



KEMENTERIAN
KELAUTAN DAN
PERIKANAN

LAPORAN KEPUASAN LAYANAN INFORMASI

TRIWULAN 1 TAHUN 2026

BALAI PPMHKP
BANJARBARU

Kata Pengantar

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, telah tersusun laporan Kepuasan Layanan Informasi Publik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Balai Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan (PPMHKP) Banjarbaru Triwulan 1 Tahun 2026.

Laporan Kepuasan Layanan Informasi Publik ini disusun untuk dapat mengukur kepuasan masyarakat khususnya terhadap layanan informasi publik dan pada umumnya penerapan Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP) dan peraturan pelaksanaannya di Kementerian Kelautan dan Perikanan.

Atas tersusunnya laporan kepuasan ini, kami ucapkan terimakasih atas dedikasi dan kinerja seluruh Tim PPID Balai PPMHKP Banjarbaru, dalam mengawal keterbukaan informasi publik.

Semoga dengan adanya survey kepuasan layanan informasi publik ini dapat memberikan gambaran atas pelaksanaan UU KIP di Balai PPMHKP Banjarbaru serta dapat menjadi bahan perbaikan layanan informasi publik serta dapat meningkatkan layanan informasi publik kepada masyarakat.

Banjarbaru, 2 April 2026



Kepala Balai,

Hafit Rahman

A. Pendahuluan

Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP) dan peraturan pelaksanaannya mewajibkan bagi setiap Badan Publik untuk memberikan pelayanan informasi publik secara cepat dan tepat waktu, biaya ringan, dan cara sederhana. Oleh sebab itu, PPID Balai PPMHKP Banjarbaru dalam memberikan layanan informasi publik melalui sarana elektronik dan non elektronik.

Sarana layanan elektronik sebagaimana dimaksud di atas adalah dengan memanfaatkan teknologi informasi yaitu melalui pengembangan Link Website PPID Badan Mutu KKP Banjarbaru <https://ppid.kkp.go.id/upt/balai-ppmhkp-banjarbaru/> yang dapat diakses melalui web maupun *mobile*. Pada laman tersebut tersedia informasi - informasi yang diwajibkan untuk diumumkan secara berkala, serta merta, dan disediakan setiap saat oleh UU KIP. Selain itu juga disediakan layanan permintaan informasi publik dan pengajuan keberatan secara *online*.

Selain layanan informasi publik secara elektronik atau *online*. PPID Balai PPMHKP Banjarbaru juga menyediakan layanan publik non elektronik atau secara langsung dengan cara mengunjungi *desk* layanan informasi publik pada kantor Balai PPMHKP Banjarbaru. Dari layanan informasi publik yang sudah disediakan oleh PPID Balai PPMHKP Banjarbaru, masyarakat dapat memilih layanan yang ada sesuai dengan kondisi dan kebutuhan masyarakat.

Terhadap layanan informasi publik yang sudah disediakan oleh PPID Balai PPMHKP Banjarbaru, maka untuk perbaikan layanan informasi pada masa yang akan datang diperlukan evaluasi dan masukan dari masyarakat. Berkaitan dengan hal tersebut, PPID Balai PPMHKP Banjarbaru melakukan survey kepuasan layanan informasi publik secara online yang terdapat pada link SKM PPID Badan Mutu KKP Banjarbaru.

Hasil dari pada survey kepuasan layanan informasi publik tersebut dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dan untuk melakukan perbaikan bagi tim PPID Balai PPMHKP Banjarbaru guna peningkatan layanan informasi publik kepada masyarakat yang informatif dan mewujudkan transparansi serta akuntabilitas dalam pelaksanaan tugas dan fungsi Balai PPMHKP Banjarbaru.

B. Maksud dan Tujuan

Survey Kepuasan Layanan Informasi Publik ini dilaksanakan dengan maksud untuk memperoleh gambaran secara faktual kepuasan masyarakat terhadap layanan informasi publik yang diberikan oleh PPID Balai PPMHKP Banjarbaru. Sedangkan tujuannya adalah:

1. Memperoleh gambaran secara faktual dari masyarakat atas layanan informasi publik yang diberikan PPID Balai PPMHKP Banjarbaru.
2. Sebagai bahan evaluasi pelaksanaan layanan informasi publik.
3. Perbaiki layanan informasi publik.

C. Survey Kepuasan Layanan Informasi Publik

1. Metode

Untuk memperoleh data primer yang dibutuhkan dalam rangka melakukan survey kepuasan layanan informasi publik metode yang digunakan adalah *evaluative* untuk memperoleh gambaran atas pelayanan yang sudah diberikan oleh PPID Balai PPMHKP Banjarbaru. Adapun pelaksanaan metode ini dilakukan melalui pengisian SKM secara *online* yang ada pada *link* Balai PPMHKP Banjarbaru.



2. Responden

Survey kepuasan layanan informasi publik ini adalah bagian daripada penerapan Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP) di Balai PPMHKP Banjarbaru, tentunya responden dalam hal ini adalah ditujukan kepada subyek yang spesifik. Maka memperhatikan ketentuan subyek dalam UU KIP yang dapat diberikan layanan informasi publik, maka responden dalam survey terdiri dari beberapa karakteristik berdasarkan usia, pendidikan, pekerjaan, jenis kelamin dan jenis layanan yang diterima.

a. Karakteristik Usia

Indikator : kurang dari 25 tahun, 25-39 tahun, 40-55 tahun, lebih dari 55 tahun

b. Karakteristik Pendidikan

Indikator : SD, SMP, SMA/ SMK, D3, S1, S2, S3

c. Karakteristik pekerjaan

Indikator : ASN, TNI, Polri, Pegawai Swasta, Wirausaha, DPRD, Pelajar, Mahasiswa/I, lainnya

d. Karakteristik jenis kelamin

Indikator : laki-laki, perempuan

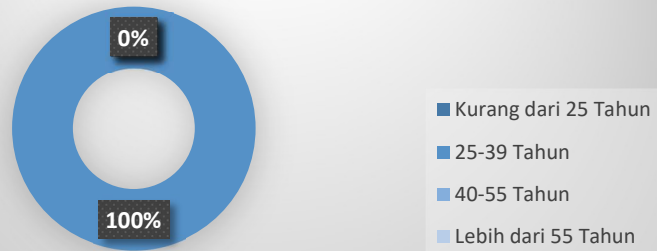
e. Karakteristik jenis layanan yang diterima

Indikator : layanan permohonan informasi, layanan koordinasi penelusuran informasi, layanan keberatan informasi)

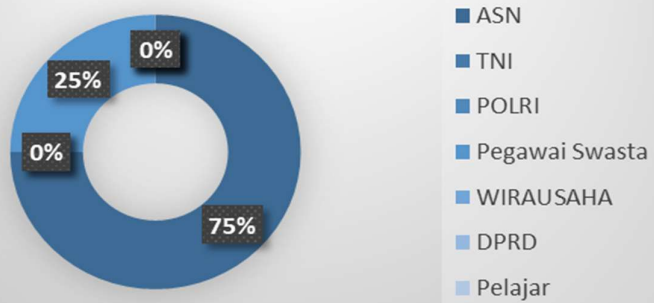
Adapun gambaran responden pemohon layanan PPID Balai PPMHKP Banjarbaru adalah sebagai berikut :



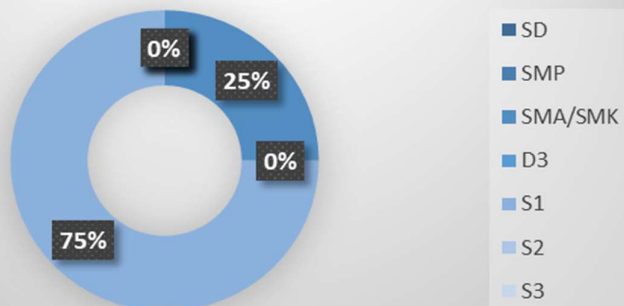
**Indikator Responden Pemohon Layanan Informasi
Berdasarkan Karakteristik Usia**

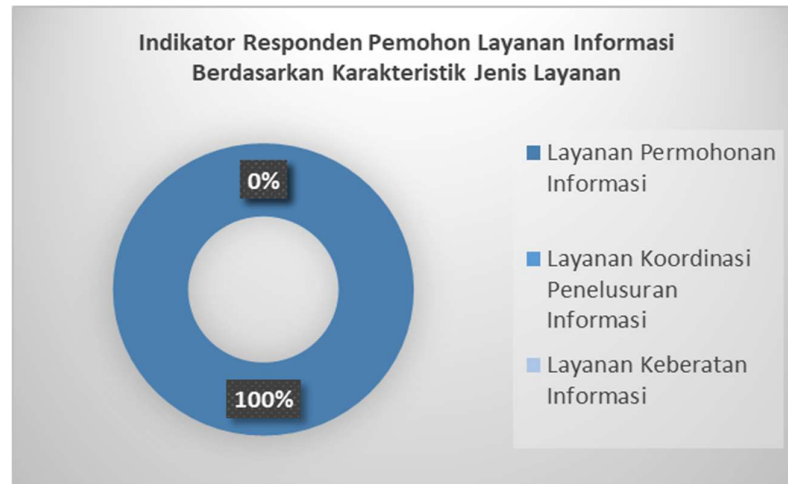


**Indikator Responden Pemohon Layanan Informasi
Berdasarkan Karakteristik Pekerjaan**



**Indikator Responden Pemohon Layanan Informasi
Berdasarkan Pendidikan**





3. Survei

Dalam mengumpulkan data primer yang dibutuhkan untuk menggambarkan kondisi factual layanan informasi publik yang diberikan oleh PPID Balai PPMHKP Banjarbaru kepada masyarakat, maka fokus pertanyaan yang disampaikan adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?
- b. Bagaimana kemudahan prosedur pelayanan informasi publik?
- c. Bagaimana kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?
- d. Bagaimana kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan?
- e. Bagaimana kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?
- f. Bagaimana kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan informasi?
- g. Bagaimana perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?
- h. Bagaimana kualitas sarana dan prasarana pelayanan?
- i. Bagaimana tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?

D. Hasil Survey Kepuasan Layanan Informasi Publik

Dari survey yang sudah dilakukan dengan cara mengisi survey melalui [link https://forms.gle/W1HQUKMp7CXQSePq9](https://forms.gle/W1HQUKMp7CXQSePq9) yang dilakukan pada Triwulan 1 Tahun 2026 secara online. Dari 9 (sembilan) pertanyaan yang diajukan kepada responden diperoleh data pada tabel berikut:

**TABEL PERHITUNGAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) LAYANAN INFORMASI
BALAI PENGENDALIAN DAN PENGAWASAN MUTU HASIL KELAUTAN DAN PERIKANAN BANJARBARU
PERIODE TRIWULAN I 2026**

NO	JENIS LAYANAN	JENIS KELAMIN	USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KRITIK DAN SARAN	NILAI PER JENIS LAYANAN	NRR PER JENIS LAYANAN
						U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9			
1	Layanan Permohonan Informasi	Laki-laki	25-39 Tahun	SMA/SMK	PEGAWAI SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan yang diberikan sudah sangat ramah, sopan, dan tanggap dalam menyambut masyarakat yang datang.	100,00	98,61
2	Layanan Permohonan Informasi	Laki-laki	25-39 Tahun	S1	ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Petugas sangat menguasai tugasnya, penjelasan yang diberikan jelas sehingga memudahkan masyarakat memahami alur pelayanan.	100,00	
3	Layanan Permohonan Informasi	Laki-laki	25-39 Tahun	S1	ASN	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Petugas sangat responsif dalam menjawab kendala atau pertanyaan masyarakat, baik secara langsung maupun lewat media sosial.	97,22	
4	Layanan Permohonan Informasi	Laki-laki	25-39 Tahun	S1	ASN	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sudah sangat memuaskan	97,22	
JUMLAH NILAI PER-UNSUR						16	15	15	16	16	16	16	16	16	SANGAT BAIK	98,61	
RATA-RATA PER-UNSUR						4,00	3,75	3,75	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00			
NILAI INDEKS PER-UNSUR						0,44	0,42	0,42	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44			
NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT						98,61											

U1 : Bagaimana kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?

U2 : Bagaimana kemudahan prosedur pelayanan informasi publik?

U3 : Bagaimana kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?

U4 : Bagaimana kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan?

U5 : Bagaimana kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?

U6 : Bagaimana kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan informasi?

U7 : Bagaimana perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?

U8 : Bagaimana kualitas sarana dan prasarana pelayanan?

U9 : Bagaimana tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?

NO	UNSUR PELAYANAN	AKTUAL MASYARAKAT		
		INDEKS KONVERSI	MUTU	KINERJA
U1	Persyaratan	100,00	A	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	93,75	A	Sangat Baik
U3	Waktu Penyelesaian	93,75	A	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif	100,00	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	100,00	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelayanan	100,00	A	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	100,00	A	Sangat Baik
U8	Sarana dan Prasarana	100,00	A	Sangat Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	100,00	A	Sangat Baik

NO	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,0000 - 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,6000 - 3,0640	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,0000	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

**NILAI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) LAYANAN INFORMASI
BALAI PENGENDALIAN DAN PENGAWASAN MUTU HASIL KELAUTAN DAN PERIKANAN BANJARBARU
PERIODE TRIWULAN I TAHUN 2026**

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai
1	Persyaratan	4,00
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,75
3	Waktu Penyelesaian	3,75
4	Biaya/Tarif	4,00
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4,00
6	Kompetensi Pelayanan	4,00
7	Perilaku Pelaksana	4,00
8	Sarana dan Prasarana	4,00
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	4,00
Rata-rata Perunsur		3,94

Berdasarkan tabel perhitungan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) layanan informasi dapat diketahui bahwa responden memberikan nilai 4 (empat) atau dengan nilai indeks konversi 100 terhadap unsur pelayanan yaitu persyaratan, biaya/ tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelayanan, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, sedangkan pada unsur sistem, mekanisme dan prosedur serta waktu penyelesaian responden pemohon layanan informasi Balai PPMHKP Banjarbaru mendapatkan nilai 3 (tiga) atau dengan nilai indeks konversi 93,75. Berdasarkan perhitungan secara keseluruhan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan informasi PPID Balai PPMHKP Banjarbaru pada Triwulan 1 Tahun 2026 mendapat nilai 98,61 sehingga mutu dan layanan kinerja PPID Balai PPMHKP Banjarmasin dalam kategori Sangat Baik.

E. Kesimpulan

Sesuai dengan hasil Survey Kepuasan Layanan Informasi Publik PPID pada Triwulan 1 Balai PPMHKP Banjarbaru dapat disimpulkan :

- a. Responden pemohon layanan PPID Balai PPMHKP Banjarbaru sebanyak 4 (empat) responden yang keseluruhan adalah berjenis kelamin laki-laki, dengan kelompok usia sekitar 25-39, dan mayoritas adalah ASN dengan Pendidikan SMA dan sebagian kecil adalah pihak swasta dengan pendidikan SMA/SMK.
- b. Responden memberikan nilai 4 (empat) atau dengan nilai indeks konversi 100 unsur pelayanan yaitu persyaratan, biaya/ tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelayanan, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana, penanganan pengaduan, saran dan masukan.
- c. Responden pemohon layanan informasi Balai PPMHKP Banjarbaru memberikan nilai 3 (tiga) atau dengan nilai indeks konversi 93,75 unsur sistem, mekanisme dan prosedur serta waktu penyelesaian.
- d. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan informasi PPID Balai PPMHKP Banjarbaru pada Triwulan 1 Tahun 2026 mendapat nilai 98,61 sehingga mutu dan layanan kinerja PPID Balai PPMHKP Banjarmasin dalam kategori Sangat Baik.

F. Penutup

Demikian laporan Kepuasan Layanan Informasi Publik PPID Balai PPMHKP Banjarbaru pada Triwulan 1 Tahun. Semoga dengan adanya laporan survey kepuasan ini dapat meningkatkan layanan informasi publik kepada masyarakat.