

**RENCANA KEGIATAN TERINCI MANAJEMEN (RKTm)
TAHUN 2021**

**MANAJEMEN PELAYANAN DAN DATABASE
INFORMASI PUBLIK TANAMAN BUAH TROPIKA**



Oleh:

HENDRI, S.TP., M.Sc

**BALAI PENELITIAN TANAMAN BUAH TROPIKA
PUSAT PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN HORTIKULTURA
BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN PERTANIAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
2021**

LEMBAR PENGESAHAN

1. Judul RKTm : 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 2021
5. Status RKTm (L/B) : Baru/Rutin
6. Penanggungjawab
 - a. Nama : Hendri, S.TP., M.Sc.
 - b. Pangkat/golongan : Penata Tk. I/IIId
 - c. Jabatan : Sub Koordinator Seksi Jasa Penelitian
7. Lokasi : Sumatera Barat, Jawa Barat, Jawa Timur
8. Tahun mulai : 2021
9. Tahun selesai : 2021
10. Output Tahunan (2021):
 1. Satu laporan penyelenggaraan pelayanan publik
 2. Satu *database* informasi publik,
 3. Dua laporan Indek Kepuasan Masyarakat
11. Output Akhir :
 1. Satu laporan penyelenggaraan pelayanan publik
 2. Satu *database* informasi publik,
 3. Dua laporan Indek Kepuasan Masyarakat
12. Biaya : Rp. 0,-

Koordinator Program

Solok, 31 Desember 2021
Penanggung Jawab RKT

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

Hendri, S.TP, M.Sc
NIP. 197407112005011001

Mengetahui,
Kepala Pusat Penelitian dan
Pengembangan Hortikultura,

Kepala Balai Penelitian
Tanaman Buah Tropika

Dr. Ir. Muhammad Taufiq Ratule, M.Si
NIP. 196809181993031002

Dr. Ir. Ellina Mansyah, MP
NIP. 196304231991032001

1. Rekapitulasi Permohonan Informasi PPID Balitbu Tropika

Rekapitulasi permohonan Informasi PPID Balitbu Tropika tahun 2021 ditampilkan pada Tabel 1. Selama tahun 2021 tidak ada permohonan informasi yang masuk ke PPID Balitbu Tropika.

Tabel 1. Rekapitulasi Permohonan Informasi PPID Balitbu Tropika

No	Nama Pemohon	Alamat	Jenis Permohonan Informasi	Klasifikasi Informasi	Keterangan
1	-	-	-	-	Nihil

2. Rekapitulasi Waktu Pelayanan Informasi Publik PPID Balitbu Tropika

Rekapitulasi Waktu pelayanan informasi publik PPID Balitbu Tropika tahun 2021 ditampilkan pada Tabel 2. Selama tahun 2021 tidak ada permohonan informasi yang masuk ke PPID Balitbu Tropika sehingga tidak ada data waktu pelayanan informasi publik.

Tabel 2. Rekapitulasi Waktu Pelayanan Informasi Publik PPID Balitbu Tropika

No	Nama Pemohon	Alamat	Jenis Informasi	Waktu Pelayanan	Keterangan
1	-	-	-	-	Nihil

3. Rekapitulasi Waktu Pelayanan Keberatan Informasi

Rekapitulasi waktu pelayanan keberatan informasi publik Balitbu Tropika tahun 2021 ditampilkan pada Tabel 3. Selama tahun 2021 tidak ada permohonan informasi yang masuk ke PPID Balitbu Tropika sehingga tidak ada data pelayanan keberatan informasi.

Tabel 3. Rekapitulasi Waktu Pelayanan Keberatan Informasi

No	Nama Pemohon	Alamat	Jenis Informasi	Waktu Pelayanan	Keterangan
1	-	-	-	-	Nihil

4. Rekapitulasi Penolakan Informasi PPID Balitbu Tropika

Rekapitulasi penolakan informasi PPID Balitbu Tropika tahun 2021 ditampilkan pada Tabel 4. Selama tahun 2021 tidak ada permohonan informasi yang masuk ke PPID Balitbu Tropika sehingga tidak ada data penolakan informasi publik.

Tabel 4. Rekapitulasi Penolakan Informasi PPID Balitbu Tropika

No	Nama Pemohon	Alamat	Jenis Informasi	Klasifikasi Informasi	Keterangan
1	-	-	-	-	Nihil

5. Jumlah Pemohon Informasi Publik Berdasarkan Usia

Jumlah pemohon informasi publik berdasarkan usia pada PPID Balitbu Tropika tahun 2021 ditampilkan pada Tabel 5. Selama tahun 2021 tidak ada permohonan informasi yang masuk ke PPID Balitbu Tropika, sehingga tidak ada data jumlah pemohon informasi publik berdasarkan usia.

Tabel 5. Jumlah Pemohon Berdasarkan Usia

No	Usia (Tahun)	Jumlah
1	<10 Tahun	Nihil
2	10 – 20	Nihil
3	20 – 30	Nihil
4	30 – 40	Nihil
5	40 – 50	Nihil
6	50 – 60	Nihil
7	> 60	Nihil

6. Jumlah Pemohon Informasi Publik Berdasarkan Pekerjaan

Jumlah pemohon informasi publik berdasarkan pekerjaan pada PPID Balitbu Tropika tahun 2021 ditampilkan pada Tabel 6. Selama tahun 2021 tidak ada permohonan informasi yang masuk ke PPID Balitbu Tropika sehingga tidak ada data pemohon informasi publik berdasarkan pekerjaan.

Tabel 6. Jumlah Pemohon Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah
1	Petani	Nihil
2	PNS/Polri/TNI	Nihil
3	Karyawan Swasta	Nihil
4	Pengusaha	Nihil
5	Pelajar	Nihil
6	Mahasiswa	Nihil

7. Jumlah Permohonan Informasi Publik Berdasarkan Kategori Pengelompokan

Jumlah permohonan informasi publik berdasarkan kategori pengelompokan PPID Balitbu Tropika ditampilkan pada Tabel 7. Selama tahun 2021 tidak ada permohonan informasi yang masuk ke PPID Balitbu Tropika sehingga tidak ada data permohonan informasi publik berdasarkan kategori pengelompokan.

Tabel 7. Jumlah Permohonan Informasi Publik Berdasarkan Kategori Pengelompokan

No	Pekerjaan	Jumlah
1	Informasi agribisnis	Nihil
2	Anggaran dan keuangan	Nihil
3	Kepegawaian	Nihil
4	Hukum dan peraturan undang-undang	Nihil
5	Pengadaan barang dan jasa	Nihil

8. Motto dan Maklumat Layanan PPID

Motto dan Maklumat layanan PPID Balitbu Tropika adalah

1. Melayani permohonan informasi publik dengan tanggap dan tepat waktu;
2. Menyediakan informasi publik dengan benar, terpercaya dan dapat dipertanggung jawabkan
3. Memberikan kemudahan akses informasi publik melalui berbagai fasilitas dan media
4. Mengevaluasi kinerja petugas pelaksana secara rutin demi pelayanan informasi yang maksimal

9. Profil PPID

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.

Visi

Terwujudnya dan berfungsinya unit pengelolaan dan informasi publik kementerian pertanian yang terbuka, bertanggung jawab, serta mudah diakses.

Misi

1. Mendorong Keterbukaan penyelenggara dan penyelenggaraan kebijakan Kementerian pertanian

2. Mewujudkan pelayanan informasi dan Dokumentasi publik yang mudah, cepat, cermat, akurat dan bertanggung jawab
3. Membangun dan Mengembangkan Sistem Informasi dan Dokumentasi yang ramah pengguna melalui pemanfaatan teknologi Informasi dan Komunikasi

10. Program dan Kegiatan PPID

10.1 Ruang Lingkup

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

10.2 Tahapan

1) Layanan Publik

a. Layanan tamu langsung

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

1. Setiap masyarakat/publik yang memerlukan layanan mengisi buku tamu elektronik. Komputer tersedia di ruang 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.
2. 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.
3. Setelah mengisi buku tamu, pengunjung diberi form kuisisioner IKM dan dipesankan untuk diisi dan diserahkan kembali ke petugas penerima tamu setelah mendapatkan layanan informasi.

4. 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).
5. Tamu dipersilakan mengisi kuisisioner kepuasan layanan (yang telah diberikan sebelumnya), setelah mendapatkan informasi yang dibutuhkan.
6. Tamu diberi souvenir setelah menyerahkan kuisisioner yang telah diisi, selama persediaan ada.

b. Layanan publik bersurat

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

1. Wakil rombongan mengisi buku tamu elektronik,
2. Tamu dilayani di ruangan 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.
3. Materi yang disampaikan di ruangan adalah video profil Balai yang telah disiapkan,
4. Kunjungan lapang ke blok komoditas dan perbenihan/UPBS,
5. 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 publik; Kegiatan seluruhnya dilaksanakan di lapang.*

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

Kegiatan yang akan dilaksanakan meliputi:

1. 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.
2. 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.
3. 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.

d. Menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat

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

1. 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.
2. Mengentry dan analisis data. Pengentrian 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.

3. menyusun laporan hasil analisis Indeks 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.

11. SDM dan Anggaran PPID

11.1 Sumber Daya Manusia

N O	NAMA/NIP	JABATAN DALAM KEGIATAN	URAIAN TUGAS	WAKTU (Jam/Bln)
1.	Hendri, S.TP, M.Sc 197407112005011001	Pejabat PID/ Penanggung-jawab RKT	Mengkoordinasi perencanaan, pelaksanaan, dan pelaporan kegiatan Informasi Publik	22
2.	Dr. Ellina Mansyah 196304231991032001	Atasan PPID	Mengarahkan pelaksanaan pengelolaan informasi publik	6
3.	Nofiarli, STP 198011092008011006	Sekretaris P PID	Membantu perencanaan, pelaksanaan, dan pelaporan kegiatan Informasi Publik	22
4.	Ismuharti, Amd 197208261993032001	Anggota	Penjab data publikasi dan pemanfaatan hasil penelitian	15
5.	Edi Naris 197011152000031001	Anggota	Penjab data administrasi, kerumah tanggaan dan keuangan	15
6	Arjunaldi 196812181994031001	Anggota	Membantu pelaksanaan kegiatan	15

11.2 Anggaran

No	Jenis Pengeluaran	Jumlah (Rp)
1.	Belanja Bahan (521211)	0
2.	Belanja Barang Non Operasional Lainnya (521219)	0
3.	Belanja Barang utk Persediaan Barang Konsumsi (521811)	0
4.	Belanja Perjalanan Biasa (524111)	0
	JUMLAH	0

Pada tahun 2021 anggaran PPID mengalami refocusing sehingga tidak memiliki anggaran dalam pelaksanaan kegiatan

12. Sarana dan Prasarana

Dalam pelaksanaan kegiatan, PPID Baitbu Tropika didukung oleh berbagai sarana dan prasana.



Gambar 1. Ruangan pelayanan terpadu



Gambar 2. Ruangan PPID



Gambar 3. Ruangan Arsip



Gambar 4. 1 set komputer dan printer



Gambar 5. Harddisk external dan flash disk

13. Inovasi dan Kolaborasi Layanan Informasi Publik

Pada tahun 2021 Balitbu Tropika telah melakukan layanan dari bulan Januari – Desember. Pelayanan berupa layanan tamu, magang, diklat, bimtek (online dan offline) dan permintaan nara sumber. Hasil analisis IKM pada semester I tahun 2021, Balai Penelitian Tanaman Buah Tropika memiliki nilai IKM sebesar 3,50 yang berarti mutu pelayanan publik masuk katagori ‘baik’ dan memiliki nilai sebesar 3,53 pada semester II.