupakan aduan resmi, maka dialihkan kepada Inspektorat Jenderal atau unit pengelola pengaduan internal sesuai alur yang berlaku.
- c. Penyusunan Jawaban/Respons
- 1) Unit terkait bertanggung jawab menyusun jawaban/respons yang akurat dan sesuai standar pelayanan
 - 2) Jawaban yang telah disusun dikirimkan kembali kepada admin kanal layanan untuk ditindaklanjuti.
 - 3) Admin melakukan verifikasi akhir terhadap isi jawaban sebelum disampaikan kepada masyarakat.
- d. Pengiriman Balasan ke Masyarakat melalui kanal yang sesuai dengan asal pertanyaan:
- 1) Email melalui alamat email resmi KKP atau PPID.
 - 2) Telepon melalui panggilan balik jika diperlukan klarifikasi langsung.
 - 3) Media Sosial melalui Direct Message (DM) atau balasan komentar yang bersifat informatif.
 - 4) WhatsApp Bisnis melalui pesan balasan resmi yang telah diverifikasi.



Gambar 1. SOP Permohonan Informasi Daring Online

6. Monitoring dan Evaluasi

- Membuat laporan harian Jumlah pesan atau permintaan informasi yang masuk
- Kategori pesan (informasi umum, permintaan data, pengaduan, aspirasi, dan lainnya)
- Waktu tanggap (response time) dari setiap kanal layanan
- Tingkat penyelesaian permintaan informasi (diselesaikan/ ditindaklanjuti /dialihkan)
- Evaluasi berkala dilaksanakan setiap bulan atau triwulan untuk mengukur efektivitas layanan, mengidentifikasi kendala, serta merumuskan langkah-langkah perbaikan yang diperlukan.

7. Backup dan Dokumentasi

- Semua interaksi dicatat dan diarsipkan
- Log panggilan
- Arsip email (masuk dan keluar)
- Screenshot interaksi di media sosial dan WhatsApp.
- Seluruh data disimpan dan diarsipkan minimal sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai kearsipan, termasuk ketentuan dari Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI) dan pedoman internal Kementerian Kelautan dan Perikanan.

B. Waktu Pelaksanaan

Waktu pelaksanaan Layanan Informasi Publik di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan disesuaikan dengan jam kerja resmi instansi pemerintah. Senin s.d. Kamis 08.00 s.d. 16.00 WIB, Jumat 08.00 s.d. 16.30 WIB dengan jam istirahat 12.00 s.d. 12.30 WIB.

IV. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Monitoring Permohonan Informasi Publik

Monitoring permohonan informasi publik merupakan proses pengawasan dan pencatatan atas setiap permintaan informasi yang diajukan oleh masyarakat kepada badan publik. Tujuan utama dari proses ini adalah untuk memastikan bahwa layanan informasi publik berjalan secara efektif, responsif, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Keterbukaan informasi publik merupakan salah satu aspek penting dalam menjamin transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan, termasuk di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan (KKP) BPSPL Pontianak. Sebagai bentuk komitmen BPSPL Pontianak dalam memberikan pelayanan informasi yang optimal kepada masyarakat, kegiatan monitoring dilakukan secara rutin untuk memastikan bahwa setiap permohonan informasi diproses secara cepat, tepat, dan sesuai prosedur.

Berdasarkan hasil monitoring selama Semester I Tahun 2024, **tidak ada permohonan informasi publik** yang masuk melalui berbagai kanal layanan, yaitu email BPSPL Pontianak, media sosial resmi dan whatsapp bisnis. Data tersebut menjadi dasar dalam melakukan evaluasi kinerja pelayanan serta pengambilan kebijakan peringatan mutu layanan informasi publik kedepannya.

V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

1. BPSPL Pontianak telah melaksanakan layanan informasi publik sesuai amanat peraturan perundang-undangan, dengan menyediakan akses informasi melalui berbagai kanal, yakni email resmi, media sosial, WhatsApp layanan publik, website PPID, serta layanan tatap muka.
2. Mekanisme pelayanan informasi publik dilaksanakan dengan sistematis mulai dari penerimaan, klasifikasi, tindak lanjut, hingga monitoring dan evaluasi sesuai standar pelayanan informasi publik.
3. Berdasarkan hasil monitoring Semester I Tahun 2024, tidak terdapat permohonan informasi publik yang masuk. Meskipun demikian, kegiatan monitoring tetap dijalankan sebagai upaya menjaga kesiapan layanan serta memastikan bahwa sistem pelayanan berjalan optimal.
4. Keterbukaan informasi publik terbukti menjadi instrumen penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, meningkatkan kepercayaan masyarakat, dan memperkuat transparansi serta akuntabilitas kinerja BPSPL Pontianak.

B. Kendala

1. Tingkat pemahaman masyarakat terhadap mekanisme layanan informasi publik masih rendah, sehingga sebagian besar masyarakat belum memanfaatkan kanal layanan secara maksimal.
2. Keterbatasan sumber daya manusia yang memiliki tugas ganda, sehingga respons cepat terkadang terhambat jika volume pesan meningkat.
3. Pemanfaatan teknologi digital masih terbatas, misalnya ticketing system dan integrasi database layanan belum sepenuhnya terotomatisasi.
4. Koordinasi lintas unit dalam menjawab permohonan informasi yang membutuhkan otorisasi khusus masih memerlukan waktu relatif lama.

C. Rekomendasi

1. Peningkatan sosialisasi layanan informasi publik melalui media sosial, website, dan kegiatan tatap muka agar masyarakat lebih mengenal kanal layanan resmi.
2. Penguatan kapasitas petugas layanan informasi melalui pelatihan komunikasi publik, pengelolaan aduan, serta keterampilan teknologi digital.
3. Pengembangan sistem digital layanan informasi berbasis integrasi (ticketing system, monitoring online, dan basis data respons) untuk mempercepat proses dan meningkatkan transparansi.

4. Penyusunan SOP internal yang lebih detail untuk mempercepat koordinasi dengan unit teknis terkait saat terjadi permintaan informasi yang membutuhkan verifikasi lebih lanjut.
5. Evaluasi rutin setiap triwulan untuk mengukur efektivitas layanan, kendala yang muncul, serta langkah perbaikan berkesinambungan.

D. Saran dan Tindak Lanjut

1. Melakukan kampanye publikasi layanan PPID BPSPL Pontianak agar masyarakat lebih terinformasi mengenai hak dan mekanisme memperoleh informasi publik.
2. Menyediakan sistem antrian dan pencatatan permohonan informasi berbasis digital sehingga seluruh permintaan terdokumentasi dengan baik.
3. Membentuk tim kecil pelayanan informasi publik yang fokus menangani aduan, pertanyaan, maupun permintaan data agar pelayanan lebih cepat dan terarah.
4. Mengadakan forum diskusi publik atau focus group discussion (FGD) bersama masyarakat dan pemangku kepentingan untuk menyerap aspirasi serta mengukur kepuasan layanan.
5. Menjalin kolaborasi lebih erat dengan PPID Utama KKP agar setiap permohonan yang bersifat lintas kewenangan dapat ditindaklanjuti dengan lebih cepat.

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
PENGELOLAAN INFORMASI DAN DOKUMENTAS
SEMESTER II (JULI - DESEMBER 2024)
BPSPL PONTIANAK**



**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
BALAI PENGELOLAAN SUMBERDAYA PESISIR DAN LAUT
PONTIANAK
2024**

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas tersusunnya Laporan Pelayanan Informasi Publik BPSPL Pontianak ini. Laporan ini disusun sebagai bentuk akuntabilitas dan transparansi dalam melaksanakan amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, serta peraturan pelaksanaannya di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.

BPSPL Pontianak sebagai Unit Pelaksana Teknis Ditjen Pengelolaan Kelautan dan Ruang Laut memiliki komitmen untuk memberikan layanan informasi publik yang cepat, tepat, sederhana, dan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Melalui laporan ini, kami menyajikan gambaran umum kebijakan, pelaksanaan, serta hasil monitoring pelayanan informasi publik yang telah dilakukan pada periode pelaporan.

Kami menyadari laporan ini masih memerlukan penyempurnaan. Oleh karena itu, masukan dan saran dari berbagai pihak sangat kami harapkan demi peningkatan kualitas layanan informasi publik di masa mendatang. Semoga laporan ini bermanfaat bagi pemangku kepentingan, mitra kerja, serta masyarakat luas dalam memperoleh informasi terkait pengelolaan sumber daya pesisir dan laut.

Pontianak, 1 Januari 2025

Kepala BPSPL Pontianak,


Syarif Iwan Taruna Alkadrie, S.T., M.Si



I. GAMBARAN UMUM KEBIJAKAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

A. Latar Belakang

Dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*), keterbukaan informasi publik menjadi salah satu hal penting yang tidak dapat dipisahkan dari fungsi badan publik atau institusi pemerintahan. Badan publik dituntut untuk berbenah diri melakukan perubahan sejalan dengan tuntutan masyarakat serta pesatnya kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Hal ini juga sesuai amanat Undang - Undang Keterbukaan Informasi Publik (UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik), dimana badan-badan publik memiliki kewajiban menyampaikan informasi yang dikuasainya.

Mengingat informasi merupakan kebutuhan pokok setiap orang dalam pengembangan pribadi maupun lingkungan sosialnya dan sebagai bentuk pertahanan nasional, memperoleh informasi merupakan Hak Asasi Manusia yang dimiliki setiap orang tanpa terkecuali. Selain itu, keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting terbentuknya negara demokratis. Mekanisme pelayanan dan pelaksanaan prinsip keterbukaan tersebut diharapkan akan menciptakan pemerintahan yang baik dibantu dengan peran serta masyarakat sehingga ada transparan dan akuntabilitas, dengan membuka akses publik terhadap informasi publik, badan publik termotivasi untuk bertanggung jawab dan berorientasi pada pelayanan rakyat yang sebaik-baiknya, guna terciptanya *good governance* (pemerintahan yang baik).

Balai Pengelolaan Sumberdaya Pesisir dan Laut (BPSPL) Pontianak sebagai salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) Direktorat Jenderal Pengelolaan Kelautan dan Ruang Laut, Kementerian Kelautan dan Perikanan yang memberikan pelayanan publik, berkewajiban untuk membuka akses bagi setiap pemohon informasi publik untuk mendapatkan informasi publik secara cepat, tepat waktu, proposional dan sederhana, terkecuali beberapa informasi tertentu yang bersifat ketat dan terbatas, sebagai pelaksanaan amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 terkait Keterbukaan Informasi Publik.

BPSPL Pontianak telah mengimplementasikan kebijakan informasi publik dengan membentuk Organisasi Pengelola Informasi dan Dokumentasi BPSPL Pontianak dengan Nomor Surat Keputusan (SK) Kepala BPSPL Pontianak Nomor: 282/BPSPL.2/KKP.444/III/2020 tentang Tim Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Balai Pengelolaan Sumberdaya Pesisir dan Laut Pontianak 2020 yang beranggotakan 1 (satu) pejabat pertimbangan dan 13 anggota.

B. Manfaat

1. Tersedianya sistem penyampaian informasi yang dilaksanakan sesuai dengan mekanisme yang diatur dalam kebijakan BPSPL Pontianak
2. Masyarakat mendapat hak atas informasi publik yang diinginkan
3. Memberikan masukan kepada organisasi terkait perbaikan sistem pengendalian intern pemerintah
4. Meningkatkan reputasi organisasi

C. Tugas dan Wewenang PPID UPT

Berdasarkan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 4 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Layanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan, adapun tugas dan wewenang PPID UPT antara lain:

1. Memberikan pelayanan informasi publik yang cepat, tepat, dan sederhana;
2. Menyampaikan Informasi Publik dalam Bahasa Indonesia yang baik, benar, dan mudah dipahami;
3. Mengumpulkan seluruh informasi publik yang meliputi:
 - a. Informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala
 - b. Informasi yang wajib diumumkan secara serta-merta,
 - c. Informasi yang wajib tersedia setiap saat
 - d. Informasi publik yang dikecualikan;
4. Memenuhi permohonan informasi publik yang dapat diakses oleh publik;
5. Memproses permohonan keberatan berdasarkan prosedur;
6. Memberikan alasan tertulis atas pengecualian informasi publik, dalam hal permohonan informasi publik ditolak;
7. Melakukan penghitaman materi informasi publik yang dikecualikan beserta alasannya;
8. Menetapkan dan menugaskan petugas layanan informasi untuk membantu pelaksanaan tugas PPID UPT;
9. Menggunakan sistem informasi PPID dalam pengelolaan layanan informasi publik;
10. Menyediakan informasi publik yang mutakhir di sistem informasi PPID;
11. Menyediakan ruangan dan/atau meja layanan informasi publik;
12. Mengoordinasikan pendokumentasian dan penyimpanan seluruh informasi publik di lingkungan wilayah kerja PPID UPT.
13. Mengajukan kepada PPID Unit Kerja Eselon I :

- a. Usul informasi publik untuk dimasukkan dalam usulan daftar informasi publik PPID Unit Kerja Eselon I
 - b. Usul informasi publik yang akan dilakukan pengujian konsekuensi oleh PPID Kementerian dan PPID Unit Kerja Eselon I;
14. Melakukan koordinasi dengan PPID Unit Kerja Eselon I terkait penyelesaian sengketa informasi publik;
 15. Membuat dan menyampaikan laporan triwulan layanan informasi publik kepada PPID Unit Kerja Eselon I dengan tembusan kepada PPID Kementerian;
 16. Memenuhi permintaan informasi dari:
 - a. PPID Kementerian dengan tembusan kepada PPID Unit Kerja Eselon I atau
 - b. PPID Unit Kerja Eselon I, dengan tembusan kepada PPID Kementerian;
 17. Menyiapkan bahan dalam rangka penyusunan laporan tahunan layanan informasi publik yang disampaikan kepada PPID Unit Kerja Eselon I.

Untuk selanjutnya hasil penerapan tugas dan wewenang tersebut akan ditampilkan pada Bab II Gambaran Umum Pelaksanaan Pelayanan Informasi Publik

D. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Tahun 2010 tentang Keterbukaan Informasi Publik
3. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 42 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Layanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan
4. Peraturan Komisi Informasi (PerKI) Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik
5. Peraturan Komisi Informasi (PerKI) Nomor 1 Tahun 2022 tentang Monitoring dan Evaluasi Keterbukaan Informasi Publik
6. Surat Keputusan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Nomor 1 Tahun 2024 tentang Kualifikasi Daftar Informasi Dikecualikan
7. Surat Keputusan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Nomor 1 Tahun 2025 tentang Pemutakhiran Daftar Informasi Publik Periode I

E. Ruang Lingkup

Keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri utama negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat. Tujuan utamanya adalah untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Di BPSPL Pontianak, pengelolaan informasi publik yang tertib dan bertanggung jawab menjadi bagian penting dalam membangun masyarakat

pesisir dan pulau-pulau kecil yang sadar akan pentingnya informasi, terutama di bidang kelautan dan perikanan.

Dari sisi pemohon informasi, permintaan harus dilakukan sesuai dengan prosedur dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Sementara itu, dari sisi pemberi informasi, BPSPL Pontianak dituntut untuk dapat mengelola informasi secara profesional, patuh pada peraturan, dan memberikan pelayanan yang optimal dengan sepenuh hati.

Keterbukaan informasi publik juga membuka ruang bagi masyarakat untuk berperan aktif dalam pengelolaan sumber daya pesisir dan laut, serta mendorong BPSPL Pontianak untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan informasinya.

Sebagai bagian dari PPID Kementerian Kelautan dan Perikanan, BPSPL Pontianak berfungsi sebagai penghubung antara masyarakat dan informasi publik yang dikelola, khususnya terkait program, kegiatan, data, dan layanan bidang pengelolaan pesisir, konservasi sumber daya laut, dan perlindungan jenis ikan yang dilindungi. Pengelola informasi dituntut untuk memberikan akses informasi yang luas kepada masyarakat, serta menyampaikan penjelasan yang memadai apabila terdapat permintaan informasi yang belum tersedia atau termasuk dalam kategori informasi yang dikecualikan.

Pelaksanaan layanan informasi publik oleh BPSPL Pontianak melalui kanal komunikasi mencakup kegiatan pelayanan, pengelolaan, dan evaluasi informasi publik yang disampaikan melalui berbagai media interaksi digital dan non-digital, dengan cakupan sebagai berikut:

1. Layanan Email BPSPL Pontianak dan PPID KKP

- a. Volume email masuk terkait permintaan informasi publik di lingkup kerja BPSPL Pontianak;
- b. Klasifikasi jenis permintaan informasi (misalnya data konservasi, penanganan mamalia laut, pemanfaatan pulau kecil, dsb.);
- c. Rata-rata waktu respons dan status penyelesaian permintaan
- d. Penanganan terhadap pengaduan atau pertanyaan lanjutan melalui email.

2. Media Sosial Resmi BPSPL Pontianak

- a. Jumlah interaksi publik melalui pesan langsung (Direct Message/DM) terkait informasi publik;
- b. Respons dan tindak lanjut terhadap setiap interaksi;
- c. Tingkat keterlibatan publik dalam kanal media sosial sebagai sarana permintaan informasi.

II. GAMBARAN UMUM PELAKSANAAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

BPSPL Pontianak sebagai salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) Direktorat Jenderal Pengelolaan Ruang Laut, Kementerian Kelautan dan Perikanan (KKP), berkomitmen mendukung keterbukaan informasi publik sebagai wujud transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan, khususnya di bidang pengelolaan sumber daya pesisir, laut, dan pulau-pulau kecil.

Sebagai bagian dari Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) KKP, BPSPL Pontianak memiliki peran strategis dalam melayani permintaan informasi publik di wilayah kerja Kalimantan Barat, Kalimantan Tengah, Kalimantan Timur, dan Kalimantan Utara. Layanan ini memungkinkan masyarakat, akademisi, pemerintah daerah, dan mitra kerja untuk memperoleh informasi terkait kebijakan, program, kegiatan, serta data kelautan dan perikanan yang dikelola oleh BPSPL Pontianak.

Masyarakat dapat mengakses layanan informasi publik BPSPL Pontianak melalui berbagai kanal komunikasi resmi yang terintegrasi dengan PPID KKP, antara lain:

1. **Email Resmi BPSPL Pontianak** – untuk permintaan data, informasi program, serta pengaduan. bpsplpontianak@kkp.go.id / bpsplpontianak@gmail.com
2. **Website Resmi PPID BPSPL Pontianak** untuk permintaan data, informasi program, serta pengaduan melalui <https://ppid.kkp.go.id/upt/balai-pengelolaan-sd-pesisir-laut-pontianak/>
3. **Media Sosial Resmi BPSPL Pontianak** (Instagram, Facebook, X, dan Tiktok) – untuk interaksi publik, diseminasi informasi, dan respon atas pertanyaan
4. **WhatsApp Layanan Publik BPSPL Pontianak** – untuk komunikasi langsung terkait informasi kegiatan, sosialisasi, maupun permintaan data masyarakat. (+6285179822063)
5. **Layanan Tatap Muka di Kantor BPSPL Pontianak** – bagi pemohon informasi yang datang langsung dengan prosedur sesuai peraturan.

A. Jenis Informasi Publik yang Disampaikan

Adapun informasi publik yang disampaikan dikategorikan menjadi 4 informasi publik, yakni:

1. Informasi publik yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala
Informasi ini dipublikasikan rutin sesuai periode yang ditetapkan, baik melalui website PPID KKP, media sosial resmi BPSPL Pontianak, maupun laporan tahunan. Adapun informasi yang disampaikan: Rencana Kerja Tahunan (Renja) dan Laporan Kinerja BPSPL Pontianak. Laporan penggunaan anggaran dan realisasi DIPA, Statistik kegiatan monitoring pesisir,

konservasi, dan perlindungan jenis ikan dilindungi, Data layanan publik, termasuk jumlah permohonan informasi dan penyelesaiannya.

2. Informasi publik yang wajib diumumkan secara serta merta

Informasi ini diumumkan segera apabila terdapat kondisi yang mengancam kepentingan publik atau memerlukan respons cepat dari masyarakat. Adapun informasi yang disampaikan: Pengumuman darurat di wilayah kerja (misalnya insiden lingkungan laut, pencemaran, atau kejadian luar biasa biota), Keputusan administratif yang berdampak langsung pada layanan publik dan Klarifikasi resmi terhadap isu yang menimbulkan keresahan masyarakat.

3. Informasi publik yang wajib tersedia setiap saat

Informasi ini disediakan secara terus-menerus sehingga masyarakat dapat mengaksesnya tanpa perlu mengajukan permohonan terlebih dahulu. Adapun informasi yang tersedia: Daftar Informasi Publik (DIP) BPSPL Pontianak, Mekanisme dan prosedur permohonan informasi publik, Standar Pelayanan, SOP, dan formulir permohonan informasi dan Kontak PPID dan tata cara pengajuan keberatan.

4. Informasi publik yang dikecualikan

Kategori ini mencakup informasi yang tidak dapat disampaikan kepada publik karena alasan hukum, keamanan, atau perlindungan kepentingan tertentu. Prinsip yang diterapkan: Informasi yang berpotensi membahayakan pertahanan dan keamanan negara, Informasi yang mengandung rahasia pribadi, rahasia dagang, atau data sensitif, Informasi internal berupa pertimbangan/pendapat yang belum menjadi keputusan final, Informasi lain yang ditetapkan melalui Uji Konsekuensi sesuai ketentuan perundang-undangan. Apabila terdapat permohonan informasi yang masuk kategori dikecualikan, BPSPL Pontianak akan menyampaikan penolakan secara resmi dan memberikan dasar hukum yang jelas.

III. PELAKSANAAN KEGIATAN

Sebagai implementasi Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, Balai Pengelolaan Sumberdaya Pesisir dan Laut (BPSPL) Pontianak senantiasa melaksanakan layanan informasi publik guna mewujudkan transparansi, akuntabilitas, dan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Layanan informasi publik dilaksanakan melalui berbagai kanal komunikasi resmi, meliputi Email BPSPL Pontianak, Media Sosial, dan WhatsApp Bisnis, yang bertujuan untuk memberikan kemudahan akses, memperluas jangkauan informasi, serta memperkuat hubungan komunikasi antara BPSPL Pontianak dengan masyarakat.

Pada Triwulan I Tahun 2024, fokus layanan informasi publik BPSPL Pontianak diarahkan pada peningkatan kualitas pelayanan, percepatan respons terhadap permintaan informasi dan pengaduan, serta optimalisasi pemanfaatan media komunikasi digital. Seluruh kegiatan dilaksanakan sesuai standar pelayanan informasi publik yang berlaku dan didukung dengan proses evaluasi berkala.

A. Deskripsi kegiatan layanan informasi publik melalui masing-masing kanal dijelaskan sebagai berikut:

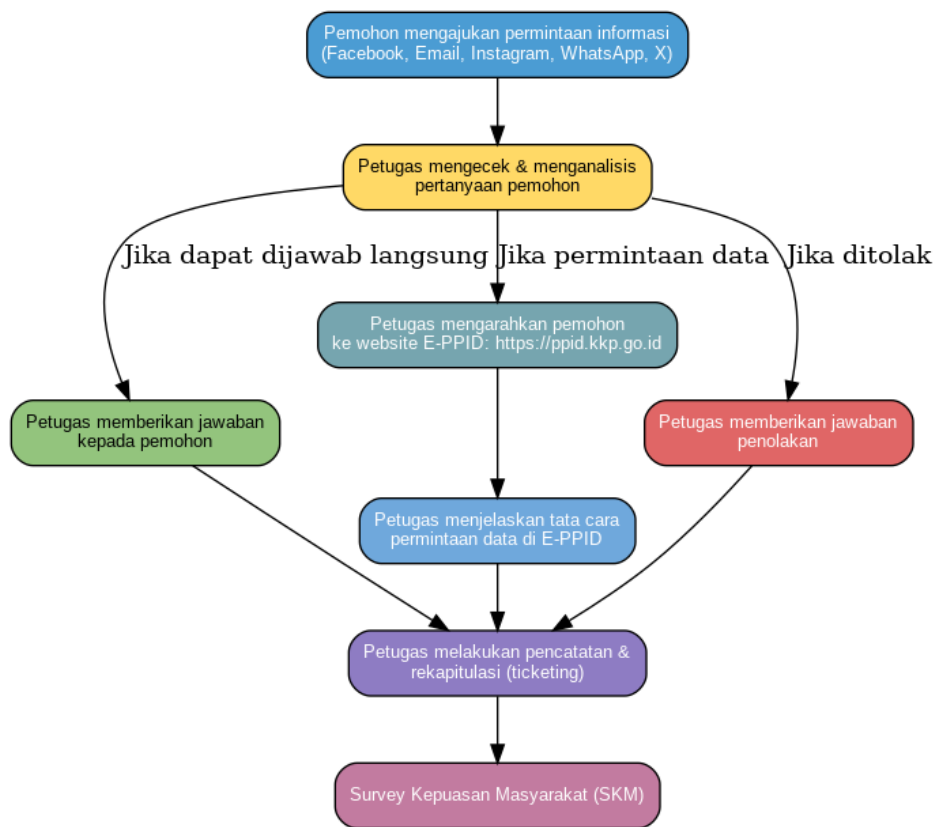
1. Penerimaan Pesan/Aduan/Permintaan Informasi
 - a. Email Resmi BPSPL Pontianak Sistem menerima setiap email yang masuk ke kotak surat resmi.
 - b. Admin melakukan pengecekan rutin setiap hari kerja.
 - c. Pesan diklasifikasikan sebagai: pertanyaan, aduan, atau permintaan informasi publik.
 - d. Setiap interaksi yang memerlukan tindak lanjut dicatat dalam log layanan.
2. Media Sosial (Instagram, X, Tiktok & Facebook BPSPL Pontianak)
 - a. Admin secara aktif memantau pesan langsung (Direct Message/DM) dan kolom komentar.
 - b. Pesan yang masuk dikategorikan sebagai: pertanyaan, aduan, atau permintaan informasi publik.
 - c. Interaksi yang memerlukan tindak lanjut dicatat serta dikoordinasikan dengan tim teknis terkait.
3. WhatsApp Bisnis
 - a. Pesan diterima melalui nomor resmi layanan BPSPL Pontianak.
 - b. Sistem mengirimkan balasan otomatis sebagai tanda terima.
 - c. Admin menyaring pesan berdasarkan prioritas dan urgensi.
 - d. Pesan yang memerlukan tindak lanjut dicatat dan disampaikan kepada petugas layanan informasi.
4. Klasifikasi dan Analisis Pesan

- a. Menentukan jenis pesan:
 - 1) Informasi umum
 - 2) Permintaan data/informasi publik (PPID)
 - 3) Aspirasi/masukan
 - 4) Pengaduan (complaint)
 - 5) Pertanyaan teknis
- b. Menentukan tingkat urgensi:
 - 1) Segera (urgent)
 - 2) Normal
 - 3) Non-prioritas

5. Tindak Lanjut Internal

- a. Jika dapat dijawab langsung:

Admin atau petugas call center memberikan jawaban/respons secara langsung sesuai informasi yang tersedia.
- b. Jika memerlukan koordinasi lebih lanjut
 - 1) Pesan diteruskan kepada unit kerja terkait melalui grup WhatsApp internal, email resmi, atau sistem ticketing internal.
 - 2) Permintaan informasi dicatat dalam log harian untuk keperluan monitoring dan dokumentasi.
 - 3) Jika pesan merupakan aduan resmi, maka dialihkan kepada Inspektorat Jenderal atau unit pengelola pengaduan internal sesuai alur yang berlaku.
- c. Penyusunan Jawaban/Respons
 - 1) Unit terkait bertanggung jawab menyusun jawaban/respons yang akurat dan sesuai standar pelayanan
 - 2) Jawaban yang telah disusun dikirimkan kembali kepada admin kanal layanan untuk ditindaklanjuti.
 - 3) Admin melakukan verifikasi akhir terhadap isi jawaban sebelum disampaikan kepada masyarakat.
- d. Pengiriman Balasan ke Masyarakat melalui kanal yang sesuai dengan asal pertanyaan:
 - 1) Email melalui alamat email resmi KKP atau PPID.
 - 2) Telepon melalui panggilan balik jika diperlukan klarifikasi langsung.
 - 3) Media Sosial melalui Direct Message (DM) atau balasan komentar yang bersifat informatif.
 - 4) WhatsApp Bisnis melalui pesan balasan resmi yang telah diverifikasi.



Gambar 1. SOP Permohonan Informasi Daring Online

6. Monitoring dan Evaluasi

- Membuat laporan harian Jumlah pesan atau permintaan informasi yang masuk
- Kategori pesan (informasi umum, permintaan data, pengaduan, aspirasi, dan lainnya)
- Waktu tanggap (response time) dari setiap kanal layanan
- Tingkat penyelesaian permintaan informasi (diselesaikan/ ditindaklanjuti /dialihkan)
- Evaluasi berkala dilaksanakan setiap bulan atau triwulan untuk mengukur efektivitas layanan, mengidentifikasi kendala, serta merumuskan langkah-langkah perbaikan yang diperlukan.

7. Backup dan Dokumentasi

- Semua interaksi dicatat dan diarsipkan
- Log panggilan
- Arsip email (masuk dan keluar)
- Screenshot interaksi di media sosial dan WhatsApp.
- Seluruh data disimpan dan diarsipkan minimal sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai kearsipan, termasuk ketentuan dari Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI) dan pedoman internal Kementerian Kelautan dan Perikanan.

B. Waktu Pelaksanaan

Waktu pelaksanaan Layanan Informasi Publik di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan disesuaikan dengan jam kerja resmi instansi pemerintah. Senin s.d. Kamis 08.00 s.d. 16.00 WIB, Jumat 08.00 s.d. 16.30 WIB dengan jam istirahat 12.00 s.d. 12.30 WIB.

IV. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

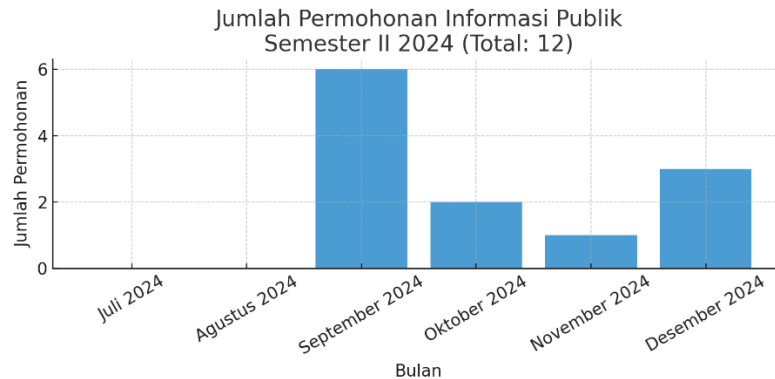
A. Monitoring Permohonan Informasi Publik

Monitoring permohonan informasi publik merupakan proses pengawasan dan pencatatan atas setiap permintaan informasi yang diajukan oleh masyarakat kepada badan publik. Tujuan utama dari proses ini adalah untuk memastikan bahwa layanan informasi publik berjalan secara efektif, responsif, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Keterbukaan informasi publik merupakan salah satu aspek penting dalam menjamin transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan, termasuk di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan (KKP) BPSPL Pontianak. Sebagai bentuk komitmen BPSPL Pontianak dalam memberikan pelayanan informasi yang optimal kepada masyarakat, kegiatan monitoring dilakukan secara rutin untuk memastikan bahwa setiap permohonan informasi diproses secara cepat, tepat, dan sesuai prosedur.

Berdasarkan hasil monitoring selama Semester II Tahun 2024, **terdapat 12 permohonan informasi publik** yang masuk melalui berbagai kanal layanan, yaitu email BPSPL Pontianak, media sosial resmi dan whatsapp bisnis. Data tersebut menjadi dasar dalam melakukan evaluasi kinerja pelayanan serta pengambilan kebijakan peringatan mutu layanan informasi publik kedepannya.

September 2024 menjadi puncak permohonan (6 permohonan). Oktober (2), November (1), dan Desember (3) menunjukkan variasi kecil. Juli dan Agustus tercatat nol permohonan. Kebanyakan permintaan di bulan ini berhubungan dengan data perdagangan (arwana, pari, hiu), distribusi pemanfaatan ruang laut, jenis pemanfaatan ALSE, dan data daftar hewan dilindungi — topik-topik yang bersifat sensitif dan spesifik secara spasial.



Gambar 1. Jumlah Permohonan Informasi Publik Semester II Tahun 2024

1. Triwulan III Tahun 2024 (9 Permohon)

Fokus pada Perdagangan: 5 dari 9 permohonan secara spesifik meminta data perdagangan untuk Arwana, Hiu, dan Pari. Ini menunjukkan minat yang sangat tinggi terhadap monitoring dan analisis perdagangan komoditas perikanan bernilai tinggi dan seringkali termasuk dalam kategori dilindungi. Minat pada Arwana: Permohonan data "pertumbuhan ikan arwana" menunjukkan minat tidak hanya pada perdagangan tetapi juga pada aspek budidaya dan biologisnya.

Konservasi: Permintaan daftar hewan dilindungi (2x) menunjukkan kesadaran atau kebutuhan untuk mengetahui spesies yang statusnya dilindungi di perairan Kalimantan Barat. Kebijakan & Tata Ruang: Permohonan data tentang pemanfaatan ruang laut dan ALSE menunjukkan minat pada aspek kebijakan, perizinan, dan perencanaan tata kelola wilayah Pesisir.

2. Triwulan IV Tahun 2024 (3 Permohonan)

Pergeseran ke Regulasi: Permintaan SOP (Standard Operating Procedure) untuk ketiga spesies utama (Arwana, Hiu, Pari) menunjukkan bahwa pemohon tidak hanya membutuhkan data mentah, tetapi juga ingin memahami aturan main, prosedur, dan kebijakan yang mengatur pengelolaan dan perdagangan spesies tersebut. Ini bisa untuk kepentingan compliance (kepatuhan) atau penelitian kebijakan.

Data yang Lebih Spesifik: Permintaan data untuk lokasi yang sangat spesifik (Sungai Kakap) dengan rentang waktu tertentu (Agustus-November) menunjukkan tujuan yang lebih terarah, mungkin untuk penelitian lapangan, tugas akhir, atau investigasi lokal.

Kontinuitas Topik: Topik Arwana, Hiu, dan Pari tetap dominan, membuktikan bahwa ini adalah isu prioritas dan berkelanjutan di wilayah kerja BPSPL Pontianak.

V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan monitoring dan evaluasi pelayanan informasi publik Semester II Tahun 2024, dapat disimpulkan bahwa :

1. **Komitmen Keterbukaan Terpenuhi:** BPSPL Pontianak telah berhasil mengimplementasikan amanat UU KIP dengan melayani 12 permohonan informasi dari masyarakat melalui berbagai kanal layanan (email, media sosial, WhatsApp). Hal ini menunjukkan komitmen yang kuat terhadap transparansi dan akuntabilitas.
2. **Spesialisasi Topik Permohonan:** Terdapat tren permintaan informasi yang sangat spesifik dan berfokus pada isu-isu krusial di wilayah kerja BPSPL Pontianak, khususnya perdagangan dan konservasi spesies dilindungi (Arwana, Hiu, Pari) serta tata ruang dan pemanfaatan laut. Ini mencerminkan peran strategis BPSPL Pontianak sebagai otoritas di bidang tersebut.
3. **Evolusi Kebutuhan Pemohon:** Terjadi pergeseran permintaan dari sekadar data mentah (data perdagangan) menuju informasi yang lebih kompleks dan regulatif (SOP, data monitoring lokasi spesifik). Hal ini mengindikasikan bahwa pemohon (akademisi, LSM, peneliti) membutuhkan informasi yang mendalam untuk analisis kebijakan, penelitian, dan kepatuhan hukum.
4. **Kinerja Pelayanan:** Seluruh permohonan telah ditindaklanjuti sesuai dengan prosedur dan standar operasional yang berlaku, menunjukkan bahwa sistem pengelolaan informasi dan koordinasi internal berjalan dengan efektif.

B. Kendala

1. **Sifat Data yang Diminta:** Sebagian besar permintaan data (perdagangan spesies dilindungi) bersifat sensitif. Proses verifikasi, validasi, dan penyaringan untuk memastikan data yang dibagikan tidak melanggar prinsip kerahasiaan dan perlindungan sumber daya membutuhkan waktu dan kehati-hatian ekstra.
2. **Kompleksitas dan Spesifisitas Permohonan:** Permintaan data yang sangat spesifik (contoh: di Sungai Kakap pada rentang waktu tertentu) menuntut kapasitas teknis dan sumber daya manusia untuk melakukan penelusuran, agregasi, dan analisis data yang lebih intensif.
3. **Keterbatasan Sumber Daya:** Tim Pengelola Informasi dan Dokumentasi yang berjumlah 13 orang juga memiliki tugas pokok lainnya. Lonjakan permintaan pada periode tertentu (seperti pada September) berpotensi membebani

kapasitas tim jika tidak diantisipasi dengan baik.

4. Koordinasi Antar Unit: Pemenuhan beberapa permohonan data memerlukan koordinasi dengan unit kerja teknis lain di lingkungan KKP atau instansi pemerintah daerah, yang membutuhkan waktu dan prosedur birokrasi.

C. Rekomendasi

Dalam meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan informasi publik kedepannya direkomendasikan beberapa Langkah berikut :

1. Pro-aktif dalam publikasi informasi : Menyusun dan mempublikasikan "Paket Data" berkala tentang topik-topik yang sering diminta (misalnya, Statistik Perdagangan Ikan Dilindungi Triwulanan, Infografis Spesies Dilindungi Kalimantan, FAQ tentang SOP Perizinan). Memperkaya konten informasi yang "wajib tersedia setiap saat" di website PPID dengan data-data strategis yang sudah melalui proses anonimisasi atau agregasi untuk menghindari penyebaran data sensitif.
2. Peningkatan kapasitas dan efisiensi yaitu mengadakan pelatihan / bimbingan teknis bagi Tim Pengelola Informasi dan Dokumentasi dalam hal pengelolaan data, analisis informasi sensitive, dan percepatan respons. Mengembangkan database internal yang terstruktur dan mudah diakses untuk mempercepat proses penelusuran dan pengambilan data Ketika permohonan datang. Membuat template respons standar untuk jenis permohonan yang sering muncul, sehingga dapat mempercepat waktu tanggapan.
3. Optimalisasi kanal layanan meliputi sosialisasi yang lebih gencar mengenai kanal layanan whatsapp dan website PPID khusus BPSPL Pontianak untuk mengurangi beban email dan sosial media. Memasang fitur chatbot sederhana pada website atau whatsapp untuk menjawab pertanyaan pertanyaan yang paling frequently asked (FAQ), sehingga admin dapat fokus pada permohonan yang kompleks

D. Saran dan Tindak Lanjut

Sebagai langkah konkrit dari rekomendasi di atas, maka tindak lanjut yang akan dilakukan adalah:

1. Jangka Pendek (Triwulan I - II 2025)
Membentuk tim kecil untuk menyusun 3 (tiga) "Paket Data" infografis utama: Spesies Dilindungi, Skema Perdagangan yang Legal, dan Alur Perizinan.

Melakukan pemutakhiran Daftar Informasi Publik (DIP) dan mempublikasikannya di semua kanal. Mengadakan rapat koordinasi internal untuk menyusun SOP penanganan data sensitif dan template respons.

2. Jangka Menengah (Sepanjang 2025)

Melakukan pelatihan internal pengelolaan data dan pelayanan informasi bagi anggota Tim PI&D. Memulai proyek perancangan database internal untuk arsip data permohonan dan informasi yang sering diminta. Evaluasi kinerja kanal layanan (terutama media sosial vs WhatsApp vs email) untuk mengalokasikan sumber daya secara lebih efektif.

3. Jangka Panjang (2026 dan seterusnya)

Mengintegrasikan sistem layanan informasi BPSPL Pontianak dengan sistem ticketing terpusat PPID KKP untuk memudahkan monitoring dan evaluasi. Mengembangkan dashboard informasi publik sederhana yang dapat diakses masyarakat untuk tracking permohonan dan melihat data yang sudah dipublikasi.

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
PENGELOLAAN INFORMASI DAN DOKUMENTAS
SEMESTER II (JANUARI - JUNI 2025)
BPSPL PONTIANAK**



**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
BALAI PENGELOLAAN SUMBERDAYA PESISIR DAN LAUT
PONTIANAK
2025**

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas tersusunnya Laporan Pelayanan Informasi Publik BPSPL Pontianak ini. Laporan ini disusun sebagai bentuk akuntabilitas dan transparansi dalam melaksanakan amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, serta peraturan pelaksanaannya di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.

BPSPL Pontianak sebagai Unit Pelaksana Teknis Ditjen Pengelolaan Kelautan dan Ruang Laut memiliki komitmen untuk memberikan layanan informasi publik yang cepat, tepat, sederhana, dan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Melalui laporan ini, kami menyajikan gambaran umum kebijakan, pelaksanaan, serta hasil monitoring pelayanan informasi publik yang telah dilakukan pada periode pelaporan.

Kami menyadari laporan ini masih memerlukan penyempurnaan. Oleh karena itu, masukan dan saran dari berbagai pihak sangat kami harapkan demi peningkatan kualitas layanan informasi publik di masa mendatang. Semoga laporan ini bermanfaat bagi pemangku kepentingan, mitra kerja, serta masyarakat luas dalam memperoleh informasi terkait pengelolaan sumber daya pesisir dan laut.

Pontianak, 1 Juli 2025

Kepala BPSPL Pontianak,


Syarif Iwan Taruna Alkadrie, S.T., M.Si



I. GAMBARAN UMUM KEBIJAKAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

A. Latar Belakang

Dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*), keterbukaan informasi publik menjadi salah satu hal penting yang tidak dapat dipisahkan dari fungsi badan publik atau institusi pemerintahan. Badan publik dituntut untuk berbenah diri melakukan perubahan sejalan dengan tuntutan masyarakat serta pesatnya kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Hal ini juga sesuai amanat Undang - Undang Keterbukaan Informasi Publik (UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik), dimana badan-badan publik memiliki kewajiban menyampaikan informasi yang dikuasainya.

Mengingat informasi merupakan kebutuhan pokok setiap orang dalam pengembangan pribadi maupun lingkungan sosialnya dan sebagai bentuk pertahanan nasional, memperoleh informasi merupakan Hak Asasi Manusia yang dimiliki setiap orang tanpa terkecuali. Selain itu, keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting terbentuknya negara demokratis. Mekanisme pelayanan dan pelaksanaan prinsip keterbukaan tersebut diharapkan akan menciptakan pemerintahan yang baik dibantu dengan peran serta masyarakat sehingga ada transparan dan akuntabilitas, dengan membuka akses publik terhadap informasi publik, badan publik termotivasi untuk bertanggung jawab dan berorientasi pada pelayanan rakyat yang sebaik-baiknya, guna terciptanya *good governance* (pemerintahan yang baik).

Balai Pengelolaan Sumberdaya Pesisir dan Laut (BPSPL) Pontianak sebagai salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) Direktorat Jenderal Pengelolaan Kelautan dan Ruang Laut, Kementerian Kelautan dan Perikanan yang memberikan pelayanan publik, berkewajiban untuk membuka akses bagi setiap pemohon informasi publik untuk mendapatkan informasi publik secara cepat, tepat waktu, proposional dan sederhana, terkecuali beberapa informasi tertentu yang bersifat ketat dan terbatas, sebagai pelaksanaan amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 terkait Keterbukaan Informasi Publik.

BPSPL Pontianak telah mengimplementasikan kebijakan informasi publik dengan membentuk Organisasi Pengelola Informasi dan Dokumentasi BPSPL Pontianak dengan Nomor Surat Keputusan (SK) Kepala BPSPL Pontianak Nomor: 282/BPSPL.2/KKP.444/III/2020 tentang Tim Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Balai Pengelolaan Sumberdaya Pesisir dan Laut Pontianak 2020 yang beranggotakan 1 (satu) pejabat pertimbangan dan 13 anggota.

B. Manfaat

1. Tersedianya sistem penyampaian informasi yang dilaksanakan sesuai dengan mekanisme yang diatur dalam kebijakan BPSPL Pontianak
2. Masyarakat mendapat hak atas informasi publik yang diinginkan
3. Memberikan masukan kepada organisasi terkait perbaikan sistem pengendalian intern pemerintah
4. Meningkatkan reputasi organisasi

C. Tugas dan Wewenang PPID UPT

Berdasarkan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 4 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Layanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan, adapun tugas dan wewenang PPID UPT antara lain:

1. Memberikan pelayanan informasi publik yang cepat, tepat, dan sederhana;
2. Menyampaikan Informasi Publik dalam Bahasa Indonesia yang baik, benar, dan mudah dipahami;
3. Mengumpulkan seluruh informasi publik yang meliputi:
 - a. Informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala
 - b. Informasi yang wajib diumumkan secara serta-merta,
 - c. Informasi yang wajib tersedia setiap saat
 - d. Informasi publik yang dikecualikan;
4. Memenuhi permohonan informasi publik yang dapat diakses oleh publik;
5. Memproses permohonan keberatan berdasarkan prosedur;
6. Memberikan alasan tertulis atas pengecualian informasi publik, dalam hal permohonan informasi publik ditolak;
7. Melakukan penghitaman materi informasi publik yang dikecualikan beserta alasannya;
8. Menetapkan dan menugaskan petugas layanan informasi untuk membantu pelaksanaan tugas PPID UPT;
9. Menggunakan sistem informasi PPID dalam pengelolaan layanan informasi publik;
10. Menyediakan informasi publik yang mutakhir di sistem informasi PPID;
11. Menyediakan ruangan dan/atau meja layanan informasi publik;
12. Mengoordinasikan pendokumentasian dan penyimpanan seluruh informasi publik di lingkungan wilayah kerja PPID UPT.
13. Mengajukan kepada PPID Unit Kerja Eselon I :

- a. Usul informasi publik untuk dimasukkan dalam usulan daftar informasi publik PPID Unit Kerja Eselon I
- b. Usul informasi publik yang akan dilakukan pengujian konsekuensi oleh PPID Kementerian dan PPID Unit Kerja Eselon I;
- 14. Melakukan koordinasi dengan PPID Unit Kerja Eselon I terkait penyelesaian sengketa informasi publik;
- 15. Membuat dan menyampaikan laporan triwulan layanan informasi publik kepada PPID Unit Kerja Eselon I dengan tembusan kepada PPID Kementerian;
- 16. Memenuhi permintaan informasi dari:
 - a. PPID Kementerian dengan tembusan kepada PPID Unit Kerja Eselon I atau
 - b. PPID Unit Kerja Eselon I, dengan tembusan kepada PPID Kementerian;
- 17. Menyiapkan bahan dalam rangka penyusunan laporan tahunan layanan informasi publik yang disampaikan kepada PPID Unit Kerja Eselon I.

Untuk selanjutnya hasil penerapan tugas dan wewenang tersebut akan ditampilkan pada Bab II Gambaran Umum Pelaksanaan Pelayanan Informasi Publik

D. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Tahun 2010 tentang Keterbukaan Informasi Publik
3. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 42 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Layanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan
4. Peraturan Komisi Informasi (PerKI) Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik
5. Peraturan Komisi Informasi (PerKI) Nomor 1 Tahun 2022 tentang Monitoring dan Evaluasi Keterbukaan Informasi Publik
6. Surat Keputusan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Nomor 1 Tahun 2024 tentang Kualifikasi Daftar Informasi Dikecualikan
7. Surat Keputusan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Nomor 1 Tahun 2025 tentang Pemutakhiran Daftar Informasi Publik Periode I

E. Ruang Lingkup

Keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri utama negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat. Tujuan utamanya adalah untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Di BPSPL Pontianak, pengelolaan informasi publik yang tertib dan bertanggung jawab menjadi bagian penting dalam membangun masyarakat

pesisir dan pulau-pulau kecil yang sadar akan pentingnya informasi, terutama di bidang kelautan dan perikanan.

Dari sisi pemohon informasi, permintaan harus dilakukan sesuai dengan prosedur dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Sementara itu, dari sisi pemberi informasi, BPSPL Pontianak dituntut untuk dapat mengelola informasi secara profesional, patuh pada peraturan, dan memberikan pelayanan yang optimal dengan sepenuh hati.

Keterbukaan informasi publik juga membuka ruang bagi masyarakat untuk berperan aktif dalam pengelolaan sumber daya pesisir dan laut, serta mendorong BPSPL Pontianak untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan informasinya.

Sebagai bagian dari PPID Kementerian Kelautan dan Perikanan, BPSPL Pontianak berfungsi sebagai penghubung antara masyarakat dan informasi publik yang dikelola, khususnya terkait program, kegiatan, data, dan layanan bidang pengelolaan pesisir, konservasi sumber daya laut, dan perlindungan jenis ikan yang dilindungi. Pengelola informasi dituntut untuk memberikan akses informasi yang luas kepada masyarakat, serta menyampaikan penjelasan yang memadai apabila terdapat permintaan informasi yang belum tersedia atau termasuk dalam kategori informasi yang dikecualikan.

Pelaksanaan layanan informasi publik oleh BPSPL Pontianak melalui kanal komunikasi mencakup kegiatan pelayanan, pengelolaan, dan evaluasi informasi publik yang disampaikan melalui berbagai media interaksi digital dan non-digital, dengan cakupan sebagai berikut:

1. Layanan Email BPSPL Pontianak dan PPID KKP

- a. Volume email masuk terkait permintaan informasi publik di lingkup kerja BPSPL Pontianak;
- b. Klasifikasi jenis permintaan informasi (misalnya data konservasi, penanganan mamalia laut, pemanfaatan pulau kecil, dsb.);
- c. Rata-rata waktu respons dan status penyelesaian permintaan
- d. Penanganan terhadap pengaduan atau pertanyaan lanjutan melalui email.

2. Media Sosial Resmi BPSPL Pontianak

- a. Jumlah interaksi publik melalui pesan langsung (Direct Message/DM) terkait informasi publik;
- b. Respons dan tindak lanjut terhadap setiap interaksi;
- c. Tingkat keterlibatan publik dalam kanal media sosial sebagai sarana permintaan informasi.

II. GAMBARAN UMUM PELAKSANAAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

BPSPL Pontianak sebagai salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) Direktorat Jenderal Pengelolaan Ruang Laut, Kementerian Kelautan dan Perikanan (KKP), berkomitmen mendukung keterbukaan informasi publik sebagai wujud transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan, khususnya di bidang pengelolaan sumber daya pesisir, laut, dan pulau-pulau kecil.

Sebagai bagian dari Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) KKP, BPSPL Pontianak memiliki peran strategis dalam melayani permintaan informasi publik di wilayah kerja Kalimantan Barat, Kalimantan Tengah, Kalimantan Timur, dan Kalimantan Utara. Layanan ini memungkinkan masyarakat, akademisi, pemerintah daerah, dan mitra kerja untuk memperoleh informasi terkait kebijakan, program, kegiatan, serta data kelautan dan perikanan yang dikelola oleh BPSPL Pontianak.

Masyarakat dapat mengakses layanan informasi publik BPSPL Pontianak melalui berbagai kanal komunikasi resmi yang terintegrasi dengan PPID KKP, antara lain:

1. **Email Resmi BPSPL Pontianak** – untuk permintaan data, informasi program, serta pengaduan. bpsplpontianak@kkp.go.id / bpsplpontianak@gmail.com
2. **Website Resmi PPID BPSPL Pontianak** untuk permintaan data, informasi program, serta pengaduan melalui <https://ppid.kkp.go.id/upt/balai-pengelolaan-sd-pesisir-laut-pontianak/>
3. **Media Sosial Resmi BPSPL Pontianak** (Instagram, Facebook, X, dan Tiktok) – untuk interaksi publik, diseminasi informasi, dan respon atas pertanyaan
4. **WhatsApp Layanan Publik BPSPL Pontianak** – untuk komunikasi langsung terkait informasi kegiatan, sosialisasi, maupun permintaan data masyarakat. (+6285179822063)
5. **Layanan Tatap Muka di Kantor BPSPL Pontianak** – bagi pemohon informasi yang datang langsung dengan prosedur sesuai peraturan.

A. Jenis Informasi Publik yang Disampaikan

Adapun informasi publik yang disampaikan dikategorikan menjadi 4 informasi publik, yakni:

1. Informasi publik yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala
Informasi ini dipublikasikan rutin sesuai periode yang ditetapkan, baik melalui website PPID KKP, media sosial resmi BPSPL Pontianak, maupun laporan tahunan. Adapun informasi yang disampaikan: Rencana Kerja Tahunan (Renja) dan Laporan Kinerja BPSPL Pontianak. Laporan penggunaan anggaran dan realisasi DIPA, Statistik kegiatan monitoring pesisir,

konservasi, dan perlindungan jenis ikan dilindungi, Data layanan publik, termasuk jumlah permohonan informasi dan penyelesaiannya.

2. Informasi publik yang wajib diumumkan secara serta merta

Informasi ini diumumkan segera apabila terdapat kondisi yang mengancam kepentingan publik atau memerlukan respons cepat dari masyarakat. Adapun informasi yang disampaikan: Pengumuman darurat di wilayah kerja (misalnya insiden lingkungan laut, pencemaran, atau kejadian luar biasa biota), Keputusan administratif yang berdampak langsung pada layanan publik dan Klarifikasi resmi terhadap isu yang menimbulkan keresahan masyarakat.

3. Informasi publik yang wajib tersedia setiap saat

Informasi ini disediakan secara terus-menerus sehingga masyarakat dapat mengaksesnya tanpa perlu mengajukan permohonan terlebih dahulu. Adapun informasi yang tersedia: Daftar Informasi Publik (DIP) BPSPL Pontianak, Mekanisme dan prosedur permohonan informasi publik, Standar Pelayanan, SOP, dan formulir permohonan informasi dan Kontak PPID dan tata cara pengajuan keberatan.

4. Informasi publik yang dikecualikan

Kategori ini mencakup informasi yang tidak dapat disampaikan kepada publik karena alasan hukum, keamanan, atau perlindungan kepentingan tertentu. Prinsip yang diterapkan: Informasi yang berpotensi membahayakan pertahanan dan keamanan negara, Informasi yang mengandung rahasia pribadi, rahasia dagang, atau data sensitif, Informasi internal berupa pertimbangan/pendapat yang belum menjadi keputusan final, Informasi lain yang ditetapkan melalui Uji Konsekuensi sesuai ketentuan perundang-undangan. Apabila terdapat permohonan informasi yang masuk kategori dikecualikan, BPSPL Pontianak akan menyampaikan penolakan secara resmi dan memberikan dasar hukum yang jelas.

III. PELAKSANAAN KEGIATAN

Sebagai implementasi Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, Balai Pengelolaan Sumberdaya Pesisir dan Laut (BPSPL) Pontianak senantiasa melaksanakan layanan informasi publik guna mewujudkan transparansi, akuntabilitas, dan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Layanan informasi publik dilaksanakan melalui berbagai kanal komunikasi resmi, meliputi Email BPSPL Pontianak, Media Sosial, dan WhatsApp Bisnis, yang bertujuan untuk memberikan kemudahan akses, memperluas jangkauan informasi, serta memperkuat hubungan komunikasi antara BPSPL Pontianak dengan masyarakat.

Pada Triwulan I Tahun 2025, fokus layanan informasi publik BPSPL Pontianak diarahkan pada peningkatan kualitas pelayanan, percepatan respons terhadap permintaan informasi dan pengaduan, serta optimalisasi pemanfaatan media komunikasi digital. Seluruh kegiatan dilaksanakan sesuai standar pelayanan informasi publik yang berlaku dan didukung dengan proses evaluasi berkala.

A. Deskripsi kegiatan layanan informasi publik melalui masing-masing kanal dijelaskan sebagai berikut:

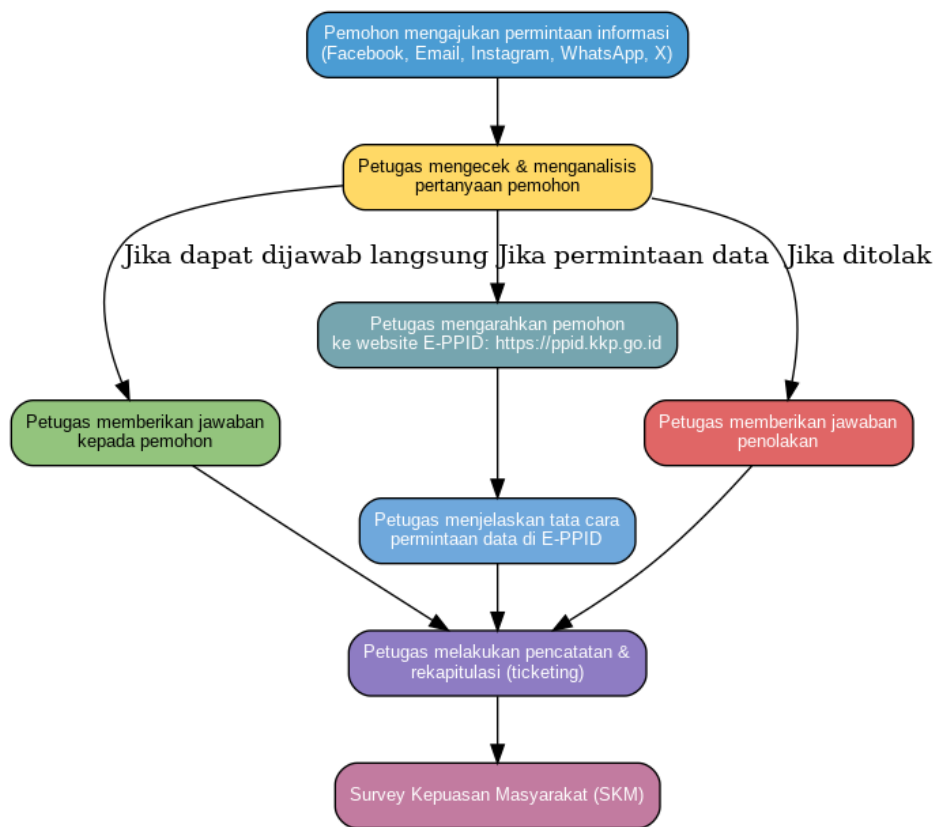
1. Penerimaan Pesan/Aduan/Permintaan Informasi
 - a. Email Resmi BPSPL Pontianak Sistem menerima setiap email yang masuk ke kotak surat resmi.
 - b. Admin melakukan pengecekan rutin setiap hari kerja.
 - c. Pesan diklasifikasikan sebagai: pertanyaan, aduan, atau permintaan informasi publik.
 - d. Setiap interaksi yang memerlukan tindak lanjut dicatat dalam log layanan.
2. Media Sosial (Instagram, X, Tiktok & Facebook BPSPL Pontianak)
 - a. Admin secara aktif memantau pesan langsung (Direct Message/DM) dan kolom komentar.
 - b. Pesan yang masuk dikategorikan sebagai: pertanyaan, aduan, atau permintaan informasi publik.
 - c. Interaksi yang memerlukan tindak lanjut dicatat serta dikoordinasikan dengan tim teknis terkait.
3. WhatsApp Bisnis
 - a. Pesan diterima melalui nomor resmi layanan BPSPL Pontianak.
 - b. Sistem mengirimkan balasan otomatis sebagai tanda terima.
 - c. Admin menyaring pesan berdasarkan prioritas dan urgensi.
 - d. Pesan yang memerlukan tindak lanjut dicatat dan disampaikan kepada petugas layanan informasi.
4. Klasifikasi dan Analisis Pesan

- a. Menentukan jenis pesan:
 - 1) Informasi umum
 - 2) Permintaan data/informasi publik (PPID)
 - 3) Aspirasi/masukan
 - 4) Pengaduan (complaint)
 - 5) Pertanyaan teknis
- b. Menentukan tingkat urgensi:
 - 1) Segera (urgent)
 - 2) Normal
 - 3) Non-prioritas

5. Tindak Lanjut Internal

- a. Jika dapat dijawab langsung:

Admin atau petugas call center memberikan jawaban/respons secara langsung sesuai informasi yang tersedia.
- b. Jika memerlukan koordinasi lebih lanjut
 - 1) Pesan diteruskan kepada unit kerja terkait melalui grup WhatsApp internal, email resmi, atau sistem ticketing internal.
 - 2) Permintaan informasi dicatat dalam log harian untuk keperluan monitoring dan dokumentasi.
 - 3) Jika pesan merupakan aduan resmi, maka dialihkan kepada Inspektorat Jenderal atau unit pengelola pengaduan internal sesuai alur yang berlaku.
- c. Penyusunan Jawaban/Respons
 - 1) Unit terkait bertanggung jawab menyusun jawaban/respons yang akurat dan sesuai standar pelayanan
 - 2) Jawaban yang telah disusun dikirimkan kembali kepada admin kanal layanan untuk ditindaklanjuti.
 - 3) Admin melakukan verifikasi akhir terhadap isi jawaban sebelum disampaikan kepada masyarakat.
- d. Pengiriman Balasan ke Masyarakat melalui kanal yang sesuai dengan asal pertanyaan:
 - 1) Email melalui alamat email resmi KKP atau PPID.
 - 2) Telepon melalui panggilan balik jika diperlukan klarifikasi langsung.
 - 3) Media Sosial melalui Direct Message (DM) atau balasan komentar yang bersifat informatif.
 - 4) WhatsApp Bisnis melalui pesan balasan resmi yang telah diverifikasi.



Gambar 1. SOP Permohonan Informasi Daring Online

6. Monitoring dan Evaluasi

- Membuat laporan harian Jumlah pesan atau permintaan informasi yang masuk
- Kategori pesan (informasi umum, permintaan data, pengaduan, aspirasi, dan lainnya)
- Waktu tanggap (response time) dari setiap kanal layanan
- Tingkat penyelesaian permintaan informasi (diselesaikan/ ditindaklanjuti /dialihkan)
- Evaluasi berkala dilaksanakan setiap bulan atau triwulan untuk mengukur efektivitas layanan, mengidentifikasi kendala, serta merumuskan langkah-langkah perbaikan yang diperlukan.

7. Backup dan Dokumentasi

- Semua interaksi dicatat dan diarsipkan
- Log panggilan
- Arsip email (masuk dan keluar)
- Screenshot interaksi di media sosial dan WhatsApp.
- Seluruh data disimpan dan diarsipkan minimal sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai kearsipan, termasuk ketentuan dari Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI) dan pedoman internal Kementerian Kelautan dan Perikanan.

B. Waktu Pelaksanaan

Waktu pelaksanaan Layanan Informasi Publik di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan disesuaikan dengan jam kerja resmi instansi pemerintah. Senin s.d. Kamis 08.00 s.d. 16.00 WIB, Jumat 08.00 s.d. 16.30 WIB dengan jam istirahat 12.00 s.d. 12.30 WIB.

IV. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

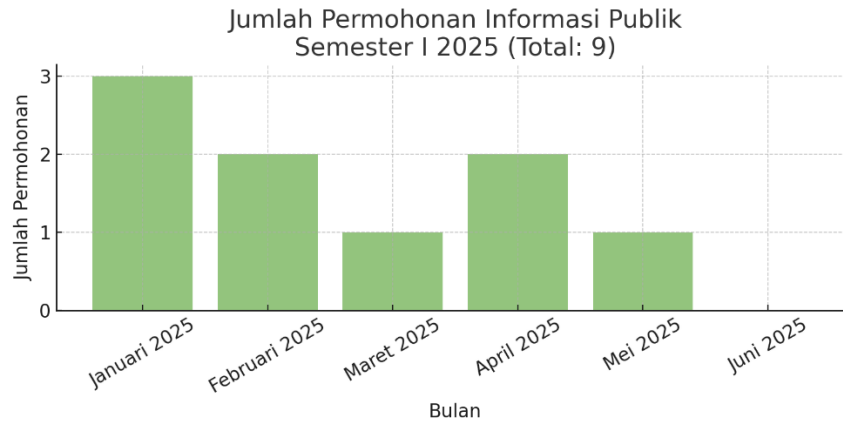
A. Monitoring Permohonan Informasi Publik

Monitoring permohonan informasi publik merupakan proses pengawasan dan pencatatan atas setiap permintaan informasi yang diajukan oleh masyarakat kepada badan publik. Tujuan utama dari proses ini adalah untuk memastikan bahwa layanan informasi publik berjalan secara efektif, responsif, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Keterbukaan informasi publik merupakan salah satu aspek penting dalam menjamin transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan, termasuk di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan (KKP) BPSPL Pontianak. Sebagai bentuk komitmen BPSPL Pontianak dalam memberikan pelayanan informasi yang optimal kepada masyarakat, kegiatan monitoring dilakukan secara rutin untuk memastikan bahwa setiap permohonan informasi diproses secara cepat, tepat, dan sesuai prosedur.

Berdasarkan hasil monitoring selama Semester I Tahun 2025, **terdapat 9 permohonan informasi publik** yang masuk melalui berbagai kanal layanan, yaitu email BPSPL Pontianak, media sosial resmi dan whatsapp bisnis. Data tersebut menjadi dasar dalam melakukan evaluasi kinerja pelayanan serta pengambilan kebijakan peringatan mutu layanan informasi publik kedepannya.

Oktober (2), November (1), dan Desember (3) menunjukkan variasi kecil. Juli dan Agustus tercatat nol permohonan. . Kebanyakan permintaan di bulan ini berhubungan dengan data perdagangan (arwana, pari, hiu), distribusi pemanfaatan ruang laut, jenis pemanfaatan ALSE, dan data daftar hewan dilindungi — topik-topik yang bersifat sensitif dan spesifik secara spasial.



Gambar 1. Jumlah Permohonan Informasi Publik Semester I Tahun 2025

Maret 2025 menjadi puncak permohonan (4 permohonan). Permintaan data didominasi oleh isu-isu terkini seperti rencana tata ruang laut, dampak aktivitas tambang, serta data terkait spesies endemik dan dilindungi. Hal ini menunjukkan kepekaan masyarakat terhadap isu pembangunan dan lingkungan.

1. Triwulan I Tahun 2025 (7 Permohonan)

- **Fokus pada Tata Ruang dan Lingkungan:** 4 dari 7 permohonan meminta data terkait rencana zonasi wilayah pesisir, reklamasi, dan dampak lingkungan dari aktivitas ekonomi. Ini menunjukkan tingginya perhatian masyarakat terhadap pembangunan berkelanjutan dan daya dukung ekosistem.
- **Permintaan Data Spasial:** Terdapat peningkatan permintaan akan peta dan data geospasial terkait konflik ruang laut dan alur pelayaran, menuntut kesiapan SDM dan infrastruktur data yang memadai.
- **Informasi Program Pemerintah:** Masyarakat juga aktif mencari informasi mengenai program bantuan dan pendampingan dari BPSPL, seperti program Desa Pesisir Tangguh, menunjukkan kebutuhan akan pendekatan yang lebih partisipatif.

2. Triwulan II Tahun 2025 (8 Permohonan)

- **Pergeseran ke Isu Keanekaragaman Hayati:** Permintaan data terkait spesies endemik Kalimantan (seperti Pesut Mahakam, ikan Siluk) dan kondisi terumbu karang meningkat. Hal ini diduga kuat terkait dengan kampanye lingkungan pada peringatan Hari Bumi dan Hari Laut Sedunia.
- **Data Real-Time dan Kondisi Aktual:** Mulai muncul permintaan data kondisi terkini (real-time) seperti kualitas air laut dan sebaran sampah laut, yang menantang dari sisi ketersediaan data dan teknologi monitoring.

- **Kepatuhan dan Regulasi:** Permintaan terhadap interpretasi dan implementasi peraturan daerah terkait perikanan tangkap skala kecil menunjukkan kebutuhan akan pendampingan hukum dan sosialisasi regulasi yang lebih masif.

V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan monitoring dan evaluasi pelayanan informasi publik Semester I Tahun 2025, dapat disimpulkan bahwa :

1. **Kualitas Layanan Terpelihara:** BPSPL Pontianak berhasil mempertahankan kinerja pelayanan informasi dengan menangani 15 permohonan, menunjukkan konsistensi dalam komitmen keterbukaan informasi.
2. **Tren Topik Strategis:** Terjadi pergeseran tren permintaan informasi dari perdagangan spesies menuju isu tata ruang, lingkungan, dan keanekaragaman hayati, yang sejalan dengan isu strategis nasional dan global.
3. **Peningkatan Kompleksitas:** Masyarakat semakin kritis dan membutuhkan informasi yang lebih kompleks, teknis, dan terkini, yang menuntut peningkatan kapasitas pengelola informasi.
4. **Fungsi Edukasi dan Sosialisasi:** Layanan informasi tidak hanya berfungsi sebagai pemenuh permintaan tetapi juga menjadi sarana edukasi dan sosialisasi kebijakan kepada masyarakat.

B. Kendala

1. Sifat Data yang Diminta: Sebagian besar permintaan data (perdagangan spesies dilindungi) bersifat sensitif. Proses verifikasi, validasi, dan penyaringan untuk memastikan data yang dibagikan tidak melanggar prinsip kerahasiaan dan perlindungan sumber daya membutuhkan waktu dan kehati-hatian ekstra.
2. Kompleksitas dan Spesifisitas Permohonan: Permintaan data yang sangat spesifik (contoh: di Sungai Kakap pada rentang waktu tertentu) menuntut kapasitas teknis dan sumber daya manusia untuk melakukan penelusuran, agregasi, dan analisis data yang lebih intensif.
3. Keterbatasan Sumber Daya: Tim Pengelola Informasi dan Dokumentasi yang berjumlah 13 orang juga memiliki tugas pokok lainnya. Lonjakan permintaan pada periode tertentu (seperti pada September) berpotensi membebani kapasitas tim jika tidak diantisipasi dengan baik.
4. Koordinasi Antar Unit: Pemenuhan beberapa permohonan data memerlukan koordinasi dengan unit kerja teknis lain di lingkungan KKP atau instansi pemerintah daerah, yang membutuhkan waktu dan prosedur birokrasi.

C. Rekomendasi

Dalam meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan informasi publik kedepannya direkomendasikan beberapa Langkah berikut :

1. Pro-aktif dalam publikasi informasi : Menyusun dan mempublikasikan "Paket Data" berkala tentang topik-topik yang sering diminta (misalnya, Statistik Perdagangan Ikan Dilindungi Triwulanan, Infografis Spesies Dilindungi Kalimantan, FAQ tentang SOP Perizinan). Memperkaya konten informasi yang "wajib tersedia setiap saat" di website PPID dengan data-data strategis yang sudah melalui proses anonimisasi atau agregasi untuk menghindari penyebaran data sensitif.
2. Peningkatan kapasitas dan efisiensi yaitu mengadakan pelatihan / bimbingan teknis bagi Tim Pengelola Informasi dan Dokumentasi dalam hal pengelolaan data, analisis informasi sensitive, dan percepatan respons. Mengembangkan database internal yang terstruktur dan mudah diakses untuk mempercepat proses penelusuran dan pengambilan data Ketika permohonan datang. Membuat template respons standar untuk jenis permohonan yang sering muncul, sehingga dapat mempercepat waktu tanggapan.
3. Optimalisasi kanal layanan meliputi sosialisasi yang lebih gencar mengenai kanal layanan whatsapp dan website PPID khusus BPSPL Pontianak untuk mengurangi beban email dan sosial media. Memasang fitur chatbot sederhana pada website atau whatsapp untuk menjawab pertanyaan pertanyaan yang paling frequently asked (FAQ), sehingga admin dapat fokus pada permohonan yang kompleks

D. Saran dan Tindak Lanjut

Sebagai langkah konkrit dari rekomendasi di atas, maka tindak lanjut yang akan dilakukan adalah:

1. Jangka Pendek (Triwulan I - II 2025)
Membentuk tim kecil untuk menyusun 3 (tiga) "Paket Data" infografis utama: Spesies Dilindungi, Skema Perdagangan yang Legal, dan Alur Perizinan. Melakukan pemutakhiran Daftar Informasi Publik (DIP) dan mempublikasikannya di semua kanal. Mengadakan rapat koordinasi internal untuk menyusun SOP penanganan data sensitif dan template respons.
2. Jangka Menengah (Sepanjang 2025)

Melakukan pelatihan internal pengelolaan data dan pelayanan informasi bagi anggota Tim PI&D. Memulai proyek perancangan database internal untuk arsip data permohonan dan informasi yang sering diminta. Evaluasi kinerja kanal layanan (terutama media sosial vs WhatsApp vs email) untuk mengalokasikan sumber daya secara lebih efektif.

3. Jangka Panjang (2026 dan seterusnya)

Mengintegrasikan sistem layanan informasi BPSPL Pontianak dengan sistem ticketing terpusat PPID KKP untuk memudahkan monitoring dan evaluasi. Mengembangkan dashboard informasi publik sederhana yang dapat diakses masyarakat untuk tracking permohonan dan melihat data yang sudah dipublikasi.