

LAPORAN AKHIR

MANAJEMEN PELAYANAN DAN DATABASE INFORMASI PUBLIK TANAMAN BUAH TROPIKA



Oleh :

Dr. Panca Jarot Santoso, SP., M.Sc.

BALAI PENELITIAN TANAMAN BUAH TROPIKA
PUSAT PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN HORTIKULTURA
BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN PERTANIAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
2020

LEMBAR PENGESAHAN

1. Judul RDHP : Manajemen pelayanan dan database informasi publik tanaman buah tropika
2. Unit Kerja : Balai Penelitian Tanaman Buah Tropika
3. Alamat Unit Kerja : Jl. Raya Solok-Aripan, KM 8, PO Box 5, Solok, 27301, Sumatera Barat
4. Sumber Dana : DIPA Tahun 2020
5. Status Kegiatan : Lanjutan
6. Penanggungjawab
 - a. Nama : Dr. Panca Jarot Santoso, SP., M.Sc.
 - b. Pangkat/golongan : Pembina/Iva
 - c. Jabatan :
7. Lokasi : Sumatera Barat
8. Agroekosistem : Rendah-menengah, basah-kering
9. Tahun mulai : 2020
10. Tahun selesai : 2024
11. Output Tahunan (2020) :
 1. Satu laporan penyelenggaraan pelayanan publik
 2. Satu set *database* informasi publik Balitbu Tropika
 3. Dua laporan Indek Kepuasan Masyarakat
12. Output Akhir : Balitbu Tropika menjadi penyelenggara pelayanan publik berpredikat amat baik
13. Biaya : Rp. 5.550.000,-

Koordinator Program,

Penanggung Jawab RDHP,

Dr. Ir. Agus Sutanto, M.Sc.
NIP. 196708031993031003

Dr. Panca Jarot Santoso, SP., M.Sc.
NIP. 197003211999031002

RINGKASAN

Keterbukaan Informasi Publik merupakan suatu kewajiban utama bagi instansi publik Berdasarkan Undang-undang No. 14 tahun 2008. Selain informasi publik, tolak ukur IKM juga menjadi indikator pada penilaian kinerja instansi. Tujuan kegiatan adalah menyusun dokumen standar pelayanan informasi publik Balitbu Tropika, mengelola database informasi publik Balitbu Tropika berbasis Teknologi Informasi Komunikasi (TIK), menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat. Kegiatan dilaksanakan mulai Januari sampai Desember 2020 di Balai Penelitian Tanaman Buah Tropika. Bahan yang digunakan untuk standar pelayanan publik adalah berkas kepegawaian dari sektor Tata Usaha, Pelayanan Teknis, dan Jasa Penelitian, ATK dan Komputer. Bahan yang digunakan untuk peningkatan indeks Kepuasan Masyarakat adalah kuisioner, form pengaduan dan komplain, ATK dan komputer. Kegiatan yang telah dilaksanakan pada tahun 2020 adalah penyusunan laporan pelayan publik Balitbu Tropika tahun 2020, database informasi publik Balitbu Tropika berbasis TIK yang sudah dapat digunakan oleh masyarakat dan dokumen indeks kepuasan masyarakat semester I dan semester II tahun 2020.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Informasi Publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya yang sesuai dengan Undang-Undang serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik. Dalam rangka memberikan jaminan hukum terhadap keterbukan informasi publik, Pemerintah telah mengeluarkan Undang-undang **No. 14 tahun 2008**, tentang **Keterbukaan Informasi Publik** yang diundangkan pada tanggal 30 April 2008.

Undang-undang yang terdiri atas 64 pasal ini pada intinya memberikan kewajiban kepada setiap Badan Publik untuk membuka akses bagi setiap pemohon informasi publik untuk mendapatkan informasi publik, kecuali beberapa informasi tertentu yang dikecualikan.

Undang-Undang ini bertujuan untuk:

- 1) menjamin hak warga negara untuk mengetahui rencana pembuatan kebijakan publik, program kebijakan publik, dan proses pengambilan keputusan publik, serta alasan pengambilan suatu keputusan publik;
- 2) mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan kebijakan publik;
- 3) meningkatkan peran aktif masyarakat dalam pengambilan kebijakan publik dan pengelolaan Badan Publik yang baik;
- 4) mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik, yaitu yang transparan, efektif dan efisien, akuntabel serta dapat dipertanggungjawabkan;
- 5) mengetahui alasan kebijakan publik yang memengaruhi hajat hidup orang banyak;
- 6) mengembangkan ilmu pengetahuan dan mencerdaskan kehidupan bangsa; dan/atau
- 7) meningkatkan pengelolaan dan pelayanan informasi di lingkungan Badan Publik untuk menghasilkan layanan informasi yang berkualitas.

Undang-undang ini memberikan jaminan kepada rakyat memperoleh Informasi Publik untuk meningkatkan peran aktif mereka dalam penyelenggaraan negara, baik pada tingkat pengawasan, pelaksanaan penyelenggaraan negara maupun pada tingkat pelibatan selama proses pengambilan keputusan publik. Di pihak Badan Publik, Undang-undang ini memberikan kewajiban kepada Badan Publik untuk meningkatkan pengelolaan dan pelayanan informasi, serta membuka akses atas Informasi Publik, baik secara aktif (tanpa didahului permohonan) maupun secara pasif (dengan permohonan oleh Pemohon). Secara singkat, berdasarkan undang-undang ini, setiap masyarakat berhak:

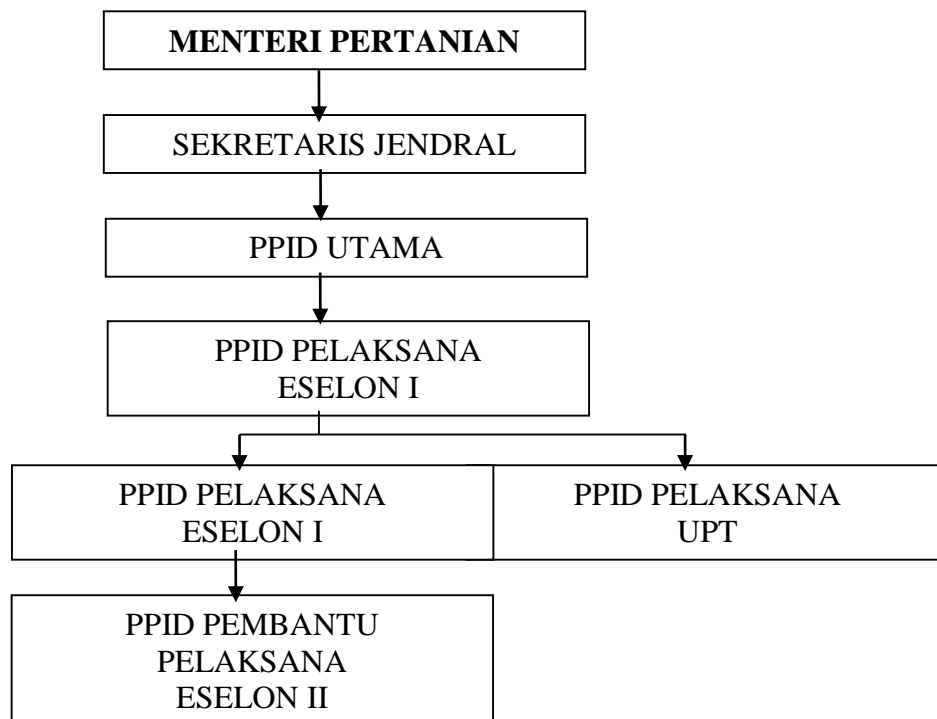
1. Melihat dan mengetahui informasi publik;

2. Menghadiri pertemuan publik yang terbuka untuk umum untuk memperoleh informasi publik;
3. Mendapatkan salinan informasi publik melalui permohonan sesuai dengan undang-undang ini; dan/atau
4. Menyebarkan informasi publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Sebagai konsekuensi dari Undang-undang Keterbukaan informasi publik, maka di setiap badan publik harus ditunjuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) serta menyediakan perangkat yang diperlukan untuk menyediakan layanan informasi publik, antara lain: daftar informasi publik, SOP layanan informasi, pengembangan layanan informasi dan meja layanan publik.

PPID adalah pejabat yang bertanggung jawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan/atau pelayanan informasi di badan publik. PPID bertanggungjawab ke atasan dimasing-masing badan publik. Setiap badan publik harus menunjuk PPID masing-masing dan mengembangkan sistem layanan informasi yang cepat, mudah dan wajar. PPID harus membuat uji konsekuensi dengan seksama dan penuh ketelitian sebelum menyatakan sebuah informasi yang dikecualikan dapat diakses atau tidak.

STRUKTUR PPID DI KEMENTERIAN PERTANIAN



Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, PPID berwenang:

- a. Mengkoordinasikan setiap unit/satuan kerja di badan publik dalam melaksanakan pelayanan informasi publik;
- b. Memutuskan suatu informasi dapat diakses publik atau tidak;
- c. Menolak permohonan informasi secara tertulis apabila informasi yang dimohon termasuk informasi yang dikecualikan/rahasia dengan disertai alasan serta pemberitahuan tentang hak dan tata cara bagi pemohon untuk mengajukan keberatan atas penolakan tersebut.
- d. Menugaskan pejabat fungsional dan/atau petugas informasi di bawah wewenang dan koordinasinya untuk membuat, memelihara, dan/atau memutakhirkan daftar informasi secara berkala sekurang-kurangnya satu kali dalam sebulan dalam hal Badan Publik memiliki pejabat fungsional dan/atau petugas informasi;

Jenis-Jenis informasi dalam Pelayanan Informasi Publik, yaitu:

1. Berkala

Informasi yang disediakan/diumumkan secara rutin, teratur, dan dalam jangka waktu tertentu setidaknya setiap 6 bulan sekali. Penyebarluasan informasi disampaikan dengan cara yang mudah dijangkau masyarakat dan dalam bahasa yang mudah dipahami.

Informasi berkala mencakup:

- a. informasi berkaitan dengan Badan Publik (profil, kedudukan, kepengurusan, maksud & tujuan didirikannya badan publik);
- b. informasi kegiatan dan kinerja Badan Publik;
- c. informasi tentang laporan keuangan;
- d. informasi lain yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.

2. Serta merta

Informasi yang wajib diumumkan tanpa penundaan karena menyangkut ancaman terhadap hajat hidup orang banyak dan ketertiban umum. Informasi serta merta bersifat Informasi aktif. Artinya informasi yang wajib diumumkan seketika terjadinya keadaan yang dapat mengancam hajat hidup orang banyak dan ketertiban umum.

3. Tersedia setiap saat

Informasi yang wajib dan rutin tersedia setiap saat. Informasi ini bersifat Pasif. Artinya, untuk memperolehnya harus dilakukan dengan mengajukan permintaan. Informasi yang wajib tersedia setiap saat mencakup:

- a. Daftar seluruh informasi dalam penguasaan Badan Publik;
- b. Keputusan Badan Publik dan pertimbangannya;
- c. Kebijakan Badan Publik dan dokumen pendukungnya;
- d. Rencana proyek dan anggaran tahunannya;

- e. Perjanjian Badan Publik dengan pihak ketiga;
- f. Informasi dalam pertemuan yang bersifat terbuka untuk umum;
- g. Prosedur kerja yang berkaitan dengan layanan publik;
- h. Laporan layanan akses informasi;
- i. Informasi lain yang telah dinyatakan terbuka untuk diakses publik berdasar putusan Sengketa Informasi Publik.

4. Dikecualikan

Informasi Publik yang sifatnya rahasia dan tidak dapat diakses oleh publik sesuai dengan kriteria yang diatur dalam Pasal 17 UU KIP. Informasi yang dikecualikan antara lain menyangkut:

- a. Kerahasiaan negara
- b. Kerahasiaan untuk persaingan yang tidak sehat
- c. Kerahasiaan atas hak pribadi

1.2. Dasar Pertimbangan

Dalam rangka memberikan jaminan hukum terhadap keterbukaan informasi publik, Pemerintah telah mengeluarkan Undang-undang No. 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Konsekuensi dari diberlakukannya undang-undang ini, maka Balitbu Tropika sebagai lembaga publik wajib memberikan akses secara luas bagi masyarakat untuk mendapatkan layanan informasi.

1.3. Tujuan

a) Jangka pendek

- 1) Menyelenggarakan pelayanan publik Balitbu Tropika
- 2) Mengelola database informasi publik Balitbu Tropika berbasis Teknologi Informasi Komunikasi (TIK)
- 3) Menyusun Indek Kepuasan Masyarakat

b) Jangka Panjang

Menyelenggarakan pelayanan dan database informasi publik tanaman buah tropika berbasis TIK

1.4. Keluaran Yang diharapkan

a) Jangka pendek

- 1) Satu laporan penyelenggaraan pelayanan informasi publik Balitbu Tropika
- 2) Satu paket *database* informasi publik Balitbu Tropika berbasis TIK
- 3) Dua dokumen Indek Kepuasan Masyarakat

b) Jangka Panjang

Balitbu Tropika menjadi penyelenggara pelayanan publik berpredikat amat baik

1.5 Hasil yang diharapkan

- 1) Tersedianya satu laporan penyelenggaraan pelayanan publik Balitbu Tropika
- 2) Tersedianya satu *sistem informasi database* informasi publik Balitbu Tropika
- 3) Tersedia dua dokumen Indek Kepuasan Masyarakat

1.6. Perkiraan manfaat dan dampak

Manfaat:

Masyarakat terlayani kebutuhan terhadap informasi publik dengan sangat baik

Dampak

Meningkatnya indek kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Balitbu Tropika

II. PROSEDUR

2.1. Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan meliputi: 1) Meningkatkan pemahaman terhadap Keterbukaan Informasi Publik kepada pelaksana PID k, 2) Menyelenggarakan pelayanan publik di Balitbu Tropika, 3) Mengelola database informasi publik Balitbu Tropika berbasis Teknologi Informasi Komunikasi (TIK); 4) Menyusun Indek Kepuasan Masyarakat

2.2. Tahapan

Menyelenggarakan pelayanan publik di Balitbu Tropika, 3) Mengelola database informasi publik Balitbu Tropika berbasis Teknologi Informasi Komunikasi (TIK); 4) Menyusun Indek Kepuasan Masyarakat

2.3. Tahapan

1. Penyelenggaraan sosialisasi KIP

Kegiatan akan dilaksanakan di Balitbu Tropika dengan peserta semua tim pelaksana PID dan bagian layanan tamu. Pada kegiatan ini juga melibatkan pelaksana PID yang mewakili semua IP2TP lingkup Balitbu Tropika. Sebagai narasumber, kegiatan sosialisasi ini akan mengundang narasumber dari Biro Humas dan Pelayanan Publik Kementerian Pertanian.

2. Layanan tamu langsung

Adalah layanan tamu yang diberikan kepada masyarakat yang datang langsung untuk memohon informasi. Kegiatan yang akan dilaksanakan sbb:

- a. Setiap masyarakat/publik yang memerlukan layanan mengisi buku tamu elektronik. Komputer tersedia diruang penerima tamu. Jika tamu tidak dapat mengisi, maka dibantu

oleh petugas penerima tamu. Bila karena sesuatu dan lain hal tidak dapat mengisi elektronik form, maka tamu dipersilakan mengisi formulir kertas biasa.

- b. Tamu yang memenuhi syarat dilayani kebutuhan informasinya secara langsung atau diantar ke bagian terkait informasi yang dibutuhkan. *Persyaratan:* tamu kunjungan dinas dan keperluan konsultasi tanaman buah cukup mengisi form buku tamu, sedangkan pemohon dari lembaga non pemerintah untuk kebutuhan data khusus harus menyerahkan surat tugas dan foto copy KTP.
- c. Setelah mengisi buku tamu, pengunjung diberi form kuisisioner IKM dan dipesankan untuk diisi dan diserahkan kembali ke petugas penerima tamu setelah mendapatkan layanan informasi.
- d. Jika masih harus menunggu layanan, tamu dipersilakan menunggu di tempat ruang tamu dan diberi layanan hospitality (minuman dan makanan ringan, juga disediakan buku/bahan bacaan).
- e. Tamu dipersilakan mengisi kuisisioner kepuasan layanan (yang telah diberikan sebelumnya), setelah mendapatkan informasi yang dibutuhkan.
- f. Tamu diberi souvenir setelah menyerahkan kuisisioner yang telah diisi, selama persediaan ada.

3. Layanan publik bersurat

Adalah layanan tamu rombongan yang sebelumnya telah mengirimkan surat permohonan. Kegiatannya meliputi:

- a. Wakil rombongan mengisi buku tamu elektronik,
- b. Tamu dilayani diruangan sesuai jumlah pengunjung. Jumlah sampai 20 orang dilayani di Showroom, sampai 100 orang dilayani di auditorium. Dalam kondisi tertentu misalnya beberapa rombongan datang bersamaan, alternative tempat adalah balairung atau lokasi di kebun.
- c. Materi yang disampaikan di ruangan adalah video profil Balai yang telah disiapkan,
- d. Kunjungan lapang ke blok komoditas dan perbenihan/UPBS,
- e. Setelah selesai dilayani, perwakilan tamu (5-10 orang) diminta mengisi kuisisioner kepuasan pelanggan.

Catatan:

- 1) *Tamu kedinasan atau lainnya untuk menjalin kerjasama dan urusan kedinasan lainnya, penyambutan dilaksanakan oleh Kepala Balai.*
- 2) *Tamu kunjungan pelajar (SMP, SMA, SMK), mahasiswa, kelompok tani dan masyarakat umum dilayani oleh Kasi Jaslit dan staf layanan publik; Kegiatan layanan terdiri atas dua sesi yaitu di dalam ruangan dan kunjungan lapang.*
- 3) *Tamu rombongan pelajar setingkat SD dan TK/PAUD dilayani oleh Kasi Jaslit dan staf layanan public; Kegiatan seluruhnya dilaksanakan di lapang.*

4. Mengelola data informasi publik dalam satu *sistem informasi berbasis TIK*

Kegiatan yang akan dilaksanakan meliputi:

- a. Mengelola data base tersimpan untuk kesiapan layanan. Data disusun di dalam folder dan sub folder dalam hard disk komputer. Data yang sama diunggah dalam menu dan sub menu di dalam web site Balai.
- b. Updating data informasi publik baru minimal satu bulan sekali. Setiap ada perubahan data informasi segera dilakukan perbaikan dengan menghapus yang lama dan mengganti yang baru. Demikian juga setiap ada informasi yang baru segera dilakukan updating sesuai strata informasi.
- c. Membangun system informasi layanan publik berbasis TIK. Layanan pelanggan diupayakan memenuhi aspek cepat, mudah dan wajar, sehingga setiap hal yang berkaitan dengan layanan masyarakat selalu diupayakan untuk diperbaiki. Layanan-layanan yang ada diupayakan untuk dibuat sistem informasi dan diupgrade secara berkala.

5. Menyusun Indek Kepuasan Masyarakat

Indek kepuasan masyarakat (IKM) disusun dua kali dalam setahun. Mekanisme penyusunannya adalah sbb.:

- a. Mengumpulkan kuisisioner. Kuisisioner yang terdiri atas 9 kriteria penilaian dibuat dalam satu lembar yang sederhana sehingga mudah difahami oleh pelanggan. Kuisisioner dikumpulkan dari pengunjung yang datang dan menerima layanan Balai. Pengunjung yang berupa rombongan dapat diwakili oleh satu atau beberapa peserta. Target pengumpulan setiap semester adalah 100 kuisisioner.
- b. Mengentry dan analisis data. Pengentry dan analisis data melibatkan pihak ketiga untuk mendapatkan hasil yang dapat dipercaya kebenarannya. Data dientry dalam format excel. Analisis data mengikut ketentuan yang ditetapkan berdasarkan panduan analisis dari Kementerian PAN-RB.
- c. Menyusun laporan hasil analisis Indek Kepuasan Masyarakat. Penyusunan laporan dilaksanakan setiap 6 bulan pada akhir bulan Juni dan Desember setiap tahun. Laporan yang telah disusun dibuat rangkap tiga untuk diserahkan ke Kepala Balai, Puslitbang Hortikultura, dan arsip di PPID.

Prosedur Pelaksanaan analisis Indek Kepuasan Masyarakat :

1. Tipe Kegiatan

Tipe penelitian adalah penelitian deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan tingkat kepuasan layanan yang diterima oleh pengunjung Balitbu Tropika

2. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang berkunjung ke Balai Penelitian Tanaman Buah Tropika guna mendapatkan pelayanan kunjungan. Sampel diambil secara *Accidental Sampling* pada pengunjung yang datang ke Balitbu Tropika.

3. Variabel penelitian

Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- 1) Kepuasan pelanggan/konsumen: adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara pelayanan yang dirasakan dan yang diharapkan.
- 2) Indeks kepuasan masyarakat (IKM): adalah data informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan public dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan

4. Jenis dan Sumber Data

- 1) Jenis Data

Jenis data penelitian terdiri data primer dan data sekunder

- 2) Sumber data

Data primer diperoleh dari hasil kuisioner yang dibagikan pada pengunjung. Data sekunder diperoleh dari referensi dan bahan bacaan yang berkaitan dengan permasalahan pelayanan masyarakat serta indeks kepuasan masyarakat.

5. Metode Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui kuisioner tertutup yang terdiri atas 10 unsur penilaian dengan skor 1-4 meliputi kategori kurang (nilai 1), cukup (nilai 2), baik (nilai 3), dan sangat baik (nilai 4).

6. Metode Analisis Data

Metode analisis data menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\frac{\text{Bobot nilai rata-rata}}{\text{Tertimbang}} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{10} = 0,1$$

Untuk memperoleh nilai IKM digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai}$$

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tim PID dibentuk berdasarkan SK Kepala Balai Penelitian Tanaman Buah Tropika: **SK B-004/Kpts/KU.110/H.3.2/1/2020** tanggal 2 Januari 2020 yakni:

Dr. Ellina Mansyah : Atasan PPID
Dr. Panca Jarot Santoso : Pejabat PID
Nofiarli, STP : Sekretaris PPID
Anggota :
Ir. Agus Susiloadi
Ir. Ucu Rusdianto
Drs. Edison HS
Ir. Karsinah, MP
Bambang Hariyanto, SP
Yuni Fitri Cahyaningih C, M.Si
Fauzul Hamdika, A.Md
Nur Salamah Harahap, A.Md
Dasmeri, SP
Diah Sunarwati, S.Si, MSi
Khoirul Mu'minin, SP
Agus Triono, SP
Sakur, SP
Edinaris
Ismuharti, A.Md
Mohammad Nufur, A.Md
Arma, A.Md
Amrizal A, A.Md
Syafri, AP
Syahril

3.1 Mengikuti Penyelenggaraan Sosialisasi KIP, 5 Juni 2020

- a. Mengikuti Webinar Keterbukaan Informasi Publik dengan tema "Inovasi Pelayanan Informasi Publik Kementerian Pertanian di masa Pandemi Mendukung Pertanian Maju, Mandiri dan Modern dengan nara sumber:
 - Kuntoro Boga Andri (Kepala Biro Humas dan Informasi Publik)
 - Hendra J Kede (Wakil Ketua Komisi Informasi Publik)
- b. Sosialisasi : Peningkatan Keterbukaan Informasi Publik Lingkup Kementerian Pertanian



Gambar1 Webinar Keterbukaan Informasi Publik

Kegiatan yang telah dilaksanakan selama tahun 2020 adalah:

- a) menyiapkan tempat/meja layanan informasi publik

Dalam memenuhi kebutuhan layanan, Balitbu Tropika menyediakan meja front office sebagai layanan satu pintu yang dijaga oleh satu orang staff. Untuk keperluan layanan lebih jauh, PPID memiliki ruangan khusus yang dilengkapi berbagai fasilitas untuk menunjang pelayanan. Fasilitas yang tersedia adalah satu set komputer untuk data base, meja tamu, mini display, kulkas, TV, AC, layanan disabilitas, lemari arsip, payung, dan rak charger HP.

- b) menyediakan brosur/leaflet dan sarana lainnya untuk menunjang pelayanan informasi publik

Brosur/leaflet tersedia dalam bentuk print out dan digital. Sarana dan prasarana yang telah selesai pada tahun 2020 adalah 9 buah wall banner, 2 buah standing banner, 2 plakat maklumat pelayanan, fasilitas disabilitas berupa kursi roda dan jalur kursi roda, ruangan laktasi, titik kumpul, jalur evakuasi dan penanda lainnya (smoking dan no smoking area, wifi zone dan beberapa plank nama ruangan).

- c) menyediakan formulir permohonan informasi publik

Setiap pemohon informasi publik diwajibkan mengisi formulir permohonan informasi publik yang tersedia di front office, ruangan PPID dan juga dapat diakses secara online melalui website (<http://balitbu.litbang.ppid.pertanian.go.id/>) . Setiap data permohonan

informasi publik akan direkap dan dilaporkan dalam laporan PPID. Pada rentang waktu Januari – Desember tahun 2020 Balitbu Tropika belum ada memiliki permohonan informasi publik.

Tabel 1. Rekap Permohonan Informasi Publik Balitbu Tropika Tahun 2020

No	Bulan	Permohonan IP
1	Januari	0
2	Februari	0
3	Maret	0
4	April	0
5	Mei	0
6	Juni	0
7	Juli	0
8	Agustus	0
9	September	0
10	Oktober	0
11	November	0
12	Desember	0

Periode: 2020-01-01 hingga 2020-12-31 Jenis Laporan: Rekap Pelayanan IP [▶ Tampilkan](#) [Print](#)

Rekapitulasi Pelayanan Informasi Publik

No.	Bulan	Jumlah Pemohon	Proses Layanan IP (Informasi Publik)								
			Dipenuhi	Dialihkan	Ditolak	Alasan Penolakan			Bukan IP	Belum Dikuasai	
						Pasal 17	UU Lain	Uji Konsekuensi			
1	Januari	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	Februari	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Maret	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	April	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	Mei	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	Juni	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	Juli	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8	Agustus	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9	September	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10	Oktober	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11	November	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12	Desember	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Gambar 2. Rekapitulasi Pelayanan Informasi Publik Januari – Desember 2020 Balitbu Tropika

d) Menyediakan daftar data yang boleh/tidak boleh diakses untuk keterbukaan informasi publik

Data informasi yang dikecualikan merujuk kepada peraturan menteri pertanian nomor. Data ini tersedia dalam bentuk hard copy di ruangan PPID Balitbu Tropika dan digital pada website di kanal PPID.

Pada tahun 2020 pengelolaan PPID Balitbu Tropika meraih peringkat 28 pada pemeringkatan informasi publik Kementerian Pertanian dengan predikat Menuju Informatif.



Gambar 3. Pemeringkatan Keterbukaan Informasi Publik Kementerian Pertanian 2020

3.2 Mengelola data informasi publik dalam satu *sistem informasi berbasis TIK*

a. Mengumpulkan dokumen informasi publik

Dokumen informasi publik terbagi dua yaitu dokumen pengembangan website (dokumen yang tersedia melalui website) dan Pengumuman informasi publik. Dokumentasi setiap dokumen informasi publik dalam bentuk soft copy sebagai data base informasi publik yang dapat diakses oleh publik. Data dikelompokkan dalam kategori informasi tersedia setiap saat, informasi serta merta dan informasi yang dikecualikan. Kelengkapan data ini merupakan salah satu item penilaian utama pada pemeringkatan pengelolaan PPID Badan Publik.

b. Merancang sistem informasi;

Pengembangan sistem informasi dalam menunjang kegiatan pelayanan publik. Semenjak tahun 2019, Balitbu tropika telah menerapkan data tamu secara digital di front office. Sistem ini memudahkan dalam mengkompilasi jumlah tamu dan keperluan setiap tamu.

c. Mendesain dan input data;

Semenjak tahun 2019, sistem penerimaan tamu secara digital.

d. Meluncurkan database berbasis TIK

Balitbu Tropika meluncurkan sistem APPA berbasis website. Sistem APPA adalah aplikasi database hortikultura buah yang menyediakan informasi buah tropika dan sistem tanya jawab langsung dari pengguna dengan staff admin APPA. <https://balitbu-tropika.id/form>



Gambar 4. Aplikasi APPA

3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat

Nilai per unsur pelayanan publik di Balitbu Tropika pada semester I tahun 2020 ditampilkan pada Tabel 1

Tabel 1. Tingkat kualitas pelayanan publik balitbu tropika berdasarkan IKM

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	KUALITAS PELAYANAN
1	Persyaratan	3,45	Baik
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	3,42	Baik
3	Waktu penyelesaian	3,51	Baik
4	Biaya/Tarif	3,47	Baik
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,57	Sangat Baik
6	Kompetensi pelaksana	3,53	Sangat Baik
7	Perilaku pelaksana	3,64	Sangat Baik
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,57	Sangat baik
9	Sarana dan prasarana	3,56	Sangat Baik
	Total nilai	31,78	
	Rata-rata	3,53	Baik

Berdasarkan hasil analisis secara deskriptif yang ditampilkan pada Tabel 1, dapat dilihat bahwa nilai rata-rata IKM Balitbu Tropika adalah 3,53 dari batas nilai tertinggi 4. Nilai ini lebih tinggi dari nilai IKM Semester II Tahun 2019 yaitu 3,47. Data pada tabel 1 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada semua unsur pelayanan publik Balitbu Tropika masuk dalam kategori Baik. Berdasarkan besaran nilai IKM, maka kualitas pelayanan publik Balitbu Tropika pada semester I tahun 2020 mengalami kenaikan sebesar 0,06 poin dalam skala 4. Kenaikan ini menunjukkan bahwa ada kenaikan kepuasan dari pengunjung atas layanan yang diberikan oleh Balitbu Tropika.

Dari kesembilan unsur, unsur perilaku pelaksana menempati urutan pertama dengan nilai 3,64 (sangat baik); sedangkan unsur sistem, mekanisme dan prosedur memperoleh nilai terendah dengan nilai 3,42 (baik). Sebaran angka ini menunjukkan bahwa semua unsur pelayanan memberikan nilai sebaran kecil. Jumlah responden yang diperoleh adalah 37 responden yang diambil dari bulan Januari - Juli 2020. Jumlah responden pada semester I tahun 2020 mengalami penurunan dari 105 responden pada semester II tahun 2019 menjadi 37 responden. Hal ini terjadi akibat wabah pandemi covid 19. Jumlah kunjungan pada semester I tahun 2020 adalah 1333 orang yang mengalami penurunan drastis dibanding semester II tahun 2019 dengan jumlah pengunjung 3260 orang. Puncak kunjungan pada semester I tahun 2020 adalah pada bulan Januari dan Februari, serta terus menurun mulai Maret sampai Juli 2020.

Nilai per unsur pelayanan publik di Balitbu Tropika pada semester II tahun 2020 ditampilkan pada Tabel 2

Tabel 2. Tingkat kualitas pelayanan publik balitbu tropika berdasarkan IKM

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	KUALITAS PELAYANAN
1	Persyaratan	3,16	Baik
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	3,20	Baik
3	Waktu penyelesaian	3,00	Baik
4	Biaya/Tarif	3,13	Baik
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,20	Baik
6	Kompetensi pelaksana	3,23	Baik
7	Perilaku pelaksana	3,31	Baik
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,13	Baik
9	Sarana dan prasarana	3,16	Baik
	Total nilai	31,78	
	Rata-rata	3,17	Baik

Berdasarkan hasil analisis secara deskriptif yang ditampilkan pada Tabel 1, dapat dilihat bahwa nilai rata-rata IKM Balitbu Tropika adalah 3,17 dari batas nilai tertinggi 4. Nilai ini lebih rendah dari nilai IKM Semester I Tahun 2020 yaitu 3,53. Data pada tabel 1 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada semua unsur pelayanan publik Balitbu Tropika masuk dalam kategori Baik. Berdasarkan besaran nilai IKM, maka kualitas pelayanan publik Balitbu Tropika pada semester II tahun 2020 mengalami penurunan sangat signifikan sebesar 0,36 poin dalam skala 4. Penurunan ini terjadi karena adanya pandemi Covid 19. Selama Covid semua pelayanan dan kunjungan sangat dibatasi, hal ini sangat berpengaruh terhadap kualitas layanan terhadap masyarakat.

Dari kesembilan unsur, unsur perilaku pelaksana menempati urutan pertama dengan nilai 3,31 (baik); sedangkan unsur waktu penyelesaian memperoleh nilai terendah dengan nilai 3,00 (baik). Sebaran angka ini menunjukkan bahwa semua unsur pelayanan memberikan nilai sebaran kecil. Jumlah responden yang diperoleh adalah 11 responden yang diambil dari bulan Agustus - Nopember 2020. Jumlah responden pada semester II tahun 2020 mengalami penurunan dari 37 responden pada semester I tahun 2020 menjadi 11 responden. Hal ini terjadi akibat wabah pandemi covid 19.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan, dapat disimpulkan :

1. Mengikuti penyelenggaraan sosialisasi KIP "Inovasi Pelayanan Informasi Publik Kementerian Pertanian di masa Pandemi Mendukung Pertanian Maju, Mandiri dan Modern
2. Database informasi publik Balitbu Tropika berbasis TIK yang sudah dapat digunakan oleh masyarakat
3. Dokumen indeks kepuasan masyarakat semester I dan semester II tahun 2020

V. DAFTAR PUSTAKA

Anonimous. 2015. Rencana strategis tahun 2015-2019 Deputi Bidang Koordinasi Pangan dan Pertanian. Kementerian Koordinasi Bidang Perekonomian Republik Indonesia. 25 halaman.

Anonimous. 2016. Rencana Strategis 2015-2019. Badan Penelitian dan Pengembangan Pertanian. Edisi Revisi. 160 halaman.

Kementerian Perdagangan. 2016. Indeks Kepuasan Masyarakat. Biro Hubungan Masyarakat. Jakarta.

Keterbukaan Informasi Publik. 2008. <https://upp.polkam.go.id/uu-nomor-14-tahun-2008-tentang-keterbukaan-informasi-publik/>