

**PEJABAT  
PENGELOLA  
INFORMASI DAN  
DOKUMENTASI  
(PPID)**

**LAPORAN  
TAHUNAN**

PPID PEMBANTU PELAKSANA  
BALAI BESAR PENGEMBANGAN  
MEKANISASI PERTANIAN



# **LAPORAN TAHUNAN**

## **PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI (PPID)**



**BALAI BESAR PENGEMBANGAN MEKANISASI PERTANIAN  
BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN PERTANIAN  
KEMENTERIAN PERTANIAN  
2019**

# **LAPORAN TAHUNAN**

## **PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI (PPID) PEMBANTU PELAKSANA BALAI BESAR PENGEMBANGAN MEKANISASI PERTANIAN, SERPONG TAHUN 2019**

### **I. Pendahuluan**

Salah satu elemen penting dalam mewujudkan penyelenggaraan negara yang terbuka adalah terpenuhinya hak publik untuk memperoleh informasi sesuai dengan peraturan perundangundangan. Sejak 2011, Kementerian Pertanian telah menerbitkan Peraturan Menteri Pertanian Nomor : 32/Permentan/OT.140/5/2011 tentang Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Pertanian. Sesuai dengan Pasal 1 ayat 4 Permentan 32/2011 disebutkan bahwa salah satu tugas Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) yang bertanggung jawab dibidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan/atau pelayanan informasi kepada masyarakat, stakeholder, badan hukum atas permintaan informasi, konsultasi dan pelaksanaan pelayanan publik yang berada pada tugas dan fungsinya.

Syarat tercapainya good governance tentu sangat dibutuhkan akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi masyarakat dalam setiap penentuan kebijakan serta modernisasi teknologi informasi komunikasi. Untuk mencapainya, pemerintah mengamatkan tentang keterbukaan informasi publik melalui Pelayanan dan Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi (PPID) sesuai Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) yang merupakan realisasi dari Undang-Undang Dasar Pasal 28 F yang berbunyi "Setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah, dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia". Dalam upaya menindaklanjuti UU KIP tersebut, Kementerian Pertanian juga telah menerbitkan Peraturan Menteri Pertanian No. 32/Permentan/OT.140/5/2011 tentang Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Pertanian, yang selanjutnya telah dilakukan perubahan dengan adanya Peraturan Menteri Pertanian No. 25/Permentan/HM.130/5/2016, yang di dalam batang

tubuhnya ditambahkan dengan penguatan dan pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam pelayanan publik

## **II. Motto dan Maklumat Layanan PPID**

**Motto** : MENGHASILKAN PRODUK BERMUTU TINGGI DAN BERDAYA SAING

**Maklumat Layanan** : "Dengan ini menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini, kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku".

## **III. Sekilas PPID Unit Kerja**

Informasi merupakan kebutuhan pokok setiap orang bagi pengembangan pribadi dan lingkungan sosialnya serta merupakan bagian penting bagi ketahanan nasional. Hak memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia dan keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik. Keterbukaan Informasi Publik merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan negara dan badan publik lainnya dan segala sesuatu yang berakibat pada kepentingan publik sebagaimana yang diamanatkan dalam undang-undang Nomor 14 Tahun 2008.

Sesuai dengan SK Kepala Balai Besar Pengembangan Mekanisasi Pertanian Nomor : 317/Kpts/HM.110/H.9/02/2019, tanggal 8 Februari 2019, tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pembantu Pelaksana lingkup Balai Besar Pengembangan Mekanisasi Pertanian, dimana salah satu tugas Pejabat PPID adalah menyediakan akses informasi bagi pemohon informasi. Berkaitan dengan hal tersebut, Balai Besar Pengembangan Mekanisasi Pertanian sebagai salah satu Badan Publik di Kementerian Pertanian telah berkomitmen untuk mengelola informasi dan dokumentasi, sehingga jika ada permintaan informasi publik dari pemohon dapat dilayani sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Komitmen tersebut tercermin dengan telah ditunjuknya Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) pembantu pelaksana lingkup BBP Mektan, dukungan sarana dan prasarana, petugas pelaksana layanan, serta penganggaran untuk mendukung kegiatan pelayanan informasi publik di BBP Mektan.

Cara memperoleh informasi :

- a. Melalui Website atau Email : dapat mengunduh informasi publik yang tersedia pada website : <http://www.mekanisasi.litbang.pertanian.go.id> atau melalui email dengan alamat : [bbpmektan@litbang.pertanian.go.id](mailto:bbpmektan@litbang.pertanian.go.id) atau [bbpmektan@gmail.com](mailto:bbpmektan@gmail.com) atau [layanan.mektan@gmail.com](mailto:layanan.mektan@gmail.com)
- b. Melalui Telephone : dapat menghubungi 08119936787
- c. Media Sosial :
  1. Facebook : @Mekanisasi
  2. Twitter : @mekanisasi\_id
  3. Instagram : @mekanisasi\_id
  4. Youtube : mekanisasi channel
- d. Mengirimkan surat melalui jasa pos yang ditujukan kepada Pejabat PPID, dengan alamat Balai Besar Pengembangan Mekanisasi Pertanian, Jl.Sinarmas Boulevard, Pagedangan, Tangerang, Banten, 15338.
- e. Datang langsung : datang langsung ke desk layanan informasi, dengan alamat Balai Besar Pengembangan Mekanisasi Pertanian, Jl.Sinarmas Boulevard, Pagedangan, Tangerang, Banten, 15338.

#### IV. Sarana dan Prasarana

Dukungan sarana dan prasarana tersebut antara lain: perpustakaan dilengkapi dengan meja layanan pengunjung perpustakaan, ruang *server* terpisah dari ruangan staf, ruang baca, ruang diskusi, komputer layanan pengunjung, rak *leaflet*, loker barang untuk pengunjung dan *free WIFI*.



Gambar 1. Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik pada Area Perpustakaan

Lobby kantor BBP Mektan yang dilengkapi dengan sofa, bahan informasi/publikasi (buku dan leaflet teknologi mekanisasi pertanian), majalah, koran, SOP layanan dalam bentuk *banner*, Informasi layanan publik dalam LCD *digital poster*, TV LCD untuk informasi agenda kegiatan, kotak saran, kotak pengaduan, jalur evakuasi dan toilet.



Gambar 2. Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik pada Area *Lobby* Kantor

Ruang tunggu BBP Mektan telah dilengkapi dengan sofa bahan informasi/publikasi (buku dan leaflet teknologi mekanisasi pertanian), Poster slogan dan maklumat layanan, layanan informasi/ layanan publik (visi, misi, struktur organisasi, dan informasi lainnya).



Gambar 3. Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik Pada Ruang Tunggu

Fasilitas pos satpam di pintu utama BBP Mektan dan telah dipergunakan sebagaimana mestinya, penambahan fasilitas berupa palang pintu, rambu-rambu serta penunjuk arah untuk memudahkan pengguna layanan antara lain: rambu kecepatan maksimum, titik kumpul, serta penunjuk arah gedung di kawasan BBP Mektan. Selain itu juga telah dipasang jalur evakuasi, alat pemadam kebakaran, nama gedung di area BBP mektan, toilet, jalur evakuasi dan tanda larangan merokok di kawasan BBP Mektan.



Gambar 4. Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik Pada Kawasan BBP Mektan

Dalam pengelolaan informasi dan dokumentasi informasi publik, telah dikembangkan sistem informasi yang berbasis internet yang dapat ditinjau dan diunduh dihalaman web BBP Mektan, dengan alamat <http://www.mekanisasi.litbang@pertanian.go.id>.

## **V. Sumber Daya Manusia Pelayanan Publik**

Untuk mendukung kelancaran pelaksanaan pengelolaan dan pelayanan Informasi Publik di BBP Mektan, mulai dari penyiapan/pengumpulan bahan, penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan dan atau pelayanan Informasi Publik, telah dibentuk SK Tim PPID Pembantu Pelaksana berdasarkan surat keputusan Kepala Balai Besar Pengembangan Mekanisasi Pertanian nomor 317/Kpts/HM.110/H.9/02/2019, tanggal 8 Februari 2019, tentang Pembentukan Tim Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pembantu Pelaksana lingkup Balai Besar Pengembangan Mekanisasi Pertanian.

Sesuai SK Kepala BBP Mektan maka susunan Tim Pengelola PPID sebagai berikut :

- Penanggung Jawab : Kepala BBP Mektan
- Ketua PPID : Kabid KSPHP
- Sekretaris : Kasie PHP
- Anggota : Pejabat eselon III dan IV lingkup BBP Mektan, Pranata Humas, Pustakawan, Pranata Komputer, Arsiparis

Petugas layanan informasi publik di BBP Mektan adalah pranata humas, pejabat fungsional khusus, serta staff yang ditunjuk dengan surat penugasan, yang mempunyai tugas menghimpun informasi publik yang wajib disediakan dan juga pelayanan kepada pemohon informasi publik. Sebagian Tim ini juga juga merangkap sebagai tim pengelola TI, perpustakaan digital, dan Medsos serta dalam rangka mendiseminasikan hasil-hasil litbang mekanisasi pertanian.

Pengelolaan informasi publik berbasis internet, dengan alamat <http://www.mekanisasi.litbang.pertanian.go.id>, dikelola oleh Bidang Kerjasama dan Pendayagunaan Hasil Perekayasaan dan Pengujian. Dalam rangka meningkatkan kemampuan SDM dalam pengelolaan Informasi Publik di BBP Mektan, pejabat PPID Pembantu Pelaksana diharapkan tidak hanya aktif berpartisipasi dalam setiap kegiatan yang dilaksanakan PPID Utama, tetapi juga mempelajari dan menelaah peraturan perundang-undangan yang ada, maupun dari sumber bacaan lain yang relevan.

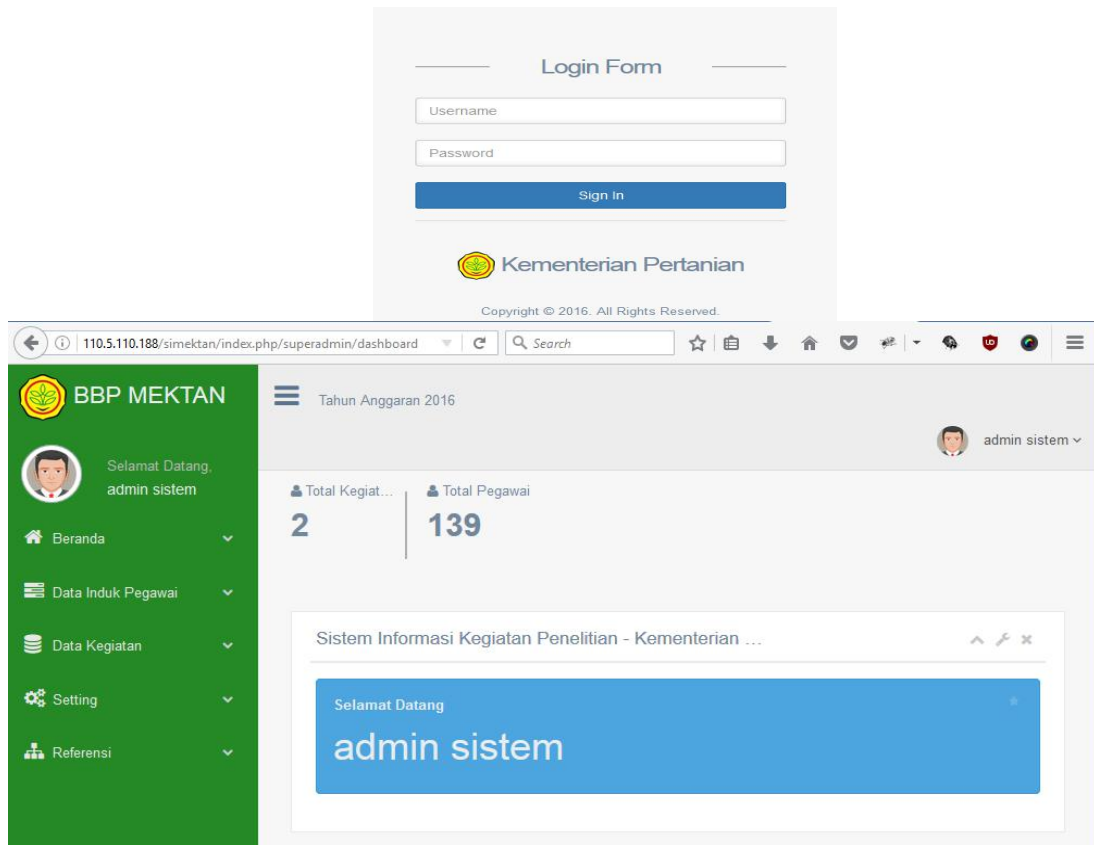


## **V. Anggaran PPID**

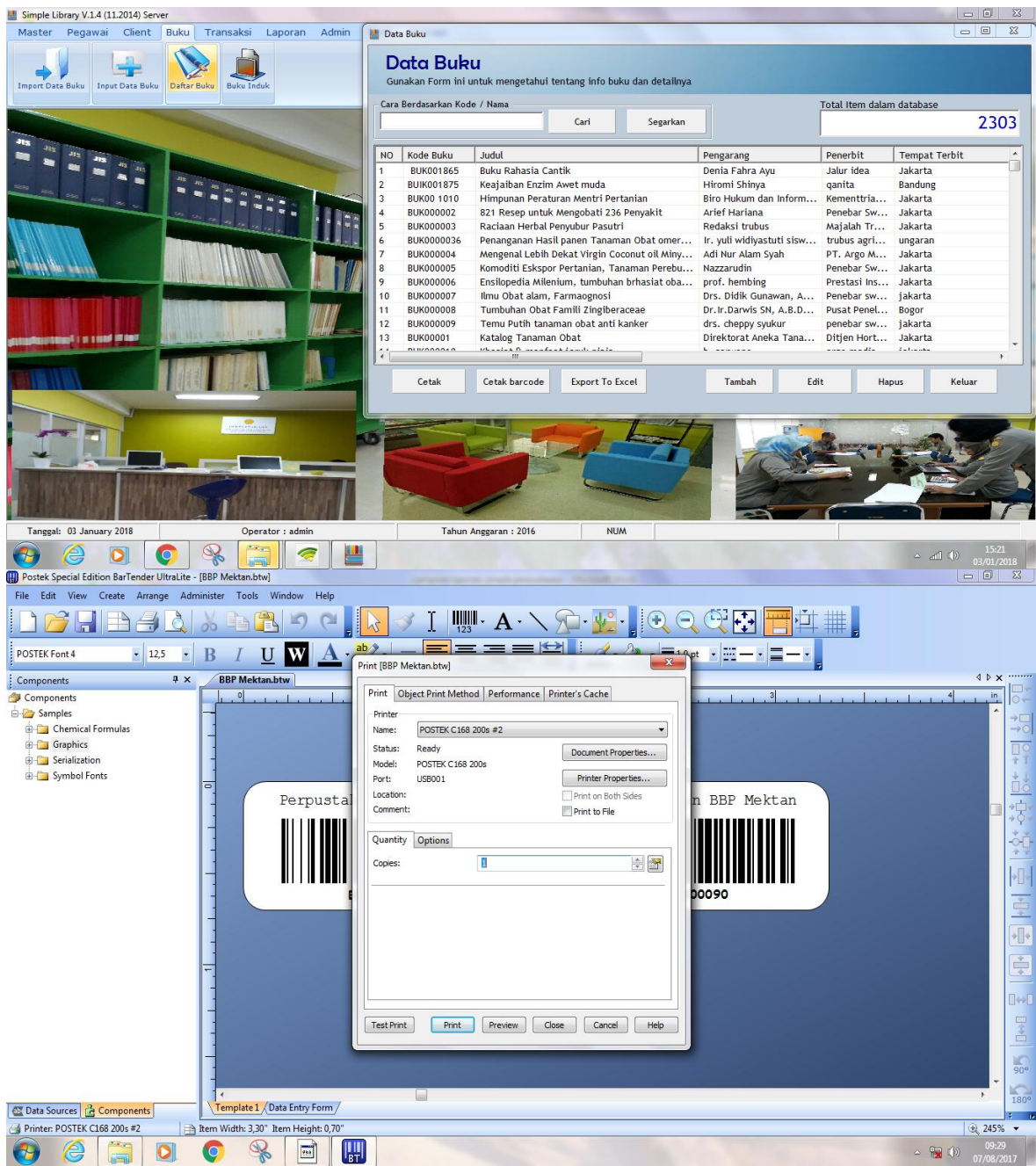
Ketersediaan anggaran dalam mendukung kegiatan pengelolaan informasi publik di BBP Mektan sejak tahun 2018 telah mempunyai anggaran sendiri. Kegiatan yang telah dilakukan terdiri dari pengadaan perlengkapan pengelolaan informasi publik, penyusunan/identifikasi informasi publik, sosialisasi pengelolaan informasi publik, pengumpulan bahan informasi publik, serta peningkatan kapasitas petugas SDM layanan publik. Tahun 2019 telah tersedia dana sebesar Rp. 188.850.000,- (Seratus Delapan Puluh Delapan Juta Delapan Ratus Lima Puluh Ribu Rupiah) dengan judul kegiatan : Pengembangan Teknologi Informasi, Perpustakaan Digital dan Pengelolaan Pelayanan Publik.

## **VI. Program dan Kegiatan PPID Unit Kerja**

Kegiatan yang telah dilakukan terdiri dari pengadaan perlengkapan pengelolaan informasi publik, penyusunan/identifikasi informasi publik, Publik hearing Standar Pelayanan Publik, sosialisasi pengelolaan informasi publik, pengumpulan bahan informasi publik, bimtek bagi petugas layanan serta pembuatan portal Mekanisasi Pertanian dalam bentuk sistem informasi internal meliputi : Sistem Informasi Kegiatan BBP Mektan, sistem informasi alat dan mesin pertanian, sistem informasi pengelolaan Dumas, serta Pengelolaan Perpustakaan sistem Barcode. Informasi yang tersedia di dalam Portal Mekanisasi Pertanian sudah dilakukan pada tahun 2017 ini dan akan terus dilakukan pembaharuan untuk setiap tahunnya. Di samping itu juga, telah dibuat Aplikasi tentang layanan pengujian alsintan secara online, yang telah diluncurkan tahun 2018 dan akan selalu disempurnakan sehingga bisa dimanfaatkan dalam layanan pengujian alsintan.



Gambar 5. Halaman Login dan Main Menu Sistem Informasi Kegiatan BBP Mektan



Gambar 6. Sistem Informasi Perpustakaan Digital Berbasis Barcode



Gambar 7. Sistem Informasi Layanan Pengaduan Masyarakat (Dumas) Online



Gambar 8. Sistem Informasi Alat dan Mesin Pertanian (SIAP)

Tahun 2019 BBP Mektan telah melakukan berbagai kegiatan internal dan eksternal. Selain itu BBP Mektan juga telah mengikuti lomba pemeringkatan informasi publik lingkup Kementerian Pertanian tingkat Eselon II, aplikasi layanan informasi publik serta pengelolaan Website.

## **6.1. Pelaksanaan kegiatan Internal**

Pelaksanaan kegiatan informasi publik yang dilakukan BBP Mektan selain menyelenggarakan acara internal juga mengikuti kegiatan yang dilakukan PPID Utama. Kegiatan internal bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan pengetahuan tentang pengelolaan pelayanan publik agar terjalin komitmen antar pengelola PPID dan pimpinan unit serta meningkatkan kapasitas petugas layanan dalam pengelolaan dan pelayanan informasi publik. Hasil kegiatan internal adalah sebagai berikut :

### **6.1.1. Evaluasi Standar Pelayanan Publik (SPP) BBP Mektan, tanggal 20 Mei 2019, di BBP Mektan, Serpong**

Rapat Koordinasi dihadiri oleh seluruh Tim PPID BBP Mektan, serta dihadiri oleh Kepala Balai Besar Pengembangan Mekanisasi Pertanian. Rapat ini bertujuan untuk mendapatkan masukan dan evaluasi terhadap SPP BBP Mektan yang telah disahkan sejak tahun 2019. Evaluasi dilakukan terhadap 3 jenis layanan meliputi : layanan perpustakaan, informasi dan konsultasi, serta pengujian alsintan.

Hasil evaluasi didapatkan hasil sebagai berikut : Untuk layanan perpustakaan hal-hal yang harus diperhatikan meliputi, sistem dan prosedur layanan belum terlihat di ruang perpustakaan, segera disusun SOP layanan perpustakaan sesuai alur layanan yang terbaru, persyaratan layanan belum terinfokan lebih jelas ke pengunjung, standar biaya dan waktu layanan tidak terinfokan walau layanannya gratis. Sarana dan prasarana yang belum terlengkapi adalah mesin fotocopy dan scanner khusus agar proses digitalisasi buku lebih cepat. Format pengaduan juga belum tersedia di ruang perpustakaan.

Untuk layanan informasi dan konsultasi yang harus diperhatikan meliputi, standar waktu layanan perlu diperjelas, tamu yang berkunjung harus menunggu di ruang tunggu tidak boleh langsung ke ruang masing-masing, sarana pengaduan perlu diaktifkan agar pengguna layanan dapat dengan mudah apabila ada pengaduan.

Layanan pengujian yang harus diperhatikan meliputi, persyaratan dan prosedur layanan harus diupdate sesuai kenyataan saat ini, waktu dan biaya harus lebih jelas terinfokan kepada pelanggan, petugas pengujian perlu ditingkatkan wawasan dan keahliannya dengan bimtek atau lainnya, segera disusun SOP sesuai panduan mutu terbaru, serta informasi layanan pengujian belum terlihat di lobi BBP Mektan, jadi perlu segera ditambahkan.

Di samping hal tersebut di atas, maka kepada setiap bagian/ kelsa apabila ada kegiatan agar bisa menginfokan kepada seksi PHP untuk dapat di jadwalkan pada agenda kegiatan serta dapat diliput untuk berita website.

Hasil dari pertemuan ini juga disepakati agar SPP BBP Mektan agar segera diperbaiki serta segera dilakukan Public Hearing.

#### **6.1.2. Public Hearing Standar Pelayanan Public (SPP) BBP Mektan, tanggal 19 Juni 2019 di BBP Mektan, Serpong**

Public Hearing dilaksanakan di auditorium BBP Mektan, dengan mengundang narasumber narasumber dari Ombusmen dan Biro OKE, serta dihadiri oleh perwakilan dari pengguna layanan BBP Mektan.

Acara dibuka oleh Plt. Kepala Balai Besar pengembangan mekanisasi Pertanian dan diawali dengan penyampaian materi dari Ombusman tentang arti pentingnya Standar Pelayanan Publik (SPP), serta pengenalan tentang ombudsman.

Acara dilanjutkan penyampaian tentang SPP BBP mektan yang disampaikan oleh Kabid KSPHP dan Kabid Standardisasi dan Pengujian, dilanjutkan dengan paparan tentang layanan pengujian online.

SPP BBP Mektan terbagi dalam 5 jenis layanan yaitu *pertama* pelayanan informasi dan konsultasi inovasi teknologi mektan dan layanan pengujian alsintan; *kedua* pelayanan perpustakaan; *ketiga* pelayanan kunjungan; *keempat* pelayanan pelayanan bimtek/pelatihan bagi masyarakat umum dan magang/penelitian/PKL bagi siswa atau mahasiswa; serta *kelima* pelayanan pengujian alat dan mesin pertanian.

Kegiatan public hearing ini bertujuan untuk mendapat masukan dan pendapat dari pengguna layanan tentang SPP yang telah disusun. Kegiatan public hearing ini

menghadirkan narasumber Anggi Paramitha Eka Putri,SE dari Ombudsman RI perwakilan Provinsi Banten. Hadir pula perwakilan dari Biro Organisasi dan Kepagawaian (Biro OK) Kementerian Pertanian sebagai moderator dan pembahas dalam kegiatan public hearing ini.

Acara tersebut juga dihadiri pengguna layanan BBP Mektan terdiri dari eselon III dan IV lingkup Badan Litbang Pertanian, perwakilan dari UPT lingkup Badan Litbang Pertanian, Biro OK, BPTP Banten dan DKI Jakarta, Dinas Pertanian Kabupaten Tangerang dan Provinsi Banten, Balai penyuluh Pertanian (BPP) Cisauk, perwakilan dari perusahaan alsintan, perwakilan SMA/SMK wilayah Tangerang, serta pejabat struktural dan fungsional lingkup BBP Mektan.

Plt. Kepala BBP Mektan, Ir. Mastur, MSi. PhD, dalam sambutannya menyampaikan bahwa pelayanan menjadi sangat penting bagi BBP Mektan, oleh karena itu memandang perlu untuk selalu meningkatkan pelayanan publik di lingkup BBP Mektan, salah satunya dengan public hearing ini. Dengan kegiatan ini diharapkan BBP Mektan bisa mendapatkan bahan masukan berupa kritik dan saran untuk perbaikan sehingga pelayanan publik di BBP Mektan bisa semakin baik ke depan, tambahnya.

Public hearing ini merupakan sarana atau wadah yang baik terutama untuk penyelenggara layanan (instansi pemerintah), sebagai bentuk kepatuhan terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, serta bagi masyarakat sebagai sarana untuk mendapatkan *feedback* terhadap kebijakan layanan dari instansi terhadap layanan yang ada. Dimensi mutu pelayanan yang perlu dibenahi untuk memberikan pelayanan yang terbaik dalam masyarakat meliputi 4 hal meliputi *tangible* (bukti langsung), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan kepastian), *serta empathy* (empati), jelas Anggi Paramitha Eka Putri,SE dari Ombudsman RI perwakilan Provinsi Banten.

Beberapa hal penting yang diperhatikan dalam pelayanan publik dalam instansi pemerintah meliputi perlunya kebijakan pelayanan publik yang jelas tentang layanan yang telah disediakan, adanya SDM yang professional dalam memberikan pelayanan, adanya sarana dan sistem informasi yang mudah diakses oleh publik sehingga informasi mudah didapatkan misalnya informasi bisa dengan mudah diakses di website,

adanya mekanisme pengaduan yang mudah dan jelas, serta perlu adanya inovasi pelayanan publik agar informasi dan layanan lebih mudah diakses dan dapat diaplikasikan secara langsung terhadap pengguna layanan, tambahannya.

Beberapa masukan yang harus segera ditindaklanjuti meliputi : alur proses harus sesuai kaidah yang telah ditetapkan, waktu layanan harus jelas yang bisa dipahami oleh pihak BBP Mektan dan pengguna layanan, persyaratan layanan harus lebih terbuka, mekanisme dan prosedur harus mudah dipahami, jangka waktu harus menunjukkan secara satu kata, biaya harus sesuai PNPB apabila membayar, adanya layanan pengaduan lewat (email, telp, kotak saran, alamat ktr), serta adanya tindak lanjut setiap adanya pengaduan.

Kegiatan public hearing ini diakhiri dengan adanya penandatanganan Berita Acara Kesepakatan bahwa telah dilakukan public hearing yang ditandatangani oleh Plt. Kepala BBP Mektan, perwakilan dari pengguna layanan serta sebagai saksi dari ombudsman dan Biro Organisasi dan kepegawaian.

Tindak lanjut public hearing ini akan segera dilakukan publikasi untuk mendapatkan tanggapan atau masukan dari pengguna layanan dalam waktu paling lama 5 (lima) hari kerja sejak dipublikasikan. Selanjutnya BBP Mektan akan memperbaiki tanggapan atau masukan tersebut paling lambat 14 (empat belas ) hari kerja batas akhir pengajuan tanggapan/ masukan.

Komponen SPP, wajib meliputi 14 komponen yaitu dasar hukum, persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif, prosedur pelayanan, sarana prasarana, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, penanganan pengaduan saran dan masukan, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, dan evaluasi kinerja pelaksana. Hal ini sesuai Permentan nomor 78/Permentan/OT.140/12/2012 tentang pedoman penyusunan dan penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian. Dengan adanya standar pelayanan yang baik diharapkan BBP Mektan dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.





Gambar 9. Pelaksanaan Public Hearing SPP BBP Mektan

### **6.1.3. Bimtek Pelayanan Prima, tanggal 3 Desember 2019, di Hotel Pranaya BSD, Serpong**

Acara dilaksanakan pada tanggal 3 Desember 2019, di Hotel Pranaya BSD, dengan mengundang narasumber dari IBM Asmi, Bekasi ibu Asmulyati Azhar. serta dihadiri oleh perwakilan dari semua bidang dan jabatan lingkup BBP Mektan. Acara dibuka oleh Kepala Balai Besar pengembangan mekanisasi Pertanian, dengan moderator sesi pertama oleh Kepala Bidang Standardisasi dan Pengujian.

Materi pertama diawali dengan sosialisasi bagi peserta Bimtek tentang Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara online yang telah diterapkan lingkup Kementerian Pertanian, yang disampaikan oleh kepala BBP Mektan Agung Prabowo, dilanjutkan diskusi.

Sesi selanjutnya diisi dengan materi tentang pelayanan prima dalam mendukung keterbukaan informasi publik, yang disampaikan oleh ibu Asmulyati Azhar, dilanjutkan diskusi dan praktek langsung cara berkomunikasi yang baik.

Pada sesi kedua dipandu oleh moderator Kabid KSPHP, dilanjutkan materi praktek langsung cara memberikan pelayanan prima kepada pelanggan baik internal maupun eksternal. Dalam pelayanan hal utama yang harus jelas adalah Prosedur yang telah ditetapkan dan bagaimana personal dalam memberikan pelayanan.

Hal penting yang harus dipahami petugas layanan adalah : visi dan misi organisasi; kultur organisasi, aturan dan prosedur pelayanan kepada pelanggan; serta dukungan instansi untuk produk dan pelayanan.

Ada beberapa hal kecil yang sering dilupakan oleh petugas layanan adalah : apabila menerima tamu harus menatap majahnya, wajah ramah dan mudah tersenyum, menghentikan aktivitas sejenak apabila ada yang menyapa, menciptakan suasana nyaman di lingkungan kita.

Dalam memberikan pelayanan juga harus memperhatikan etika profesi (ode etik) meliputi : kepribadian yaitu sifat-sifat mental, kemampuan berbicara dan kecakapan pribadi.

Cara berpakaian dan cara bersikap harus sopan dan bersih. Berpakaian tidak perlu mahal namun cocok dengan kepribadian kita, Untuk menjadi pejabat tidak harus menjilat tetapi dibuktikan dengan prestasi, serta Ada tiga unsur pelayanan prima meliputi orang, standard an proses.

Dalam berkomunikasi dibedakan menjadi 2 yaitu verbal dan non verbal. Verbal merupakan salah satu bentuk komunikasi yang disampaikan kepada pihak lain melalui tulisan maupun lisan. Non Verbal merupakan bahasa isyarat, ekspresi wajah, sandi, symbol-simbol, pakaian seragam, warna, intonasi suara.

Aturan dasar dalam menerima telephone adalah sebagai berikut : angkat telpon dan jawab segera selambat-lambat dering ke2, senyum dengan wajar, mengucapkan salam, dapatkan nama/identitas si penelepon, gunakan kata2 mutiara/baik, mendengarkan dengan baik serta dengan suara nada sedang dan tidak monoton, serta harus tahu dan pemahaman kode eja internasional bagi petugas penerima telepon.

Tata cara melakukan hubungan masyarakat yang baik dalam penerimaan tamu meliputi : berlaku ramah dan hormat kepada setiap orang, menjumpai setiap tamu dan dapat memberikan keterangan yang diminta, jika prlu memberitahukan terlebih dahulu orang/pegawai yang akan ditemui, beri bahan bacaan tamu yang menunggu, pertahankan hubungan baik dengan wartawan, serta hindari tindakan membuat permusuhan serta jaga hubungan dengan pihak lain.

Grooming, yang perlu diperhatikan meliputi : memoles diri dengan memperhatikan detail-detail penampilan tubuh dari ujung rambut sampai ujung kaki meliputi : kesehatan, kebersihan, kerapihan dan keserasian diri pribadi.

Dalam bekerja harus mempunyai harapan dan impian, dimana bekerja harus professional, memberikan kebanggaan terhadap diri sendiri dan lingkungan Jalan menuju keberhasilan selalui dipenuhi resiko, oleh karena itu harus semangat dan tetap berusaha.



Gambar 10. Pelaksanaan kegiatan Bimtek Pelayanan Prima bagi Karyawan BBP Mektan

## **6.2. Pelaksanaan kegiatan Eksternal**

### **6.2.1. Partisipasi dalam Lomba Implementasi Keterbukaan Pelayanan Publik, Pengelolaan Website & Aplikasi Layanan Informasi Publik**

Balai Besar Pengembangan Mekanisasi Pertanian (BBP Mektan) Serpong tahun 2019 ini telah mengikuti lomba dalam 3 kategori meliputi : keterbukaan informasi publik (PPID), pengelolaan website dan aplikasi layanan informasi publik.

Beberapa faktor yang dinilai dalam menentukan peringkat Keterbukaan Informasi Publik lingkup Kementan tersebut antara lain, penilaian komitmen PPID, penilaian berdasarkan kelengkapan informasi di website dan penilaian berdasarkan SAQ. Dengan mengikuti mengikuti lomba pemeringkatan ini diharapkan menjadi pemicu untuk melakukan pelayanan informasi lebih baik lagi.

### **6.2.2. Bimtek Pelayanan Prima bagi petugas layanan dan security, tanggal 3-5 Juli 2019 di Bogor**

Kegiatan Bimbingan Teknis Pelayanan Prima. Pada hari Rabu, tanggal 3 - 5 juli 2019. yang di hadiri 39 peserta dari berbagai instansi lingkup kementan. Acara dibuka oleh Kepala Biro Organisasi dan Kepegawaian Bapak Dr. Abdul Halim. M, Si. Yang diberi penggarahan dalam pelayanan prima yang baik dan bagaimana cara melayani setiap masyarakat . Dilanjutkan oleh narasumber dari Markplus Institute Bapak Rasjit Kamal. Dalam materi yang disampaikan selama kegiatan berlangsung tentang mengembangkan pelayanan prima yang baik, karna setiap masyarakat slalu mengaharapkan dan menginginkan pelayanan yang baik karna pelayanan tersebut harus sesuai dengan Visi dan Misi Kementrian / Lembaga di indonesia.

Setiap petugas pelayanan harus membangun perilaku dan karakter yang positif untuk memberikan pelayanan yang maksimal terhadap masyarakat. Cara membangun perilaku dan karakter yang positif dalam berkerja yaitu dengan cara kenali dirimu, kenali pekerjaanmu, cintai pekerjaanmu. Orang yang positif slalu berkata dan bersikap baik tentang apapun dan dimanapun. Dan pelayanan yang efektif dapat dicapai melalui penguasaan mendengarkan, pemahaman bahas verbal dan non-verbal ,serta kemampuan untuk mengindetifikasi gaya komunikasi. Komunikasi yang baik dimulai dengan mendengarkan oranglain, sama dengan komunikasi verbal kata-kata yang diucapkan(Lisan) dan kata-kata yang tertulis(Tertulis), dan komunikasi non-verbal

adalah harus ekspresi wajah, jarak bicara, dan kontak mata. Setiap orang memiliki gaya komunikasi yang berbeda, gaya tersebut mempengaruhi cara gaya berbicara, berbisnis, bernegosiasi dan mengambil keputusan, maka setiap petugas pelayan harus memahami gaya komunikasi terhadap lawan bicara. Memahami gaya komunikasi mempunyai faktor mendominasi dan faktor sosial.

Pelayanan Prima biasanya fokus untuk kepuasan masyarakat ketika menggunakan layanan kementerian, namun terkadang kurang memperhatikan proses didalamnya, dan salah satu cara mengantisipasi ketidakpuasan masyarakat adalah dengan memastikan masyarakat mendapatkan pengalaman yang positif di setiap titik interaksi. Dimensi kualitas pelayanan yaitu mempunyai sifat masing-masing yaitu, kehandalan atau kemampuan untuk memberikan layanan yang di janjikan secara akurat, kepercayaan dan pengetahuan dan keramahan dari staf serta kemampuan untuk menumbuhkan kepercayaan, penampilan fasilitas fisik, peralatan dan tampilan dari petugas pelayanan, empati atau perhatian secara pribadi yang di berikan dimasing-masing instansi kepada pelanggannya, dan ketanggapan atau kemampuan untuk menolong pelanggan dan memberikan service yang tepat waktu.

Mengelola dan menangani keluhan masyarakat, setiap masyarakat memiliki sifat dan pribadi yang berbeda-beda, sifat agresif, pasif, konstruktif dan profesional. Langkah-langkah dalam menangani keluhan atau pengaduan masyarakat, mendengarkan apa yang dikeluhkan oleh masyarakat, klarifikasi dari keluhan untuk menjamin bahwa anda memahami masalah yang ada, meminta maaf telah terjadi masalah yang menyebabkan kekecewaan, memberikan penjelasan apa yang sebenarnya terjadi dan apa yang akan dilakukan untuk menyelesaikan keluhan yang ada, dan meminta persetujuan mengenai tahap penyelesaian berikut dari nasabah dan sarankan alternatif solusi yang sesuai dengan kebijakan atasan, dan berikan solusi yang sesuai dengan persetujuan masyarakat dan kebijakan kementerian sesuai dengan kondisi yang terjadi. Perbaikan hubungan pelayanan dengan masyarakat dalam memperbaiki hubungan dengan masyarakat membutuhkan semangat, komitmen, perencanaan dan panduan yang jelas untuk memperbaiki kesalahan pelayanan yang terjadi.

Tujuan Utama Pelayanan Prima, untuk berupaya memuaskan pelanggan, baik pelanggan internal maupun external, antara lain meliputi :

- Memberikan keyakinan kepada pelanggan bahwa produk barang/jasa yang dihasilkan dapat memenuhi persyaratan kualitas yang di inginkan pelanggan.
- Meningkatkan efisiensi fungsi kontrol/kendali pada proses (produksi/pelayanan)
- Meningkatkan efektifitas penggunaan biaya dan sumber daya lain terhadap hasil yang di inginkan.

Pelayanan Prima adalah memuaskan pelanggan, melebihi standar yang terbaik yang dapat di berikan Memuaskan → Mutu (KUALITAS). Konsep dasar pelayanan prima adalah :

1. Sikap pelayanan prima bearti mempunyai rasa kebanggan terhadap pekerjaan.
2. Memiliki pengabdian yang besar terhadap pekerjaan.
3. Senantiasa menjaga martabat dan nama baik organisasi/unit kerja.
4. Sikap pelayanan prima ada: " benar atau salah tetap perusahaan saya" (right or wrong is my corporate).



Gambar 11. Pelaksanaan Kegiatan Bimtek Pelayanan Prima

### **6.2.3. Ekspose SKM lingkup Badan Litbang Pertanian Semester1, tahun 2019, tanggal 9 Juli 2019, di BBP Mektan, Serpong**

Dalam rangka mengikutsertakan masyarakat dalam perbaikan pelayanan publik, penyelenggara pelayanan publik diminta melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara rutin bisa sekali atau dua kali setahun. "SKM adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik," ujar Kabid Kerjasama, Hukum, Organisasi dan Humas Balitbangtan, Erlita Andriani.

Keterlibatan masyarakat dalam semua proses pelayanan publik sesuai dengan amanat UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat sebagai upaya membangun sistem yang adil, transparan, dan akuntabel.

Badan Penelitian dan Pengembangan Pertanian (Balitbangtan) dalam rangka mengevaluasi hasil SKM pada unit kerja (UK)/ unit pelaksana teknis (UPT) di bawah Badan Litbang Pertanian maka dilaksanakan Ekspose SKM pada tanggal 15 Juli 2019, di Balai Besar Pengembangan Mekanisasi Pertanian (BBP Mektan), Serpong. Hadir narasumber dalam kegiatan ekspose ini Mardianis, dari Biro Organisasi dan Kepegawaian, Kementan.

Mardianis menjelaskan langkah-langkah yang perlu dilakukan sebelum melakukan SKM adalah perlu adanya penetapan Standar Pelayanan Publik (SPP) yang telah disepakati melalui *public hearing* dengan pengguna layanan, selanjutnya SPP yang telah disahkan akan dipublikasikan pada berbagai media agar pengguna layanan dapat dengan mudah mendapatkan informasi.

Dalam melakukan SKM hasilnya perlu dipublikasikan kepada masyarakat melalui media cetak, elektronik, dan media sosial. "Berapa pun hasilnya, harus dipublikasikan". Hal penting yang harus diperhatikan juga adalah apabila ada layanan dengan nilai rendah maka perlu segera dilakukan perbaikan secara nyata bukan hanya secara *normative*, ungkap tegasnya.

Ekspose SKM ini selain mendapatkan penjelasan dan diskusi tentang tata cara melakukan SKM dari narasumber, maka kepada setiap perwakilan UK/UPT juga menampilkan progress pelaksanaan SKM dari UK/UPT masing-masing dilanjutkan diskusi untuk mengevaluasi dan membahas berbagai masalah dan kendala dalam pelaksanaan SKM.

Semoga dengan kegiatan ini, dapat memacu setiap UK/UPT untuk meningkatkan kualitas layanan sebagai bagian dari pelayanan publik.



Gambar 12. Pelaksanaan Kegiatan Ekspose SKM Semester 1, 2019 di BBP Mektan

#### **6.2.4. Workshop penyediaan dan pengelolaan informasi publik, tanggal 24-26 Juli 2019 di Cirebon**

Relasi antara opini publik dengan kehidupan suatu organisasi, sangat kuat. Opini bergulir secara bervariasi. Opini dapat dinyatakan secara aktif juga pasif. Opini itu dapat dinyatakan secara verbal, terbuka dengan kata-kata yang dapat ditafsirkan secara jelas, namun, bisa melalui pilihan-pilihan kata yang sangat halus dan tidak secara langsung. Sebelum berkembang menjadi sebuah opini publik, hal tersebut dimulai dari persepsi yang mulanya sangat personal, dan dipengaruhi banyak faktor: budaya, pengalaman masa lalu individu, nilai-nilai yang dianutnya, dan sebagainya. Persepsi itu akan membentuk opini pribadi yang sifatnya sangat personal.



Pertanyaannya kemudian, apa implikasi penting bagi seorang praktisi Humas dalam kaitan dengan kajian mengenai opini publik. Hal yang tidak kalah penting adalah perlu seorang praktisi Humas untuk membekali dirinya dengan pengetahuan dan kemampuan riset dan mengamati fenomena yang terjadi dalam kaitan dengan kehidupan organisasinya. Dalam tingkatan yang paling sederhana misalnya, seorang praktisi Humas perlu memiliki kemampuan mengamati serta menganalisis fenomena sosial. Dengan membaca media, membaca hasil riset atau berbagai data sekunder (hasil penelitian yang pernah dipublikasikan) seorang Humas akan mendapatkan informasi.

Para praktisi Humas, memang tidak harus menjadi ahli metodologi, namun kemampuan untuk mengetahui prinsip-prinsip penting berkaitan dengan riset, mutlak harus dikenal seorang praktisi Humas. Ia harus memiliki kemampuan mengamati fenomena yang terjadi serta mampu menginterpretasinya sehingga menjadi informasi yang penting. Dengan demikian, praktisi Humas dalam setiap aktivitas sebagai pendukung fungsi manajemen, senantiasa berbicara dan berargumen berdasarkan fakta dan data sehingga informasinya bisa dipercaya dan meyakinkan.

Penerapan keterbukaan informasi publik di Kementerian Pertanian kedepan menjadi keharusan dan perhatian bersama seluruh insan kehumasan di Kementerian Pertanian, hal ini dapat mendorong perbaikan layanan, kinerja dan akuntabilitas program-program yang dijalankan. Sementara bagi masyarakat khususnya masyarakat tani keterbukaan informasi public sangat berguna dalam pemenuhan hak untuk mengetahui informasi public (right to know), sehingga pada gilirannya dapat mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam pembangunan dan pencapaian cita-cita pembangunan pertanian Indonesia menjadi lumbung pangan dunia 2045.

Dilaksanakan selama 3 hari, Insan kehumasan lingkup Kementerian Pertanian diberikan pembekalan tentang bagaimana membentuk dan menangani opini-opini yang timbul dan tumbuh pada perjalanan pembangunan pertanian kedepan. 2045 menjadi tolok ukur keberhasilan pembangunan pertanian Indonesia untuk meningkatkan kesejahteraan petani dan swasembada pangan.



Gambar 13. Pelaksanaan Kegiatan Workshop bagi Petugas Humas

#### **6.2.5. Penyusunan SPP level 1 lingkup Badan Litbang Pertanian, tanggal 1-2 Agustus 2019, di Ciawi Bogor**

Rapat dibuka oleh kepala Balitnak, selanjutnya dipimpin oleh kasie ortala Badan Litbang Pertanian, serta dihadiri oleh perwakilan UK/UPT lingkup Balitbangtan. Pertemuan diawali dengan penjelasan tentang persiapan survey eksternal pelaksanaan reformasi birokrasi tahun 2019, dimana setiap unit kerja diminta untuk menyiapkan dokumen-dokumen yang diperlukan, serta persiapan apabila ada kunjungan lapang.

Sebagai tindak lanjut pada poin 1, maka kepada setiap UK/UPT diharapkan segera melakukan public hearing, karena kegiatan ini merupakan poin utama dalam penilaian. Dalam penyusunan SPP harus ada dokumen level 1 dan 2 yang harus dilengkapi, setelah disahkan diharapkan segera dikirim/ ditembuskan ke sekretariat Badan Litbang Pertanian.

Dalam penyusunan Dokumen level 1 harus mengacu pada panduan Badan Litbang pertanian yang isinya harus meliputi hal-hal sebagai berikut : cover depan, daftar isi, distribusi, lembar revisi, kata pengantar, pendahuluan, ruang lingkup, acuan normative, sistilah dan definisi, profil organisasi, persyaratan manajemen, organisasi, sistem manajemen, pengendalian dokumen, pengendalian rekaman, tanggung jawab manajemen, komitmen manajemen, focus pada pelayanan masyarakat, kebijakan pelayanan publik, perencanaan, tanggung jawab dan wewenang, tinjauan manajemen,

penyediaan sumberdaya, realisasi pelayanan, pengukuran analisis dan perbaikan, cover dan lembar pengesahan, kebijakan mutu,



Gambar 14. Pelaksanaan Kegiatan Penyusunan SPP Level 1 lingkup Balitbangtan

#### **6.2.6. Rakor PPID, tanggal 1 Oktober 2019, di Margo Hotel, Depok**

Kementerian Pertanian dalam upaya wujudkan menjadi Badan Publik Informatif telah melakukan berbagai kegiatan, diantaranya adalah kegiatan Rapat Koordinasi (Rakor) PPID lingkup Kementan yang dilaksanakan di The Margo Hotel, Depok, tanggal 1 Oktober 2019.

Rakor ini sebagai salah satu upaya untuk mengantisipasi dan pemecahan masalah dalam pengelolaan keterbukaan informasi publik. Rakor diselenggarakan oleh Biro Hubungan Masyarakat dan Informasi Publik, Kementan, dengan tema "Penguatan Pengelolaan Layanan Informasi Publik, Selangkah menjadi Badan Publik Informatif", serta dihadiri oleh 460 orang PPID dari UK/ UPT dari seluruh Indonesia lingkup Kementerian Pertanian.

Acara dibuka oleh Kuntoro Boga Andri, Kepala Biro Humas dan Informasi Publik, serta hadir narasumber Wakil Ketua Komisioner Komisi Informasi Pusat, Hendra J. Kede dan Tenaga Ahli Komisi Informasi Pusat.

Rakor ini bertujuan untuk mendorong koordinasi dan sosialisasi internal antara UK/UPT terkait pengelolaan dokumen informasi publik, serta untuk bertukar informasi tentang pengelolaan informasi publik.

Kuntoro Boga Andri, Kepala Biro Humas dan Informasi Publik dalam sambutannya menekankan bahwa keterbukaan Informasi Publik merupakan hak masyarakat. Pemerintah sebaiknya proaktif dan terbuka, sehingga mampu membangun legitimasi dan kepercayaan publik. Era dimana pola hubungan antara Pemerintah dengan masyarakat yang interaktif dan responsif perlu disikapi dan dimanfaatkan secara maksimal.

Selain itu juga disampaikan bahwa Kementan dalam melakukan pemeringkatan keterbukaan informasi publik bukan dalam rangka *punishment*, tetapi sebaliknya sebagai wujud pembinaan. Beberapa hal yang dinilai meliputi pengelolaan website unit kerja, portal PPID, serta komitmen pimpinan.

Lebih lanjut, kepala Biro menyampaikan bahwa point penting yang harus ditingkatkan kedepan yaitu perlunya komitmen dari pimpinan, penyediaan anggaran, memaksimalkan portal PPID, mewajibkan counter unit pelayanan informasi publik dan petugas informasi, membuat daftar informasi yang dapat diberikan dan dikecualikan, serta peningkatan SDM pengelola informasi publik.



Gambar 15. Acara Pembukaan Rapat Koordinasi PPID Kementerian Pertanian

### **6.2.7. Sosialisasi SKM Online, tanggal 12 November, di Balitbangtan, Jakarta**

Kementerian Pertanian dalam upaya meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, maka telah ditetapkan Peraturan Menteri Pertanian Nomor 19/Permentan/OT.080/4/2018, tentang pedoman Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit kerja Pelayanan Publik lingkup Kementerian Pertanian.

Kepala Sub Bagian Organisasi dan Tata Laksanaan (Ortala dalam pembukaan sosialisasi SKM Online di Badan Litbang pertanian, menyampaikan bahwa SKM merupakan salah satu pelaksanaan Reformasi Birokrasi pada area peningkatan kualitas pelayanan publik di bidang pertanian. Selain itu SKM juga sebagai tolak ukur secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur negara khususnya serta merupakan jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik (public service).

Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (impact) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat pelayanan publik. Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (public service) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan) dapat diberikan secara tepat, cepat, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Untuk mengukur kinerja layanan kepada masyarakat maka Badan Litbang Pertanian, Kementerian Pertanian mengadakan sosialisasi Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara online, dengan mengundang narasumber dari Biro Organisasi dan Kepegawaian, serta dihadiri oleh perwakilan dari puslit/balai besar lingkup Badan Litbang Pertanian.

SKM online memberikan kemudahan kepada pelanggan untuk memberikan penilaian terhadap setiap jenis layanan yang telah mereka terima. Selain itu, pengolahan data juga akan dimudahkan karena tidak perlu input data secara manual ke rumus. Disamping itu akan secara otomatis dapat menampilkan grafik/ chart sesuai dengan setiap unsur layanan.

Selain kemudahan tersebut, karena SKM online ini masih tergolong baru tahap uji coba maka masih terdapat beberapa kekurangan sehingga perlu dilengkapi dan diupdate sesuai kebutuhan.

Metode pelaksanaan SKM sistem online ini juga terintegrasi antara eselon 1, eselon 2, serta masing-masing UK/UPT, jadi akan dengan mudah dipantau. Dalam pengelolaan akan ada super admin yang berada di Kementerian Pertanian; admin unit Pembina di tingkat eselon 1, serta admin unit layanan di setiap UKPP/UPT. Dimana setiap admin akan diberikan user name dan password masing-masing.



Gambar 16. Sosialisasi SKM Online

#### **6.2.8. Workshop SKM lingkup Badan Litbang Pertanian Semester 2, tahun 2019, tanggal 26 November, di Balittri Sukabumi**

Badan Penelitian dan Pengembangan Pertanian (Balitbangtan) dalam rangka mengevaluasi hasil SKM pada unit kerja (UK)/ Unit Pelaksana Teknis (UPT) di bawah Badan Litbang Pertanian maka dilaksanakan Ekspose SKM pada tanggal 26 November 2019, di Balai Penelitian Tanaman Industri (Balittri), Sukabumi. Hadir juga dalam kegiatan ini narasumber Mardianis, dari Biro Organisasi dan Kepegawaian, Kementan.

Mardianis, dalam penjelasannya mengatakan bahwa ada tiga hal penting dalam pengelolaan pelayanan publik yaitu Standar Pelayanan Publik (SPP), Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), serta Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (Dumas).

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu area Reformasi Birokrasi yang perlu mendapat perhatian, oleh karena itu dengan adanya SKM ini kita dapat mengetahui sampai dimana kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara publik, tegasnya.

Pada Ekspose SKM kali ini Balai Besar Pengembangan Mekanisasi Pertanian (BBP Mektan) menghasilkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada semester 2, tahun 2019 sebesar 85,38 yang mengindikasikan pelayanan BBP Mektan termasuk ke dalam kategori "Baik".

Responden terpilih sebanyak 260 pengguna layanan yang berasal dari lembaga pemerintah, swasta, perguruan tinggi, masyarakat, pelajar, petani dan lainnya. Responden ini merupakan pengguna 5 jenis layanan yang ada di BBP Mektan yaitu layanan pengujian alsintan, layanan informasi dan konsultasi teknologi, layanan kunjungan, layanan bimtek/pelatihan /PKL/Magang/penelitian, serta layanan perpustakaan.



Gambar 17. Narasumber memberikan materi pada saat pelaksanaan workshop

## **VII. Pelaksanaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi**

Sesuai dengan amanat Undang Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, pelaksanaan pelayanan informasi dan dokumentasi di lingkup BBP Mektan, sudah diselenggarakan dengan baik, jika ada pemohon Informasi Publik yang mengajukan permohonan akan dilayani sesuai peraturan yang berlaku.

Permintaan informasi dan dokumentasi publik dari pemohon hingga akhir tahun 2019 sebanyak 644 pemohon. Permohonan ini telah direspon dan diselesaikan dengan memberikan informasi yang sesuai dengan permintaan pemohon dengan mengacu pada peraturan dan undang-undang yang berlaku.

Pengumpulan dan pengelolaan pelayanan informasi dan dokumentasi yang dilakukan di Balai Besar Pengembangan Mekanisasi Pertanian selama tahun 2019, tersaji seperti Tabel 1, tentang tabulasi pelayanan informasi dan dokumentasi BBP Mektan tahun 2019.



Tabel 1. Tabulasi Pelayanan Informasi dan Dokumentasi BBP Mektan Tahun 2019

BULAN	JENIS INFORMASI		PEMOHON	BADAN HUKUM	MEKANISME PERMOHONAN		JENIS INFORMASI YANG DIMINTA				PELAYANAN PERMOHONAN INFORMASI				WAKTU LAYANAN 1-2 HARI	JUMLAH KEBERATAN	SENKETA INFORMASI	KET.
	TERBUKA	TER TUTUP			INDIVIDU	DATANG LANGSUNG	ELEKTRONIK	INTEKNOLOGI	PENGUJIAN	KERJASAMA	LAINNYA/UMUM	DIBERIKAN	DITOLAK	SELESAI				
JANUARI	V	-	16	29	45	0	6	18	3	18	45	0	45	0	45	0	0	INFORMASI KEHUMASAN
FEBRUARI	V	-	24	18	33	6	3	14	3	14	39	0	39	0	39	0	0	
MARET	V	-	22	33	49	3	5	24	2	21	52	0	52	0	52	0	0	
APRIL	V	-	63	52	105	5	5	32	11	62	110	0	110	0	110	0	0	
MEI	V	-	32	33	59	3	5	22	5	30	62	0	62	0	62	0	0	
JUNI	V	-	16	20	30	4	4	12	6	12	34	0	34	0	34	0	0	
JULI	V	-	22	36	48	6	4	28	6	16	54	0	54	0	54	0	0	
AGUSTUS	V	-	26	28	45	5	4	21	5	20	50	0	50	0	50	0	0	
SEPTEMBER	V	-	25	34	50	5	8	23	1	23	55	0	55	0	55	0	0	
OKTOBER	V	-	33	37	54	12	7	27	8	24	66	0	66	0	66	0	0	
NOVEMBER	V	-	26	34	46	8	10	33	7	4	54	0	54	0	54	0	0	
DESEMBER	V	-	23	7	16	7	5	7	5	6	23	0	23	0	23	0	0	
<i>JUMLAH</i>			283	361	580	64	71	261	62	250	644	0	644	0	644	0	0	
<i>TOTAL</i>			644	644	644	644	644	644	644	644	644	0	644	0	644	0	0	

## **VIII. Penutup**

Pengumpulan dokumen Informasi publik yang berada di lingkup BBP Mektan dihimpun di Bidang KSPHP BBP Mektan yang berasal dari semua bidang/ bagian terkait. Strategi yang dilakukan untuk mengumpulkan bahan informasi publik adalah : (1) mengirim surat permintaan dokumen informasi publik yang diperlukan oleh PPID kepada bidang/ bagian yang menguasai informasi publik; (2) menugaskan staf untuk meminta/ mendatangi langsung kepada sumber-sumber penghasil informasi. Informasi yang dikuasai dan dikelola PPID adalah dalam bentuk *hardcopy* dan *softcopy* yang sudah mendapat legitimasi pimpinan.

Untuk informasi umum dan kegiatan BBP Mektan yang sudah diunggah di Website BBP Mektan antara lain meliputi : Profil BBP Mektan, DIPA, Laporan Keuangan, LAKIP, Laporan Tahunan BBP Mektan, Laporan IKM, Judul kegiatan Perekayasaan, SPP dan SOP pelayanan publik. Pengolahan dokumen masih dilakukan dengan menyimpan di rak khusus (*filling cabinet*), sedangkan *softcopy* tetap berada di PC petugas pelayanan publik dan bagian penghasil informasi (Bagian TU, Bidang PE, Bidang KSPHP, Bidang Standardisasi & Pengujian, dan Kelompok Perekayasa).

### **8.1. Permasalahan Pengelolaan Informasi Publik**

Hambatan pengelolaan informasi publik antara lain adalah pejabat PPID belum semua memahami tentang pentingnya penyediaan materi/ informasi publik yang harus dipublikasikan, maupun yang masuk dalam kategori untuk dikecualikan. Untuk itu perlu disosialisasikan secara terus menerus Permentan tentang informasi publik yang dikecualikan, yaitu informasi publik apa saja yang boleh dan tidak boleh diberikan kepada pemohon.

Selain itu dalam pengelolaan informasi publik petugas informasi dan pejabat pengelola PPID belum sepenuhnya memahami tentang pentingnya Keterbukaan Informasi Publik, pemahaman klasifikasi informasi publik belum sepenuhnya dimengerti serta dukungan dan komitmen semua pimpinan belum dilakukan secara maksimal.

Dukungan sarana dan prasarana belum maksimal agar pengguna layanan dapat dengan mudah mengakses informasi.

## 8.2. Rencana Tahun 2020

1. Dilakukan sosialisasi kembali tentang pengelolaan dan pelayanan informasi publik dengan mengundang narasumber terkait, serta sosialisasi secara terus menerus secara internal melalui pertemuan khusus maupun dalam rapat pimpinan di lingkungan BBP Mektan.
2. Mengupdate secara berkala dokumen informasi publik baik dokumen yang wajib dipublikasi di website ataupun tidak, diharapkan masing-masing bidang di lingkup BBP Mektan dapat berkomitmen menyediakan dan mendokumentasikan dokumen-dokumen informasi publik sesuai dengan ketentuan yang ada dalam UU No.14 Tahun 2008.
3. Mengevaluasi dan membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mendukung pengelolaan pelayanan publik.
4. Menyusun dan mengajukan Informasi yang masuk kategori dikecualikan dari BBP Mektan kepada eselon 1 terkait.
5. Melengkapi fasilitas pendukung yang belum tersedia : ruang konsultasi PPID, ruang ibu menyusui, jalur kursi roda untuk disabilitas.
6. Mengembangkan aplikasi khusus, untuk proses layanan informasi dan layanan dumas, agar mempermudah dan mempercepat proses layanan.

Serpong, 27 Desember 2019

Kepala Bidang KSPHP  
selaku Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pembantu Pelaksana  
Balai Besar Pengembangan Mekanisasi Pertanian



Dr. Harsono, MP  
NIP. 19670211 199203 1 001