



KEMENTERIAN
KELAUTAN DAN
PERIKANAN

LAPORAN SPAK DAN SPKP Triwulan 1 Tahun 2025

**Biro Hubungan Masyarakat dan
Kerja Sama Luar Negeri**

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang telah diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara

KATA PENGANTAR

Sejalan dengan komitmen Kementerian Kelautan dan Perikanan dalam meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan kualitas layanan publik, kami telah menyusun Laporan Pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) terhadap Layanan Informasi Publik PPID Kementerian Kelautan dan Perikanan untuk periode triwulan I Tahun 2025.

Kami ingin mengucapkan terima kasih kepada seluruh masyarakat yang telah berpartisipasi dalam survei ini. Tanpa dukungan dan partisipasi masyarakat, upaya untuk meningkatkan layanan informasi publik tidak dapat berhasil. Oleh karena itu, laporan ini tidak hanya merupakan bentuk pertanggungjawaban kami kepada masyarakat, tetapi juga sebagai langkah awal untuk merumuskan perbaikan yang lebih baik di masa depan.

Kami mengharapkan masukan serta saran yang membangun untuk terus memperbaiki dan menyempurnakan layanan informasi publik PPID Kementerian Kelautan dan Perikanan.

Jakarta, 10 April 2025

Kepala Biro Hubungan Masyarakat
dan Kerja Sama Luar Negeri



Ditandatangani
Secara Elektronik

Zaki Mubarak

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR - 1

DAFTAR ISI - 2

I. PENDAHULUAN - 3

A. Latar Belakang - 3

B. Dasar Pelaksanaan - 3

II. METODE PELAKSANAAN - 4

A. Responden - 4

B. Kuesioner - 4

C. Metode Pencacahan - 6

D. Metode Pengolahan Data dan Analisis Data - 6

III. ANALISIS HASIL SURVEI - 8

A. Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan - 8

B. Hasil Survei Persepsi Anti Korupsi - 13

IV. EVALUASI DAN TINDAK LANJUT - 17

IV.1 Evaluasi Hasil Survei - 17

IV.2 Tindak Lanjut yang Diperlukan - 17

IV.3 Rekomendasi untuk meningkatkan nilai IPKP di Masa Mendatang - 19

V. PENUTUP - 20

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Transparansi dan akuntabilitas adalah prinsip dasar dalam pemerintahan yang baik (*good governance*). Kementerian Kelautan dan Perikanan (KKP) sebagai lembaga pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memberikan akses yang mudah dan adil terhadap informasi publik. Dalam hal ini, PPID ditunjuk sebagai pelaksana pelayanan informasi publik di lingkungan KKP sesuai dengan ketentuan dalam Undang-undang Keterbukaan Informasi Publik.

Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, PPID Kementerian berkomitmen untuk menyelenggarakan pelayanan informasi publik yang berkualitas dan bebas dari korupsi. Untuk memastikan sejauh mana kualitas pelayanan informasi yang dilakukan, Biro Humas dan Kerja Sama Luar Negeri sebagai PPID Kementerian melaksanakan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) terhadap penyelenggaraan pelayanan informasi publik periode Triwulan I Tahun 2025. Hasil survei ini diharapkan dapat memberikan wawasan tentang kekuatan dan kelemahan dalam pemberian layanan informasi publik, sehingga dapat diambil tindakan perbaikan yang sesuai dan berkelanjutan.

B. Dasar Pelaksanaan

Pelaksanaan SPKP dan SPAK Layanan Informasi Publik diselenggarakan berdasarkan:

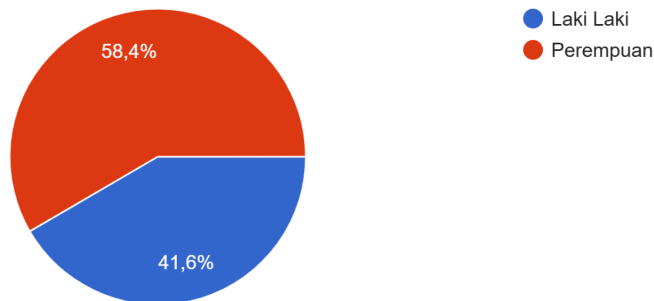
1. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 5 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kelautan dan Perikanan;
2. Peraturan Menteri PAN RB Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah.

II. METODOLOGI SURVEI

A. Responden

Responden adalah para pengguna layanan informasi publik PPID KKP, yang menyampaikan permohonan informasi dengan datang langsung secara tatap muka maupun secara elektronik melalui e-PPID sejak Januari hingga Maret 2025. Jumlah responden yang berpartisipasi dalam survei ini adalah sebanyak 113 orang, yang terdiri dari laki-laki 47 orang dan Perempuan 66 orang.

Jenis Kelamin
113 jawaban



B. Kuesioner

Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dilakukan menggunakan Google Form dan digabungkan dengan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP). Responden pada kedua survei ini diberikan lima pertanyaan terkait persepsi anti korupsi dan delapan pertanyaan terkait persepsi kualitas layanan dengan pilihan jawaban yang diberikan menggunakan skor dari 1 (sangat tidak setuju) s.d 6 (sangat setuju).

Tabel 1. Daftar pertanyaan Responden Persepsi Kualitas Pelayanan

No	Variabel	Pertanyaan
1.	Informasi layanan	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik

2.	Persyaratan layanan	Persyaratan pelayanan yang di informasikan sesuai dengan persyaratan yang akan ditetapkan unit layanan ini
3.	Prosedur pelayanan	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah untuk diikuti/dilakukan
4.	Jangka waktu layanan	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima bapak/ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini.
5.	Tarif/biaya	Tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan
6.	Sarana prasarana	Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem layanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/ mudah digunakan
7.	Profesionalisme petugas	Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan bapak/ibu dengan cepat
8	Sarana pengaduan	Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses

Tabel 2. Daftar pertanyaan Responden Persepsi Anti Korupsi

No	Variabel	Pertanyaan
1.	Diskriminasi layanan	Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit layanan ini
2.	Pelayanan sesuai dengan prosedur	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/ kecurangan pelayanan ini
3.	Penerimaan imbalan	Tidak ada penerima imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku pada unit layanan ini
4.	Pungutan liar	Tidak ada pungutan liar (PUNGLI) pada unit layanan ini
5.	Percaloan	Tidak ada percaloan/ perantara tidak resmi pada unit layanan ini

C. Metode Pencacahan

Survei dilakukan dengan menyampaikan tautan Google Form kuesioner SPKP dan SPAK melalui email dan whatsapp (*computer-aided web interviewing*) kepada responden. Responden kemudian mengisi link kuesioner survei yang disebarakan tersebut secara mandiri. Link kuesioner survei ini sebagai berikut:

https://docs.google.com/forms/d/11-RipWsbir49cOvBY57KVtU_iJJuN5ea3H_i5ZfkLro/edit#responses

D. Metode Pengolahan Data dan Analisis

Responden diberikan pilihan opsi dari skala 1 s.d 6, yang artinya semakin tinggi nilai yang diberikan menunjukkan semakin baik persepsi masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Data hasil pengisian kuesioner kemudian dianalisis dengan menggunakan Skala Likert.

Rumus: $T \times P_n$

T = Total jumlah responden yang memilih

P_n = Pilihan angka skor

Agar mendapatkan hasil interpretasi, terlebih dahulu harus diketahui skor tertinggi untuk item penilaian dengan rumus sebagai berikut:

$Y = \text{skor tertinggi likert} \times \text{jumlah responden}$

Interval jarak antar skor diperlukan untuk membagi kriteria. Rumus interval adalah sebagai berikut:

Rumus Interval $I = 100 / \text{Jumlah skor}$

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) menggunakan skala 4, sedangkan kuesioner SPAK menggunakan skala 6. Oleh karena itu, perlu konversi nilai dari skala 6 ke skala 4.

Berikut ini rentang jarak persepsi dengan skala 4.

$I = 100 / 4$

$I = 25$

Untuk skala 4, intervalnya adalah 25.

$0\% \leq I < 25\%$: tidak bersih dari korupsi

25% $\leq$ I < 50% : kurang bersih dari korupsi

50% $\leq$ I < 75% : cukup bersih dari korupsi

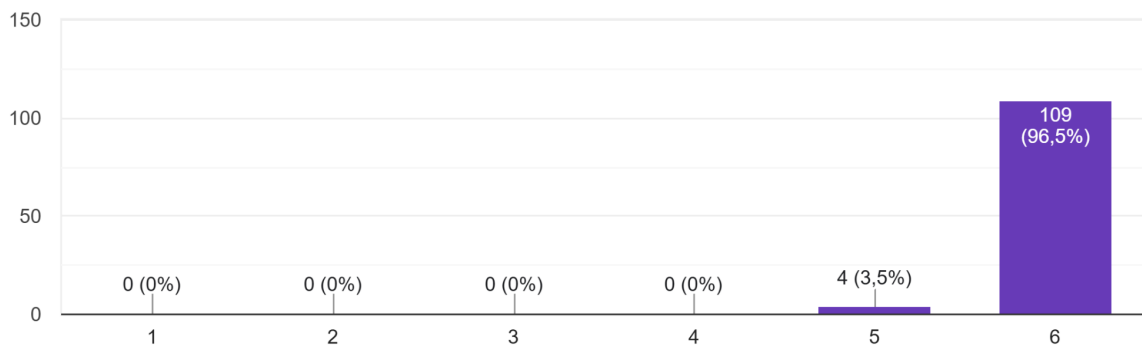
75% $\leq$ I $\leq$ 100% : bersih dari korupsi

III. ANALISIS HASIL SURVEI

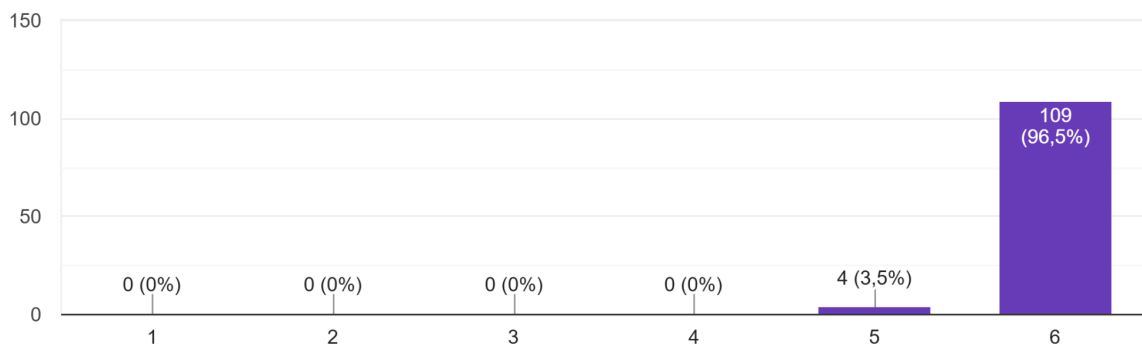
A. Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan

Hasil penilaian responden terhadap persepsi kualitas pelayanan dari PPID Kementerian Kelautan dan Perikanan disajikan dalam diagram batang berikut ini. Semakin tinggi nilai yang diberikan, menunjukkan semakin baik persepsi Masyarakat terhadap kuesioner yang diberikan.

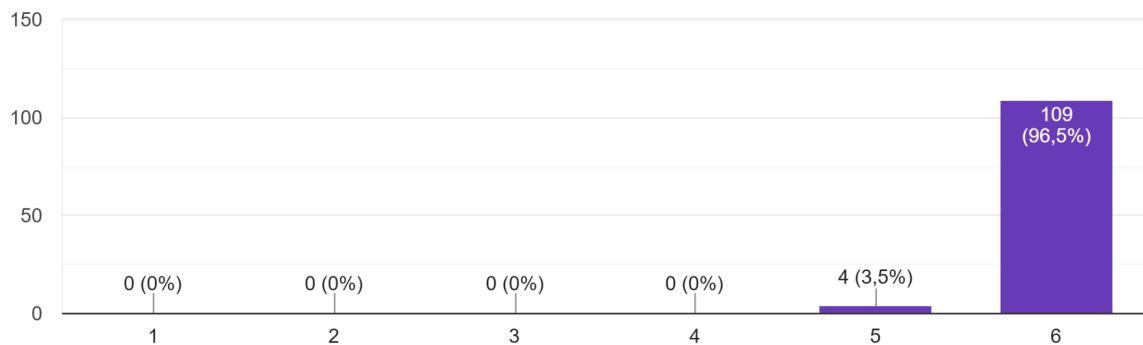
A1. Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik
Keterangan jawaban: 1. sangat tidak setuju...asi pelayanan memiliki fasilitas internetif dan FAQ
113 jawaban



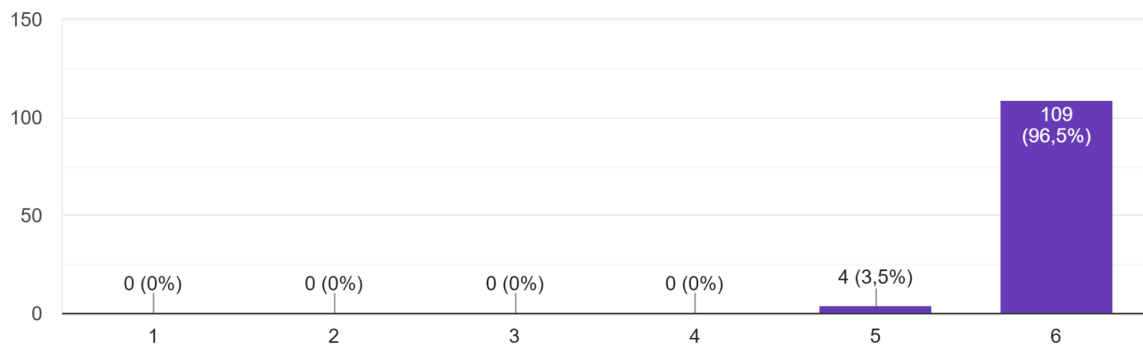
A2. Persyaratan pelayanan yang di informasikan sesuai dengan persyaratan yang akan ditetapkan unit layanan ini
Keterangan jawaban: 1. sangat tid...ratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan
113 jawaban



A3. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah untuk diikuti/dilakukan keterangan jawaban: 1. sangat ti...alur pelayanan sesuai dengan yang di informasikan
113 jawaban

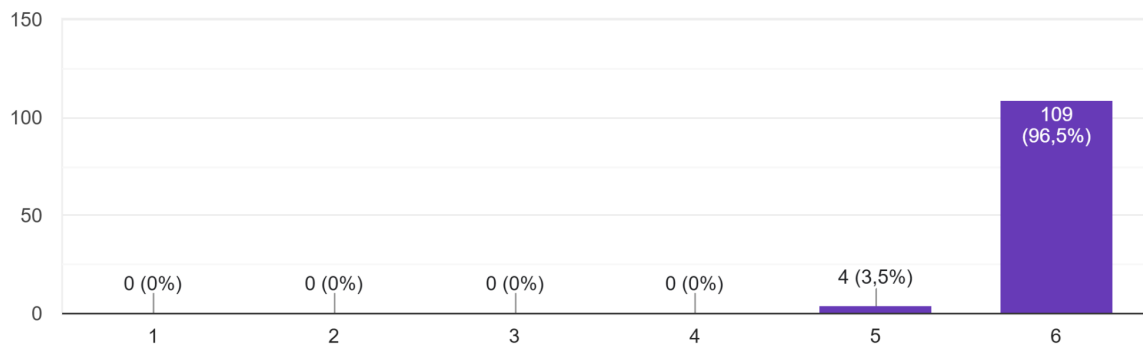


A4. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima bapak/ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini. keterangan jawaban: 1. sangat ti...saian pelayanan sesuai dengan yang di informasikan
113 jawaban



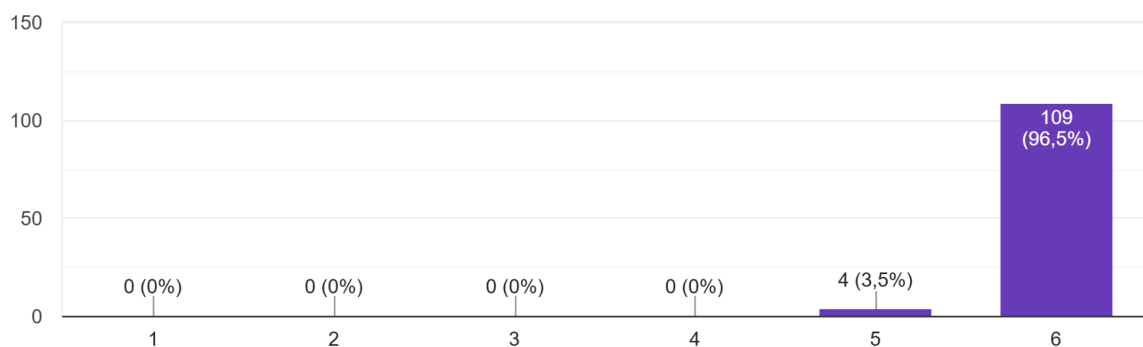
A5. Tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan. keterangan jawaban: 1. sangat tidak s... gratis memang benar tidak dilakukan pembayaran.

113 jawaban

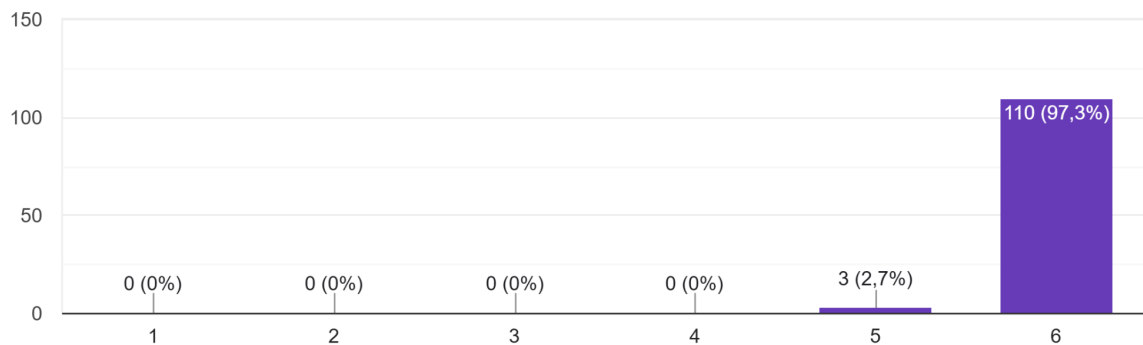


A6. Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem layanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/ mudah digunakan. ketera...s pelayanan, meringkas waktu dan hemat biaya.

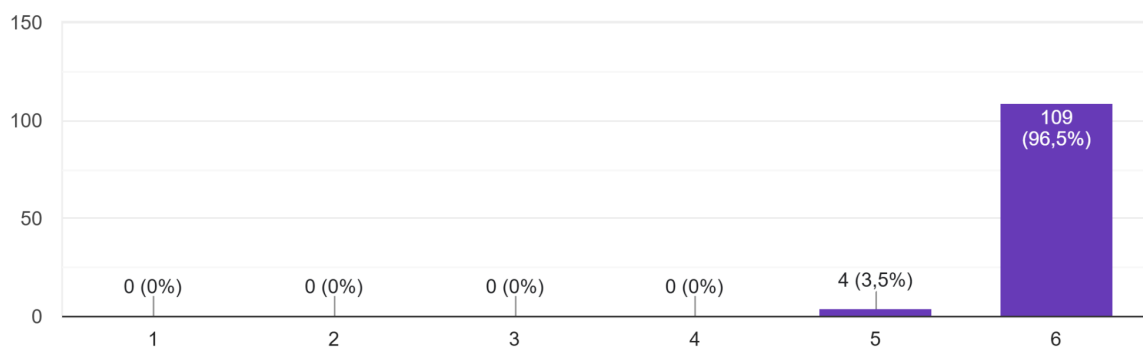
113 jawaban



A7. petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan bapak/ibu dengan cepat. keterangan jawaban: 1. ...ngan ramah (senyum slam sapa sopan dan santun)
113 jawaban



A8. Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses keterangan jawaban: 1. sangat ...roses penanganan konsultasi dan pengaduan jelas
113 jawaban



Tabel 3. Perhitungan jumlah skor pada setiap pertanyaan

Skor (Pn)	Jumlah Responden Pada Pertanyaan							
	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8
1	0	0	0	0				
2	0	0	0	0	0	0	0	0
3	0	0	0	0	0	0	0	0
4	0	0	0	0	0	0	0	0
5	4	4	4	4	4	4	3	4
6	109	109	109	109	109	109	110	109

Tabel 4. Perhitungan Indeks persepsi kualitas pelayanan (IPKP)

Skor (Pn)	T x Pn							
	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8
1	0	0	0	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0	0	0	0
3	0	0	0	0	0	0	0	0
4	0	8	20	8	0	0	0	0
5	20	20	20	20	20	20	15	20
6	654	654	654	654	654	654	675	654
Jumlah T xPn	674	674	674	674	674	674	690	674

Total responden : 113 responden

Total skor tertinggi : $Y = 6 \times 113 \times 8 = 5.424$

Total skor T x Pn = 5.408

Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP)

IPKP = total skor / Y x 100 % = $5.408 / 5.424 \times 100\% = 99,7 \%$

IPKP dalam skala 4 adalah $99,7 / 25 = 3,98$

Rentang jarak IPKP dengan skala 4 : $I = 100/4 = 25$

Untuk skala 4 intervalnya adalah 25.

Nilai D dengan interval $0\% \leq I < 25\%$: buruk

Nilai C dengan interval $25\% \leq I < 50\%$: kurang baik

Nilai B dengan interval $50\% \leq I < 75\%$: cukup baik

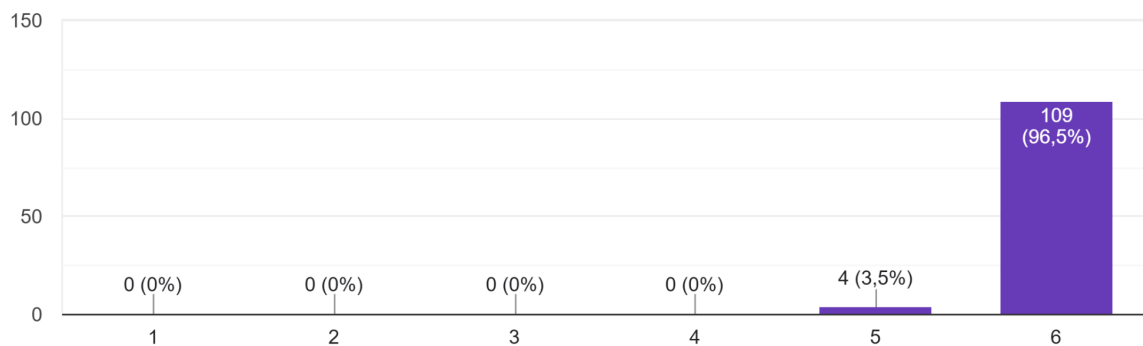
Nilai A dengan interval $75\% \leq I \leq 100\%$: baik

Jadi dengan nilai **99,7 %** persepsi kualitas pelayanan Layanan Informasi Publik PPID Kementerian adalah **baik (A)**. Untuk konversi ke skala 4, nilai IPKP nya adalah **3,98**

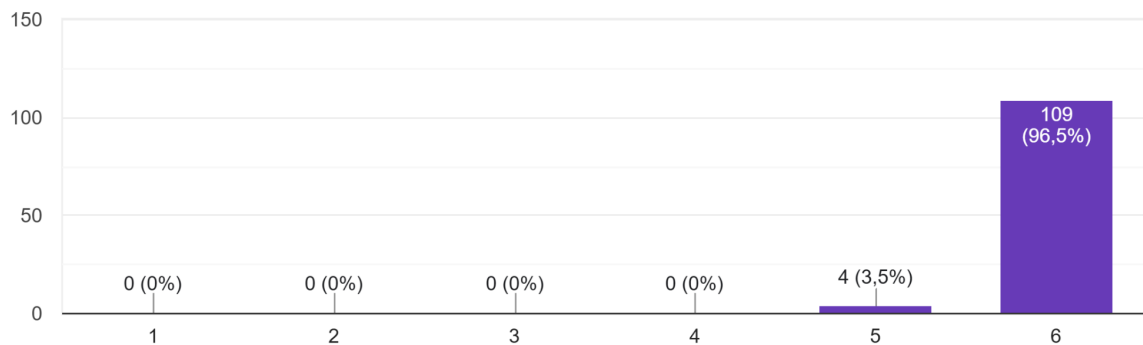
B. Hasil Survei Persepsi Anti Korupsi

Hasil penilaian responden terhadap persepsi anti korupsi dari PPID Kementerian Kelautan dan Perikanan disajikan dalam diagram batang berikut ini. Semakin tinggi nilai yang diberikan, menunjukkan semakin baik persepsi Masyarakat terhadap kuesioner yang diberikan.

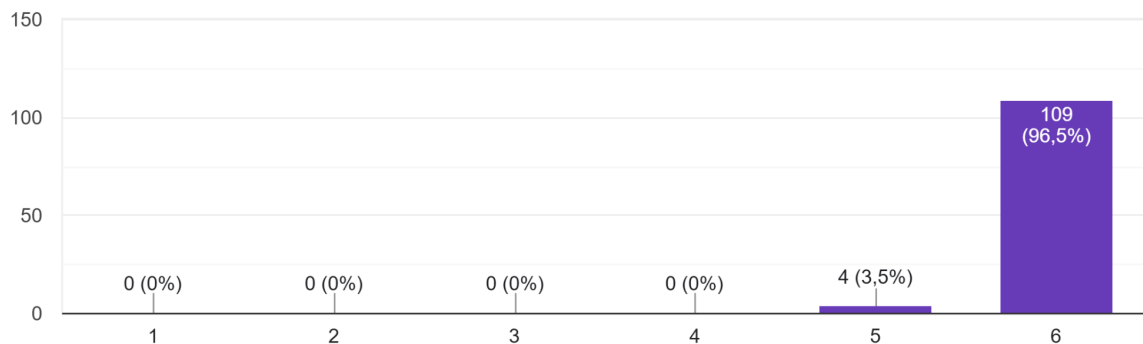
B1. Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit layanan ini keterangan jawaban: 1. sangat tidak setuju; 2. tidak setuju; 3. kurang setuju; 4. cukup setuju, agama kekerabatan almamater dan sejenisnya
113 jawaban



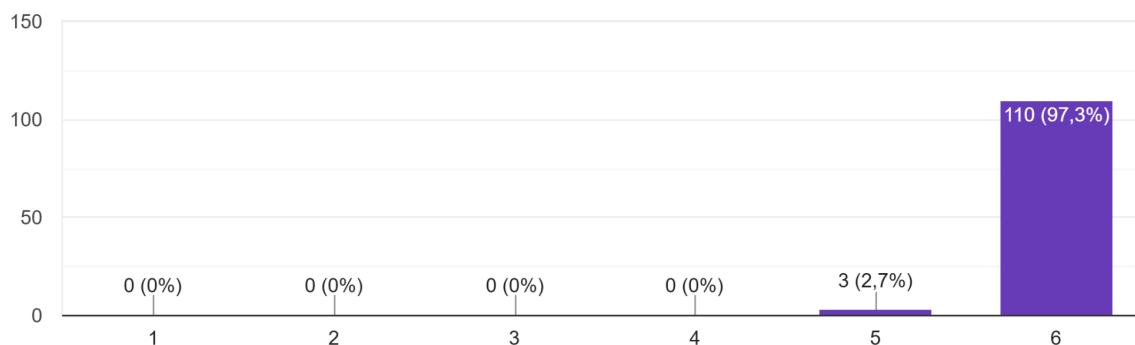
B2. Tidak ada pelayanan di luar prosedur/ kecurangan pelayanan ini. keterangan jawaban: 1. sangat tidak setuju; 2. tidak setuju; 3. kurang setuju; 4. ... pengurangan syarat/prosedur, pengurangan denda dll.
113 jawaban



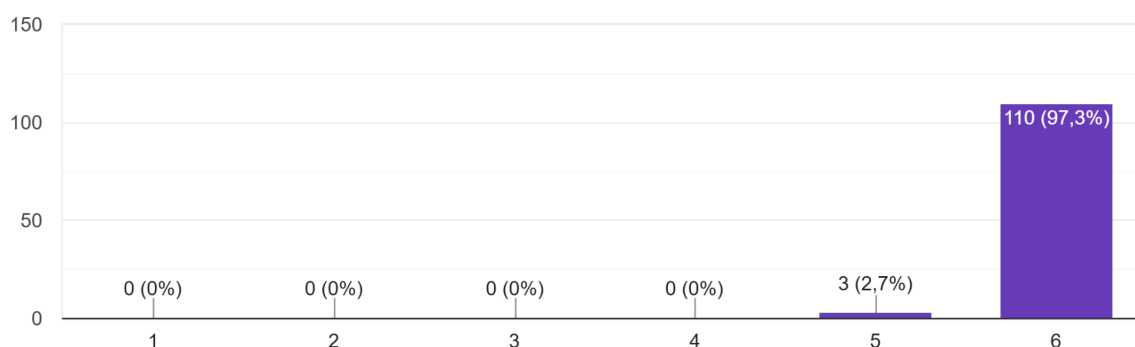
B3. Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas di luar ketentuan yang berlaku pada unit pelayanan ini. keterangan jawaban: 1. sangat tidak setuju; 2. tidak setuju; 3. kurang setuju; 4. ... port, hiburan, voucher belanja dll) diluar ketentuan
113 jawaban



B4. Tidak ada pungutan liar (PUNGLI) pada unit layanan ini. keterangan jawaban: 1. sangat tidak setuju; 2. tidak setuju; 3. kurang setuju; 4. cukup s... administrasi, uang rokok", uang terima kasih", dsb)
113 jawaban



B5. Tidak ada percaloan/ perantaea tidaka resmi pada unit layanan ini keterangan jawaban: 1. sangat tidak setuju; 2. tidak setuju; 3. kurang se...au tidak memiliki hubungan dengan oknum pegawai)
113 jawaban



Tabel 5. Perhitungan hasil survei persepsi anti korupsi

Skor (Pn)	Jumlah responden per pertanyaan					T x Pn				
	B1	B2	B3	B4	B5	B1	B2	B3	B4	B5
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	4	4	4	3	3	20	20	20	15	15

6	109	109	109	110	110	654	654	654	660	660
Jumlah T x Pn						674	674	674	675	675

Total responden : 113 responden

Total skor tertinggi : $Y = 6 \times 113 \times 5 = 3.390$

Total skor T x Pn = 3.372

Maka Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK):

$IPAK = \text{total skor} / Y \times 100 \% = 3.372 / 3.390 \times 100\% = \mathbf{99,46 \%}$

IPAK dalam skala 4 adalah **3,97**

Rentang jarak IPKP dengan skala 4 : $I = 100/4 = 25$

Untuk skala 4 intervalnya adalah 25.

Nilai D dengan interval $0\% \leq I < 25\%$: tidak bersih dari korupsi

Nilai C dengan interval $25\% \leq I < 50\%$: kurang bersih dari korupsi

Nilai B dengan interval $50\% \leq I < 75\%$: cukup bersih dari korupsi

Nilai A dengan interval $75\% \leq I \leq 100\%$: bersih dari korupsi

Jadi dengan nilai **99,46 %** persepsi anti korupsi Layanan Informasi Publik PPID Kementerian adalah **bersih dari korupsi (A)**. Untuk konversi ke skala 4, nilai IPAKnya adalah **3,97**.

IV. EVALUASI DAN TINDAK LANJUT

IV.1 Evaluasi Hasil Survei

Nilai IPKP sebesar **99,7%** menunjukkan bahwa secara keseluruhan, persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan sangat positif. Ini adalah hasil yang luar biasa karena menunjukkan bahwa hampir seluruh responden memberikan penilaian yang sangat baik terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Namun, meskipun skor ini sangat tinggi, penting untuk memahami beberapa aspek berikut:

- **Kelebihan:**

- **Kepuasan Pelanggan:** IPKP yang sangat tinggi menunjukkan bahwa pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Ini bisa mencakup berbagai aspek pelayanan seperti kecepatan, keterampilan staf, kenyamanan, dan kualitas produk atau layanan.
- **Kepercayaan Pelanggan:** Dengan skor yang tinggi, pelanggan cenderung lebih percaya pada institusi KKP yang memberikan pelayanan, yang berpotensi menghasilkan loyalitas pelanggan yang lebih besar.

- **Peluang untuk Perbaikan:**

- Meskipun nilai IPKP sangat tinggi, ada kemungkinan beberapa responden memberikan *feedback* yang spesifik mengenai area tertentu yang masih bisa ditingkatkan, meskipun mungkin tidak cukup untuk memengaruhi skor secara signifikan. Identifikasi masalah yang mungkin kecil namun berdampak bisa menjadi langkah selanjutnya.
- Mengingat bahwa angka ini sangat mendekati angka sempurna (100%), analisis mendalam diperlukan untuk mencari celah kecil dalam pelayanan yang mungkin luput dari perhatian.

IV.2 Tindak Lanjut yang Diperlukan

Dengan IPKP yang mencapai **99,7%**, tindakan tindak lanjut sebaiknya berfokus pada mempertahankan standar tinggi dan mengeksplorasi area-area yang memungkinkan untuk peningkatan lebih lanjut, seperti:

a. Menjaga Konsistensi Kualitas Pelayanan

- **Pelatihan Berkelanjutan**

Dengan memberikan pelatihan secara berkelanjutan kepada petugas pelayanan agar kualitas pelayanan tetap konsisten dan meningkat.

- **Melakukan pemantauan secara teratur:**

Melakukan pemantauan secara teratur dan berkelanjutan dengan cara terus menjaga kepuasan pelanggan dan implementasi standar pelayanan agar kualitas tetap stabil.

b. Mengidentifikasi Masalah Tersembunyi

- **Mendalami Feedback Pelanggan**

Meskipun nilai IPKP tinggi, penting untuk memeriksa setiap umpan balik pelanggan, baik yang positif maupun negatif, untuk mencari celah kecil atau area yang masih bisa diperbaiki. Analisis ini dapat dilakukan dengan mengadakan wawancara lebih lanjut dengan pelanggan atau survei lebih mendalam.

- **Mengevaluasi Keluhan**

Jika ada keluhan yang muncul meskipun dalam jumlah kecil, lakukan analisis untuk memahami akar penyebab dan cara mengatasi masalah tersebut.

c. Mengembangkan Inovasi dalam Pelayanan

- **Pengenalan Teknologi Baru**

Dalam era digital, mempertimbangkan untuk mengadopsi teknologi baru yang dapat mempermudah akses pelayanan, seperti aplikasi mobile, *chatbots*, atau layanan berbasis AI, dapat meningkatkan efisiensi dan kenyamanan pelanggan.

- **Meningkatkan Personalisasi Layanan**

Meningkatkan personalisasi pelayanan kepada pelanggan dapat menciptakan hubungan yang lebih kuat dan meningkatkan kepuasan lebih lanjut.

IV.3 Rekomendasi untuk Meningkatkan Nilai IPKP di Masa Mendatang

- **Tindak Lanjut Proaktif:**

Memastikan tindak lanjut terhadap masalah atau keluhan pelanggan dilakukan dengan cepat dan tepat. Pelanggan yang merasa didengarkan dan masalah mereka diselesaikan dengan baik cenderung lebih puas

- **Membangun Budaya Pelayanan Berkualitas:**

Para petugas pelayanan informasi publik harus berkomitmen pada standar pelayanan yang tinggi. Budaya pelayanan yang kuat akan mempengaruhi kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

V. PENUTUP

Survei persepsi anti korupsi (SPAK) dan survei persepsi kualitas pelayanan (SPKP) informasi publik yang dilaksanakan oleh PPID Kementerian Kelautan dan Perikanan (KKP) merupakan langkah penting dalam memahami pandangan masyarakat dan pemangku kepentingan terkait integritas dan transparansi dalam pelayanan informasi publik. Survei yang dilaksanakan menjadi dasar penting bagi PPID KKP untuk terus memperbaiki diri dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Dengan komitmen yang kuat dan langkah-langkah yang terarah, diharapkan tingkat kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap KKP akan semakin meningkat. Partisipasi aktif dari masyarakat juga sangat diperlukan dalam mengawal transparansi dan integritas di lingkungan KKP, sehingga tujuan bersama untuk menciptakan pemerintahan yang bersih dan pelayanan publik yang prima dapat tercapai.

PPID KKP akan terus berupaya mendengar suara masyarakat dan menjadikannya sebagai bahan evaluasi untuk perbaikan yang berkelanjutan. Terima kasih kepada semua pihak yang telah berpartisipasi dalam survei ini dan mendukung upaya bersama menuju pelayanan publik yang lebih baik.

Jakarta, 10 April 2025

Kepala Biro Hubungan Masyarakat
dan Kerja Sama Luar Negeri



Ditandatangani
Secara Elektronik

Zaki Mubarak