

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
2019**

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 2018
 5. Status Kegiatan : Lanjutan
 6. Penanggungjawab
 - a. Nama : Dr. Panca Jarot Santoso, SP., M.Sc.
 - b. Pangkat/golongan : Pembina/Iva
 - c. Jabatan : Kepala Seksi Jasa Penelitian
 7. Lokasi : Sumatera Barat
 8. Agroekosistem : Rendah-menengah, basah-kering
 9. Tahun mulai : -
 10. Tahun selesai : 2019
 11. Output Tahunan (2019) :
 1. Satu dokumen standar pelayanan informasi publik Balitbu Tropika yang telah disosialisasikan ke pengguna
 2. Satu *database* informasi publik Balitbu Tropika berbasis TIK
 3. Dua dokumen Indek Kepuasan Masyarakat
 12. Output Akhir : Pelayanan dan database informasi publik tanaman buah tropika berbasis TIK
 13. Biaya : Rp. 125.000.000,-
- 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 2019 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 2019 adalah penyusunan dokumen standar pelayanan publik Balitbu Tropika tahun 2019 yang telah di sosialisasikan melalui publik hearing, database informasi publik Balitbu Tropika berbasis TIK yang sudah dapat digunakan oleh masyarakat dan dokumen indeks kepuasan masyarakat semester I dan semester II tahun 2019.

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.

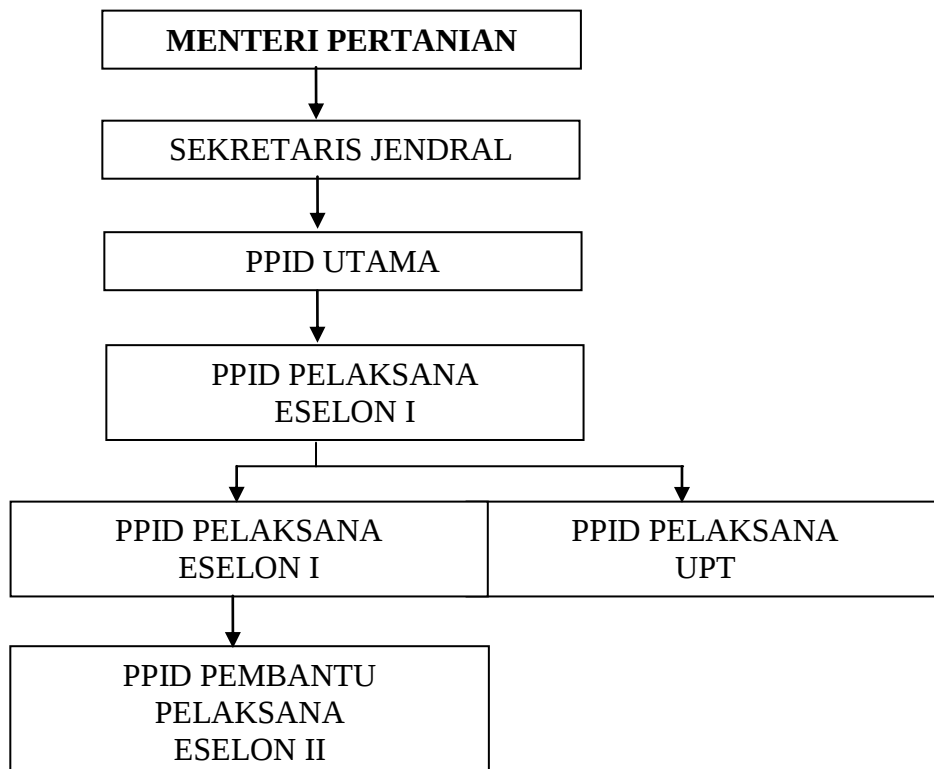
Undang-undang ini memberikan jaminan kepada rakyat memperoleh Informasi Publik untuk meningkatkan peran aktif mereka dalam penyelenggaraan negara, baik pada tingkat pengawasan, pelaksanaan penyelenggaraan negara maupun pada tingkat pelibatan selama proses pengambilan keputusan publik. Di pihak Badan 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

Berdasarkan Undang-undang No. 14 tahun 2008, Keterbukaan Informasi Publik merupakan suatu kewajiban utama bagi instansi publik. Selain informasi publik, tolak ukur IKM juga menjadi indikator pada penilaian kinerja instansi.

1.3. Tujuan

a) Jangka pendek

- 1) Menyusun dokumen standar pelayanan informasi 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 dokumen standar pelayanan informasi publik Balitbu Tropika yang telah disosialisasikan ke pengguna
- 2) Satu *database* informasi publik Balitbu Tropika berbasis TIK
- 3) Dua dokumen Indek Kepuasan Masyarakat

b) Jangka Panjang

Satu paket pelayanan dan database informasi publik tanaman buah tropika berbasis TIK

1.5 Hasil yang diharapkan

- 1) Tersedianya satu dokumen standar pelayanan informasi publik Balitbu Tropika yang telah disosialisasikan ke pengguna
- 2) Tersedianya satu *sistem informasi database* informasi publik Balitbu Tropika
- 3) Tersedia dua dokumen Indek Kepuasan Masyarakat

1.6. Perkiraan manfaat dan dampak

- 1) Baiknya pengelolaan pelayanan informasi publik
- 2) Meningkatnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Balitbu Tropika

II. PROSEDUR

2.1. Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan meliputi: 1) Menyusun standard pelayanan publik, 2) menyusun database informasi publik dalam sistem informasi berbasis TIK; 3) menyusun Indek Kepuasan Masyarakat;

2.2. Pendekatan

Kegiatan yang akan dilaksanakan meliputi:

- 1) Menyusun standard pelayanan publik.
 - a) menyelenggarakan sosialisasi/apresiasi peningkatan pemahaman Keterbukaan Informasi Publik
 - b) menyiapkan tempat/meja layanan informasi publik
 - c) menyediakan brosur/leaflet pelayanan informasi publik
 - d) menyediakan formulir permohonan informasi publik

- e) menyediakan daftar data yang boleh/tidak boleh diakses untuk keterbukaan informasi publik
- 2) Mengelola data informasi publik dalam satu *sistem informasi berbasis TIK*
 - a) Mengumpulkan dokumen informasi publik
 - b) Merancang sistem informasi;
 - c) Mendesain dan input data;
 - d) Meluncurkan database berbasis TIK
 - e) Mengembangkan sistem
- 3) Menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat
 - a) mengumpulkan kuisioner
 - b) menganalisis data kuisioner
 - c) menyusun laporan hasil analisis Indeks Kepuasan Masyarakat setiap 6 bulan
 - d) melaporkan ke Biro Hubungan Masyarakat Kementerian pertanian

Prosedur Pelaksanaan analisis Indeks 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

3.1 Meyusun Standar Pelayanan Publik

Kegiatan yang telah dilaksanakan selama tahun 2019 adalah:

- a) menyelenggarakan sosialisasi/apresiasi peningkatan pemahaman Keterbukaan Informasi Publik

Sosialisasi keterbukaan informasi publik telah dilaksanakan pada bulan Oktober 2019 dengan narasumber komisioner dari Komisi Informasi Sumatera Barat. Acara sosialisasi dihadiri oleh seluruh karyawan Balitbu Tropika yang berlokasi di Auditorium.

Pada bulan Mei 2019, PPID telah melakukan Publik Hearing terhadap SOP Pelayanan Publik dengan mengundang stakeholder terkait sebagai pengguna layanan Balitbu Tropika. Hasil publik hearing ditetapkan sebagai SOP Pelayanan Publik Balitbu Tropika tahun 2019.

- b) 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 database, meja tamu, mini display, kulkas, TV, AC, layanan disabilitas, lemari arsip, payung, dan rak charger HP.

- c) 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 2019 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 plang nama ruangan).

- d) 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. Setiap data permohonan informasi publik akan direkap dan dilaporkan dalam laporan PPID. Pada rentang waktu tahun 2019 Balitbu Tropika belum ada memiliki permohonan informasi publik.

- e) 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 2019, pengelolaan PPID Balitbu Tropika meraih peringkat 3 pada anugrah pemeringkatan PPID lembaga publik tingkat Sumatera Barat dalam kategori instansi vertikal oleh Komisi Informasi Sumatera Barat dengan prediket Informatif. Pada pemeringkatan tingkat Badan Litbang Pertanian, Balitbu Tropika berada pada peringkat 7 dan meraih peringkat pertama pada lingkup Puslitbang Hortikultura.

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. Pada 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;

Pada tahun 2019, sistem penerimaan tamu secara digital.

d. Meluncurkan database berbasis TIK

Balitbu Tropika meluncurkan sistem APPA berbasis website. Siste APPA adalah aplikasi database hortikultura buahyang mnyediakan informasi buah tropika dan sistem tanya jawab langsung dari pengguna dengan staff admin APPA. Sampai akhir Desember user sistem aplikasi APPA telah mencapai 500 user aktif.

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

Nilai per unsur pelayanan publik di Balitbu Tropika pada semester I tahun 2019 ditampilkan pada Tabel 1

Tabel 1. Tingkat kualitas pelayanan publik balitbu tropika berdasarkan IKM

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	KUALITAS PELAYANAN
1	Persyaratan	3,29	Sangat Baik
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	3,41	Sangat Baik
3	Waktu penyelesaian	3,28	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3,37	Sangat Baik
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,57	Sangat Baik
6	Kompetensi pelaksana	3,43	Sangat Baik
7	Perilaku pelaksana	3,56	Sangat Baik
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,41	Sangat Baik
9	Sarana dan prasarana	3,56	Sangat Baik
	Total nilai	27,32	
	Rata-rata	3,43	Sangat Baik

Berdasarkan hasil analisis yang ditampilkan pada Tabel 1, menunjukkan bahwa secara umum nilai rata-rata IKM adalah 3,43 dari batas nilai tertinggi 4. Nilai ini lebih rendah dari IKM Semester II Tahun 2018 yaitu 3,47. Data pada tabel 1 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan semua unsur pelayanan publik Balitbu Tropika masuk dalam kategori Sangat Baik. Berdasarkan nilai IKM berdasarkan kategori kualitas pelayanan publik menunjukkan bahwa kinerja pelayanan publik di Balitbu Tropika pada semester 1 tahun 2019 mengalami penurunan sebesar 0,04 dalam skala 4. Penurunan ini masih dalam kategori wajar pada semester 1.

Dari kesembilan unsur, unsur produk spesifikasi jenis pelayanan menempati urutan pertama dengan nilai 3,57 (sangat baik); sedangkan unsur waktu penyelesaian memperoleh nilai terendah dengan nilai 3,28 (sangat baik). Angka ini menunjukkan bahwa banyaknya jenis layanan yang tersedia di Balitbu Tropika memberikan kepuasan kepada pengguna layanan. Namun demikian, waktu penyelesaian dari setiap unsur layanan perlu untuk ditingkatkan. Hal ini juga dipengaruhi oleh banyaknya jumlah

kunjungan yang datang selama semester I tahun 2019. Untuk itu diperlukan peningkatan kualitas setiap unsur layanan pada semester II tahun 2019 dalam memenuhi setiap kebutuhan pengguna layanan.

Nilai per unsur pelayanan publik di Balitbu Tropika pada semester II tahun 2019 ditampilkan pada Tabel 1

Tabel 1. Tingkat kualitas pelayanan publik balitbu tropika berdasarkan IKM

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	KUALITAS PELAYANAN
1	Persyaratan	3,34	Sangat Baik
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	3,42	Sangat Baik
3	Waktu penyelesaian	3,38	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3,41	Sangat Baik
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,52	Sangat Baik
6	Kompetensi pelaksana	3,53	Sangat Baik
7	Perilaku pelaksana	3,58	Sangat Baik
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,49	Sangat Baik
9	Sarana dan prasarana	3,54	Sangat Baik
	Total nilai	31,19	
	Rata-rata	3,47	Sangat Baik

Berdasarkan hasil analisis secara deskriptif yang ditampilkan pada Tabel 1, dapat dilihat bahwa nilai rata-rata IKM Balitbu Tropika adalah 3,47 dari batas nilai tertinggi 4. Nilai ini lebih tinggi dari nilai IKM Semester I Tahun 2019 yaitu 3,43. Data pada tabel 1 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada semua unsur pelayanan publik Balitbu Tropika masuk dalam kategori Sangat Baik. Berdasarkan besaran nilai IKM, maka kualitas pelayanan publik Balitbu Tropika pada semester II tahun 2019 mengalami kenaikan sebesar 0,04 poin dalam skala 4. Kenaikan ini menunjukkan bahwa ada kenaikan kepuasan dari pengunjung atas layanan yang diberikan oleh Balitbu Tropika.

Dari kesembilan unsur, unsur sarana dan prasarana menempati urutan pertama dengan nilai 3,54 (sangat baik); sedangkan unsur persyaratan memperoleh nilai terendah dengan nilai 3,34 (sangat baik). Sebaran angka ini menunjukkan bahwa semua unsur pelayanan memberikan nilai sebaran kecil dan memperoleh nilai sangat baik. Jumlah

responden yang diperoleh adalah 105 responden yang diambil dari bulan Juli – Desember 2019.

Semester II tahun 2019 merupakan semester dengan kunjungan tamu sangat banyak. Jumlah kunjungan selama semester II adalah 3260 pengunjung dengan puncak kunjungan pada bulan Oktober dengan jumlah kunjungan mencapai 1173 pengunjung.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan, dapat disimpulkan :

1. Dokumen standar pelayanan publik Balitu Tropika tahun 2019 yang telah di sosialisasikan melalui publik hearing
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 2019

V. IMPLIKASI DAN TINDAK LANJUT

VI. DAFTAR PUSTAKA

Anonimous. 2015. Rencana strategis tahun 2015-2019 Deputi Bidang Koordinasi Pangan dan Pertanian. Kementrian 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/>