



KEMENTERIAN
KELAUTAN DAN
PERIKANAN



BADAN PENGENDALIAN DAN
PENGAWASAN MUTU HASIL
KELAUTAN DAN PERIKANAN

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TERHADAP
LAYANAN INFORMASI PUBLIK

PPID BPPMHKP SEMARANG



PERIODE
JANUARI – MEI 2026



TRANSPARAN
Informasi terbuka
dan jelas



CEPAT
Responsif dan
tepat waktu



PROFESIONAL
Didukung SDM
kompeten



AKUNTABEL
Bertanggung jawab
dan berintegritas

“ KETERBUKAAN INFORMASI
HAK ANDA,
KEPUASAN ANDA
SEMANGAT KAMI ”



Website PPID
<https://ppid.kkp.go.id/upt/balai-bppmhkp-semarang/>



Instagram
@bppmhkp.semarang



No. HP Layanan PPID
081 55 888 9969



Email PPID
ppidbppmhkpsemarang@gmail.com

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Pelayanan Informasi Publik PPID BPPMHKP Semarang Triwulan I Tahun 2026 dapat disusun dan diselesaikan dengan baik.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan salah satu instrumen penting dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah. Pelaksanaan survei ini menjadi bagian dari komitmen PPID BPPMHKP Semarang dalam mewujudkan pelayanan informasi publik yang transparan, akuntabel, profesional, cepat, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat sebagaimana amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik serta Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Pelaksanaan survei dilakukan pada periode Januari sampai dengan Mei 2026 dengan melibatkan 57 responden yang berasal dari berbagai kalangan pengguna layanan informasi publik, antara lain pelaku usaha perikanan, eksportir produk perikanan, Dinas Kelautan dan Perikanan, pembudidaya ikan, akademisi, serta masyarakat umum. Survei dilakukan terhadap 26 unsur penilaian yang mencakup aspek pelayanan informasi, kualitas informasi, aksesibilitas layanan, digitalisasi pelayanan, integritas petugas, dan persepsi masyarakat terhadap keterbukaan informasi publik.

Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 90,80 dengan kategori Sangat Baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelayanan informasi publik yang diselenggarakan oleh PPID BPPMHKP Semarang telah mampu memenuhi harapan masyarakat dan memberikan manfaat yang nyata bagi pengguna layanan.

Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban pelaksanaan survei sekaligus menjadi bahan evaluasi dan dasar penyusunan langkah-langkah perbaikan berkelanjutan guna meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik di masa yang akan datang. Ucapan terima kasih disampaikan kepada seluruh responden yang telah berpartisipasi dalam pengisian survei, Tim PPID BPPMHKP Semarang, serta seluruh pihak yang telah mendukung pelaksanaan kegiatan ini.

Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi peningkatan kualitas pelayanan informasi publik dan menjadi salah satu wujud nyata komitmen BPPMHKP Semarang dalam mendukung keterbukaan informasi publik yang berkualitas.

Semarang, Juni 2026

Atasan PPID BPPMHKP Semarang

Heny Irawati, S.Pi., M.P

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	2
DAFTAR ISI	3
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	4
1.2 Dasar Hukum	5
1.3 Maksud dan Tujuan	6
1.4 Manfaat Survei	6
1.5 Ruang Lingkup	7
BAB II PROFIL BPPMHKP SEMARANG DAN PPID	8
2.1 Gambaran Umum BPPMHKP Semarang	8
2.2 Tugas BPPMHKP Semarang	8
2.3 Fungsi BPPMHKP Semarang	9
2.4 Profil PPID BPPMHKP Semarang	10
2.5 Struktur Organisasi PPID Tahun 2026	11
2.6 Kanal Layanan Informasi Publik	12
BAB III METODOLOGI SURVEI	13
3.1 Metode Pelaksanaan Survei	13
3.2 Periode dan Lokasi Survei	13
3.3 Responden Survei	13
3.4 Unsur Penilaian	14
3.5 Skala Penilaian	15
3.6 Teknik Pengolahan Data	15
3.7 Kategori Mutu Pelayanan.....	16
BAB IV HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	18
4.1 Gambaran Umum Hasil Survei	18
4.2 Profil Responden	18
4.3 Hasil Penilaian Unsur Pelayanan	19
4.4 Indeks Kepuasan Masyarakat	20
4.5 Apresiasi Tertinggi Masyarakat	21
4.6 Tingkat Penyelesaian Permohonan Informasi	22
4.7 Area yang Perlu Ditingkatkan	22
4.8 Ringkasan Hasil Surveian	23
BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN	24
5.1 Analisis Hasil SKM	24
5.2 Kekuatan Pelayanan Informasi Publik	24
5.3 Area Penguatan dan Perbaikan	26
5.4 Analisis Jawaban Terbuka	27
5.5 Tingkat Kepercayaan Masyarakat	28
BAB VI RENCANA TINDAK LANJUT	30
6.1 Program Jangka Pendek	30
6.2 Program Jangka Menengah	30
6.3 Program Jangka Panjang	31
BAB VII KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	34
7.1 Kesimpulan	34
7.2 Rekomendasi	35
LAMPIRAN	38

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keterbukaan informasi publik merupakan salah satu pilar penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang demokratis, transparan, dan akuntabel. Hak masyarakat untuk memperoleh informasi telah dijamin melalui Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik yang mengamanatkan setiap badan publik untuk menyediakan, memberikan, dan/atau menerbitkan informasi publik yang berada di bawah kewenangannya secara cepat, tepat waktu, biaya ringan, dan dengan cara yang sederhana.

Sebagai bagian dari Kementerian Kelautan dan Perikanan, Balai Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan (BPPMHKP) Semarang memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan informasi publik kepada masyarakat, pelaku usaha, akademisi, instansi pemerintah, serta para pemangku kepentingan lainnya yang membutuhkan informasi terkait mutu, keamanan hasil kelautan dan perikanan, sertifikasi, pengujian laboratorium, pengawasan mutu, maupun layanan lainnya yang menjadi tugas dan fungsi BPPMHKP Semarang.

Dalam rangka mendukung pelaksanaan keterbukaan informasi publik tersebut, BPPMHKP Semarang telah membentuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) yang bertugas mengelola informasi dan dokumentasi publik secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel. Kehadiran PPID diharapkan mampu menjadi sarana komunikasi antara pemerintah dan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan informasi publik yang berkualitas.

Seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik, evaluasi terhadap penyelenggaraan layanan informasi menjadi hal yang sangat penting. Salah satu instrumen yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei ini bertujuan untuk memperoleh gambaran objektif mengenai persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan informasi publik yang telah diberikan oleh PPID BPPMHKP Semarang.

Pelaksanaan SKM tidak hanya menjadi sarana pengukuran tingkat kepuasan masyarakat, tetapi juga merupakan bentuk komitmen organisasi dalam menerapkan prinsip perbaikan berkelanjutan (continuous improvement). Hasil survei digunakan sebagai bahan evaluasi, pengambilan keputusan, penyusunan kebijakan, serta perencanaan program peningkatan kualitas pelayanan pada periode berikutnya.

Pada periode Januari sampai dengan Mei Tahun 2026, PPID BPPMHKP Semarang telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan informasi publik yang diberikan melalui berbagai kanal layanan, baik secara langsung maupun melalui media digital. Survei dilaksanakan terhadap 57 responden yang berasal dari berbagai kelompok pengguna layanan informasi publik.

Berdasarkan hasil pengolahan data survei, diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,54 dari skala 5 dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 90,80 pada skala 25–100. Nilai tersebut berada pada kategori Sangat Baik, yang menunjukkan bahwa pelayanan informasi publik yang diberikan oleh PPID BPPMHKP Semarang telah mampu memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat.



Meskipun demikian, hasil survei juga menunjukkan adanya beberapa aspek yang masih perlu ditingkatkan, khususnya terkait kelengkapan informasi pada website PPID, kemudahan akses informasi digital, penyempurnaan tampilan dan navigasi website, serta penguatan publikasi informasi mengenai standar mutu dan keamanan hasil kelautan dan perikanan. Temuan tersebut menjadi masukan yang sangat berharga bagi organisasi dalam menyusun strategi peningkatan kualitas pelayanan di masa mendatang.

Oleh karena itu, penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan informasi publik PPID BPPMHKP Semarang sekaligus menjadi dasar dalam penyusunan rencana tindak lanjut untuk mewujudkan pelayanan informasi publik yang semakin berkualitas, transparan, profesional, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

1.2 Dasar Hukum

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan informasi publik PPID BPPMHKP Semarang berpedoman pada berbagai peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai pelayanan publik, keterbukaan informasi publik, serta evaluasi pelayanan publik, yaitu:

- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik.
- Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan yang mengatur mengenai pengelolaan informasi dan dokumentasi di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.
- Keputusan Kepala BPPMHKP Semarang tentang Pembentukan Tim Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) BPPMHKP Semarang Tahun 2026.

1.3 Maksud dan Tujuan

1.3.1 Maksud

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dimaksudkan untuk memperoleh data dan informasi mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan informasi publik yang diselenggarakan oleh PPID BPPMHKP Semarang.

1.3.2 Tujuan

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah:

- Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan informasi publik yang diberikan oleh PPID BPPMHKP Semarang.
- Mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan informasi publik.
- Mengidentifikasi aspek pelayanan yang telah berjalan dengan baik serta aspek yang masih memerlukan perbaikan.
- Menyusun rekomendasi dan rencana tindak lanjut dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan informasi publik.
- Meningkatkan akuntabilitas dan transparansi penyelenggaraan pelayanan informasi publik.
- Mendukung pelaksanaan reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.

1.4 Manfaat Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat memberikan manfaat sebagai berikut:

Bagi BPPMHKP Semarang

- Sebagai alat evaluasi kualitas pelayanan informasi publik.
- Sebagai dasar penyusunan kebijakan peningkatan pelayanan.
- Sebagai bahan penyusunan program perbaikan berkelanjutan.
- Sebagai indikator kinerja pelayanan informasi publik.

Bagi PPID BPPMHKP Semarang

- Mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan.

- Mengetahui kebutuhan informasi masyarakat.
- Mengidentifikasi area pelayanan yang perlu diperbaiki.
- Meningkatkan kualitas pengelolaan informasi dan dokumentasi.

Bagi Masyarakat

- Memberikan ruang partisipasi dalam evaluasi pelayanan publik.
- Menjadi sarana penyampaian aspirasi dan masukan.
- Mendorong peningkatan kualitas pelayanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat ini meliputi seluruh layanan informasi publik yang diselenggarakan oleh PPID BPPMHKP Semarang selama periode Januari sampai dengan Mei Tahun 2026.

Penilaian dilakukan terhadap 26 unsur pelayanan yang mencakup aspek kualitas pelayanan informasi, kualitas informasi yang disediakan, aksesibilitas layanan, digitalisasi pelayanan, profesionalisme petugas, integritas pelayanan, serta persepsi masyarakat terhadap keterbukaan informasi publik di lingkungan BPPMHKP Semarang.

Responden survei terdiri atas berbagai kelompok pemangku kepentingan yang memanfaatkan layanan informasi publik, antara lain pelaku usaha perikanan, eksportir produk perikanan, Dinas Kelautan dan Perikanan, pembudidaya ikan, akademisi, peneliti, mahasiswa, dan masyarakat umum.

Hasil survei kemudian diolah dan dianalisis untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), mengidentifikasi kekuatan pelayanan, area yang memerlukan peningkatan, serta menyusun rekomendasi dan rencana tindak lanjut guna meningkatkan kualitas layanan informasi publik secara berkelanjutan.

BAB II

PROFIL BPPMHKP SEMARANG DAN PPID

2.1 Gambaran Umum BPPMHKP Semarang

Balai Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan (BPPMHKP) Semarang merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan yang berada di bawah Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan (BPPMHKP).

BPPMHKP Semarang mempunyai peran strategis dalam mendukung peningkatan mutu, keamanan, dan daya saing produk kelautan dan perikanan Indonesia. Melalui berbagai layanan sertifikasi, inspeksi, pengujian laboratorium, pengawasan mutu, serta pelayanan informasi publik, BPPMHKP Semarang berkomitmen memberikan pelayanan yang profesional, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Sebagai bagian dari penyelenggara pelayanan publik, BPPMHKP Semarang senantiasa berupaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) melalui penerapan prinsip keterbukaan informasi publik. Keterbukaan informasi menjadi salah satu instrumen penting dalam membangun kepercayaan masyarakat sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada para pemangku kepentingan.

Dalam pelaksanaan tugasnya, BPPMHKP Semarang melayani berbagai kelompok pengguna layanan, antara lain pelaku usaha perikanan, eksportir hasil perikanan, instansi pemerintah daerah, akademisi, peneliti, pembudidaya ikan, nelayan, serta masyarakat umum yang membutuhkan informasi terkait mutu dan keamanan hasil kelautan dan perikanan.

Selain memberikan pelayanan teknis, BPPMHKP Semarang juga terus melakukan transformasi digital dalam penyelenggaraan layanan guna meningkatkan aksesibilitas informasi dan kemudahan pelayanan bagi masyarakat melalui website, media sosial, layanan surat elektronik (email), layanan pesan singkat, serta berbagai kanal informasi digital lainnya.

2.2 Tugas BPPMHKP Semarang

Berdasarkan ketentuan organisasi dan tata kerja Kementerian Kelautan dan Perikanan, BPPMHKP Semarang mempunyai tugas:

Melaksanakan layanan operasional pengendalian dan pengawasan mutu serta keamanan hasil kelautan dan perikanan.

Pelaksanaan tugas tersebut bertujuan untuk menjamin mutu dan keamanan hasil kelautan dan perikanan yang diproduksi, diperdagangkan, maupun diekspor sehingga memenuhi persyaratan nasional maupun internasional.

Dalam menjalankan tugasnya, BPPMHKP Semarang berperan sebagai garda terdepan dalam menjaga kepercayaan konsumen terhadap produk hasil kelautan dan perikanan Indonesia melalui penerapan sistem pengendalian mutu dan keamanan pangan yang efektif.

Selain itu, BPPMHKP Semarang juga mendukung peningkatan daya saing produk perikanan Indonesia di pasar global melalui layanan sertifikasi, inspeksi, pengujian laboratorium, dan penyediaan informasi yang akurat kepada para pelaku usaha dan masyarakat.

2.3 Fungsi BPPMHKP Semarang

Dalam melaksanakan tugasnya, BPPMHKP Semarang menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

a. Penyusunan Program dan Anggaran

Menyusun rencana kerja, program, dan anggaran layanan operasional pengendalian dan pengawasan mutu serta keamanan hasil kelautan dan perikanan.

b. Inspeksi dan Verifikasi Sertifikasi

Melaksanakan inspeksi dan verifikasi dalam rangka penerbitan sertifikat pada seluruh unit usaha perikanan, meliputi pembenihan, pakan, obat ikan, penangkapan, pengolahan, hingga distribusi produk hasil perikanan.

c. Surveilans dan Pengujian Laboratorium

Melaksanakan kegiatan surveilans serta pengambilan dan pengujian sampel komoditas perikanan di laboratorium guna memastikan pemenuhan standar mutu dan keamanan pangan.

d. Penerbitan Sertifikat Mutu

Melaksanakan penerbitan sertifikat mutu dan keamanan hasil perikanan sebagai bagian dari sistem jaminan mutu produk perikanan.

e. Pemantauan Residu dan Cemaran

Melakukan pemantauan tingkat kesegaran ikan, residu bahan berbahaya, serta cemaran hayati yang dapat mempengaruhi mutu dan keamanan hasil perikanan.

f. Pengelolaan Sistem Manajemen Mutu

Mengelola dan menerapkan sistem manajemen mutu untuk pelayanan, laboratorium, dan lembaga inspeksi guna memastikan pelayanan yang konsisten dan berkualitas.

g. Kerja Sama dan Koordinasi

Menjalin kerja sama dengan berbagai instansi pemerintah, pelaku usaha, lembaga pendidikan, dan pihak terkait lainnya dalam bidang pengendalian dan pengawasan mutu hasil kelautan dan perikanan.

h. Pengelolaan Data dan Informasi

Mengumpulkan, mengelola, dan menyediakan data serta informasi terkait pengendalian dan pengawasan mutu serta keamanan hasil kelautan dan perikanan.

i. Monitoring dan Evaluasi

Melaksanakan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan terhadap pelaksanaan kegiatan pengendalian dan pengawasan mutu hasil kelautan dan perikanan.

j. Pelaksanaan Urusan Ketatausahaan

Melaksanakan urusan administrasi, kepegawaian, keuangan, perlengkapan, serta dukungan operasional lainnya guna mendukung kelancaran pelaksanaan tugas organisasi.

2.4 Profil PPID BPPMHKP Semarang

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) BPPMHKP Semarang merupakan unsur pelaksana yang bertanggung jawab dalam pengelolaan dan pelayanan informasi publik di lingkungan BPPMHKP Semarang.

PPID dibentuk sebagai implementasi Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik yang mewajibkan setiap badan publik untuk menyediakan informasi yang akurat, benar, dan tidak menyesatkan kepada masyarakat.

PPID BPPMHKP Semarang mempunyai peran strategis dalam:

- Mengelola informasi dan dokumentasi publik.
- Menyediakan informasi yang dapat diakses masyarakat.
- Melayani permohonan informasi publik.
- Mengelola pengaduan dan keberatan informasi.
- Menyusun Daftar Informasi Publik (DIP).
- Menyusun Daftar Informasi yang Dikecualikan (DIK).
- Melaksanakan uji konsekuensi informasi.
- Mendorong budaya keterbukaan informasi publik.
- Mendukung transparansi dan akuntabilitas organisasi.

Dalam menjalankan tugasnya, PPID BPPMHKP Semarang berpedoman pada prinsip:

- Transparan : Menyediakan informasi yang terbuka, jelas, dan mudah dipahami masyarakat.

- **Cepat** : Memberikan pelayanan informasi secara responsif dan tepat waktu, Profesional, dan didukung oleh sumber daya manusia yang kompeten dan berintegritas.
- **Akuntabel** : Memberikan pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Komitmen tersebut tercermin dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2026 yang menunjukkan nilai IKM sebesar 90,80 dengan kategori Sangat Baik.

2.5 Struktur Organisasi PPID BPPMHKP Semarang Tahun 2026

Untuk mendukung penyelenggaraan layanan informasi publik yang efektif dan akuntabel, PPID BPPMHKP Semarang didukung oleh Tim Teknis PPID Tahun 2026 yang terdiri atas:

Atasan PPID

Henry Irawati, S.Pi., M.P.
Kepala BPPMHKP Semarang

Sekretaris PPID

Ariefah Prihastari
Kasubbag Umum BPPMHKP Semarang

Koordinator Bidang Pelayanan dan Pengelolaan Informasi Publik

Siti Aminah

Anggota:

Benny Puspoaji
Kristiyan Stefanus
Kharisma Nur

Koordinator Bidang Pengolahan Data dan Dokumentasi Informasi

Endang Hastorini

Anggota:

Tri Hidayanti
Elisabeth Tria Agustina
Deddy Pratama Putra

Koordinator Bidang Pengelolaan Pengaduan, Keberatan, dan Sengketa Informasi

Bimo Cakti Timoer

Koordinator Bidang Penyelesaian Sengketa Informasi

Agus Widjanarko

Struktur organisasi tersebut dibentuk untuk memastikan setiap proses pengelolaan informasi publik dapat berjalan secara efektif, mulai dari penyediaan informasi, pengelolaan dokumentasi, pelayanan permohonan informasi, penanganan keberatan, hingga penyelesaian sengketa informasi.

2.6 Kanal Layanan Informasi Publik

PPID BPPMHKP Semarang menyediakan berbagai kanal layanan informasi guna memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi publik, yaitu:

- Website PPID

Sebagai media utama publikasi informasi publik yang memuat profil organisasi, Daftar Informasi Publik, laporan kinerja, regulasi, berita kegiatan, serta berbagai informasi lainnya yang dapat diakses secara daring.

- Media Sosial

Digunakan sebagai sarana penyebarluasan informasi, edukasi publik, publikasi kegiatan, serta media komunikasi dengan masyarakat secara cepat dan interaktif.

- WhatsApp

Melayani konsultasi dan komunikasi terkait kebutuhan informasi publik secara cepat dan mudah.

- Surat Elektronik (Email)

Digunakan untuk menerima permohonan informasi, pengaduan, serta korespondensi resmi terkait layanan informasi publik.

- Formulir Permohonan Informasi

Disediakan bagi masyarakat yang ingin mengajukan permohonan informasi publik sesuai ketentuan yang berlaku.

Keberadaan berbagai kanal layanan tersebut merupakan bentuk komitmen PPID BPPMHKP Semarang dalam menghadirkan pelayanan informasi yang mudah diakses, cepat, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

BAB III METODOLOGI SURVEI

3.1 Metode Pelaksanaan Survei

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelaksanaan SKM pada PPID BPPMHKP Semarang mengacu pada ketentuan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Metode yang digunakan dalam survei ini adalah metode survei kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui pengisian kuesioner oleh pengguna layanan informasi publik yang pernah memanfaatkan layanan PPID BPPMHKP Semarang selama periode survei.

Survei dilaksanakan secara daring (online) menggunakan formulir elektronik sehingga memudahkan responden dalam memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diterima.

Data yang diperoleh kemudian diolah dan dianalisis untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat, mengidentifikasi aspek pelayanan yang telah berjalan dengan baik, serta menentukan area yang masih memerlukan perbaikan.

Teknik pengambilan sampel menggunakan accidental sampling terhadap masyarakat yang telah menerima layanan informasi publik PPID selama periode survei.

3.2 Periode dan Lokasi Survei

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan selama periode:

Januari sampai dengan Mei 2026

Objek survei adalah layanan informasi publik yang diselenggarakan oleh PPID BPPMHKP Semarang melalui berbagai kanal layanan informasi yang tersedia, baik secara langsung maupun melalui media digital.

Lokasi pelaksanaan survei berada pada wilayah layanan BPPMHKP Semarang dengan cakupan responden yang berasal dari berbagai daerah yang pernah mengakses layanan informasi publik PPID BPPMHKP Semarang.

3.3 Responden Survei

Responden merupakan pengguna layanan informasi publik yang pernah menerima pelayanan dari PPID BPPMHKP Semarang selama periode survei. Definisi responden ini sesuai dengan pedoman SKM yang menyatakan bahwa responden adalah penerima pelayanan publik yang sedang atau pernah menerima pelayanan dari unit penyelenggara pelayanan publik.

Jumlah responden yang berpartisipasi dalam survei sebanyak : 57 Responden

Karakteristik Responden :

Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	35	61%
Perempuan	22	39%
Total	57	100%

Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Persentase
Pelaku Usaha Perikanan	35%
Eksportir Produk Perikanan	25%
Dinas Kelautan dan Perikanan Daerah	15%
Pembudidaya Ikan	10%
Akademisi/Peneliti/Mahasiswa	10%
Masyarakat Umum	5%
Total	100%

Komposisi responden tersebut menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan informasi publik PPID BPPMHKP Semarang berasal dari kelompok pemangku kepentingan yang secara langsung memanfaatkan layanan sertifikasi, mutu, keamanan hasil perikanan, serta layanan informasi terkait kegiatan pengendalian dan pengawasan mutu hasil kelautan dan perikanan.

3.4 Instrumen dan Unsur Penilaian

Instrumen survei yang digunakan berupa kuesioner yang terdiri atas 26 unsur penilaian yang dikelompokkan ke dalam beberapa aspek pelayanan informasi publik.

A. Kualitas Layanan Informasi Publik

- 1) Kemudahan memperoleh informasi publik.
- 2) Kejelasan prosedur permohonan informasi.
- 3) Kecepatan pelayanan informasi.
- 4) Ketepatan waktu penyelesaian pelayanan.
- 5) Keramahan petugas pelayanan.
- 6) Kompetensi petugas dalam memberikan informasi.

- 7) Kesesuaian informasi yang diberikan dengan kebutuhan pemohon.
- 8) Kepuasan terhadap pelayanan informasi secara keseluruhan.

B. Kualitas Informasi yang Disediakan

- 1) Kelengkapan informasi yang tersedia.
- 2) Keakuratan informasi yang diberikan.
- 3) Kemutakhiran informasi yang tersedia.
- 4) Kejelasan bahasa informasi.
- 5) Kemudahan memahami informasi.
- 6) Kesesuaian informasi dengan kebutuhan pengguna.

C. Aksesibilitas dan Digitalisasi Pelayanan

- 1) Kemudahan mengakses website PPID.
- 2) Kemudahan menemukan informasi pada website.
- 3) Kemudahan akses layanan digital.
- 4) Kemudahan penggunaan kanal informasi elektronik.

D. Profesionalisme dan Integritas Pelayanan

- 1) Pelayanan tanpa diskriminasi.
- 2) Keadilan dalam pelayanan.
- 3) Transparansi pelayanan informasi.
- 4) Akuntabilitas pelayanan informasi.

E. Persepsi terhadap Keterbukaan Informasi Publik

- 1) Komitmen organisasi terhadap keterbukaan informasi.
- 2) Manfaat informasi yang diberikan.
- 3) Tingkat kepercayaan terhadap PPID BPPMHKP Semarang.
- 4) Kesiadaan merekomendasikan layanan kepada pihak lain.

Selain pertanyaan tertutup, survei juga memuat pertanyaan terbuka untuk menggali:

- 1) Informasi yang paling banyak dicari masyarakat.
- 2) Informasi yang perlu lebih banyak dipublikasikan.
- 3) Saran perbaikan pelayanan.
- 4) Harapan masyarakat terhadap layanan informasi publik.

3.5 Skala Penilaian

Setiap unsur pelayanan dinilai menggunakan skala 1 sampai 5 dengan kategori sebagai berikut:

Nilai	Kategori
1	Sangat Tidak Baik
2	Tidak Baik
3	Cukup Baik
4	Baik
5	Sangat Baik

Skala tersebut digunakan untuk mengukur persepsi responden terhadap kualitas pelayanan yang diterima.

3.6 Teknik Pengolahan Data

Data hasil survei diolah secara kuantitatif menggunakan metode penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Tahapan pengolahan data meliputi:

1. Editing

Memeriksa kelengkapan dan konsistensi jawaban responden.

2. Coding

Memberikan kode numerik pada setiap jawaban responden.

3. Tabulasi Data

Mengelompokkan jawaban responden ke dalam tabel-tabel analisis.

4. Analisis Statistik Deskriptif

Menghitung rata-rata nilai setiap unsur pelayanan dan rata-rata keseluruhan.

5. Perhitungan IKM

Mengonversi nilai rata-rata pelayanan ke dalam Indeks Kepuasan Masyarakat.

3.7 Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Sesuai PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017, nilai IKM dihitung dengan mengalikan nilai rata-rata pelayanan dengan angka konversi 25 sehingga menghasilkan rentang nilai 25–100.

Rumus IKM

$$\text{IKM} = \text{Nilai Rata-rata} \times 25$$

Berdasarkan hasil survei:

$$\text{Nilai rata-rata pelayanan} = 4,54$$

Sehingga:

$$\text{IKM} = 4,54 \times 25$$

$$\text{IKM} = 90,80$$

3.7 Kategori Mutu Pelayanan

Kategori mutu pelayanan berdasarkan nilai IKM mengacu pada PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017.

Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit
88,31 – 100,00	A	Sangat Baik
76,61 – 88,30	B	Baik
65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
25,00 – 64,99	D	Tidak Baik

Berdasarkan hasil pengolahan data, PPID BPPMHKP Semarang memperoleh:

Nilai IKM = 90,80

Mutu Pelayanan = A

Kategori Kinerja = SANGAT BAIK

Capaian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan informasi publik yang diberikan oleh PPID BPPMHKP Semarang telah memenuhi harapan masyarakat dan mencerminkan komitmen organisasi dalam mewujudkan pelayanan yang transparan, cepat, profesional, dan akuntabel.

BAB IV

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

4.1 Gambaran Umum Hasil Survei

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan informasi publik PPID BPPMHKP Semarang dilaksanakan pada periode Januari sampai dengan Mei Tahun 2026 sebagai salah satu instrumen evaluasi kualitas pelayanan informasi publik yang diberikan kepada masyarakat dan para pemangku kepentingan.

Pelaksanaan survei dilakukan secara daring melalui formulir elektronik yang disebarluaskan kepada pengguna layanan informasi publik yang pernah mengakses layanan PPID BPPMHKP Semarang. Survei ini bertujuan untuk memperoleh gambaran objektif mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap berbagai aspek pelayanan informasi publik yang diberikan.

Sebanyak 57 responden berpartisipasi dalam survei ini dengan latar belakang yang beragam, meliputi pelaku usaha perikanan, eksportir produk perikanan, Dinas Kelautan dan Perikanan, pembudidaya ikan, akademisi, peneliti, mahasiswa, dan masyarakat umum.

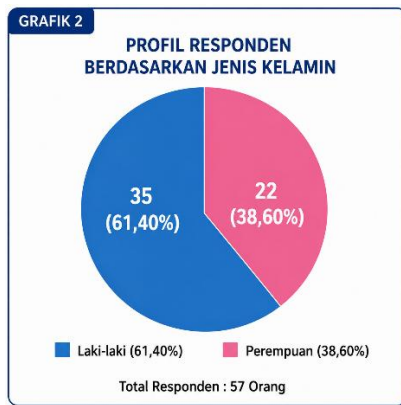
Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh nilai rata-rata pelayanan sebesar 4,54 dari skala 5 dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 90,80. Nilai tersebut berada pada kategori A (Sangat Baik) sesuai pedoman PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017.

Capaian ini menunjukkan bahwa pelayanan informasi publik yang diberikan oleh PPID BPPMHKP Semarang telah memenuhi harapan masyarakat dan memperoleh tingkat kepercayaan yang tinggi dari para pengguna layanan.

4.2 Profil Responden

Komposisi responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah laki-laki yang merupakan pelaku usaha, eksportir, dan stakeholder sektor kelautan dan perikanan.

Grafik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Berdasarkan data tersebut terlihat bahwa responden laki-laki mendominasi jumlah pengguna layanan informasi publik. Hal ini sejalan dengan karakteristik sektor kelautan dan perikanan yang sebagian besar masih didominasi oleh pelaku usaha dan stakeholder laki-laki.

4.3 Hasil Penilaian Unsur Pelayanan

Survei dilakukan terhadap 26 unsur pelayanan yang mencakup aspek kualitas layanan informasi, kualitas informasi yang disediakan, aksesibilitas layanan, digitalisasi pelayanan, integritas petugas, serta persepsi masyarakat terhadap keterbukaan informasi publik.

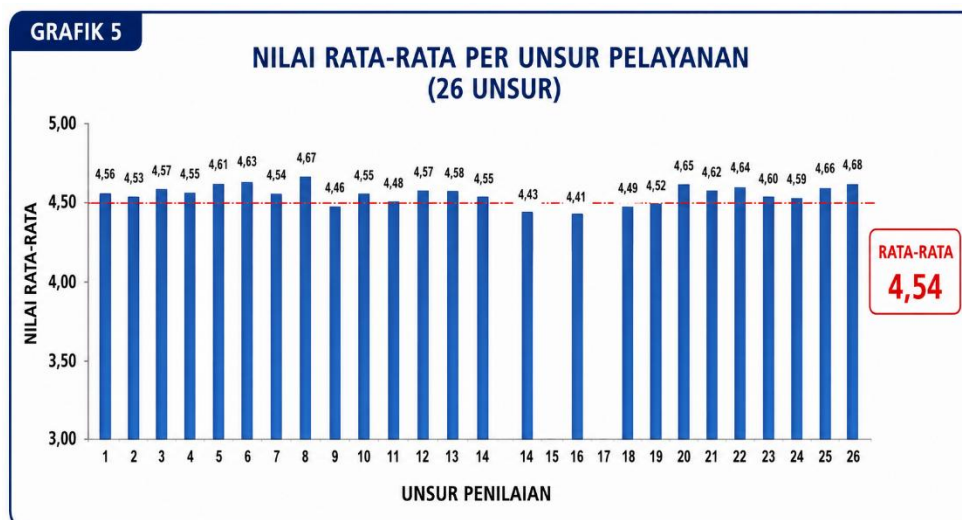
Secara umum, seluruh unsur pelayanan memperoleh penilaian pada kategori baik hingga sangat baik. Tidak terdapat unsur yang memperoleh penilaian kurang baik maupun tidak baik.

Tabel Rekapitulasi Hasil Penilaian Unsur Pelayanan

No	Aspek Penilaian	Nilai
1	Kemudahan memperoleh informasi publik	4,56
2	Kejelasan prosedur pelayanan informasi	4,53
3	Kecepatan pelayanan informasi	4,57
4	Ketepatan waktu pelayanan	4,55
5	Keramahan petugas	4,61
6	Kompetensi petugas	4,63
7	Kesesuaian informasi dengan kebutuhan	4,54
8	Kepuasan terhadap pelayanan secara keseluruhan	4,67
9	Kelengkapan informasi	4,46
10	Keakuratan informasi	4,55
11	Kemutakhiran informasi	4,48
12	Kejelasan bahasa informasi	4,57
13	Kemudahan memahami informasi	4,58

No	Aspek Penilaian	Nilai
14	Kesesuaian informasi dengan kebutuhan pengguna	4,55
15	Kemudahan akses website	4,43
16	Kemudahan menemukan informasi	4,41
17	Kemudahan layanan digital	4,49
18	Kemudahan kanal elektronik	4,52
19	Pelayanan tanpa diskriminasi	4,65
20	Keadilan pelayanan	4,62
21	Transparansi pelayanan	4,64
22	Akuntabilitas pelayanan	4,60
23	Komitmen keterbukaan informasi	4,59
24	Manfaat informasi yang diberikan	4,61
25	Tingkat kepercayaan terhadap PPID	4,66
26	Kesediaan merekomendasikan layanan	4,68

Rata-rata Nilai Pelayanan = 4,54



4.4 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Berdasarkan hasil pengolahan data sesuai metode PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017, diperoleh:

Tabel Hasil Perhitungan IKM

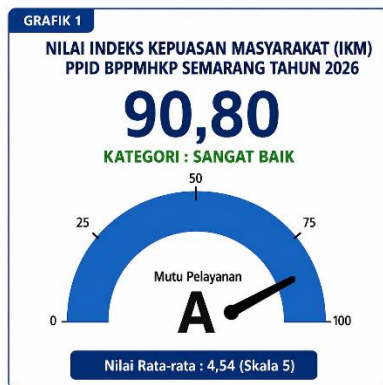
Uraian	Nilai
Jumlah Responden	57
Jumlah Unsur Penilaian	26
Nilai Rata-Rata	4,54
Nilai Konversi	25
Nilai IKM	90,80

Uraian	Nilai
Mutu Pelayanan	A
Kategori Kinerja	Sangat Baik

Gambar 4.4 Hasil IKM PPID BPPMHKP Semarang Tahun 2026

IKM = 90,80

Kategori = SANGAT BAIK



Nilai tersebut menunjukkan bahwa secara umum masyarakat merasa puas terhadap kualitas pelayanan informasi publik yang diberikan oleh PPID BPPMHKP Semarang.

4.5 Apresiasi Tertinggi Masyarakat

Berdasarkan hasil survei, terdapat beberapa aspek pelayanan yang memperoleh apresiasi sangat tinggi dari responden.

Tabel Aspek dengan Penilaian Tertinggi

Aspek	Nilai
Kesediaan merekomendasikan layanan	4,68
Kepuasan terhadap pelayanan secara keseluruhan	4,67
Tingkat kepercayaan terhadap PPID	4,66
Pelayanan tanpa diskriminasi	4,65
Transparansi pelayanan	4,64
Kompetensi petugas	4,63

GRAFIK 6**PERBANDINGAN NILAI UNSUR TERTINGGI DAN TERENDAH**

Hasil tersebut menunjukkan bahwa masyarakat memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap pelayanan informasi publik yang diberikan oleh PPID BPPMHKP Semarang.

Nilai kompetensi petugas sebesar 4,63 menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai petugas telah mampu memberikan informasi secara jelas, cepat, dan sesuai kebutuhan. Nilai tersebut juga berada di atas rata-rata keseluruhan (4,54), sehingga menjadi salah satu kekuatan utama pelayanan PPID.

Selain itu, tingginya kesediaan responden untuk merekomendasikan layanan kepada pihak lain menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah mampu memberikan pengalaman positif bagi pengguna layanan.

4.6 Tingkat Penyelesaian Permohonan Informasi

Berdasarkan data pelayanan informasi publik selama periode Januari–Mei 2026, seluruh permohonan informasi yang diterima oleh PPID BPPMHKP Semarang telah ditindaklanjuti sesuai ketentuan yang berlaku.

Tabel Tingkat Penyelesaian Permohonan Informasi

Uraian	Persentase
Permohonan Ditindaklanjuti	100%
Permohonan Tidak Ditindaklanjuti	0%

Capaian tersebut menunjukkan komitmen PPID BPPMHKP Semarang dalam memberikan pelayanan informasi yang cepat, responsif, dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

4.7 Area yang Perlu Ditingkatkan

Meskipun memperoleh kategori Sangat Baik, hasil survei menunjukkan beberapa aspek yang masih dapat ditingkatkan untuk memberikan pelayanan yang lebih optimal.

Tabel Fokus Perbaikan Pelayanan

Area Penguatan	Nilai
Kemudahan menemukan informasi pada website	4,41
Kemudahan akses website PPID	4,43
Kelengkapan informasi publik	4,46
Kemutakhiran informasi	4,48
Kemudahan layanan digital	4,49

Berdasarkan hasil tersebut, fokus peningkatan pelayanan pada periode berikutnya diarahkan pada:

- 1) Penyempurnaan tampilan dan navigasi website PPID.
- 2) Peningkatan kemudahan pencarian informasi.
- 3) Pemutakhiran informasi secara berkala.
- 4) Penguatan layanan digital.
- 5) Penyajian informasi yang lebih lengkap dan mudah dipahami masyarakat.

4.8 Ringkasan Hasil Survei

Berdasarkan seluruh hasil survei yang telah dilaksanakan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan informasi publik yang diselenggarakan oleh PPID BPPMHKP Semarang memperoleh tingkat kepuasan masyarakat yang sangat tinggi.

Capaian nilai IKM sebesar 90,80 dengan kategori Sangat Baik menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi ekspektasi masyarakat dalam aspek kualitas pelayanan, kualitas informasi, transparansi, profesionalisme petugas, dan kemudahan akses layanan.

Meskipun demikian, PPID BPPMHKP Semarang tetap berkomitmen untuk melakukan perbaikan berkelanjutan, khususnya pada aspek digitalisasi layanan dan penguatan publikasi informasi, guna mewujudkan pelayanan informasi publik yang semakin berkualitas, inovatif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Hasil SKM akan digunakan sebagai dasar penyusunan program peningkatan pelayanan informasi publik tahun berikutnya.

BAB V

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 Analisis Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan salah satu instrumen evaluasi yang digunakan untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah. Melalui survei ini, organisasi dapat memperoleh gambaran mengenai tingkat kepuasan pengguna layanan sekaligus mengidentifikasi aspek pelayanan yang perlu dipertahankan maupun ditingkatkan.

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan informasi publik PPID BPPMHKP Semarang periode Januari sampai dengan Mei Tahun 2026, diperoleh nilai rata-rata pelayanan sebesar 4,54 dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 90,80.

Mengacu pada kategori mutu pelayanan sesuai PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017, nilai tersebut berada pada kategori:

Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit
90,80	A	Sangat Baik

Capaian tersebut menunjukkan bahwa secara umum pelayanan informasi publik yang diberikan oleh PPID BPPMHKP Semarang telah memenuhi harapan masyarakat dan mampu memberikan pengalaman pelayanan yang positif kepada pengguna layanan.

Hasil ini juga menunjukkan bahwa prinsip-prinsip pelayanan publik yang meliputi transparansi, akuntabilitas, profesionalisme, kecepatan pelayanan, dan kemudahan

akses informasi telah diterapkan dengan baik dalam penyelenggaraan layanan informasi publik.

Selain itu, tingginya nilai IKM mencerminkan meningkatnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap BPPMHKP Semarang sebagai badan publik yang bertanggung jawab dalam menyediakan informasi yang akurat, transparan, dan mudah diakses.

5.2 Kekuatan Pelayanan Informasi Publik

Berdasarkan hasil survei, terdapat beberapa aspek yang menjadi kekuatan utama pelayanan informasi publik PPID BPPMHKP Semarang.

5.2.1 Tingginya Tingkat Kepuasan Masyarakat

Nilai IKM sebesar 90,80 menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Tingkat kepuasan yang tinggi ini merupakan indikator bahwa pelayanan informasi publik telah mampu memenuhi kebutuhan masyarakat baik dari sisi kualitas pelayanan maupun kualitas informasi yang disampaikan.

5.2.2 Tingkat Kepercayaan Masyarakat yang Tinggi

Salah satu aspek yang memperoleh nilai tinggi adalah tingkat kepercayaan masyarakat terhadap PPID BPPMHKP Semarang dengan nilai rata-rata 4,66.

Hal tersebut menunjukkan bahwa masyarakat menilai informasi yang diberikan oleh PPID memiliki tingkat kredibilitas yang baik, dapat dipercaya, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan.

Kepercayaan masyarakat merupakan modal penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan berkelanjutan.

5.2.3 Profesionalisme dan Kompetensi Petugas

Kompetensi petugas memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,63 yang termasuk dalam kategori sangat baik.

Responden menilai bahwa petugas pelayanan informasi memiliki kemampuan yang memadai dalam memberikan penjelasan, menjawab pertanyaan, serta membantu masyarakat memperoleh informasi yang dibutuhkan.

Selain kompetensi teknis, aspek keramahan petugas juga memperoleh apresiasi yang tinggi sehingga menciptakan pengalaman pelayanan yang positif bagi pengguna layanan.

5.2.4 Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan

Transparansi pelayanan memperoleh nilai rata-rata 4,64 sedangkan akuntabilitas pelayanan memperoleh nilai 4,60.

Nilai tersebut menunjukkan bahwa masyarakat menilai PPID BPPMHKP Semarang telah menjalankan prinsip keterbukaan informasi publik dengan baik.

Informasi yang diberikan dinilai jelas, mudah dipahami, serta dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

5.2.5 Pelayanan Tanpa Diskriminasi

Aspek pelayanan tanpa diskriminasi memperoleh nilai 4,65.

Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat merasakan adanya perlakuan yang adil dan setara dalam memperoleh layanan informasi tanpa membedakan latar belakang, profesi, maupun status pemohon informasi.

Pelayanan yang inklusif merupakan salah satu indikator penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas.

5.2.6 Tingkat Rekomendasi Layanan yang Tinggi

Aspek kesediaan merekomendasikan layanan kepada pihak lain memperoleh nilai tertinggi yaitu sebesar 4,68.

Tingginya nilai ini menunjukkan bahwa masyarakat tidak hanya merasa puas terhadap pelayanan yang diterima, tetapi juga memiliki kepercayaan yang cukup tinggi untuk merekomendasikan layanan PPID BPPMHKP Semarang kepada pihak lain.

Hal ini menjadi indikator keberhasilan pelayanan karena rekomendasi dari pengguna layanan merupakan bentuk pengakuan langsung terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

5.3 Area Penguatan dan Perbaikan Pelayanan

Meskipun memperoleh kategori Sangat Baik, hasil survei menunjukkan beberapa area yang masih memerlukan perhatian untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

5.3.1 Optimalisasi Website PPID

Kemudahan menemukan informasi pada website memperoleh nilai 4,41 yang merupakan salah satu nilai terendah dibandingkan unsur lainnya.

Kondisi ini menunjukkan bahwa sebagian responden masih mengalami kesulitan dalam menemukan informasi tertentu pada website PPID.

Oleh karena itu diperlukan:

- Penyempurnaan struktur menu website.
- Penguatan fitur pencarian informasi.
- Penyusunan kategori informasi yang lebih sistematis.

- Penyajian informasi yang lebih ramah pengguna (user friendly).

5.3.2 Peningkatan Kemudahan Akses Digital

Kemudahan akses website memperoleh nilai 4,43.

Meskipun masih berada pada kategori baik, hasil ini menunjukkan adanya peluang peningkatan terutama dalam aspek:

- Kecepatan akses website.
- Kompatibilitas pada perangkat mobile.
- Integrasi layanan digital.
- Kemudahan pengunduhan dokumen publik.

Transformasi digital menjadi kebutuhan penting untuk mendukung pelayanan informasi yang lebih cepat dan efisien.

5.3.3 Kelengkapan dan Kemutakhiran Informasi

Aspek kelengkapan informasi memperoleh nilai 4,46 dan kemutakhiran informasi memperoleh nilai 4,48.

Hasil tersebut menunjukkan perlunya peningkatan dalam:

- Pemutakhiran informasi secara berkala.
- Penambahan informasi yang sering dibutuhkan masyarakat.
- Penyediaan informasi teknis dalam bentuk infografis.
- Publikasi regulasi dan kebijakan terbaru.

Dengan informasi yang lebih lengkap dan mutakhir, kebutuhan masyarakat terhadap informasi publik dapat terpenuhi secara lebih optimal.

5.4 Analisis Jawaban Pertanyaan Terbuka

Selain memberikan penilaian kuantitatif, responden juga memberikan berbagai masukan dan saran melalui pertanyaan terbuka.

5.4.1 Informasi yang Paling Banyak Dicari

Berdasarkan hasil analisis jawaban responden, informasi yang paling banyak dicari meliputi:

- Sertifikasi mutu hasil perikanan.
- Health Certificate (HC).
- Sertifikasi Sistem Manajemen Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP).
- Persyaratan ekspor hasil perikanan.

- Informasi pengujian laboratorium.
- Regulasi terbaru bidang mutu dan keamanan hasil perikanan.

Temuan ini menunjukkan bahwa kebutuhan informasi masyarakat masih didominasi oleh informasi yang berkaitan dengan pelayanan teknis dan dukungan terhadap kegiatan usaha perikanan.

5.4.2 Informasi yang Perlu Lebih Banyak Dipublikasikan

Responden mengharapkan peningkatan publikasi pada beberapa jenis informasi berikut:

- Alur dan prosedur sertifikasi.
- Persyaratan layanan laboratorium.
- Regulasi terbaru.
- Informasi ekspor hasil perikanan.
- Program dan kegiatan BPPMHKP Semarang.
- Standar mutu dan keamanan hasil perikanan.

Hal ini menunjukkan pentingnya strategi komunikasi publik yang lebih aktif dan terencana.

5.4.3 Saran Perbaikan Pelayanan

Beberapa saran yang paling banyak disampaikan responden antara lain:

- Website lebih sering diperbarui.
- Informasi disajikan dalam bentuk infografis.
- Penyederhanaan alur pelayanan.
- Optimalisasi media sosial.
- Peningkatan sosialisasi regulasi terbaru.
- Penyediaan informasi yang lebih mudah dipahami masyarakat.

Masukan tersebut menunjukkan bahwa masyarakat menginginkan layanan informasi yang semakin mudah diakses dan dipahami.

5.4.4 Harapan Masyarakat

Harapan yang disampaikan responden pada umumnya meliputi:

- Keterbukaan informasi yang semakin baik.
- Pelayanan yang semakin cepat dan responsif.
- Informasi yang mudah diakses.
- Transparansi yang terus ditingkatkan.
- Inovasi pelayanan berbasis digital.
- BPPMHKP Semarang yang semakin profesional dan terpercaya.

Harapan tersebut menjadi masukan penting dalam penyusunan strategi peningkatan kualitas pelayanan pada periode mendatang.

5.5 Tingkat Kepercayaan dan Citra Positif Organisasi

Salah satu hasil penting dari survei ini adalah terbentuknya citra positif BPPMHKP Semarang di mata masyarakat.

Tingginya nilai pada aspek kepercayaan, transparansi, kompetensi petugas, dan kesediaan merekomendasikan layanan menunjukkan bahwa masyarakat memiliki persepsi yang baik terhadap kinerja organisasi.

Keberhasilan tersebut tidak terlepas dari komitmen pimpinan dan seluruh Tim PPID dalam memberikan pelayanan yang profesional, cepat, dan sesuai kebutuhan masyarakat.

Kepercayaan publik yang telah terbentuk perlu terus dipelihara melalui peningkatan kualitas pelayanan, inovasi layanan digital, serta penguatan budaya keterbukaan informasi publik di lingkungan BPPMHKP Semarang.

5.6 Ringkasan Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa pelayanan informasi publik PPID BPPMHKP Semarang telah berjalan dengan sangat baik dan memperoleh apresiasi positif dari masyarakat.

Kekuatan utama pelayanan terletak pada:

- Tingginya tingkat kepuasan masyarakat.
- Profesionalisme petugas.
- Transparansi pelayanan.
- Tingkat kepercayaan masyarakat.
- Tingginya kesediaan masyarakat untuk merekomendasikan layanan.

Sementara itu, area yang masih perlu ditingkatkan meliputi:

- Optimalisasi website PPID.
- Penguatan layanan digital.
- Pemutakhiran informasi secara berkala.
- Penyajian informasi yang lebih mudah dipahami.
- Peningkatan publikasi informasi teknis dan regulasi.

Hasil analisis ini menjadi dasar dalam penyusunan rencana tindak lanjut yang akan dilaksanakan oleh PPID BPPMHKP Semarang guna meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik secara berkelanjutan.

BAB VI

RENCANA TINDAK LANJUT

6.1 Umum

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tidak hanya bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan, tetapi juga menjadi instrumen evaluasi yang digunakan untuk menyusun strategi peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Hasil SKM Tahun 2026 menunjukkan bahwa pelayanan informasi publik PPID BPPMHKP Semarang memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 90,80 dengan kategori Sangat Baik. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang memerlukan penguatan agar kualitas pelayanan dapat terus meningkat dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin dinamis.

Berdasarkan hasil analisis survei, fokus utama peningkatan pelayanan diarahkan pada:

1. Optimalisasi website PPID.
2. Peningkatan kemudahan akses informasi digital.
3. Pemutakhiran informasi publik secara berkala.
4. Penguatan publikasi informasi teknis dan regulasi.
5. Pengembangan inovasi pelayanan informasi publik berbasis digital.

Rencana tindak lanjut disusun dalam program jangka pendek, jangka menengah, dan jangka panjang sebagai bagian dari komitmen PPID BPPMHKP Semarang dalam mewujudkan pelayanan informasi publik yang semakin transparan, profesional, responsif, dan akuntabel.

6.2 Rencana Tindak Lanjut Jangka Pendek

Program jangka pendek dilaksanakan dalam kurun waktu 1 (satu) tahun setelah pelaksanaan survei.

Tabel 6.1 Rencana Tindak Lanjut Jangka Pendek

No	Program	Tujuan	Target
1	Pemutakhiran Website PPID	Menyediakan informasi yang lebih lengkap dan aktual	Website diperbarui secara berkala
2	Penyempurnaan Daftar Informasi Publik (DIP)	Mempermudah masyarakat memperoleh informasi	DIP tersedia dan mudah diakses
3	Penyempurnaan Daftar Informasi yang Dikecualikan (DIK)	Menjamin kepastian klasifikasi informasi	DIK diperbarui sesuai regulasi
4	Penyusunan dan Publikasi Infografis Layanan	Mempermudah pemahaman masyarakat	Minimal 1 infografis per minggu
5	Optimalisasi Media Sosial PPID	Meningkatkan jangkauan informasi publik	Peningkatan frekuensi publikasi
6	Publikasi Informasi Berkala	Memenuhi kewajiban keterbukaan informasi	Informasi dipublikasikan tepat waktu
7	Monitoring Permohonan Informasi	Meningkatkan kualitas pelayanan	100% permohonan ditindaklanjuti

Strategi Pelaksanaan

- Melakukan review berkala terhadap konten website PPID.
- Menyusun kalender publikasi informasi.
- Memperbanyak konten edukatif dalam bentuk infografis dan video singkat.
- Memastikan seluruh informasi berkala tersedia pada website PPID.
- Melaksanakan evaluasi bulanan terhadap pelayanan informasi publik.

6.3 Rencana Tindak Lanjut Jangka Menengah

Program jangka menengah dilaksanakan dalam kurun waktu 1–3 tahun.

Tabel 6.2 Rencana Tindak Lanjut Jangka Menengah

No	Program	Tujuan	Target
1	Pengembangan Website PPID yang Lebih Interaktif	Mempermudah akses informasi	Website lebih user friendly
2	Digitalisasi Layanan Informasi	Mempercepat pelayanan	Pelayanan berbasis digital
3	Penguatan Kapasitas Tim PPID	Meningkatkan kompetensi SDM	Pelatihan rutin PPID
4	Integrasi Kanal Informasi Publik	Mempermudah komunikasi dengan masyarakat	Kanal layanan terintegrasi

No	Program	Tujuan	Target
5	Pengembangan Sistem Dokumentasi Digital	Meningkatkan efektivitas pengelolaan informasi	Arsip digital terdokumentasi
6	Peningkatan Publikasi Regulasi dan Layanan	Meningkatkan pemahaman stakeholder	Informasi regulasi mudah diakses

Strategi Pelaksanaan

- Mengembangkan fitur pencarian informasi yang lebih efektif.
- Mengintegrasikan layanan website, email, dan media sosial.
- Menyelenggarakan bimbingan teknis pengelolaan informasi publik.
- Memanfaatkan teknologi informasi untuk mempercepat proses pelayanan.
- Mengembangkan database informasi dan dokumentasi yang terstruktur.

6.4 Rencana Tindak Lanjut Jangka Panjang

Program jangka panjang diarahkan untuk mendukung transformasi digital pelayanan informasi publik dan peningkatan kualitas tata kelola informasi secara berkelanjutan.

Tabel 6.3 Rencana Tindak Lanjut Jangka Panjang

No	Program	Tujuan	Target
1	Pengembangan Smart PPID	Meningkatkan efektivitas layanan	Layanan informasi berbasis digital penuh
2	Dashboard Monitoring Informasi Publik	Memudahkan monitoring layanan	Dashboard tersedia dan aktif
3	Pengembangan Sistem Informasi Terintegrasi	Mempercepat akses informasi	Sistem terhubung antar layanan
4	Inovasi Pelayanan Informasi Publik	Meningkatkan kepuasan masyarakat	Minimal 1 inovasi setiap tahun
5	Penguatan Budaya Keterbukaan Informasi	Mendukung tata kelola yang baik	Peningkatan indeks keterbukaan informasi

Strategi Pelaksanaan

- Mengembangkan layanan informasi berbasis teknologi digital.
- Memanfaatkan data dan informasi sebagai dasar pengambilan keputusan.
- Mendorong inovasi pelayanan publik yang adaptif terhadap perkembangan teknologi.
- Memperkuat koordinasi dengan PPID Pelaksana dan PPID Utama Kementerian Kelautan dan Perikanan.
- Meningkatkan pemanfaatan media digital dalam penyebaran informasi publik.

6.5 Rencana Penguatan Website PPID

Berdasarkan hasil survei, aspek yang memperoleh nilai relatif lebih rendah dibanding unsur lainnya adalah kemudahan akses website dan kemudahan menemukan informasi pada website. Oleh karena itu, penguatan website menjadi salah satu prioritas utama.

Program Penguatan Website PPID

- 1) Penyempurnaan struktur menu website.
- 2) Penambahan fitur pencarian informasi.
- 3) Penyediaan halaman khusus layanan PPID.
- 4) Penyajian DIP dan DIK yang lebih mudah diakses.
- 5) Penyediaan infografis dan konten visual.
- 6) Optimalisasi tampilan website pada perangkat mobile.
- 7) Pemutakhiran informasi secara berkala.

Target

- Website lebih mudah digunakan.
- Informasi lebih mudah ditemukan.
- Meningkatnya jumlah kunjungan website.
- Meningkatnya kepuasan masyarakat terhadap layanan digital.

6.6 Rencana Penguatan Publikasi Informasi Publik

Berdasarkan masukan responden, diperlukan peningkatan publikasi terhadap beberapa jenis informasi yang sering dicari masyarakat.

Prioritas Publikasi

- Informasi sertifikasi mutu hasil perikanan.
- Informasi Health Certificate (HC).
- Informasi Sistem Manajemen Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP).
- Informasi layanan laboratorium.
- Persyaratan ekspor hasil perikanan.
- Regulasi terbaru bidang mutu dan keamanan hasil perikanan.
- Program dan kegiatan BPPMHKP Semarang.

Media Publikasi

- Website PPID.
- Tiktok
- Instagram.
- Facebook.
- X (Twitter)
- YouTube.
- WhatsApp Business.
- Media informasi internal.

6.7 Indikator Keberhasilan

Pelaksanaan rencana tindak lanjut akan dievaluasi melalui beberapa indikator keberhasilan sebagai berikut:

Tabel 6.4 Indikator Keberhasilan RTL

Indikator	Target
Nilai IKM Tahun Berikutnya	≥ 91,00

Indikator	Target
Tingkat Penyelesaian Permohonan Informasi	100%
Pembaruan Informasi Website	Minimal 2 kali per minggu
Publikasi Media Sosial	Minimal 3 kali per minggu
Penyelesaian Keberatan Informasi	100% sesuai ketentuan
Kepuasan Pengguna Layanan	Kategori Sangat Baik

6.8 Penutup

Rencana tindak lanjut ini disusun sebagai komitmen PPID BPPMHKP Semarang dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik secara berkelanjutan. Seluruh program yang direncanakan akan dilaksanakan secara bertahap sesuai dengan prioritas organisasi dan kebutuhan masyarakat.

Melalui pelaksanaan rencana tindak lanjut ini diharapkan kualitas pelayanan informasi publik PPID BPPMHKP Semarang dapat terus meningkat, memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat, serta mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada pelayanan publik yang prima.

BAB VII

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

7.1 Kesimpulan

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan informasi publik PPID BPPMHKP Semarang periode Januari sampai dengan Mei Tahun 2026 telah dilaksanakan sebagai bagian dari upaya evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Survei yang melibatkan **57 responden** dari berbagai kelompok pengguna layanan informasi publik menghasilkan gambaran yang komprehensif mengenai persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh PPID BPPMHKP Semarang.

Berdasarkan hasil pengolahan data survei, diperoleh nilai rata-rata pelayanan sebesar **4,54** dari skala 5 dengan **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 90,80**. Berdasarkan kategori mutu pelayanan sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, nilai tersebut termasuk dalam kategori:

Mutu Pelayanan : A

Kinerja Unit Pelayanan : SANGAT BAIK

Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelayanan informasi publik yang diselenggarakan oleh PPID BPPMHKP Semarang telah mampu memenuhi harapan masyarakat dan memberikan tingkat kepuasan yang tinggi kepada pengguna layanan.

Secara umum, masyarakat memberikan apresiasi positif terhadap berbagai aspek pelayanan, khususnya pada:

1. Profesionalisme dan kompetensi petugas pelayanan.
2. Transparansi dan akuntabilitas pelayanan informasi publik.
3. Kecepatan dan ketepatan pelayanan.
4. Keadilan dan pelayanan tanpa diskriminasi.
5. Tingkat kepercayaan masyarakat terhadap PPID BPPMHKP Semarang.
6. Ketersediaan masyarakat untuk merekomendasikan layanan kepada pihak lain.

Tingginya tingkat kepercayaan dan kepuasan masyarakat menunjukkan bahwa PPID BPPMHKP Semarang telah berhasil menerapkan prinsip-prinsip keterbukaan informasi publik secara efektif serta mampu memberikan pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan pengguna layanan.

Di sisi lain, hasil survei juga menunjukkan beberapa aspek yang masih dapat ditingkatkan, terutama pada:

1. Kemudahan menemukan informasi pada website PPID.
2. Kemudahan akses layanan digital.
3. Kelengkapan informasi publik yang tersedia.
4. Kemutakhiran informasi pada media publikasi.
5. Penguatan publikasi informasi teknis dan regulasi terbaru.

Temuan tersebut menjadi masukan penting bagi PPID BPPMHKP Semarang dalam menyusun program peningkatan kualitas pelayanan pada periode mendatang.

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa penyelenggaraan pelayanan informasi publik PPID BPPMHKP Semarang telah berjalan dengan sangat baik, memperoleh kepercayaan masyarakat, serta menunjukkan komitmen yang kuat dalam mewujudkan pelayanan publik yang transparan, profesional, dan akuntabel.

7.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2026, beberapa rekomendasi yang dapat dijadikan acuan dalam peningkatan kualitas pelayanan informasi publik PPID BPPMHKP Semarang adalah sebagai berikut:

A. Penguatan Website PPID

1. Melakukan penyempurnaan struktur dan navigasi website agar informasi lebih mudah ditemukan oleh pengguna.
2. Menambahkan fitur pencarian informasi yang lebih efektif dan mudah digunakan.
3. Menyediakan tampilan website yang responsif pada berbagai perangkat, khususnya perangkat mobile.

4. Memastikan seluruh informasi publik tersedia secara lengkap dan mudah diakses.

B. Peningkatan Kualitas Informasi Publik

1. Melakukan pemutakhiran informasi secara berkala dan berkelanjutan.
2. Menyediakan informasi yang lebih lengkap terkait layanan sertifikasi, pengujian laboratorium, dan persyaratan ekspor hasil perikanan.
3. Meningkatkan penyajian informasi dalam bentuk infografis, video edukatif, dan media visual lainnya.
4. Menyusun konten informasi yang lebih sederhana dan mudah dipahami oleh masyarakat.

C. Penguatan Pelayanan Digital

1. Mengembangkan layanan informasi publik berbasis digital yang lebih cepat dan efisien.
2. Mengintegrasikan berbagai kanal layanan informasi publik.
3. Meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi dalam pengelolaan dokumen dan pelayanan informasi.
4. Mengembangkan inovasi pelayanan berbasis elektronik yang memudahkan masyarakat memperoleh informasi.

D. Penguatan Publikasi dan Diseminasi Informasi

1. Meningkatkan frekuensi publikasi informasi melalui website dan media sosial.
2. Menyusun kalender publikasi informasi secara berkala.
3. Memperluas jangkauan penyebarluasan informasi kepada seluruh pemangku kepentingan.
4. Meningkatkan publikasi mengenai program, kegiatan, capaian kinerja, dan layanan BPPMHKP Semarang.

E. Penguatan Kapasitas SDM PPID

1. Melaksanakan pelatihan dan bimbingan teknis secara berkala bagi Tim PPID.
2. Meningkatkan kompetensi pengelolaan informasi publik dan dokumentasi.
3. Mengembangkan kemampuan komunikasi pelayanan publik bagi petugas layanan.
4. Memperkuat pemahaman terhadap regulasi keterbukaan informasi publik.

F. Penguatan Tata Kelola Keterbukaan Informasi Publik

1. Melakukan pembaruan Daftar Informasi Publik (DIP) secara berkala.
2. Melakukan peninjauan Daftar Informasi yang Dikecualikan (DIK) sesuai ketentuan yang berlaku.
3. Meningkatkan kualitas dokumentasi dan arsip informasi publik.
4. Memastikan seluruh kewajiban keterbukaan informasi publik dilaksanakan secara konsisten.

G. Target Kinerja Tahun Berikutnya

Sebagai bentuk komitmen peningkatan kualitas pelayanan, PPID BPPMHKP Semarang menetapkan target sebagai berikut:

No	Indikator	Target
1	Nilai IKM	≥ 91,00
2	Penyelesaian Permohonan Informasi	100%
3	Penyelesaian Keberatan Informasi	100%
4	Pembaruan Informasi Website	Rutin dan Berkala
5	Publikasi Media Sosial	Minimal 3 kali per minggu
6	Kategori Mutu Pelayanan	A (Sangat Baik)

7.3 Penutup

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2026 merupakan bagian dari komitmen PPID BPPMHKP Semarang untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik yang transparan, akuntabel, profesional, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Hasil survei menunjukkan bahwa masyarakat memberikan penilaian yang sangat baik terhadap pelayanan yang telah diberikan. Capaian tersebut menjadi motivasi bagi seluruh jajaran PPID BPPMHKP Semarang untuk terus mempertahankan kinerja yang telah baik sekaligus melakukan berbagai inovasi dan perbaikan berkelanjutan.

Melalui pelaksanaan rekomendasi dan rencana tindak lanjut yang telah disusun, diharapkan kualitas pelayanan informasi publik PPID BPPMHKP Semarang dapat semakin meningkat, memberikan manfaat yang lebih luas bagi masyarakat, serta mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang terbuka, partisipatif, dan terpercaya.

Semarang, Juni 2026

Mengetahui,

Atasan PPID BPPMHKP Semarang

HENY IRAWATI, S.Pi., M.P.

LAMPIRAN 1
INFOGRAFIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



KEMENTERIAN
KELAUTAN DAN
PERIKANAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

LAYANAN INFORMASI PUBLIK
PPID BPPMHKP SEMARANG



TAHUN 2025 - TRIWULAN I 2026

(JANUARI - MEI 2026)

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

90,80

dari skala 25 - 100

KATEGORI : SANGAT BAIK



JUMLAH
RESPONDEN

57

Orang



JUMLAH UNSUR
PENILAIAN

26

Indikator
Pelayanan



RATA-RATA
NILAI

4,54

dari skala 5

APRESIASI TERTINGGI MASYARAKAT

- ✓ Kepuasan layanan secara keseluruhan
- ✓ Transparansi dan kejelasan informasi
- ✓ Kompetensi petugas dalam memberikan layanan
- ✓ Pelayanan adil, tanpa diskriminasi
- ✓ Sikap petugas yang profesional dan responsif
- ✓ Bersedia merekomendasikan layanan kepada pihak lain



FOKUS PERBAIKAN BERKELANJUTAN

- 🔒 Kelengkapan informasi pada website
- 🔒 Kemudahan akses informasi digital
- 🔒 Tampilan dan navigasi website PPID
- 🔒 Penguatan informasi standar mutu produk kelautan dan perikanan



“ KETERBUKAAN INFORMASI ADALAH HAK ANDA,
KEPUASAN ANDA SEMANGAT KAMI! ”

PPID
BPPMHKP
SEMARANG

Informasi Terbuka,
Layanan Prima,
Masyarakat Puas!

KATEGORI
SANGAT
BAIK

“ Cerminan kepercayaan masyarakat terhadap komitmen PPID BPPMHKP Semarang dalam memberikan pelayanan informasi publik yang **PROFESIONAL, TRANSPARAN, CEPAT** dan **AKUNTABEL**. ”



TRANSPARAN



CEPAT



PROFESIONAL



AKUNTABEL

KANAL LAYANAN INFORMASI



WEBSITE
PPID



MEDIA
SOSIAL



WHATSAPP



EMAIL



FORMULIR
PPID

KINERJA PENANGANAN PERMOHONAN INFORMASI

100% ✓

SELESAI DITINDAKLANJUTI
(JANUARI - MEI 2026)

Setiap permohonan informasi yang diterima ditindaklanjuti dengan cepat, tepat dan sesuai ketentuan.



“ Kami berkomitmen untuk terus berinovasi dan memperkuat transformasi digital guna menghadirkan layanan informasi publik yang semakin mudah diakses, berkualitas, dan memberikan manfaat nyata bagi masyarakat. ”



SCAN DI SINI
untuk mengunjungi
Website PPID



Website
<https://ppid.kkp.go.id/upt/balai-ppmhkp-semarang/>



Instagram
[@bppmhkp.semarang](https://www.instagram.com/bppmhkp.semarang)



WhatsApp
081 55 888 9969



Email
ppidbppmhkpsemarang@gmail.com



Formulir PPID
<https://linktr.ee/ppidbppmhkpsemarang>



@bppmhkp.semarang

BPP
MHKP

2. LAMPIRAN KUESIONER ONLINE :

SURVEY PENILAIAN LAYANAN INFORMASI PPID BPPMHKP SEMARANG

Untuk pengisian survey penilaian, gunakan skala sesuai dengan keterangan dibawah ini :

- 1 = Tidak Baik
- 2 = Kurang Baik
- 3 = Baik
- 4 = Sangat Baik

lormaastri23@gmail.com [Switch account](#)

Not shared

* Indicates required question

Nama *

Your answer

No.Telp

Your answer

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan memperoleh informasi publik yang dibutuhkan melalui PPID BPPMHKP Semarang?

- | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan petugas dalam memberikan tanggapan atas permohonan informasi?

- | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kelengkapan informasi yang tersedia pada website PPID BPPMHKP Semarang?

- | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan prosedur permohonan Informasi publik yang disediakan oleh PPID BPPMHKP Semarang?

- | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi petugas PPID dalam memberikan pelayanan informasi?

- | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian informasi yang diberikan dengan kebutuhan Saudara?

- | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan penyampaian pengaduan atau keberatan informasi publik?

1	2	3	4
☐	☐	☐	☐

...

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang transparansi informasi yang dipublikasikan oleh BPPMHKP Semarang?

1	2	3	4
☐	☐	☐	☐

12. Bagaimana pendapat Saudara tentang informasi yang disampaikan mengenai hasil pengawasan mutu dan keamanan produk perikanan?

1	2	3	4
☐	☐	☐	☐

13. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan memperoleh informasi terkait laboratorium pengujian Badan Mutu?

1	2	3	4
☐	☐	☐	☐

...

14. Bagaimana pendapat Saudara tentang informasi yang tersedia terkait layanan sertifikasi dan pengujian mutu?

1	2	3	4
☐	☐	☐	☐

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan memperoleh informasi terkait mutu dan keamanan hasil kelautan dan perikanan?

1	2	3	4
☐	☐	☐	☐

...

10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan informasi mengenai sertifikasi mutu dan keamanan hasil perikanan?

1	2	3	4
☐	☐	☐	☐

11. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan memperoleh informasi terkait standar mutu produk kelautan dan perikanan?

1	2	3	4
☐	☐	☐	☐

12. Bagaimana pendapat Saudara tentang informasi yang disampaikan mengenai hasil pengawasan mutu dan keamanan produk perikanan?

1	2	3	4
☐	☐	☐	☐

13. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan memperoleh informasi terkait laboratorium pengujian Badan Mutu?

1	2	3	4
☐	☐	☐	☐

...

14. Bagaimana pendapat Saudara tentang informasi yang tersedia terkait layanan sertifikasi dan pengujian mutu?

1	2	3	4
☐	☐	☐	☐

15. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan mengakses informasi melalui website BPPMHKP Semarang dan PPID?

1	2	3	4
☐	☐	☐	☐

16. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan penggunaan layanan informasi secara digital/online?

1	2	3	4
☐	☐	☐	☐

...

17. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemutakhiran informasi yang tersedia pada media digital BPPMHKP Semarang?

1	2	3	4
☐	☐	☐	☐

18. Bagaimana pendapat Saudara tentang tampilan dan navigasi website PPID BPPMHKP Semarang?

1	2	3	4
☐	☐	☐	☐

after section 4 Continue to next section

Section 5 of 8

D. INTEGRITAS DAN PELAYANAN

Description (optional)

19. Bagaimana pendapat Saudara tentang sikap petugas dalam memberikan pelayanan informasi?

1	2	3	4
☐	☐	☐	☐

20. Bagaimana pendapat Saudara tentang keterbukaan petugas dalam memberikan penjelasan terhadap informasi yang diminta?

1	2	3	4
☐	☐	☐	☐

...

21. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesetaraan pelayanan tanpa diskriminasi kepada seluruh pemohon informasi?

1	2	3	4
☐	☐	☐	☐

22. Bagaimana pendapat Saudara tentang komitmen BPPMHKP Semarang dalam mewujudkan keterbukaan informasi publik?

1	2	3	4
☐	☐	☐	☐

23. Sejauh mana Saudara percaya bahwa BPPMHKP Semarang berperan dalam menjamin mutu dan keamanan hasil kelautan dan perikanan Indonesia?

1	2	3	4
☐	☐	☐	☐

24. Sejauh mana informasi yang disampaikan BPPMHKP Semarang meningkatkan pemahaman Saudara mengenai mutu dan keamanan pangan hasil perikanan?

1	2	3	4
☐	☐	☐	☐

...

25. Menurut Saudara, apakah informasi yang dipublikasikan BPPMHKP Semarang mendukung perlindungan konsumen dan pelaku usaha perikanan?

1	2	3	4
☐	☐	☐	☐

26. Secara keseluruhan, bagaimana tingkat kepuasan Saudara terhadap layanan informasi publik BPPMHKP Semarang?

1	2	3	4
☐	☐	☐	☐

27. Informasi apa yang paling sering Saudara cari pada PPID BPPMHKP Semarang?

Short answer text
.....

28. Informasi apa yang menurut Saudara perlu lebih banyak dipublikasikan oleh BPPMHKP Semarang?

Short answer text
.....

29. Apa saran Saudara untuk meningkatkan kualitas layanan informasi publik BPPMHKP Semarang?

Short answer text
.....

30. Apa harapan Saudara terhadap keterbukaan informasi publik BPPMHKP Semarang di masa mendatang?

Short answer text
.....

...

Apakah Saudara bersedia merekomendasikan layanan informasi PPID BPPMHKP Semarang kepada pihak lain?

- ☐ Sangat Bersedia
- ☐ Bersedia
- ☐ Cukup Bersedia
- ☐ Kurang Bersedia
- ☐ Tidak Bersedia

3. LAMPIRAN DOKUMENTASI :
