

2023

# LAPORAN TAHUNAN

Pengelolaan dan Pelayanan  
Informasi Publik  
Balai Penerapan Standar Instrumen  
Pertanian Sumatera Utara

KEMENTERIAN PERTANIAN  
**BSIP**  
BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN  
BSIP SUMATERA UTARA  
Jl. Jenderal Besar Abdul Haris Nasution No. 1 B Medan  
Sumatera Utara 20143 Telp. (061) 7870710

## I. KATA PENGANTAR

Informasi merupakan kebutuhan pokok bagi setiap orang dalam rangka pengembangan pribadi dan lingkungan sosialnya. Hak memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia dan ketebukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik, transparan atas informasi publik sehingga diharapkan masyarakat dapat berpartisipasi aktif dalam mengontrol setiap langkah kebijakan yang diambil penyelenggara negara dan badan publik.

Badan publik wajib memberikan akses informasi publik, hal ini sesuai dengan implementasi Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Setiap informasi publik bersifat terbuka dan dapat diakses oleh setiap pengguna informasi publik. Setiap informasi publik harus dapat diperoleh setiap pemohon informasi publik dengan cepat dan tepat waktu, biaya ringan dan cara sederhana. UU KIP ini wajib dilaksanakan oleh seluruh badan publik, termasuk kementerian pertanian yang memiliki banyak informasi dan dokumen di setiap unit kerja dan unit pelaksana teknis.

Sebagai wujud komitmen Kementerian Pertanian dalam upaya mengimplementasikan keterbukaan informasi publik maka Menteri Pertanian telah menunjuk Atasan PPID Kementerian Pertanian, dimana Atasan PPID tertinggi ini sebagai Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kementerian Pertanian bersama PPID Utama dan 234 Pejabat PPID Pelaksana dan PPID Pembantu Pelaksana Kementerian Pertanian, yang ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pertanian Nomor 618/ KPTS/OT.050/A/9/2020 tentang Penunjukan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Utama dan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pelaksana Eselon I Lingkup Kementerian Pertanian.

## II. MAKLUMAT PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

**BSIP SUMATERA UTARA**  
BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN  
KEMENTERIAN PERTANIAN RI

**BerAKHLAK** #bangga  
melayani  
bangsa

# MAKLUMAT PELAYANAN BPSIP SUMATERA UTARA

“  
DENGAN INI KAMI MENYATAKAN  
SANGGUP MELAKSANAKAN PELAYANAN  
SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG  
TELAH DITETAPKAN, MEMBERIKAN  
PELAYANAN SESUAI DENGAN  
KEWAJIBAN SERTA AKAN MELAKUKAN  
PERBAIKAN SECARA TERUS-MENERUS.  
APABILA KAMI TIDAK MENEPATI JANJI,  
KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI  
PERATURAN YANG BERLAKU, DAN/ATAU  
MEMBERIKAN KOMPENSASI APABILA  
PELAYANAN YANG DIBERIKAN TIDAK  
SESUAI STANDAR.  
”

BSIP SUMATERA UTARA | bsipsumut | bsipsumut | BSIP SUMUT

STANDARD . SERVICES | INNOVATION

Gambar 1. Maklumat Pelayan BPSIP Sumatera Utara

### **III. VISI DAN MISI**

#### **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 dokumentasi.

### **IV. TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB PPID**

Layanan Informasi Publik Kementerian Pertanian merupakan wujud implementasi dari Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik yang mengatur pengelolaan dan pelayanan informasi publik pada Badan Publik. Secara komprehensif Undang-Undang ini mengatur kewajiban Badan/Pejabat Publik dan Lembaga Masyarakat/Badan Publik lainnya untuk bisa memberikan pelayanan informasi yang terbuka, partisipatif dan bertanggung jawab kepada masyarakat. Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 telah diterjemahkan melalui Peraturan Menteri Pertanian Nomor 32/Permentan/OT.140/5/2011 tentang Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik di lingkungan Kementerian Pertanian. Dalam Peraturan Menteri Pertanian tersebut telah disebutkan tentang tugas dan tanggung jawab dari masing-masing PPID, selanjutnya pada tahun 2016, telah disempurnakan melalui Peraturan Menteri Pertanian Nomor 25/Permentan/HM.130/5/2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pertanian Nomor 32/Permentan/OT.140/5/2011 tentang Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik di lingkungan Kementerian Pertanian. Penyempurnaan tersebut dilakukan untuk mengikuti

perkembangan teknologi informasi yang dimanfaatkan untuk memaksimalkan proses pengelolaan maupun pelayanan informasi publik.

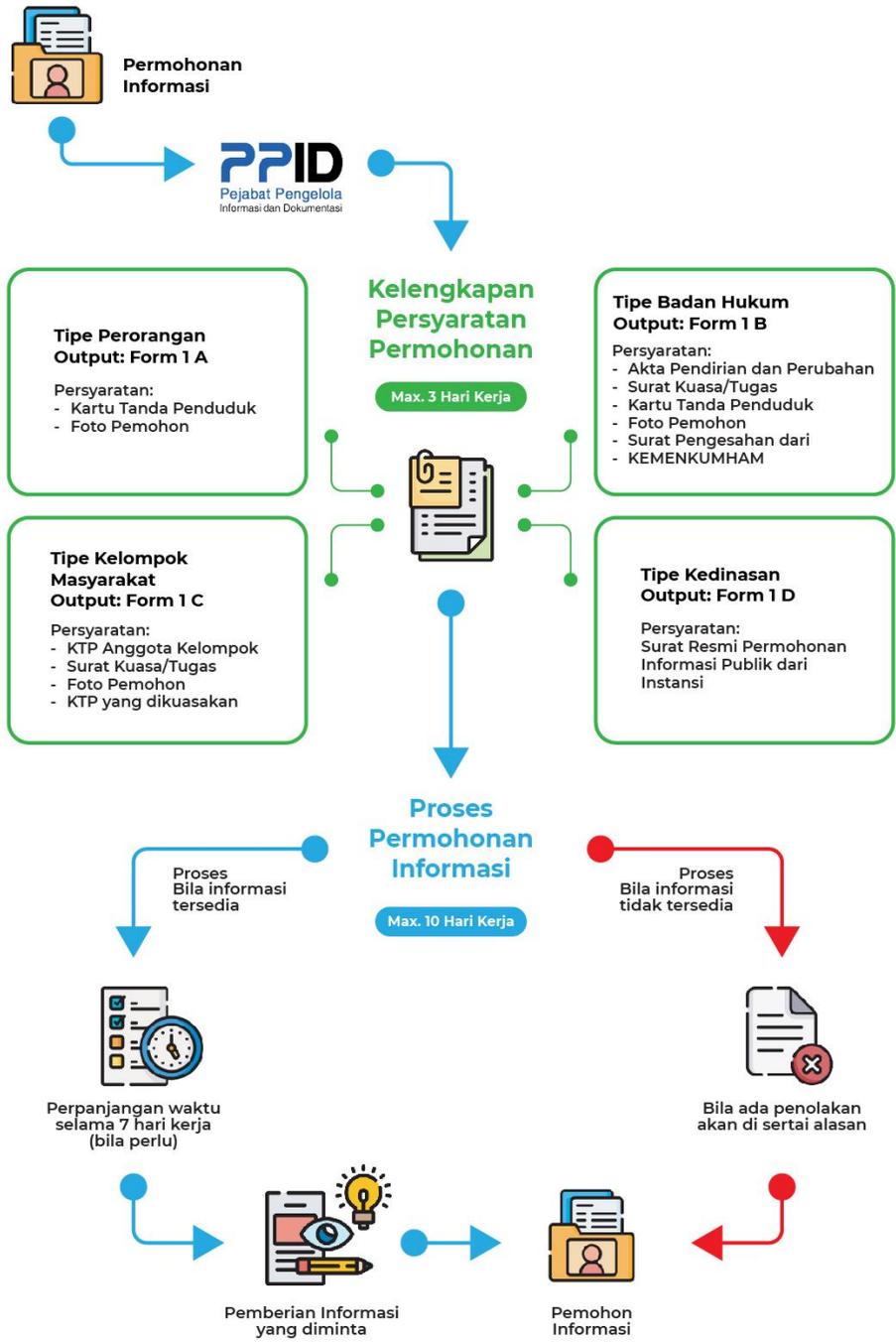
Tugas dan fungsi PPID BPSIP Sumatera Utara sebagai PPID Pembantu Pelaksana terkait Teknologi Informasi dan Komunikasi yang diatur dalam Permentan No. 25 tahun 2016 adalah sebagai berikut:

1. Penyediaan hardware di UK/UPT
2. Penyediaan SDM dan operasionalisasi (biaya koneksi dsb) PID berbasis TIK di UK/UPT
3. Monev pelaksanaan PID
4. Penyediaan konten elektronik

Dan tugas terkait dokumentasi dalam Permentan 32 Tahun 2011 pasal 8,9,10 adalah sebagai berikut :

1. Penyediaan, penyimpanan, pendokumentasian, pengamanan informasi dan pelayanan informasi publik secara cepat, tepat dan sederhana lingkup kementerian pertanian
2. Menyediakan daftar informasi publik

## **V. Tata Cara Permohonan Informasi dan Prosedur Permintaan Informasi Publik BPSIP Sumatera Utara**

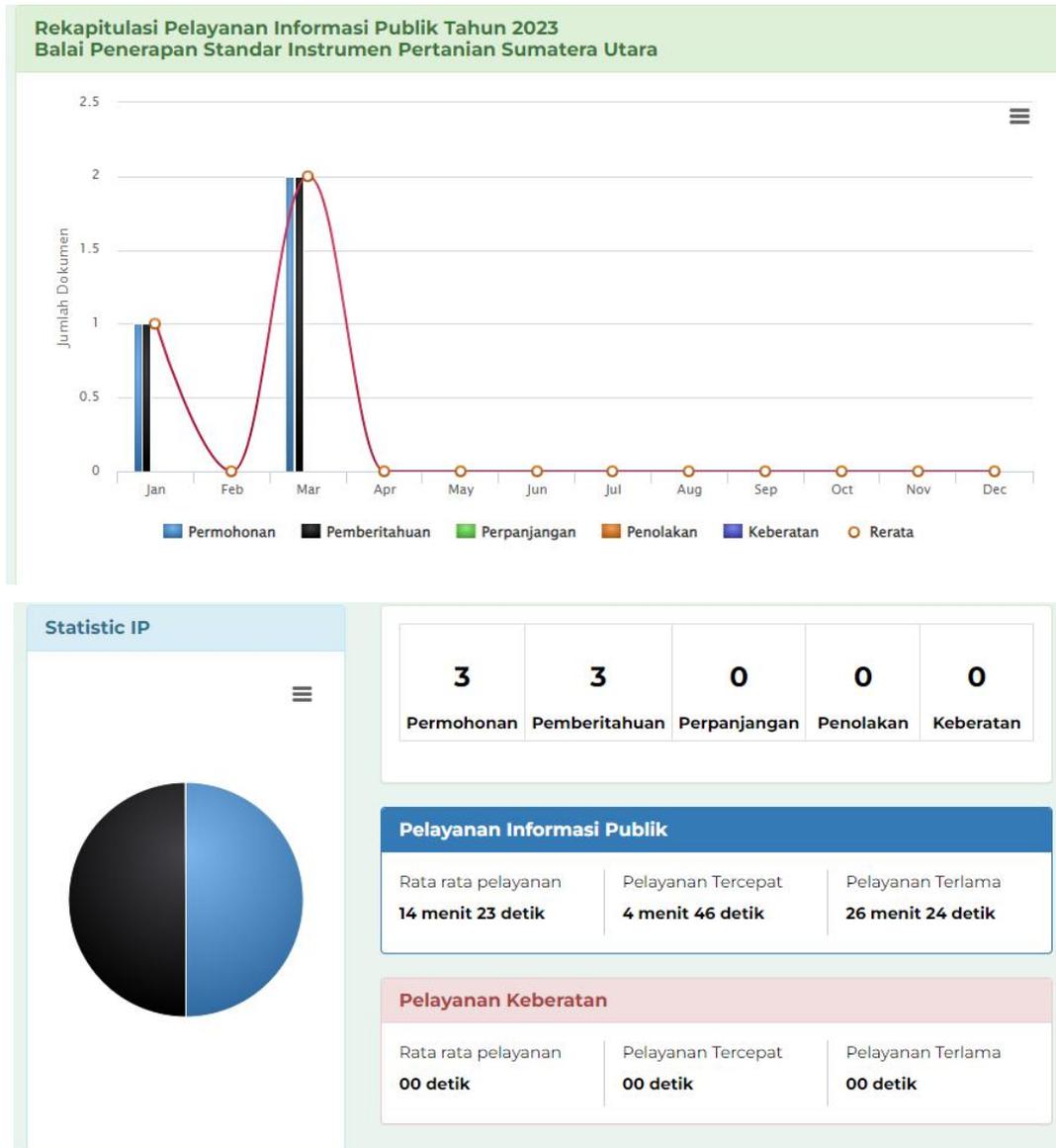


Prosedur Permohonan Informasi © PPIID 2023 - Kementerian Pertanian Republik Indonesia

**Gambar 2. Prosedur Permintaan Informasi Publik**

## VI. Rekapitulasi Permohonan Portal PPID

Permintaan informasih publik dan rekapitulasi permohonan dapat diakses melalui portal PPID di alamat <https://ppid.pertanian.go.id/index.php/> .

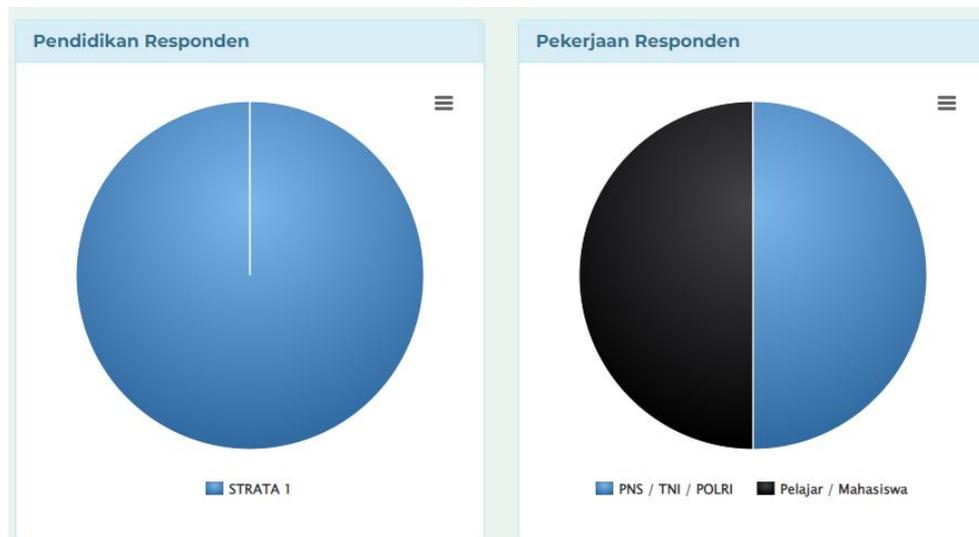


**Gambar 3. Rekapitulasi Pelayanan Informasi Publik Tahun 2023**

*Sumber : Portal PPID BPSIP Sumut*

Selama tahun 2023, BPSIP Sumatera Utara telah menerima 3 permohonan informasi publik yang telah ditindaklanjuti dengan rincian: 3 pemberitahuan, dan tidak ada perpanjangan, penolakan dan keberatan. BPSIP Sumut rata-rata membutuhkan waktu 14 menit 23 detik dalam

pelayanan, pelayanan tercepat dalam 4 menit 46 detik dan pelayanan terlama dalam 26 menit 24 detik.



**Gambar 4. Data Responden**

Berdasarkan rekapitulasi di portal PPID Sumatera Utaradapat dilihat bahwa tingkat pendidikan responden S1, dari jenis pekerjaan PNS/Polri/TNI berjumlah 1 dan 1 Pelajar / Mahasiswa.

## **VII. Implementasi Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik**

Pengelolaan dan pelayanan informasi publik atau PPID, dapat diartikan sebagai pejabat yang bertanggung jawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan pelayanan informasi publik sesuai Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008. Sepanjang tahun 2023 BPSIP Sumatera Utara melakukan berbagai kegiatan untuk mewujudkan pertanian yang Maju Mandiri dan Modern, beberapa kegiatan yang dilaksanakan pada tahun 2023 yaitu:

1. Pendampingan dan pengujian penerapan standar instrumen pertanian
2. Diseminasi hasil standardisasi instrumen pertanian
3. Identifikasi standar instrumen pertanian spesifik lokasi hortikultura
4. Penyusunan materi penyuluhan standar instrumen pertanian spesifik lokasi
5. Perbenihan padi
6. Perbibitan ayam KUB
7. Taman agrostandar

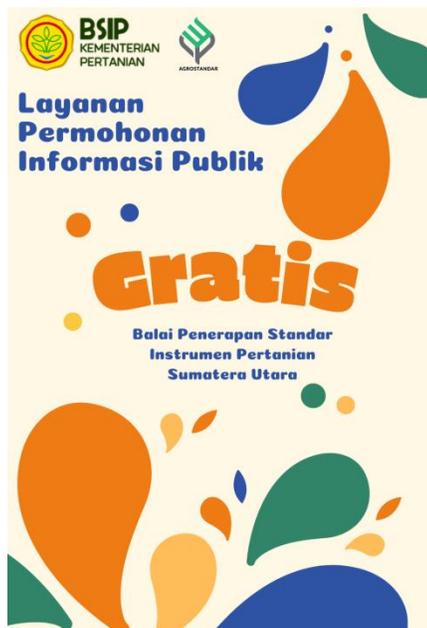
8. Laboratorium terstandar
9. Bimtek perbenihan padi
10. LKP

Sebagai Badan Publik, BPSIP Sumatera Utara wajib menyampaikan pertanggungjawaban dari kegiatan yang telah dibuat dan dilaksanakan tersebut. Penyampaian informasi tersebut merupakan bagian dari tugas PPID. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 32/Permentan/OT.140/5/2011 telah mengatur pengelolaan, mentoring, evaluasi dan pelaporan uji konsekuensi untuk menunjang pelaksanaan pengelolaan dan pelayanan informasi publik.

## A. Penyediaan Informasi Prosedur Memperoleh Informasi Publik

### a) Standar Biaya Pelayanan Informasi Publik

Sesuai dengan amanah Undang-Undang, bahwa Badan Publik harus memberikan pelayanan informasi publik dengan cepat, tepat waktu, biaya ringan atau bahkan tanpa biaya, serta dengan cara sederhana, maka Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Sumatera Utara tidak memungut biaya dalam pelayanan informasi publik.



Dalam pelayanan informasi, PPID BPSIP Sumatera Utara mengacu kepada ketentuan dari Kementerian Pertanian yang menetapkan pelayanan informasi publik pada setiap hari kerja, pada hari Senin sampai dengan Kamis pukul 09.00- 15.00 dan 09.00 – 16.00 pada hari Jumat.

**b) Tata Cara Pengajuan Keberatan Layanan Informasi Publik**



**c) Prosedur Pengajuan Keberatan dan Proses Penyelesaian Sengketa Informasi Publik**



## B. Informasi Prosedur Evakuasi Keadaan Darurat, berdasarkan Informasi Berkala (PERKI Nomor 1 Tahun 2021, Pasal 14)

### 1. Peringatan Dini Evakuasi Darurat Gempa Bumi

**BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN SUMATERA UTARA**  
BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN

**BerAKHLAK** #bangga  
melayani bangsa

## PERINGATAN DINI & EVAKUASI DARURAT GEMPA BUMI

### BAGAIMANA JIKA TERJADI GEMPA?

- Tetap tenang
- Lindungi kepala, leher, dan bagian tubuh atas
- Segera cari tempat aman untuk berlindung sementara

### CARA EVAKUASI

- Petugas membunyikan alarm atau mengumumkan adanya gempa bumi kepada seluruh penghuni ruangan untuk evakuasi melalui tangga darurat lantai atau tempat yang aman dari gempa
- Petugas memutuskan aliran listrik melalui panel listrik
- Mengarahkan massa untuk berjalan secara tertib, tidak berteriak, tidak menggunakan lift, dan berbaris secara teratur menuju ke tempat aman yang telah ditentukan (assembly point)
- Mengarahkan massa untuk evakuasi melalui tangga darurat terdekat
- Petugas mengecek orang-orang yang telah berada di tempat aman
- Apabila ada petugas kesehatan, lakukan prosedur Triage (pemilahan kondisi kesehatan pejabat/pegawai yang dievakuasi berdasarkan kondisi kesehatan korban dan memberikan pertolongan kesehatan)

f BPSIP SUMATERA UTARA | Instagram @bipsipsumut | X @bipsipsumut | YouTube BPSIP SUMUT

STANDARD SERVICES GLOBALIZATION

## 2. Peringatan Dini Evakuasi Darurat Bencana Kebakaran

**BSIP**  
KEMENTERIAN PERTANIAN  
BADAN STANDARISASI INSTRUMEN PERTANIAN  
BSIP SUMATERA UTARA

**BerAKHLAK** #bangga  
meyakini  
bangsa

### Peringatan Dini & EVAKUASI DARURAT BENCANA KEBAKARAN

- 1 Petugas membunyikan alarm atau mengumumkan adanya kebakaran kepada seluruh penghuni ruangan atau gedung untuk evakuasi keluar ruangan atau gedung melalui tangga darurat, lantai di atau tempat yang aman dari kebakaran
- 2 Petugas memutuskan aliran listrik melalui panel listrik
- 3 Mengarahkan massa untuk evakuasi melalui tangga darurat terdekat
- 4 Mengarahkan massa untuk berjalan secara tertib, tidak berlari, tidak menggunakan lift, dan berbaris teratur menuju ke tempat aman yang telah ditentukan (assembly point)
- 5 Petugas memadamkan sumber api dengan menggunakan Alat Pemadam Api Ringan (APAR) dan menghubungi Pemadam Kebakaran dan Petugas Pelayan Kesehatan setempat
- 6 Petugas melakukan pengecekan orang-orang yang telah berada di tempat aman
- 7 Apabila ada petugas kesehatan, lakukan prosedur Triage (pemilihan kondisi kesehatan pejabat/pegawai yang dievakuasi) berdasarkan kondisi kesehatan korban dan memberikan pertolongan kesehatan

STANDARD SERVICES GLOBALIZATION

## 3. Sistem Peringatan Dini dan Evakuasi Bencana

**BSIP**  
KEMENTERIAN PERTANIAN  
BADAN STANDARISASI INSTRUMEN PERTANIAN  
BSIP SUMATERA UTARA

**BerAKHLAK** #bangga  
meyakini  
bangsa

### SISTEM PERINGATAN DINI DAN EVAKUASI BENCANA

#### Sistem Peringatan Dini (Early Warning System/EWS)

Merupakan bagian penting dari mekanisme kesiapsiagaan masyarakat, aparat, dan akademisi dari kegiatan pengurangan resiko bencana

#### Fungsi EWS

- Memberitahukan secara cepat potensi/ancaman hingga terjadinya bencana
- Mersepon secara cepat dan tepat potensi/ancaman bencana
- Membantu evakuasi penyelamatan penduduk lebih cepat
- Mencegah dan mengurangi dampak bencana

#### Apa yang Harus Dilakukan Jika Terjadi Bencana?

- Jangan panik
- Dengarkan instruksi dari petugas
- Bawa barang-barang yang diperlukan saja
- Matikan komputer, mesin-mesin, dan elektronik ketika memungkinkan
- Turun atau berlari ke arah tanda keluar, jangan panik, saling membantu untuk memastikan evakuasi selamat
- Jangan gunakan lift
- Wanita tidak boleh menggunakan sepatu hak tinggi dan stoking pada saat evakuasi. Beri bantuan terhadap orang yang cacat atau wanita sedang hamil
- Berkumpul di daerah aman (titik kumpul/muster point) yang telah ditentukan, tetap berkumpul sambil menunggu instruksi selanjutnya, pengawas tim tanggap darurat dibantu atasan masing-masing menandai jumlah karyawan, termasuk yang hilang dan terluka lalu melaporkan kepada koordinator

STANDARD SERVICES GLOBALIZATION

## C. Penyediaan Informasi Tata Cara Pengaduan Penyalahgunaan Wewenangan atau Pelanggaran

### 1. Prosedur Pengaduan Penyalahgunaan Wewenangan melalui WBS



### 2. Prosedur pengaduan penyalahgunaan wewenang melalui LAPOR



## D. Penandatanganan Komitmen Bersama Keterbukaan Informasi Publik

Dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, maka Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Sumatera Utara berkewajiban untuk memberikan layanan informasi publik kepada masyarakat, menciptakan dan menjamin kelancaran dalam pelayanan informasi publik. Layanan informasi publik dapat diakses dengan mudah, cepat, dan akurat dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Sejalan dengan hal tersebut, Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Sumatera Utara selaku Penanggung Jawab Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pelaksana Eselon III, melakukan penandatanganan Komitmen Bersama bertempat di Kantor Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Sumatera Utara. Komitmen ini merupakan bukti keseriusan untuk melaksanakan keterbukaan informasi publik yang merupakan hak konstitusional tiap masyarakat. Pada kegiatan ini, Kepala Balai Besar Penerapan Standar Instrumen Pertanian menekankan pentingnya komitmen dan dukungan pimpinan, diantaranya dengan menyediakan anggaran yang cukup, sarana prasarana yang memadai serta sumberdaya manusia yang kompeten.

  
KEMENTERIAN PERTANIAN  
BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN  
BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN SUMATERA UTARA  
JALAN JENDERAL BEGAR ABDUL HARI NASUTION NO. 1 B MEDAN 20143  
TELEPON (061) 7870710, FAKSIMILE (061) 7961020  
WEBSITE : sumut.bespertanian.go.id E-MAIL : balpsumu@pertanian.go.id

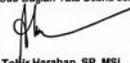
---

**KOMITMEN BERSAMA**  
PELAKSANAAN KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK  
BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN SUMATERA UTARA

Kami, Kepala (Unit Kerja) dalam hal ini selaku Penanggung Jawab Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pelaksana (Unit Kerja) beserta seluruh Aparatur Sipil Negara di Lingkungan (Unit Kerja), dengan ini menyatakan Komitmen Bersama :

Mendukung penuh pelaksanaan Keterbukaan Informasi Publik di Lingkungan (Unit Kerja) melalui penyediaan anggaran, sarana dan prasarana pendukung, SDM yang kompeten serta pengelolaan dan pelayanan informasi publik yang cepat, mudah dan transparan sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Medan, Senin 22 Mei 2023

1. Kepala Balai, selaku Penanggung Jawab Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pelaksana  
  
**Dr. Khadijah EL Ramija, SPI, MP**
2. Kepala Seksi KSPSP selaku Pengarah, Pengendali dan Supervisor/Atasan PPID Pelaksanaan BSIP SUMUT  
  
**Listiawati, SP**
3. Kepala Sub Bagian Tata Usaha selaku Wakil Pengendali dan Supervisor  
  
**Ahmad Tolib Harahap, SP, MSI**

4. Koordinator Program selaku Penyedia Layanan Informasi Kegiatan Program  
  
**Nurmalia, STP, MSI**
5. Pejabat Pemuat Komitmen (PPK)  
  
**Mustafa Hutagalung, SP, MP**
6. Bendahara Pengeluaran selaku pengelola layanan keuangan  
  
**M. Fadly, SP, MM**
7. Bendahara Penerimaan selaku pengelola layanan keuangan  
  
**Ipo Melani Sinaga, SE**
8. Koordinator Kepegawaian selaku pengelola layanan keuangan  
  
**Khalrul Azmy, SP, MM**
9. Koordinator Pengawas Mutu Hasil Pertanian selaku pengelola layanan pengawasan mutu hasil pertanian  
  
**Sri Romfita Dalimunthe, SP, MSI**
10. Kepala Laboratorium selaku pengelola layanan laboratorium  
  
**Riri Rizki Chairah, SP, MSI**

11. Kepala IP2TP Pasar Miring selaku Pengelola Layanan Penyaluran Benih UPBS Padi

  
Khaeril Hidayat, SP

12. Kepala IP2TP Curgur selaku Pengelola Layanan Penyaluran Benih UPBS Hortikultura

  
Jintamin Saragih, SP

13. Penanggungjawab UPBS Ayam KUB selaku pengelola layanan Penyaluran UPBS Ayam KUB

  
Aulia Rahmad Hasyim, SPT, MPt

14. Penanggung Jawab PPSPM

  
Harpin Maulana, SP, MM

15. Penanggungjawab Monev selaku pengelola layanan monitoring dan evaluasi

  
Dellana Putri Agriwati, STP, MSI

16. Penanggung Jawab Perpustakaan selaku Pengelola Layanan Perpustakaan

  
Hotmarita Purba, S.Kom

17. Penanggung Jawab Pengelolaan layanan Dokumentasi dan Arsip

  
Supina Sinulingga, SE

18. Penanggung Jawab Mengang/Pelatihan/PKL Siswa atau Mahasiswa

  
Herika Siagian

19. Penanggungjawab Perijinan Barajay dan Jema

  
Alfan

20. Pelaksana Layanan Pemberitaan

-   
- Sri Endah Nurzannah, SP, MSI
-   
- Ahmad Azhar Nasution
-   
- Ulina Hotmaida, SP
-   
- Baby Ivory CH Siregar, Str.P
-   
- Sabrina Siregar, S.Kom
-   
- Listy Alyah, SP
-   
- Maulida Rahmi, ST

## E. Rangkaian Kegiatan PPID Tahun 2023

Dalam pelaksanaannya, PPID harus dapat berinovasi dalam memberikan pelayanan prima kepada pemohon dan pengguna informasi publik yang terdiri dari perorangan atau badan hukum, kelompok masyarakat, instansi pemerintah maupun masyarakat umum. Hal inilah yang membuat Badan Publik, terutama di Kementerian Pertanian untuk terus meningkatkan kinerja PPID. Untuk tahun 2023 Kementerian Pertanian masih terus fokus pada peningkatan penguatan sektor sumber daya manusia (SDM) yang bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan kapabilitas PPID Kementerian Pertanian mengenai keterbukaan informasi publik, sehingga dapat mewujudkan sinergi dalam pengelolaan layanan informasi publik Kementerian Pertanian sesuai standar layanan informasi publik sebagaimana diatur dalam Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik (Perki Nomor 1 Tahun 2021). Beberapa kegiatan PPID yang telah dilaksanakan pada tahun 2023 antara lain :

1. Bimbingan Teknis Pelayanan Prima Penyusunan Standar Pelayanan Publik Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian, 11-12 Mei 2023 yang diselenggarakan oleh Biro Organisasi dan Kepegawaian Kementan.

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 mengamanahkan badan publik berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik dengan memenuhi komponen standar pelayanan. Standar pelayanan tersebut digunakan

sebagai acuan bagi penyelenggaraan negara dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas. BSIP Penerapan turut serta dalam kegiatan Bimtek penyusunan standar pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Biro Organisasi dan Kepegawaian Kementan di Aula PSI Perkebunan, acara dihadiri seluruh UK/UPT lingkup BSIP. Kepala Biro OKE, Bapak Drs. Zulkifli, MM dalam menyampaikan sambutannya bahwa adanya tranformasi kelembagaan Balitbangtan menjadi BSIP maka penyusunan standar pelayanan publik di lingkup BSIP harus segera dituntaskan, standar pelayanan yang disusun mengacu pada tugas dan fungsi seseui Permentan 13 tahun 2023. Prinsip yang perlu menjadi acuan pelayann publik yang diinginkan memiliki visi pelayanan publik berkelas dunia dengan percepatan pelayanan, fleksibitas kerja, efisiensi pelayanan dan akurasi pelayanan.

Komponen standar pelayanan publik ini didesain untuk memberikan akses informasi seluas luasnya kepada publik sehingga masyarakat dimudahkan menjangkau pelayanan dasar yang mengarah kepada kesejahteraan masyarakat. Disamping itu, dengan terpenuhinya standar pelayanan tersebut, dapat meminimalisir tindakan-tindakan mal- administrasi seperti pengutan liar, penyimpangan prosedur, penundaan berlarut dan sebagainya. Adanya standar pelayanan publik memberikan keterbukaan akses informasi kepada masyarakat sehingga dalam sebuah pelayanan baik persyaratan, prosedur, biaya dan jangka waktu dapat diukur dan diketahui masyarakat. Setelah acara pemaparan materi, acara dilanjutkan dengan sesi diskusi manampung berbagai saran dan masukan dari seluruh UK/UPT lingkup BSIP pusat dan daerah.



## 2. Rapat Koordinasi Penyusunan dan Finalisasi SPP Lingkup BSIP, tanggal 19-20 Mei 2023 di aula Bisbul BSIP Penerapan

Focus Group Discussion (FGD) penyusunan Standar Pelayanan Publik (SPP) lingkup Balai Besar dilaksanakan pada tanggal 24 Mei 2023 yang dilakukan secara hybrid. Hadir 33 Provinsi Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian. Output FGD yang dihasilkan berupa rancangan draft Standar Pelayanan Publik yang akan menjadi panduan bagi Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian se-Indonesia. Terdapat 3 layanan besar yang menjadi ruang lingkup layanan publik lingkup Balai Besar Penerapan Standar Instumen yaitu (1) Jasa pengujian penerapan

standar instrumen pertanian spesifik lokasi; (2) Layanan Pendampingan Penerapan dan Diseminasi Standar Instrumen Pertanian dan (3) Layanan Pengelolaan Produk Instrumen Hasil Standardisasi.



### 3. BSIP Sumut Hadiri Konsolidasi dan Standardisasi Kehumasan Dukung program Strategis Kementerian, 5-6 September 2023.

BSIP menggelar acara Konsolidasi dan Standardisasi Kehumasan mendukung program strategis Kementerian Pertanian yang berlangsung pada tanggal 5-7 September 2023 di The Alana Hotel and Convention Centre, Solo. Tujuan dari acara ini yaitu untuk memperkuat konsolidasi dan koordinasi di bidang kehumasan, menyamakan persepsi humas BSIP, meningkatkan kapasitas segala aspek kehumasan bagi pejabat humas, meningkatkan pemahaman fungsi dan organisasi, serta memaksimalkan penggunaan media dalam lembaga pemerintahan. Dalam arahnya, Kepala BSIP yang diwakili oleh Sekretaris BSIP, Dr. Ir. Haris Syahbuddin, DEA menyampaikan pentingnya kehumasan dalam mensosialisasikan dan menyediakan informasi sesuai dengan tugas dan fungsi BSIP. Fungsi kehumasan ini tidak lepas dari pengaruh kemajuan teknologi khususnya teknologi informasi sehingga harus cepat beradaptasi agar tidak tertinggal dan tetap menjaga norma dan peraturan yang berlaku. Dalam acara tersebut dilakukan penandatanganan komitmen bersama keterbukaan informasi publik lingkup BSIP.





#### 4. Konsultasi Standar Pelayanan Publik dengan Ombudsman Perwakilan Sumatera Utara, 8 September 2023

Koordinasi Standar Pelayanan Publik (SPP) dilaksanakan dalam rangka meningkatkan pelayanan publik dan persiapan public hearing SPP sebagaimana diamanatkan dalam pasal 20 ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, bahwa penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan Penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Konsultasi dihadiri oleh Koordinator KSPP dan Sekretaris PPID. Tim BPSIP Sumatera Utara diterima oleh Ombudsman Perwakilan Sumatera Utara, Bapak Abyadi Siregar, SH dan staf Ombudsman lainnya. Ombudsman membuka diri kepada setiap instansi Pemerintah penyelenggara layanan publik yang ingin berkonsultasi tentang pemenuhan standar pelayanan publik pada unit layanannya. Setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban memenuhi 14 komponen standar pelayanan yang nantinya akan menjadi penilaian layanan publik oleh ombudsman. Komponen standar pelayanan publik ini didesain untuk memberikan akses informasi seluas-luasnya kepada publik sehingga masyarakat dimudahkan menjangkau pelayanan dasar yang mengarah kepada kesejahteraan masyarakat. Masyarakat berhak mengawasi pelaksanaan pelayanan publik. Hak inilah yang menjadi bekal bagi masyarakat untuk mengawal dan mengendalikan penyelenggaraan pelayanan publik.

Terdapat 14 standar pelayanan meliputi ; (1) Dasar hukum, (2) persyaratan layanan,(3) Sistem, (4) Jangka Waktu pelayanan (5) Biaya/Tarif (6) Produk layanan (7) Penanganan pengelolaan pengaduan (8) Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas (9) Kompetensi pelaksana (10) Pengawas internal (11) Jumlah pelaksana (12) Jaminan pelayanan (13) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, (14) Evaluasi kinerja pelaksana. Maklumat pelayanan memuat kesanggupan penyelenggara layanan publik yang berisi (1) kesanggupan dan janji dalam menyelenggarakan pelayanan, (2) Pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus, dan (3) Pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar Indikator ini wajib dipampang secara jelas dan luas.



## 5 Pelaksanaan *Public Hearing* BSIP Sumut, 26 September 2023

BSIP Sumatera Utara menyelenggarakan public hearing yang bertujuan untuk meningkatkan standar pelayanan publik. Acara ini diadakan dengan tujuan utama untuk mendengarkan masukan dan umpan balik dari masyarakat mengenai layanan yang telah berikan oleh BSIP Sumatera Utara ke para stakeholder.

Public Hearing ini dihadiri oleh Ombusman RI di Sumatera Utara, Kepala Balai Besar Penerapan Standar Instrumen Pertanian, Biro Organisasi dan Kepegawaian Kementan, Instansi Vertikal dan Daerah dan berbagai pihak, perwakilan dari masyarakat, organisasi non-pemerintah, serta anggota BPSIP Sumatera Utara.

Acara ini merupakan langkah konkret dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih transparan, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Penyediaan

informasi yang lebih mudah diakses oleh masyarakat, serta upaya untuk mengurangi birokrasi yang berlebihan dalam mendapatkan data.

Para peserta *public hearing* juga diberikan kesempatan untuk memberikan saran dan pertanyaan secara langsung kepada perwakilan BSIP Sumatera Utara, yang akan menjadi dasar untuk penyusunan perubahan dan peningkatan di masa mendatang.

Acara *public hearing* standar pelayanan publik ini merupakan langkah positif dalam membangun kemitraan antara BPSIP Sumatera Utara dan para stakeholder dalam rangka memajukan pelayanan publik yang lebih baik dan sesuai dengan kebutuhan warga Sumatera Utara. Kami berharap bahwa hasil dari publik hearing ini akan memberikan kontribusi positif dalam pembangunan pelayanan publik yang lebih baik di wilayah ini. Di akhir acara di adakan tanda tangan berita acara publik hearing untuk para stakeholder dan sesi foto bersama.



## 6. BSIP Sumatera Utara Hadiri Acara Public Hearing di Kampus Polbangtan Medan

Sebagai lembaga pendidikan vokasi di bawah Kementerian Pertanian, Polbangtan Medan berupaya untuk terus meningkatkan standar pelayanan publik dan daya saing kampusnya. Mendukung hal tersebut, Polbangtan Medan lantas mengadakan Public Hearing bersama para stakeholder yang berperan sebagai user sekaligus mitra Polbangtan, terutama dengan tujuan untuk menjalin masukan dan pendapat dari para stakeholder terhadap eksistensi kinerja Polbangtan Medan.

Acara yang diadakan secara hibrid di Aula Polbangtan Medan dan Zoom Meeting ini turut dihadiri secara langsung oleh BSIP Sumatera Utara. BSIP Sumut sebagai mitra Polbangtan Medan juga ikut berpartisipasi dalam memberi sumbangsih saran dan masukan kepada Polbangtan pada sesi diskusi yang dibuka di akhir pemaparan materi.

Ir. Yuliana Kansrini, M.Si, selaku Direktur Polbangtan Medan berharap, melalui adanya saran dan pendapat yang disampaikan oleh para stakeholder, mampu menjadi bahan acuan bagi pihak kampus untuk memperbaiki standar layanan dalam menjalankan tri dharma perguruan tinggi ke depannya.



## F. Hasil Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat

Seiring perkembangan waktu, terjadi perubahan yang dinamis pada masyarakat. Dinamika kehidupan masyarakat tersebut lalu diikuti dengan terjadinya perubahan sosial budaya serta perkembangan kebutuhan masyarakat, terutama oleh adanya kemajuan teknologi informasi. Sebagai bagian dari sistem sosial, instansi pemerintah dituntut untuk terus beradaptasi terhadap perkembangan yang terjadi di masyarakat terutama dalam hal pelayanan publik. Untuk itu, sebagai bentuk upaya memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks, pelayanan publik sebagai salah satu dari tugas dan peran ASN, perlu diselenggarakan secara lebih efisien, efektif, serta inovatif dari waktu ke waktu guna mendukung terwujudnya kualitas/mutu pelayanan yang semakin baik dan kompetitif.

Salah satu upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan publik adalah dengan melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai performa pelayanan yang telah dilaksanakan. Data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dapat dijadikan sebagai bahan penilaian mengenai unsur pelayanan apa saja yang perlu untuk tetap dipertahankan kualitasnya, maupun unsur apa saja yang masih perlu untuk diperbaiki dan ditingkatkan ke depannya. Angka IKM ini pula diharapkan juga mampu menjadi pendorong bagian setiap elemen dalam unit kerja untuk terus berupaya meningkatkan kinerja dan mutu pelayanan publik.

Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan pengukuran IKM oleh unit kerja pelayanan publik maka didasarkan pada pedoman umum yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, dalam rangka mengetahui tingkat kinerja unit kerja pelayanan publik di bidang pertanian secara lebih terstruktur. Laporan ini disusun berdasarkan pengukuran hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan di Unit Kerja BPSIP Sumatera Utara untuk periode Semester I (Januari-Juni) Tahun 2023, dan dilaksanakan secara daring melalui pengisian survei menggunakan *Google Form* (kuesioner elektronik) dan luring dengan menggunakan lembaran kuesioner. Pemanfaatan *Google Form* ini juga dilakukan sebagai bentuk adaptasi instansi BPSIP Sumatera Utara dalam menjawab tantangan perkembangan teknologi yang berkembang di masyarakat saat ini. Berikut hasil; penilaian IKM semester I dan nilai IKM semester II tahun 2023.

#### **a. Nilai IKM semester I**

Terdapat sembilan unsur yang menjadi dasar dalam penilaian IKM. Kesembilan unsure tersebut terdiri dari unsur : Persyaratan (U1); Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2); Waktu Pelayanan (U3); Biaya/Tarif (U4); Produk Spesifikasi Jenis (U5); Kompetensi Pelaksana (U6); Perilaku Pelaksana (U7); Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8); serta Sarana dan Prasarana (U9). Setiap unsur tersebut memiliki skor yang besar nilainya sesuai dengan jawaban apa yang diberikan oleh responden pada kuesioner. Berdasarkan data yang dientri dari hasil survei, ditunjukkan bahwa total responden yang mengisi SKM pada periode Semester I 2023 yaitu berjumlah 47 orang- yang selanjutnya akan dianalisis untuk mengetahui angka IKM di unit kerja BPSIP Sumatera Utara. Hasil pengolahan data IKM pada Semester I Tahun 2023 di BPSIP Sumatera Utara disajikan dalam Tabel 1.

Tabel 1. Pengolahan Data IKM Periode Semester I Tahun 2023 di Unit Pelayanan BPSIP Sumatera Utara

No.  Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN									Keterangan
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	
1	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	
4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	
5	4	3	3	4	4	3	3	4	4	
6	4	3	3	3	3	4	4	3	4	
7	4	3	4	3	4	3	3	4	4	
8	3	4	3	4	3	4	4	4	3	
9	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
10	4	4	3	3	3	4	4	4	3	
11	3	3	4	3	4	3	4	4	4	
12	4	4	4	3	4	3	3	4	4	
13	4	3	4	3	3	4	4	4	4	

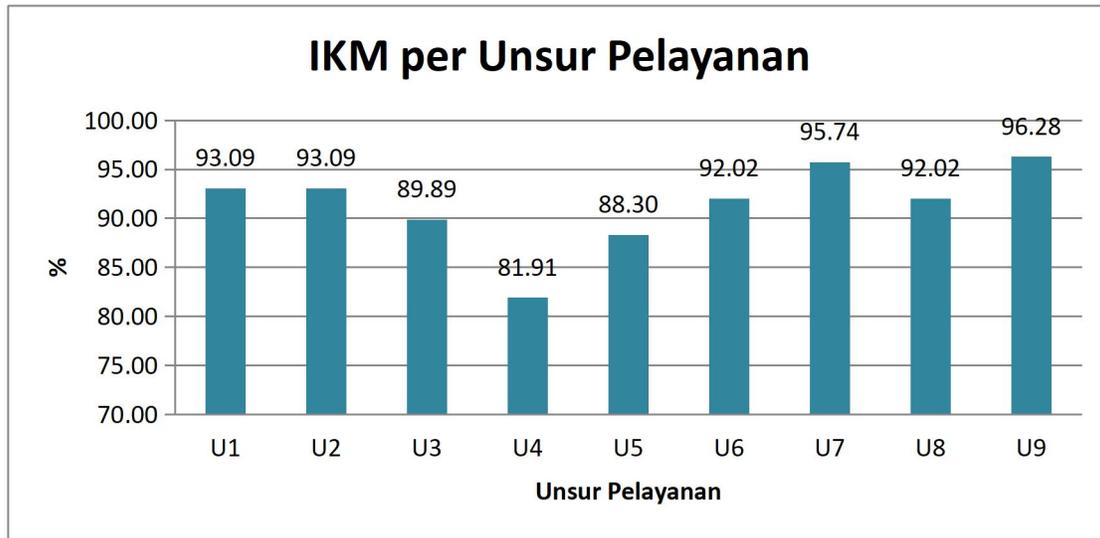
No.	NILAI UNSUR PELAYANAN									Keterangan
	Responden	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	
14	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
15	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
16	3	4	4	3	4	3	4	4	4	
17	4	4	3	4	4	3	4	3	4	
18	3	3	4	3	3	3	4	4	4	
19	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
20	3	3	3	4	4	4	4	3	3	
21	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
22	4	4	3	4	3	3	4	3	4	
23	4	3	4	3	3	4	4	4	4	
24	3	4	4	4	4	4	3	3	4	
25	4	4	3	3	3	4	4	4	4	
26	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
27	3	4	4	3	3	4	4	3	4	
28	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
29	4	4	3	3	3	3	3	4	4	
30	3	4	4	3	4	4	3	4	4	
31	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
32	4	3	4	3	3	3	4	4	4	
33	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
34	4	4	3	3	3	4	3	3	4	
35	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
36	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
37	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
39	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
40	3	3	4	3	4	4	4	4	4	
41	4	4	3	3	3	3	4	3	4	
42	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
43	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
44	4	4	3	4	3	4	3	3	3	
45	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
46	4	4	4	4	3	3	4	4	3	
47	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
<b>Jumlah</b>	175	175	169	154	166	173	180	173	181	
<b>N Rata-Rata Unsur</b>	3.72	3.72	3.60	3.28	3.53	3.68	3.83	3.68	3.85	
<b>NRR Tertimbang Unsur</b>	0.41	0.41	0.40	0.36	0.39	0.41	0.43	0.41	0.43	

*Jumlah NRR Tertimbang Unsur = 3.65*

*IKM Unit Pelayanan = 3.65 x 25*

*= 91.37*

Berdasarkan pengolahan data IKM pada Tabel 2., ditunjukkan bahwa total nilai rata-rata IKM tertimbang pada seluruh unsur pelayanan adalah 3,65 (skala 1-4) atau senilai dengan angka 91,37 (skala 25-100) yang digunakan untuk menginterpretasikan perolehan angka IKM dari unit pelayanan. Adapun rincian nilai IKM pada setiap unsur pelayanan (U1-U9) disajikan pada Gambar berikut.



Gambar 5. IKM per Unsur Pelayanan pada Periode Semester I Tahun 2023 di Unit Pelayanan BPSIP Sumatera Utara

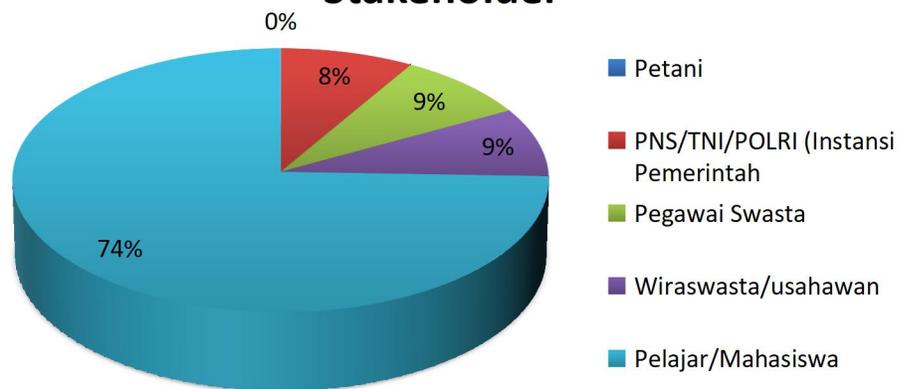
Berdasarkan data pada Gambar 5 dan Tabel 1, diperoleh informasi bahwa selama periode semester I tahun 2023, BPSIP Sumatera Utara (BPSIP Sumut) memperoleh skor atas penilaian IKM sebesar 91.37 atau dikategorikan dalam predikat yang "Sangat Baik". Skor tersebut merupakan hasil rerata dari akumulasi penilaian yang diberikan oleh total pengunjung setiap bulannya, mulai dari Januari 2023 hingga Juni 2023. Dibandingkan dengan nilai IKM semester I pada tahun sebelumnya (tahun 2022) yaitu sebesar 84.13, nilai IKM semester I tahun ini mengalami peningkatan sebesar 8.61%.

Dari sembilan unsur yang menjadi indikator penilaian mutu layanan oleh pengunjung BPSIP Sumut berdasarkan akumulasi pada akhir semester I, ditunjukkan bahwa unsur layanan U9 (sarana, prasarana) merupakan unsur layanan yang memperoleh skor tertinggi, yaitu sebesar 96.28 dengan nilai rata-rata 3.85 (rentang 1-4); diikuti dengan U7 (perilaku pelaksana) sebesar 95.74; U1 (persyaratan) dan U2 (sistem, mekanisme, dan prosedur) masing-masing sebesar 93.09; U6 (kompetensi pelaksana) dan U8 (penanganan pengaduan, saran, dan masukan) yang masing-masing nilainya sebesar 92.02; U3 (waktu penyelesaian) sebesar 89.89; dilanjutkan dengan U5

(produk spesifikasi jenis); dan terakhir U4 (biaya/tarif). Dengan demikian dapat disimpulkan, pengunjung yang menggunakan layanan BPSIP Sumut selama periode semester I 2023 menilai bahwa instansi telah memiliki performa pelayanan yang sangat baik, khususnya dari segi kualitas sarana dan prasarana yang dianggap telah sangat baik dalam hal memenuhi apa yang dibutuhkan pengunjung (terutama pada layanan Laboratorium Pengujian); sedangkan penilaian terendah pada indikator biaya/tarif dikarenakan sebagian besar pengunjung menganggap bahwa tarif pelayanan yang diberlakukan oleh BPSIP Sumut masih berada dalam kategori murah/ standar, dan sedikit yang menilai sangat murah. Adapun pada semester I tahun 2023 ini, sebagian besar pengunjung BPSIP Sumut yang mengisi kuesioner SKM merupakan pengguna jasa layanan Laboratorium Pengujian.

Rekapitulasi data para pengunjung di BPSIP Sumut selama periode semester I tahun 2023 menunjukkan bahwa pengunjung yang menerima layanan dari BPSIP Sumut terdiri dari beragam jenis *stakeholder*. Adapun rincian data pengunjung berdasarkan jenisnya disajikan pada Gambar berikut.

## Rekapitulasi Jumlah dan Jenis Stakeholder



Gambar 6. Rekapitulasi Jumlah dan Jenis Stakeholder yang Berkunjung dan Menerima Layanan di BPSIP Sumatera Utara Periode Semester I Tahun 2023

Berdasarkan data rekapitulasi pengunjung pada Gambar 6. ditunjukkan bahwa, selama periode semester I tahun 2023, total pengunjung yang mengisi kuesioner SKM adalah berjumlah 47 orang- dengan kondisi jumlah pengunjung dan nilai IKM yang terus mengalami fluktuasi setiap bulannya, yang mana nilai IKM tertinggi selama semester I 2023 terdapat pada bulan Maret 2023. Adapun jenis *stakeholder* yang berkunjung ke BPSIP Sumut dan mengisi kuesioner SKM pada semester I ini sebagian besar berasal dari kalangan mahasiswa/pelajar yaitu sebesar 74.47% dari total pengunjung yang mengisi SKM, sedangkan sisanya yaitu masing-masing sebesar 8.5% merupakan pengunjung dari instansi pemerintah, pegawai swasta, dan wiraswasta/usahawan. Fluktuasi yang terjadi baik pada skor IKM dan jumlah pengunjung di setiap bulannya disebabkan karena belum efektifnya pemanfaatan pengisian kuesioner SKM secara online (*google form*) oleh pengunjung khususnya pengunjung yang sudah berusia tidak muda, disertai alasan keterbatasan waktu yang dimiliki oleh pengunjung untuk mengisi kuesioner SKM. Namun di sisi lain, akumulasi terhadap penilaian yang diberikan oleh para pengunjung hingga akhir semester I 2023 masih menunjukkan bahwa mutu pelayanan yang diberikan BPSIP Sumut tergolong dalam kategori atau predikat yang sangat baik.

**b. Nilai IKM Semester II**

Sebagaimana halnya pengukuran IKM pada periode semester I tahun 2023, terdapat sembilan unsur yang masih sama dan menjadi dasar dalam penilaian IKM pada semester II tahun 2023. Hasil pengolahan data IKM pada Semester II Tahun 2023 di BPSIP Sumatera Utara disajikan dalam Tabel 2.

Tabel 2. Pengolahan Data IKM Periode Semester II Tahun 2023 di Unit Pelayanan BPSIP Sumatera Utara

No.	NILAI UNSUR PELAYANAN									Keterangan
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	
3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
6	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	3	4	4	3	4	3	4	4	4	
9	4	4	3	4	4	3	4	3	4	
10	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
11	4	4	3	3	3	4	4	4	3	
12	3	3	4	3	4	3	4	4	4	
13	4	4	4	3	4	3	3	4	4	
14	3	3	4	3	3	3	4	4	4	
15	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
16	3	3	3	4	4	4	4	3	3	
17	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
20	3	3	4	3	4	4	4	4	4	
21	4	4	3	3	3	3	4	3	4	
22	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
23	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
24	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
25	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
28	3	3	4	3	4	4	4	4	4	
29	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
30	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
31	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
32	4	4	3	4	3	4	3	3	3	
33	3	3	3	3	3	4	4	3	4	

No.	NILAI UNSUR PELAYANAN									Keterangan
	Responden	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	
34	4	4	4	4	3	3	4	4	3	
35	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
36	4	4	3	4	3	4	3	3	3	
37	3	4	4	3	4	4	4	3	4	
38	4	4	4	4	3	3	4	4	3	
39	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
40	4	4	4	3	4	3	4	4	4	
41	3	4	3	3	4	4	4	3	4	
42	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
43	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
44	4	3	4	3	4	3	3	4	4	
45	3	4	3	4	4	4	4	4	3	
46	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
47	3	4	4	4	3	4	4	3	4	
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
49	4	4	3	3	3	4	3	4	4	
50	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
52	4	3	4	3	4	3	4	4	4	
53	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
54	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
57	4	4	3	3	3	3	4	4	3	
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
59	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
63	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
64	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
66	4	3	3	3	3	4	4	4	4	
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
68	4	4	4	3	4	4	4	3	3	
69	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
70	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
71	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
72	4	4	4	3	3	3	4	4	4	
73	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
74	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
75	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
76	4	3	4	3	3	4	4	4	4	
77	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
78	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
79	3	3	4	4	4	4	3	4	4	



No.	NILAI UNSUR PELAYANAN									Keterangan
	Responden	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
127	4	3	3	3	3	4	3	4	4	
128	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
129	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
130	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
131	3	3	4	4	4	4	4	3	3	
132	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
133	4	4	4	3	3	4	4	3	4	
134	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
135	4	3	3	3	4	3	4	4	4	
136	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
138	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
139	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
141	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
142	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
143	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
144	4	4	4	3	4	4	4	3	3	
145	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
146	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
147	3	3	4	3	4	4	4	4	4	
148	3	4	3	3	4	4	3	4	4	
149	3	4	4	3	4	3	4	4	3	
150	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
151	3	4	3	3	3	4	4	4	4	
152	4	4	3	3	4	3	4	3	4	
153	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
154	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
155	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
156	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
157	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
158	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
159	3	4	4	3	4	4	3	4	4	
160	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
161	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
163	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
164	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
165	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
166	3	4	4	3	3	3	3	4	3	
167	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
169	4	3	3	3	4	4	3	4	4	
170	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
171	3	4	3	3	4	4	4	4	4	

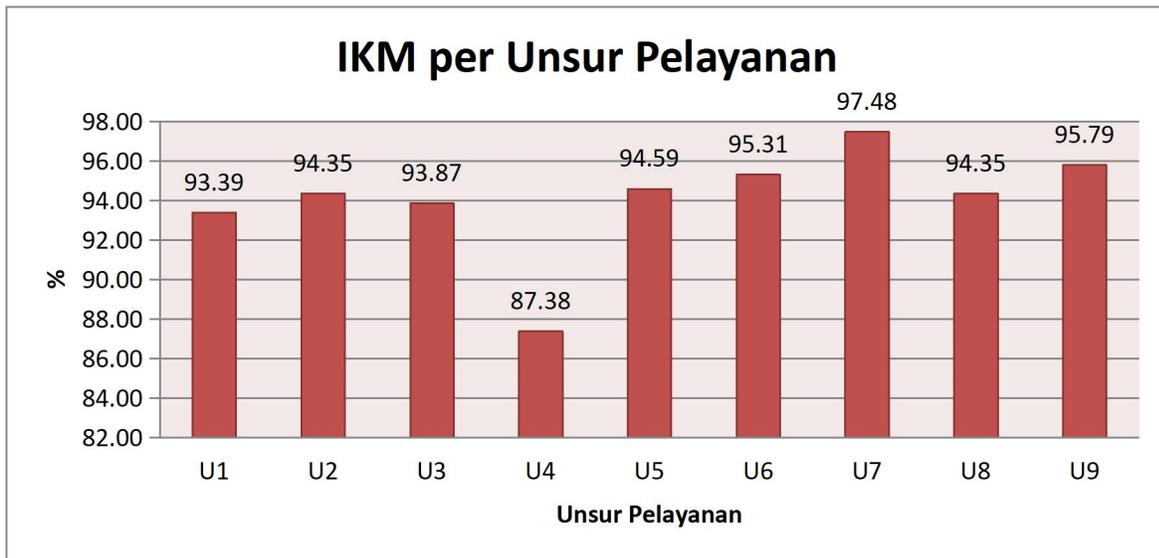
No.	NILAI UNSUR PELAYANAN									Keterangan	
	Responden	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8		U 9
172	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
173	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
174	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	
175	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	
176	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
177	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
178	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
179	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
180	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
181	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
182	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
183	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
184	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
185	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
186	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
187	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
188	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
189	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
190	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
191	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	
192	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
193	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	
194	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
195	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	
196	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
197	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
198	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	
199	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
200	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	
201	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
202	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
203	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
204	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	
205	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	
206	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	
207	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
208	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
<b>Jumlah</b>	777	785	781	727	787	793	811	785	797		
<b>N Rata-Rata Unsur</b>	3.74	3.77	3.75	3.50	3.78	3.81	3.90	3.77	3.83		
<b>NRR Tertimbang Unsur</b>	0.42	0.42	0.42	0.39	0.42	0.42	0.43	0.42	0.43		

*Jumlah NRR Tertimbang Unsur = 3.76*

*IKM Unit Pelayanan = 3.76 x 25*

*= 94.06*

Berdasarkan pengolahan data IKM pada Tabel 2, ditunjukkan bahwa total nilai rata-rata IKM tertimbang pada seluruh unsur pelayanan adalah 3,76 (skala 1-4) atau senilai dengan angka 94,06 (skala 25-100). Nilai ini digunakan untuk menginterpretasikan perolehan angka IKM dari unit pelayanan. Adapun rincian nilai IKM pada setiap unsur pelayanan (U1-U9) disajikan pada Gambar berikut.



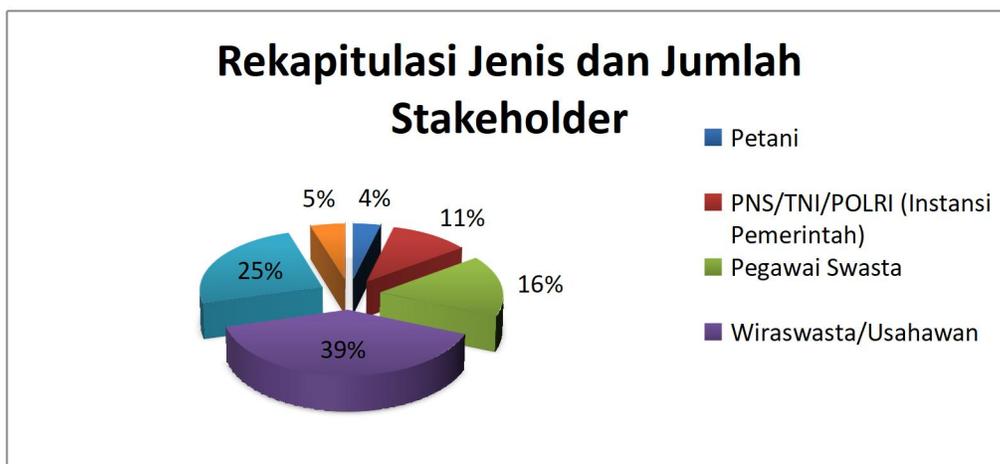
Gambar 7. IKM per Unsur Pelayanan pada Periode Semester II Tahun 2023 di Unit Pelayanan BPSIP Sumatera Utara

Berdasarkan data pada Gambar 7 dan Tabel 2, diperoleh informasi bahwa selama periode semester II tahun 2023, BPSIP Sumatera Utara (BPSIP Sumut) memperoleh skor atas penilaian IKM sebesar 94,06 atau dikategorikan dalam predikat yang "Sangat Baik". Skor tersebut merupakan hasil rerata dari akumulasi penilaian yang diberikan oleh total pengunjung setiap bulannya, mulai dari Juli 2023 hingga Desember 2023. Dibandingkan dengan nilai IKM semester I tahun 2023 yaitu sebesar 91,37, nilai IKM semester II untuk tahun yang sama ini mengalami peningkatan sebesar 2,94%.

Dari sembilan unsur yang menjadi indikator penilaian mutu layanan oleh pengunjung BPSIP Sumut berdasarkan akumulasi pada akhir semester II, ditunjukkan bahwa unsur layanan U7 (perilaku pelaksana) merupakan unsur layanan yang memperoleh skor tertinggi, yaitu sebesar 97,48% dengan nilai rata-rata 3,90 (rentang 1-4); diikuti dengan U9 (sarana dan prasarana)

sebesar 95,79%; U6 (kompetensi pelaksana) sebesar 95,31%; U5 (produk spesifikasi jenis) sebesar 94,59%; U8 (penanganan pengaduan, saran, dan masukan) dan U2 (sistem, mekanisme, dan prosedur) masing-masing sebesar 94,35%; U3 (waktu penyelesaian) sebesar 93,87%, U1 (persyaratan) bernilai 93,39%; dan terakhir U4 (biaya/tarif) yang memperoleh skor sebesar 87,38%. Dengan demikian dapat disimpulkan, pengunjung yang menggunakan layanan BPSIP Sumut selama periode semester II 2023 menilai bahwa instansi telah memiliki performa pelayanan yang sangat baik, khususnya dari segi perilaku pelaksana layanan yang dinilai bersikap sangat ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh para pengunjung; sedangkan penilaian terendah pada indikator biaya/tarif bukan dikarenakan pengunjung menilai biaya pelayanan yang diberlakukan di BPSIP Sumut mahal, akan tetapi sebagian besar pengunjung menganggap bahwa tarif pelayanan yang diberlakukan oleh BPSIP Sumut masih berada dalam kategori murah/ standar, dan sedikit pengunjung yang menilai sangat murah. Hal ini ditunjukkan dengan adanya nilai persentase IKM per unsur yang dimiliki unsur U4 bernilai 87,38% atau termasuk dalam rentang kategori “Baik”. Adapun pada semester II tahun 2023 ini, sebagian besar pengunjung BPSIP Sumut yang mengisi kuesioner SKM merupakan pengguna jasa layanan Laboratorium Pengujian.

Rekapitulasi data para pengunjung di BPSIP Sumut selama periode semester II tahun 2023 menunjukkan bahwa pengunjung yang menerima layanan dari BPSIP Sumut terdiri dari beragam jenis *stakeholder*. Adapun rincian data pengunjung berdasarkan jenisnya disajikan pada Gambar 8.



Gambar 8. Rekapitulasi Jumlah dan Jenis Stakeholder yang Berkunjung dan Menerima Layanan di BPSIP Sumatera Utara Periode Semester II Tahun 2023

Selama periode semester II tahun 2023, total pengunjung yang mengisi kuesioner SKM adalah berjumlah 208 orang atau mengalami peningkatan empat kali lipat dibandingkan jumlah pengunjung/ responden pada periode semester I tahun 2023 yang hanya berjumlah 47 orang- dengan kondisi jumlah pengunjung dan nilai IKM yang terus mengalami fluktuasi setiap bulannya, yang mana nilai IKM tertinggi selama semester II 2023 terdapat pada bulan Juli 2023. Adapun jenis stakeholder yang berkunjung ke BPSIP Sumut dan mengisi kuesioner SKM pada semester II ini sebagian besar berasal dari kalangan wiraswasta/usahawan yaitu sebesar 39,42% dari total pengunjung yang mengisi SKM; 24,52% adalah pelajar/mahasiswa; 16,35% merupakan pegawai swasta; 11,06% berasal dari kalangan PNS; 4,81% berasal dari kalangan lainnya (dalam hal ini seperti ibu rumah tangga); sedangkan sisanya yaitu sebesar 3,58% merupakan pengunjung dari kalangan petani. Fluktuasi yang terjadi baik pada skor IKM dan jumlah pengunjung di setiap bulannya disebabkan karena belum efektifnya pemanfaatan pengisian kuesioner SKM secara online (*google form*) oleh pengunjung khususnya pengunjung yang sudah berusia tidak muda, disertai alasan keterbatasan waktu yang dimiliki oleh pengunjung untuk mengisi kuesioner SKM. Namun di sisi lain, akumulasi terhadap penilaian yang diberikan oleh para pengunjung hingga akhir semester II 2023 masih menunjukkan bahwa mutu pelayanan yang diberikan BPSIP Sumut tergolong dalam kategori atau predikat yang sangat baik.

### **VIII. Kendala dalam Pelayanan Informasi Publik**

Kendala dalam pengelolaan layanan Informasi Publik untuk PPID BPSIP Sumatera Utara yaitu kekurangan SDM. Perlu dilakukan pelatihan untuk meningkatkan pelayanan informasi publik BPSIP Sumatera Utara. Selain itu perlu meningkatkan koordinasi antar Bagian sebagai penghasil informasi publik yang telah ditunjuk belum semua berkontribusi secara maksimal, sehingga data dan informasi publik yang dihasilkan dapat sesuai dengan pedoman UU no. 14 tahun 2008.

### **IX. Rekomendasi Rencana Tindak Lanjut Pelayanan Informasi Publik**

Rekomendasi rencana tindak lanjut peningkatan kualitas layanan informasi bagi PPID UK/UPT lingkup BPSIP Sumatera Utara sebagai berikut:

1. Meningkatkan keterampilan SDM dalam pelayanan Informasi Publik
2. Meningkatkan sarana dan prasarana di BBPSIP diantaranya fasilitas disabilitas, sarana informasi digital, tanda pengenalan untuk tamu dan petunjuk informasi.

3. Meningkatkan inovasi penanganan pengaduan yang memberikan kemudahan akses pengaduan bagi masyarakat serta melaksanakan evaluasi pengaduan secara berkala.
4. Menambah produk layanan selain kunjungan agro eduwisata, penerimaan mahasiswa magang dan konsultasi. Layanan ini akan diidentifikasi sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan pengguna.
5. Menambah produk layanan selain kunjungan agro eduwisata, penerimaan mahasiswa magang dan konsultasi. Layanan ini akan diidentifikasi sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan pengguna.
6. Menambah produk layanan selain kunjungan agro eduwisata, penerimaan mahasiswa magang dan konsultasi. Layanan ini akan diidentifikasi sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan pengguna.
7. Menambah produk layanan selain kunjungan agro eduwisata, penerimaan mahasiswa magang dan konsultasi. Layanan ini akan diidentifikasi sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan pengguna.