



LAPORAN PPID BPPMHKP PALEMBANG TAHUN 2024



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karunia-Nya, Laporan Tahunan Pelaksanaan Layanan Informasi Publik ini dapat disusun dengan baik. Laporan ini merupakan bentuk pertanggungjawaban dan akuntabilitas kami dalam melaksanakan amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, serta Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik.

Sebagai Badan Publik, kami berkomitmen untuk menyediakan informasi yang akurat, tepat waktu, dan mudah diakses oleh masyarakat. Untuk mendukung hal tersebut, kami memanfaatkan berbagai kanal komunikasi, antara lain media sosial, email KKP/PPID, serta WhatsApp Bisnis, guna memastikan layanan informasi publik dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat.

Laporan ini memuat data dan informasi terkait jumlah permohonan informasi yang diterima, jenis layanan yang diberikan, waktu penyelesaian permohonan, serta tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang kami sediakan. Kami berharap laporan ini dapat menjadi bahan evaluasi guna meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik kedepannya.

Kami menyadari bahwa masih terdapat berbagai hal yang perlu kami perbaiki dan kembangkan. Oleh karena itu, masukan dan saran dari masyarakat sangat kami harapkan demi terwujudnya pelayanan informasi publik yang lebih baik, transparan, dan akuntabel.

Akhir kata, kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi dalam penyusunan laporan ini. Semoga laporan ini dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai upaya kami dalam mewujudkan keterbukaan informasi publik.

Palembang, 10 Januari 2025
Kepala BPPMHKP Palembang



Yoyok Fibrianto

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	2
DAFTAR ISI	3
BAB I PENDAHULUAN	4
A. Latar Belakang	4
B. Tujuan Pelaksanaan Layanan Informasi Publik	4
C. Dasar Hukum Kementerian Kelautan dan Perikanan	5
D. Ruang Lingkup	5
BAB II GAMBARAN UMUM	8
BAB III PELAKSANAAN KEGIATAN	10
A. Deskripsi kegiatan layanan informasi publik	10
B. Waktu Pelaksanaan	13
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAAN	14
A. Monitoring Permohonan Informasi Publik	14
B. Analisis Pelaksanaan Layanan Informasi Publik	15
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	16
A. Kendala	16
B. Rekomendasi dan Saran Tindak Lanjut	17

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Keterbukaan informasi merupakan salah satu pilar utama dalam mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang transparan, partisipatif, dan akuntabel. Seiring diberlakukannya Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, setiap badan publik diwajibkan untuk menyediakan dan melayani permintaan informasi secara cepat, tepat waktu, berbiaya ringan, serta dengan cara yang sederhana.

Menindaklanjuti ketentuan tersebut, Kementerian Kelautan dan Perikanan (KKP) telah menetapkan kebijakan layanan informasi publik yang bertujuan memberikan akses seluas-luasnya kepada masyarakat terhadap informasi yang relevan dan berkualitas. Kebijakan ini mencakup pengelolaan pelayanan informasi, mekanisme permohonan dan pengaduan, serta pemanfaatan teknologi informasi untuk mendukung keterbukaan informasi publik.

Melalui berbagai kanal komunikasi seperti media sosial, call center, email, dan WhatsApp Bisnis, KKP terus berupaya memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap informasi secara efektif dan efisien. Pendekatan ini tidak hanya mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi, tetapi juga memperkuat hubungan antara pemerintah dan publik melalui dialog yang terbuka dan konstruktif.

B. Tujuan Pelaksanaan Layanan Informasi Publik

1. Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sejalan dengan prinsip keterbukaan informasi.
2. Memenuhi hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang relevan, akurat, dan mudah diakses terkait kinerja serta kegiatan instansi.
3. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan kebijakan dan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
4. Mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) melalui penyediaan informasi secara proaktif dan responsif.

5. Membangun kepercayaan publik terhadap instansi melalui pelayanan informasi yang cepat, tepat, dan terbuka.

C. Dasar Hukum Kementerian Kelautan dan Perikanan

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

D. 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*). Pengelolaan informasi publik yang tertib dan bertanggung jawab menjadi bagian penting dalam membangun masyarakat yang sadar akan pentingnya informasi.

Dari sisi pemohon informasi, permintaan harus dilakukan sesuai dengan prosedur dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Sementara itu, dari sisi pemberi informasi, instansi 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 penyelenggaraan negara, serta mendorong instansi pemerintah untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya.

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kementerian Kelautan dan Perikanan (KKP) merupakan bentuk nyata komitmen terhadap keterbukaan informasi. PPID berfungsi sebagai penghubung antara masyarakat dan informasi publik yang dikelola oleh unit organisasi. 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 yang dilaksanakan oleh PPID Kementerian Kelautan dan Perikanan 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 KKP dan Email PPID
 - a. Volume email masuk yang terkait dengan permintaan informasi publik;
 - b. Klasifikasi jenis permintaan informasi dan bentuk tanggapan yang diberikan;
 - c. Rata-rata waktu respons dan status penyelesaian permintaan;
 - d. Penanganan terhadap pengaduan atau pertanyaan lanjutan yang disampaikan melalui email.
2. Media Sosial Resmi KKP (Instagram, Twitter/X, Facebook, dll.)
 - a. Jumlah interaksi publik melalui pesan langsung (Direct Message/DM) yang berkaitan dengan permintaan informasi publik dan pengaduan;
 - b. Respons dan tindak lanjut yang diberikan terhadap setiap interaksi;
 - c. Tingkat keterlibatan publik dalam kanal media sosial sebagai sarana permintaan informasi.

3. Layanan WhatsApp Bisnis KKP
 - a. Jumlah pesan masuk yang berkaitan dengan permintaan informasi publik;
 - b. Jenis informasi yang paling banyak diminta oleh masyarakat melalui platform ini;
 - c. Rata-rata waktu tanggapan dan kecepatan penyelesaian permintaan informasi.

BAB II

GAMBARAN UMUM

Website PPID merupakan salah satu kanal layanan informasi publik resmi yang dikelola oleh Kementerian Kelautan dan Perikanan (KKP) untuk mendukung keterbukaan informasi serta meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di sektor kelautan dan perikanan. Sebagai pusat layanan terpadu, *Website* PPID berfungsi untuk menerima, menindaklanjuti, dan memberikan respon atas berbagai pertanyaan, permintaan informasi, konsultasi, maupun pengaduan masyarakat terkait program, kebijakan, dan layanan KKP.

Selain *Website* PPID, KKP juga menyediakan layanan informasi publik melalui kanal komunikasi lainnya, yaitu media sosial resmi KKP, email umum KKP, email Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), serta *WhatsApp Business*. Seluruh kanal tersebut dioperasikan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi secara cepat, tepat, dan transparan.

Layanan informasi publik pada BPPMHKP Palembang beroperasi pada hari kerja dan berlokasi di Jl. Gubernur H.Asnawi Mangkualam akses Bandara, Kecamatan Sukarami, Kota Palembang. Layanan ini dikelola oleh petugas yang kompeten dengan dukungan sistem terintegrasi yang memungkinkan pencatatan, pelacakan, serta evaluasi terhadap setiap interaksi yang terjadi. Masyarakat dapat mengakses layanan melalui berbagai kanal komunikasi, antara lain media sosial resmi, *WhatsApp* layanan publik, serta email KKP dan email PPID.

BPPMHKP Palembang berkomitmen untuk memberikan informasi yang cepat, tepat, dan akurat, serta membangun hubungan yang responsif dan terbuka antara pemerintah dan masyarakat, khususnya dalam mendukung pengelolaan sumber daya kelautan dan perikanan yang berkelanjutan.

Tim Layanan Informasi Publik diberikan tugas-tugas antara lain:

1. Melayani dan mengoordinasikan permohonan informasi publik melalui mekanisme PPID;
2. Mengelola layanan media sosial;
3. Mengelola konten *website* PPID;
4. Menyusun dan memperbarui Daftar Informasi Publik serta melakukan Uji Konsekuensi terhadap Daftar Informasi yang Dikecualikan.

Selain itu, PPID BPPMHKP Palembang juga berkewajiban mengikuti kegiatan monitoring dan evaluasi (monev) keterbukaan informasi publik yang diselenggarakan oleh Komisi Informasi Pusat (KIP) setiap tahun secara nasional. Kegiatan monev ini bertujuan untuk meningkatkan keterbukaan informasi publik di seluruh badan publik, serta menilai capaian keterbukaan informasi berdasarkan pemeringkatan hasil monev tersebut.

Dalam rangka memenuhi indikator monev, Layanan Informasi PPID BPPMHKP Palembang secara aktif melakukan koordinasi dengan PPID Unit Kerja Eselon I dan PPID Unit Pelaksana Teknis (UPT) di lingkup BPPMHKP. Hal ini dilakukan untuk memastikan kelengkapan data dan informasi dalam kuesioner monev yang diberikan oleh KIP, serta pemenuhan informasi yang wajib dipublikasikan melalui *website* PPID BPPMHKP Palembang. Pembaruan konten *website* PPID menjadi bagian dari proses ini, dengan memperbarui seluruh materi informasi pada laman resmi *website* PPID BPPMHKP Palembang.

BAB III

PELAKSANAAN KEGIATAN

Sebagai implementasi Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, BPPMHKP Palembang telah melaksanakan berbagai kegiatan layanan informasi publik melalui *website* PPID BPPMHKP Palembang, Email PPID, Media Sosial, dan WhatsApp Bisnis. Pelaksanaan layanan ini bertujuan untuk memberikan kemudahan akses informasi, meningkatkan transparansi, serta memperkuat hubungan komunikasi antara BPPMHKP Palembang dengan masyarakat.

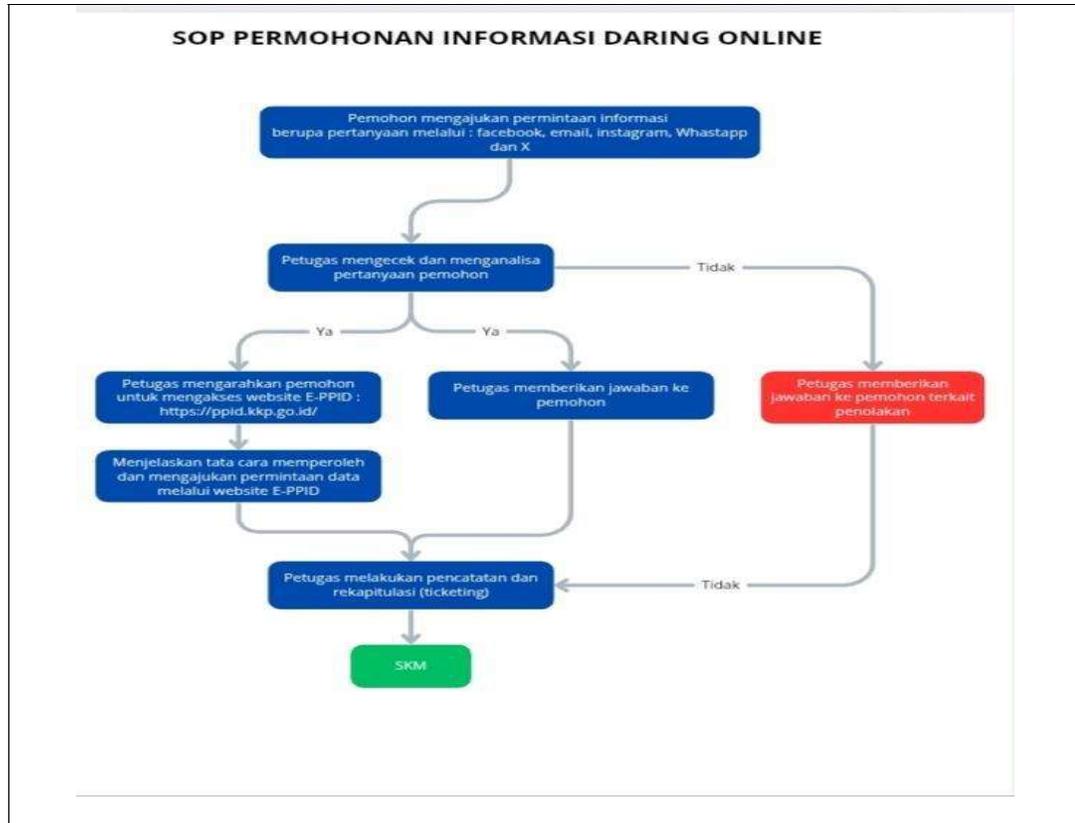
Pada Tahun 2024, pelaksanaan layanan informasi publik difokuskan pada penguatan kualitas pelayanan, percepatan respons terhadap permintaan dan pengaduan, serta perluasan jangkauan informasi melalui berbagai media komunikasi digital. Seluruh kegiatan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan informasi publik yang berlaku, serta didukung dengan proses evaluasi berkala guna menjaga dan meningkatkan kualitas layanan informasi yang diberikan kepada masyarakat

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

1. Penerimaan Pesan/Aduan/Permintaan Informasi
 - a. *website* PPID BPPMHKP Palembang & Email PPID:
 - b. Sistem secara otomatis menerima setiap email yang masuk
 - c. Admin melakukan pengecekan kotak masuk setiap hari kerja
 - d. Email diklasifikasikan ke dalam kategori: pertanyaan, aduan, atau permintaan data/informasi publik
 - e. Setiap interaksi yang memerlukan tindak lanjut dicatat dalam sistem pencatatan layanan.
2. Media Sosial (Instagram, Facebook, Twitter):
 - a. Admin media sosial secara aktif memantau pesan langsung (Direct Message/DM).
 - b. Setiap pesan yang masuk diklasifikasikan ke dalam kategori: pertanyaan, aduan, atau permintaan informasi publik.

- c. Interaksi yang membutuhkan respons lebih lanjut dicatat dan dikoordinasikan dengan tim terkait untuk ditindaklanjuti.
3. WhatsApp Bisnis:
- a. Pesan masuk diterima melalui sistem WhatsApp Business;
 - b. Sistem secara otomatis mengirimkan pesan balasan (auto-reply) sebagai tanda terima.
 - c. Admin membaca dan menyaring pesan masuk berdasarkan tingkat prioritas dan urgensi.
 - d. Interaksi yang membutuhkan 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 memberikan jawaban/respons secara langsung sesuai informasi yang tersedia.
 - b. Jika memerlukan koordinasi lebih lanjut
 - 1) Pesan diteruskan kepada ketua tim kerja terkait melalui grup WhatsApp 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) Tim Kerja terkait bertanggung jawab menyusun jawaban/respons yang akurat dan sesuai standar pelayanan
 - 2) Jawaban yang telah disusun dikirimkan kembali kepada petugas kanal layanan untuk ditindaklanjuti.
 - 3) Petugas 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 atau *website* 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
 - a. Membuat laporan harian Jumlah pesan atau permintaan informasi yang masuk
 - b. Kategori pesan (informasi umum, permintaan data, pengaduan, aspirasi, dan lainnya)
 - c. Waktu tanggap (response time) dari setiap kanal layanan
 - d. Tingkat penyelesaian permintaan informasi (diselesaikan/ ditindaklanjuti /dialihkan)
 - e. Evaluasi berkala dilaksanakan setiap semester untuk mengukur efektivitas layanan, mengidentifikasi kendala, serta merumuskan langkah-langkah perbaikan yang diperlukan.
7. Backup dan Dokumentasi
 - a. Semua interaksi dicatat dan diarsipkan
 - b. Log panggilan
 - c. Arsip email (masuk dan keluar)
 - d. Screenshot interaksi di media sosial dan WhatsApp.
 - e. 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 BPPMHKP Palembang 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.

BAB 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 BPPMHKP Palembang. Sebagai bentuk komitmen BPPMHKP Palembang 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 Tahun 2024, tercatat total 47 permohonan informasi publik yang masuk melalui berbagai kanal layanan, yaitu, email PPID, media sosial resmi, dan WhatsApp Bisnis. Data tersebut menjadi dasar dalam melakukan evaluasi kinerja pelayanan serta pengambilan kebijakan peningkatan mutu layanan informasi publik kedepannya, sebagaimana matriks terlampir

B. Analisis Pelaksanaan Layanan Informasi Publik

Selama periode Januari hingga Desember 2024, layanan informasi publik BPPMHKP Palembang menerima total 47 permohonan informasi yang disampaikan melalui berbagai kanal komunikasi, meliputi media sosial, email, WhatsApp, dan webchat.

Selama periode tersebut menunjukkan adanya tren peningkatan interaksi setiap bulan, yang mengindikasikan meningkatnya kesadaran dan kebutuhan masyarakat terhadap layanan informasi publik yang disediakan oleh BPPMHKP Palembang.

Selain media sosial, kanal telepon juga menjadi salah satu saluran yang cukup aktif digunakan oleh publik untuk berinteraksi dengan BPPMHKP Palembang pada periode tahun 2024.

Pelaksanaan layanan informasi publik BPPMHKP Palembang selama Tahun 2024 menunjukkan kinerja yang positif. Hal ini tercermin dari peningkatan volume interaksi secara konsisten setiap bulan serta adanya percepatan dalam waktu tanggapan (*respon time*) di seluruh kanal komunikasi, baik yang bersifat formal seperti email dan *website* PPID, maupun non-formal seperti *WhatsApp* dan media sosial.

Peningkatan ini menunjukkan bahwa layanan informasi publik BPPMHKP Palembang semakin responsif, inklusif, dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat dalam memperoleh informasi yang transparan, cepat, dan akurat.

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kendala

Pada Kegiatan layanan informasi publik di lingkungan BPPMHKP Palembang masih menghadapi sejumlah kendala yang mempengaruhi efektivitas dan jangkauan layanan. Adapun kendala-kendala yang diidentifikasi pada periode Tahun 2024, antara lain:

1. Distribusi Interaksi yang Tidak Merata antar Kanal Mayoritas permohonan informasi terpusat pada kanal *WhatsApp*, sementara kanal lainnya seperti Instagram, *website* PPID, dan Facebook menunjukkan tingkat pemanfaatan yang sangat rendah. Ketimpangan ini mengindikasikan belum optimalnya persebaran informasi maupun efektivitas penggunaan kanal alternatif oleh masyarakat.
2. Keterbatasan SDM untuk Kanal dengan Volume Tinggi Kanal dengan tingkat interaksi tinggi khususnya *WhatsApp*, memerlukan respons cepat dan akurat. Namun, keterbatasan sumber daya manusia di beberapa waktu menyebabkan penanganan permohonan informasi kurang optimal, yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan publik.
3. Kurangnya Integrasi Sistem antar Kanal Belum adanya sistem terpadu untuk memantau dan mencatat seluruh interaksi dari berbagai kanal menyebabkan proses pelaporan, tindak lanjut, dan evaluasi data menjadi terfragmentasi. Hal ini menyulitkan pemetaan tren dan pengambilan keputusan berbasis data secara menyeluruh.
4. Rendahnya Sosialisasi Kanal Alternatif. Beberapa kanal seperti Instagram dan Facebook mencatat interaksi yang rendah, yang diduga disebabkan oleh kurangnya sosialisasi kepada masyarakat terkait keberadaan dan fungsi kanal-kanal tersebut sebagai sarana resmi layanan informasi publik.

B. Rekomendasi dan Saran Tindak Lanjut

Untuk meningkatkan kualitas layanan informasi publik di BPPMHKP Palembang, diperlukan langkah-langkah strategis yang terencana dan berkelanjutan. Salah satu langkah awal yang perlu dilakukan adalah:

1. Pertahankan dan tingkatkan kualitas layanan pada kanal utama seperti *website* PPID dan WhatsApp dengan menambah kapasitas SDM dan pelatihan agar respons lebih cepat dan akurat.
2. Kembangkan konten dan interaksi di kanal media sosial seperti Instagram untuk memperluas jangkauan informasi, terutama bagi kelompok masyarakat muda.
3. Menyusun rencana aksi yang terfokus pada peningkatan performa kanal komunikasi yang masih kurang aktif, seperti Instagram dan Facebook. Rencana ini dapat mencakup upaya peningkatan frekuensi dan kualitas konten, promosi kanal secara lebih luas, serta pengembangan interaksi yang lebih aktif dengan audiens. Dengan begitu, diharapkan keterlibatan masyarakat dalam memanfaatkan kanal-kanal tersebut dapat meningkat secara signifikan.
4. Bangun atau tingkatkan sistem terpadu yang mengintegrasikan semua kanal komunikasi dalam satu platform untuk memudahkan monitoring, pelaporan, dan analisis data layanan informasi. Dengan sistem ini, penanganan permohonan dapat lebih terkoordinasi dan transparan.
5. Lakukan kampanye sosialisasi yang masif melalui berbagai media untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang keberadaan dan fungsi kanal-kanal layanan informasi publik. Berikan edukasi kepada masyarakat mengenai tata cara pengajuan permohonan informasi yang efektif dan etika komunikasi yang baik.
6. Selain itu, peningkatan kapasitas sumber daya manusia juga menjadi prioritas penting. Pelatihan petugas layanan perlu dilakukan secara berkala untuk memastikan mereka memiliki keterampilan yang memadai dalam merespons pertanyaan, keluhan, dan permintaan informasi dengan cepat, akurat, dan ramah. Pelatihan ini juga bisa mencakup penguatan pemahaman terkait kebijakan dan program KKP agar informasi yang disampaikan kepada publik selalu sesuai dan terkini.

7. Lakukan evaluasi rutin terhadap kinerja layanan informasi publik dan responsivitas kanal komunikasi. Gunakan hasil evaluasi sebagai dasar perbaikan dan inovasi layanan agar selalu sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
8. Melalui langkah-langkah tindak lanjut ini, diharapkan BPPMHKP Palembang dapat menghadirkan pelayanan informasi publik yang lebih baik, merata, dan responsif, sekaligus memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi ini.

Palembang, 10 Januari 2025
Kepala BPPMHKP Palembang

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Yoyok Fibrianto', written over a horizontal line.

Yoyok Fibrianto