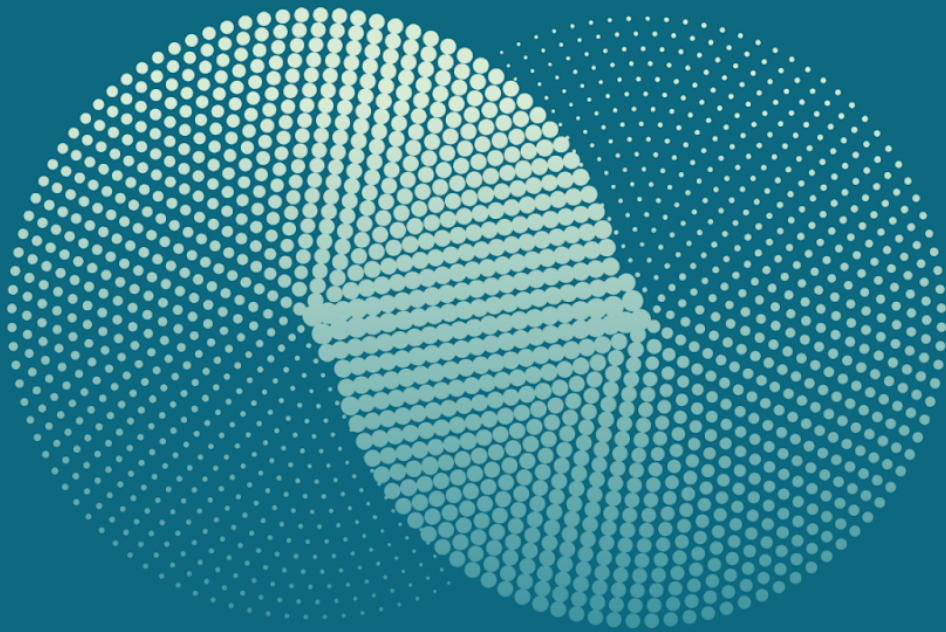




Laporan Tahunan 2025

Pelaksanaan Layanan Informasi Publik
(Medsos, Whastapp, Email)



Biro Hubungan Masyarakat dan
Kerjasama Luar Negeri

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya, Laporan Tahunan Pelaksanaan Layanan Informasi Publik Kementerian Kelautan dan Perikanan Tahun 2025 dapat disusun dan diselesaikan dengan baik.

Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban pelaksanaan layanan informasi publik di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan (KKP), sekaligus sebagai wujud komitmen KKP dalam mendukung keterbukaan informasi publik sebagaimana diamanatkan dalam peraturan perundang-undangan. Pelaksanaan layanan informasi publik sepanjang Tahun 2025 dilaksanakan melalui berbagai kanal komunikasi, antara lain media sosial, WhatsApp, serta email, yang menjadi sarana utama masyarakat dalam mengakses informasi publik KKP.

Sepanjang Tahun 2025, KKP terus berupaya meningkatkan kualitas layanan informasi publik agar dapat diakses secara mudah, cepat, dan transparan oleh masyarakat. Pemanfaatan kanal digital menjadi salah satu strategi penting dalam menjawab kebutuhan masyarakat terhadap informasi yang responsif dan adaptif terhadap perkembangan teknologi. Melalui laporan ini disajikan gambaran pelaksanaan layanan informasi publik, meliputi capaian kinerja, distribusi permohonan informasi berdasarkan kanal layanan, serta evaluasi dan tantangan yang dihadapi selama pelaksanaan layanan.

Akhir kata, kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh unit kerja, PPID Pelaksana, serta para pemangku kepentingan yang telah berkontribusi dan mendukung terselenggaranya layanan informasi publik di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan sepanjang Tahun 2025. Semoga laporan ini memberikan manfaat dan menjadi bagian dari upaya berkelanjutan dalam memperkuat keterbukaan informasi publik di KKP.

Jakarta, 19 Januari 2026
Kepala Biro Hubungan Masyarakat
dan Kerja Sama Luar Negeri,



Ditandatangani
Secara Elektronik

Zaki Mubarak

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	
A. Deskripsi kegiatan layanan informasi publik	11
B. Waktu Pelaksanaan	14
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAAN	
A. Monitoring Permohonan Informasi Publik	15
B. Analisis Pelaksanaan Layanan Informasi Publik	17
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	
A. Kesimpulan	22
B. Kendala	22
C. Rekomendasi dan Saran Tindak Lanjut	24

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 pelayanan informasinya.

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

Call Center 141 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, Call Center 141 berfungsi untuk menerima, menindaklanjuti, dan memberikan respon atas berbagai pertanyaan, permintaan informasi, konsultasi, maupun pengaduan masyarakat terkait program, kebijakan, dan layanan KKP.

Selain Call Center 141, 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.

Namun, terhitung sejak bulan Maret, layanan Call Center 141 sudah tidak lagi dioperasikan sehubungan dengan kebijakan efisiensi operasional yang diterapkan oleh instansi. Sebagai alternatif, masyarakat tetap dapat mengakses layanan informasi publik melalui kanal lainnya seperti media sosial resmi, WhatsApp layanan publik, serta email KKP dan PPID.

Layanan informasi publik beroperasi pada hari kerja dan berlokasi di Gedung Mina Bahari III Lantai Ground Floor, Kantor Kementerian Kelautan dan Perikanan. 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.

KKP 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.

Pada tahun 2025, petugas layanan informasi publik di PPID Kementerian Kelautan dan Perikanan mendapatkan penambahan tiga orang tenaga Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK), sehingga jumlah total petugas menjadi delapan orang, terdiri dari:

1. Pegawai Negeri Sipil (PNS) sejumlah 2 orang;
2. PPPK sejumlah 4 orang; dan
3. Tenaga PJLP sejumlah 1 orang.

Sebelumnya, layanan ini dijalankan oleh enam orang, yakni 3 PNS golongan III dan 2 tenaga kontrak.

Tim Layanan Informasi Publik tersebut melakukan tugas-tugas antara lain:

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

Selain itu, PPID Kementerian Kelautan dan Perikanan 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 KKP secara aktif melakukan koordinasi dengan PPID Unit Kerja Eselon I dan PPID Unit Pelaksana Teknis (UPT) di lingkup KKP. Hal ini dilakukan untuk memastikan kelengkapan data dan informasi dalam kuesioner monev yang diberikan oleh KIP, serta pemenuhan informasi yang wajib dipublikasikan melalui website KKP. Pembaruan konten website PPID menjadi bagian dari proses ini, dengan memperbarui seluruh materi informasi pada laman resmi Kementerian Kelautan dan Perikanan maupun laman resmi PPID.

Adapun anggaran operasional pelayanan informasi publik tahun 2025 dibebankan pada Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Satuan Kerja Biro Umum dan Pengadaan Barang/Jasa, Sekretariat Jenderal KKP, sesuai: SP DIPA-032.01.1.622081/2025, tanggal 2 Desember 2024.

BAB III

PELAKSANAAN KEGIATAN

Sebagai implementasi Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, Kementerian Kelautan dan Perikanan (KKP) telah melaksanakan berbagai kegiatan layanan informasi publik melalui kanal Email Resmi KKP, Email PPID, Media Sosial, dan WhatsApp Bisnis. Pelaksanaan layanan ini bertujuan untuk memberikan kemudahan akses informasi, meningkatkan transparansi, serta memperkuat hubungan komunikasi antara KKP dengan masyarakat.

Sepanjang Tahun 2025, 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

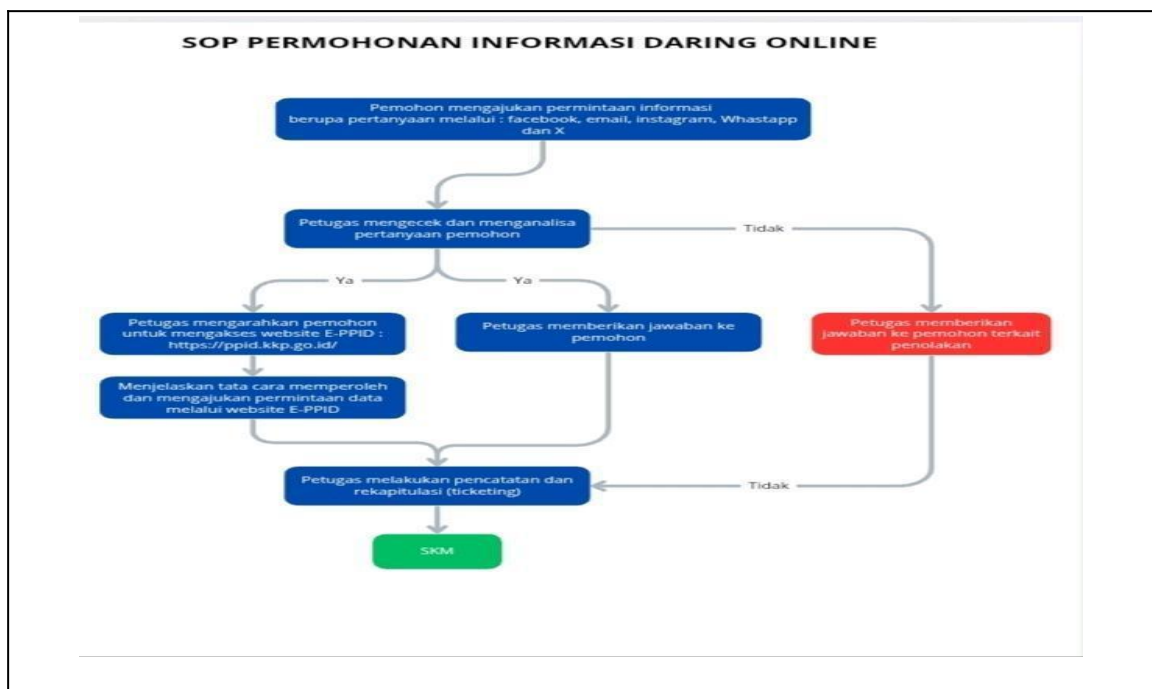
A. Deskripsi kegiatan layanan informasi publik melalui masing-masing kanal dijelaskan sebagai berikut:

1. Penerimaan Pesan/Aduan/Permintaan Informasi
 - a. Email KKP & 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 API;
 - 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 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

- 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 bulan atau triwulan 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 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.

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.

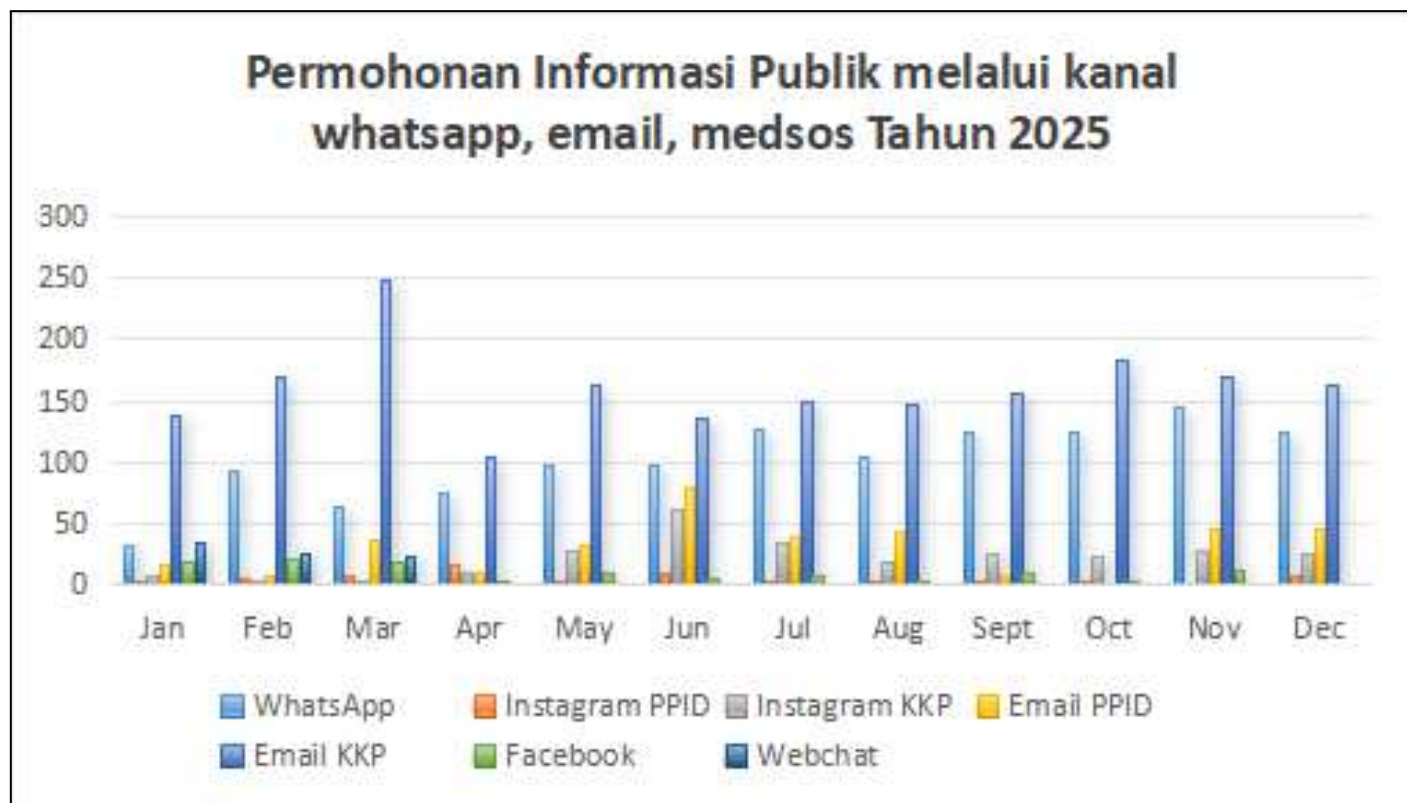
Keterbukaan informasi publik merupakan salah satu aspek penting dalam menjamin transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan, termasuk di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan (KKP). Sebagai bentuk komitmen KKP dalam memberikan pelayanan informasi yang optimal kepada masyarakat,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

Berdasarkan hasil monitoring selama sepanjang Tahun 2025, tercatat total **4.024 permohonan informasi publik** yang masuk melalui berbagai kanal layanan, yaitu email KKP, 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

Rekapitulasi Permohonan Informasi melalui kanal Medsos, Email, Whatsapp Tahun 2025

	WhatsApp	Instagram PPID	Instagram KKP	Email PPID	Email KKP	Facebook	Webchat	Total
Jan	32	2	7	16	139	19	34	249
Feb	92	6	3	8	169	21	26	325
Mar	65	8	3	36	247	20	23	402
Apr	76	17	11	11	104	4	0	223

May	98	2	27	32	162	11	0	332
Jun	97	11	62	80	136	6	0	392
Jul	127	3	35	40	150	7	0	362
Aug	104	4	18	44	147	1	0	318
Sept	125	2	25	7	156	9	0	324
Oct	124	1	23	0	184	1	0	333
Nov	144	0	27	46	169	13	0	399
Dec	124	7	26	46	162	0	0	365
Total	1208	63	267	366	1925	112	83	4024



Gambar 2 Rekapitulasi Layanan Informasi Publik melalui kanal medsos, email, Instagram Tahun 2025



Gambar 3 Total Permohonan Informasi melalui kanal medsos, email, Instagram Tahun 2025

B. Analisis Pelaksanaan Layanan Informasi Publik

Selama Tahun 2025, layanan informasi publik Kementerian Kelautan dan Perikanan (KKP) menerima total 4.024 permohonan informasi yang disampaikan oleh masyarakat melalui berbagai kanal komunikasi, meliputi media sosial, email, WhatsApp, dan webchat. Jumlah tersebut menunjukkan tingginya kebutuhan masyarakat terhadap akses informasi publik serta meningkatnya pemanfaatan kanal digital sebagai sarana komunikasi dengan instansi pemerintah. Distribusi jumlah interaksi per bulan adalah sebagai berikut:

1. Januari : 249 permohonan
2. Februari : 325 permohonan
3. Maret : 402 permohonan
4. April : 223 permohonan
5. Mei : 332 permohonan
6. Juni : 392 permohonan
7. Juli : 362 permohonan

- | | | |
|-----|-----------|------------------|
| 8. | Agustus | : 318 permohonan |
| 9. | September | : 324 permohonan |
| 10. | Oktober | : 332 permohonan |
| 11. | November | : 399 permohonan |
| 12. | Desember | : 365 permohonan |

Data tersebut menunjukkan adanya tren peningkatan interaksi setiap bulan, yang mengindikasikan meningkatnya kesadaran dan kebutuhan masyarakat terhadap layanan informasi publik yang disediakan oleh KKP. Berdasarkan kanal komunikasi yang digunakan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Tren Permohonan Informasi Sepanjang Tahun

Distribusi permohonan informasi per bulan menunjukkan adanya fluktuasi dengan kecenderungan meningkat pada periode tertentu. Pada awal tahun, jumlah permohonan relatif lebih rendah, yaitu 249 permohonan pada Januari dan 325 permohonan pada Februari, sebelum meningkat signifikan pada Maret (402 permohonan). Penurunan terjadi pada April (223 permohonan), yang kemudian diikuti kembali oleh peningkatan pada Mei (332 permohonan) dan Juni (392 permohonan).

Memasuki Semester II Tahun 2025, jumlah permohonan informasi relatif stabil dan berada pada tingkat yang cukup tinggi. Pada Juli tercatat 362 permohonan, menurun sedikit pada Agustus (318 permohonan) dan September (324 permohonan), kemudian kembali meningkat pada Oktober (332 permohonan) dan mencapai salah satu titik tertinggi pada November (399 permohonan). Pada Desember, jumlah permohonan tetap tinggi dengan 365 permohonan, yang menunjukkan konsistensi kebutuhan masyarakat terhadap layanan informasi publik hingga akhir tahun.

2. Analisis Berdasarkan Kanal Layanan

Berdasarkan distribusi kanal layanan, Email KKP menjadi kanal paling dominan dengan 1925 interaksi atau 47,80% dari total interaksi. Hal ini menunjukkan bahwa email masih menjadi pilihan utama masyarakat dalam menyampaikan permohonan informasi yang bersifat formal, seperti permintaan dokumen, klarifikasi kebijakan, maupun tindak lanjut layanan.

Dominasi kanal ini mencerminkan tingkat kepercayaan publik terhadap email sebagai media komunikasi yang resmi, jelas, dan terdokumentasi dengan baik.

WhatsApp menempati urutan kedua dengan 1208 interaksi atau 30,00% dari total interaksi. Tingginya penggunaan WhatsApp menandakan adanya pergeseran perilaku masyarakat ke arah komunikasi digital yang lebih instan dan langsung. Kanal ini efektif digunakan untuk menjawab pertanyaan cepat, klarifikasi singkat, maupun konsultasi awal, sehingga menunjukkan preferensi masyarakat terhadap kanal layanan yang praktis dan responsif.

Email PPID mencatat total 366 interaksi (9,10%) pada periode Semester II, sementara secara kumulatif sepanjang Januari hingga Desember 2025 tercatat 183 interaksi (9,5%). Terjadi peningkatan yang cukup signifikan pada bulan Juni, dengan jumlah interaksi mencapai 80 permohonan, meningkat tajam dibandingkan bulan April (11 permohonan) dan Mei (32 permohonan). Peningkatan ini diduga dipengaruhi oleh kegiatan sosialisasi layanan, penerapan kebijakan baru, serta meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap mekanisme resmi permohonan informasi publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Kanal Email PPID berperan penting dalam penanganan permohonan informasi yang memerlukan jawaban formal dan terdokumentasi.

Sementara itu, **Instagram KKP** menunjukkan tren peningkatan pemanfaatan yang cukup signifikan. Total interaksi melalui kedua kanal ini mencapai **267 interaksi (6,6%)**, dengan lonjakan dari **11 interaksi pada April menjadi 62 interaksi pada Juni**. Media sosial, khususnya Instagram, mulai dimanfaatkan secara aktif oleh masyarakat untuk menyampaikan pertanyaan, keluhan, dan permintaan informasi melalui komentar, pesan langsung (direct message), serta respons terhadap konten kampanye publik. Peningkatan ini sejalan dengan intensitas kampanye digital KKP melalui publikasi infografis, konten edukatif, dan pembaruan kebijakan

dalam format visual yang menarik, yang terbukti efektif menjangkau kelompok usia muda sebagai pengguna aktif media sosial.

Facebook dan Webchat masing-masing menyumbang 2,80% dan 2,10% dari total interaksi. Namun, pemanfaatan kedua kanal ini relatif rendah. Bahkan, Webchat tidak mencatatkan interaksi sama sekali (0%), terutama sejak Triwulan II Tahun 2025. Kondisi ini berkaitan erat dengan kebijakan efisiensi operasional instansi, di mana layanan webchat resmi dihentikan sejak Maret 2025, serta sebelumnya layanan Call Center 141 juga telah dinonaktifkan. Meskipun demikian, masyarakat tetap dapat mengakses layanan informasi publik melalui kanal lain yang masih aktif dan responsif, seperti email KKP, email PPID, WhatsApp, serta media sosial resmi KKP.

Selain media sosial, kanal telepon juga menjadi salah satu saluran yang cukup aktif digunakan oleh publik untuk berinteraksi dengan Kementerian Kelautan dan Perikanan (KKP) pada periode sepanjang tahun 2025. Berikut adalah rincian temuan terkait layanan informasi publik melalui telepon yang diterima oleh KKP:

1. Interaksi Telepon Terkait KKP: Terdapat 11 interaksi (4%) yang berkaitan langsung dengan permohonan informasi terkait program, kebijakan, dan kegiatan KKP. Permohonan ini umumnya mencakup pertanyaan mengenai prosedur perizinan, program bantuan untuk nelayan, serta informasi terkait kegiatan yang dilaksanakan oleh KKP.
2. Drop Call dan Telepon Salah Sambung: Sebanyak 53 kasus (26%) mencatatkan drop call atau telepon salah sambung, yang mencerminkan adanya gangguan teknis dalam proses komunikasi. Drop call dapat disebabkan oleh ketidaksesuaian waktu layanan, sinyal yang tidak stabil, atau ketidaksengajaan dari pihak penelepon. Hal ini menunjukkan adanya potensi untuk memperbaiki kualitas saluran komunikasi agar interaksi publik dapat terjalin lebih lancar.
3. Telepon Masuk: Tercatat 134 interaksi (50%) telepon masuk yang menunjukkan bahwa kanal telepon masih menjadi salah satu pilihan utama masyarakat dalam mencari informasi terkait KKP. Volume telepon yang masuk ini menggambarkan tingginya minat publik untuk

berkomunikasi langsung, dan pentingnya menyediakan saluran informasi yang responsif dan informatif.

4. Telepon Terjawab: Sebanyak 53 interaksi (20%) telepon terjawab yang mencerminkan tingkat efektivitas layanan melalui kanal telepon. Meskipun persentase ini cukup signifikan, namun terdapat ruang untuk perbaikan terkait dengan kecepatan dan akurasi dalam menjawab telepon yang masuk. Mengingat pentingnya pelayanan yang cepat dan memadai, penyempurnaan dalam sistem antrian telepon atau pengalokasian petugas khusus akan sangat membantu.

Pelaksanaan layanan informasi publik Kementerian Kelautan dan Perikanan (KKP) selama sepanjang Tahun 2025 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 PPID, maupun non-formal seperti WhatsApp dan media sosial.

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

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Secara keseluruhan, pelaksanaan layanan informasi publik KKP Tahun 2025 menunjukkan tingkat aktivitas yang tinggi dan konsisten, dengan dominasi kanal email dan WhatsApp sebagai sarana utama komunikasi masyarakat. Media sosial mulai menunjukkan peran yang semakin signifikan, khususnya dalam menjangkau kelompok masyarakat yang lebih luas dan generasi muda. Di sisi lain, rendahnya pemanfaatan kanal tertentu seperti webchat menjadi dasar penting bagi evaluasi dan penyesuaian strategi layanan ke depan. Analisis ini menjadi landasan dalam penyusunan rekomendasi peningkatan kualitas layanan informasi publik agar semakin efektif, adaptif, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

B. Kendala

Pelaksanaan layanan informasi publik di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan (KKP) sepanjang Tahun 2025 secara umum berjalan dengan baik dan menunjukkan tingkat partisipasi masyarakat yang cukup tinggi. Namun demikian, berdasarkan analisis data interaksi dari berbagai kanal layanan, masih terdapat sejumlah kendala yang mempengaruhi efektivitas, pemerataan pemanfaatan kanal, serta optimalisasi kualitas layanan informasi publik. Adapun kendala-kendala yang diidentifikasi adalah sebagai berikut:

1. Penghentian Kanal Layanan Real-Time

Berdasarkan data, kanal webchat hanya mencatatkan 83 interaksi (2,1%) pada awal tahun dan tidak mencatatkan interaksi sama sekali sejak April hingga Desember 2025. Kondisi ini tidak terlepas dari kebijakan efisiensi operasional instansi, di mana terhitung sejak Maret 2025 layanan webchat resmi dihentikan. Sebelumnya, layanan Call Center 141 juga telah dinonaktifkan.

2. Distribusi Interaksi yang Tidak Merata antar Kanal

Distribusi permohonan informasi menunjukkan ketimpangan pemanfaatan kanal layanan. Email KKP mendominasi dengan 1.925 permohonan (47,8%), disusul WhatsApp sebanyak 1.208 permohonan (30,0%). Sementara itu, kanal lain seperti Instagram PPID (1,6%), Facebook (2,8%), dan webchat (2,1%) menunjukkan tingkat pemanfaatan yang relatif rendah.

Ketimpangan ini mengindikasikan bahwa masyarakat masih lebih memilih kanal yang dianggap formal, responsif, dan familiar, sementara kanal alternatif belum dimanfaatkan secara optimal sebagai sarana layanan informasi publik.

3. Keterbatasan Sumber Daya Manusia pada Kanal dengan Volume Tinggi

Kanal dengan volume interaksi tinggi, khususnya Email KKP dan WhatsApp, menuntut penanganan yang cepat, akurat, dan konsisten. Namun, pada periode tertentu, keterbatasan sumber daya manusia menyebabkan meningkatnya beban kerja petugas layanan. Kondisi ini berpotensi mempengaruhi kecepatan respon, kualitas jawaban, serta konsistensi layanan, terutama pada bulan-bulan dengan lonjakan permohonan seperti Maret, Juni, dan November 2025.

4. Kurangnya Integrasi Sistem Antar Kanal Layanan

Hingga saat ini, belum tersedia sistem terpadu yang mengintegrasikan seluruh kanal layanan informasi publik (email, WhatsApp, media sosial, dan kanal lainnya) dalam satu platform pemantauan. Akibatnya, proses pencatatan, pelacakan tindak lanjut, pelaporan, serta analisis data layanan masih dilakukan secara terpisah. Kondisi ini menyulitkan pemetaan tren permohonan informasi secara komprehensif dan menghambat pengambilan keputusan berbasis data yang lebih efektif.

5. Rendahnya Sosialisasi Kanal Alternatif

Data menunjukkan bahwa kanal Instagram PPID dan Facebook memiliki tingkat interaksi yang relatif rendah sepanjang tahun. Hal ini diduga disebabkan oleh kurangnya sosialisasi kepada masyarakat terkait

keberadaan, fungsi, dan mekanisme layanan informasi publik melalui kanal-kanal tersebut. Selain itu, persepsi masyarakat bahwa media sosial hanya berfungsi sebagai sarana publikasi informasi, bukan sebagai kanal resmi permohonan informasi, turut mempengaruhi rendahnya tingkat pemanfaatan.

C. Rekomendasi dan Saran Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil evaluasi pelaksanaan layanan informasi publik Kementerian Kelautan dan Perikanan (KKP) Tahun 2025, yang mencatat total 4.024 permohonan informasi melalui berbagai kanal layanan, diperlukan langkah-langkah strategis dan berkelanjutan guna meningkatkan kualitas, efektivitas, serta pemerataan pemanfaatan kanal layanan informasi publik. Adapun rekomendasi dan saran tindak lanjut yang diusulkan adalah sebagai berikut:

1. Penguatan Kanal Layanan Utama (Email KKP dan WhatsApp)
Dengan kontribusi sebesar 47,8% pada Email KKP dan 30,0% pada WhatsApp, kedua kanal ini terbukti menjadi kanal utama yang paling banyak dimanfaatkan masyarakat. Oleh karena itu, perlu dilakukan penguatan layanan melalui:
 - a. Penambahan dan penyesuaian kapasitas sumber daya manusia pada periode dengan lonjakan permohonan;
 - b. Pelaksanaan pelatihan rutin bagi petugas layanan untuk meningkatkan kecepatan respon, ketepatan informasi, serta kualitas komunikasi;
 - c. Penyusunan standar layanan (SOP) yang lebih adaptif terhadap volume permohonan tinggi, khususnya pada kanal WhatsApp yang bersifat respons cepat.
2. Optimalisasi Peran Media Sosial sebagai Kanal Layanan Informasi
Kanal Instagram KKP (6,6%) menunjukkan potensi yang cukup signifikan sebagai media interaksi publik, terutama pada periode meningkatnya kampanye digital. Untuk itu, diperlukan:
 - a. Pengembangan konten informatif dan edukatif yang konsisten, mudah dipahami, serta relevan dengan kebutuhan masyarakat.

- b. Peningkatan interaksi dua arah melalui pengelolaan komentar dan pesan langsung (DM) secara lebih responsif.
 - c. Pemanfaatan media sosial sebagai pintu awal (entry point) layanan informasi, dengan penguatan tautan atau arahan ke kanal resmi permohonan informasi.
- 3. Peningkatan Kinerja Kanal yang Kurang Aktif
 Rendahnya pemanfaatan kanal Instagram PPID (1,6%) dan Facebook (2,8%) menunjukkan perlunya strategi khusus untuk meningkatkan performa kanal tersebut. Tindak lanjut yang dapat dilakukan antara lain:
 - a. Penyusunan rencana aksi peningkatan frekuensi dan kualitas konten layanan informasi publik.
 - b. Sosialisasi yang lebih masif mengenai fungsi kanal sebagai sarana resmi layanan informasi, bukan hanya media publikasi.
 - c. Penguatan identitas kanal PPID sebagai kanal layanan informasi publik yang terpercaya dan responsif.
- 4. Evaluasi dan Pengembangan Layanan Komunikasi Real-Time
 Tidak aktifnya kanal webchat sejak Maret 2025 berdampak pada terbatasnya pilihan layanan komunikasi real-time bagi masyarakat. Sebagai tindak lanjut, KKP perlu:
 - a. Melakukan kajian terhadap kemungkinan pengaktifan kembali webchat atau penggantian dengan platform komunikasi real-time lain yang lebih efisien dan mudah diakses.
 - b. Menyesuaikan pemilihan kanal real-time dengan kebutuhan masyarakat serta kapasitas operasional yang tersedia.
 - c. Melakukan sosialisasi secara intensif apabila kanal real-time kembali dioperasikan
- 5. Pengembangan Sistem Layanan Informasi Terpadu
 Untuk meningkatkan efektivitas pengelolaan layanan, diperlukan sistem terpadu yang mengintegrasikan seluruh kanal layanan informasi publik. Langkah ini mencakup:
 - a. Pengembangan platform pemantauan terpadu untuk pencatatan, pelacakan, dan pelaporan permohonan informasi dari seluruh kanal.

- b. Pemanfaatan data layanan sebagai dasar analisis tren, evaluasi kinerja, dan perumusan kebijakan layanan informasi publik.
 - c. Peningkatan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan layanan informasi.
- 6. Penguatan Sosialisasi dan Edukasi Publik
Guna meningkatkan kesadaran dan pemanfaatan kanal layanan informasi publik secara merata, perlu dilakukan:
 - a. Kampanye sosialisasi berkelanjutan melalui media cetak, digital, dan media sosial.
 - b. Edukasi kepada masyarakat terkait mekanisme permohonan informasi publik sesuai dengan UU Nomor 14 Tahun 2008.
 - c. Penyampaian panduan singkat mengenai etika komunikasi dan tata cara pengajuan permohonan informasi yang efektif.
- 7. Evaluasi Berkala dan Inovasi Layanan
Sebagai upaya peningkatan berkelanjutan, KKP perlu melaksanakan evaluasi rutin terhadap kinerja layanan informasi publik, meliputi:
 - a. Evaluasi responsivitas kanal layanan.
 - b. Pengukuran tingkat kepuasan masyarakat.
 - c. Pengembangan inovasi layanan berbasis kebutuhan dan karakteristik pemohon informasi.
- 8. Melalui langkah-langkah tindak lanjut ini, diharapkan KKP dapat menghadirkan pelayanan informasi publik yang lebih baik, merata, dan responsif, sekaligus memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi ini.

Jakarta, 19 Januari 2026
Kepala Biro Hubungan Masyarakat
dan Kerja Sama Luar Negeri,



Ditandatangani
Secara Elektronik

Zaki Mubarak