

LAPORAN HASIL

**TINDAK LANJUT**

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**

BPSIP GORONTALO TRIWULAN I

(JANUARI S/D MARET)

TAHUN 2023

**(SKM)**

**KEMENTERIAN PERTANIAN**

**BADAN STANDARISASI INSTRUMEN PERTANIAN**

**BALAI BESAR PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN**

**BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN GORONTALO**

**2023**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT, Yang Maha Kuasa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat terselesaikannya Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian (BPSIP) Gorontalo Triwulan I Tahun 2023. Laporan ini disusun sebagai media untuk mempertanggungjawabkan kegiatan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pelayanan masyarakat di wilayah kerja BPSIP Gorontalo Triwulan I Tahun 2023.

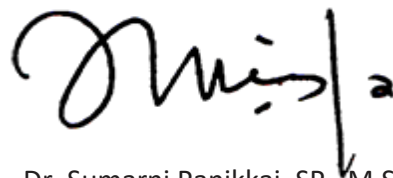
BPSIP Gorontalo sebagai salah satu unit pelayanan public atau public service dalam birokrasi public di Kementerian Pertanian, perlu mewujudkan fungsinya sebagai aparatur negara pengabdikan masyarakat. Oleh karenanya BPSIP Gorontalo terus memberikan pelayanan terbaiknya kepada kepada orang atau masyarakat yang berkepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Dengan dasar itulah, BPSIP Gorontalo selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan Survey Kepuasan Masyarakat untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan secara rutin ditiap semesternya. Melalui hasil survey, diharapkan kualitas pelayanan publik di BPSIP Gorontalo dapat dilihat dan diukur, sehingga kedepannya mampu ditingkatkan sehingga kami mampu mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah yang akuntabel dan dipercaya oleh masyarakat.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak yang telah banyak membantu. Demikian pula kami mengharapkan masukan dan saran yang sifatnya membangun terhadap hasil survey ini, agar dapat memperbaiki tingkat kesalahan dan kekurangan dalam pelayanan yang kami berikan. Semoga Allah SWT selalu memberikan kebaikan atas segala kebaikan yang diberikan serta semoga laporan ini dapat berguna serta bermanfaat.

Gorontalo, 31 Maret 2023

Kepala Balai,



Dr. Sumarni Panikkai, SP., M.Si

NIP. 19730915 200604 2 018

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

BPSIP Gorontalo melalui Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) telah menjalankan amanat UU No. 14 Tahun 2008, yang kemudian diperjelas oleh Peraturan Menteri Pertanian No. 32/permentan/ot.140/5/2011 tentang Pengelolaan dan pelayanan informasi publik di lingkungan kementerian pertanian. Beberapa poin yang dituang dalam Permentan No.32 tahun 2011 tersebut menjelaskan tentang dasar pengguna dalam memperoleh dan menggunakan informasi pertanian, dasar bagi Pejabat Pengelola Informasi Dokumentasi (PPID) di Kementan dalam penyelenggaraan pengelolaan dan pelayanan informasi publik dan dokumentasi. Disini, BPSIP Gorontalo hadir mewujudkan tujuan dari Permentan tersebut, untuk membentuk komunikasi yang harmonis antara penyedia informasi dengan pemohon atau pengguna informasi pertanian dan kedua menciptakan integrasi antara penyedia informasi pertanian kepada publik.

“Negara memiliki kewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik”. Oleh karenanya berbagai terobosan dan perbaikan telah dilakukan oleh BPSIP Gorontalo selaku penyelenggara pelayanan publik. Dengan melihat sejauh mana pelayanan public mampu memuaskan kebutuhan pengguna yang diukur melalui pelaksanaan hasil Survei Kepuasan Masyarakat atau SKM.

SKM merupakan tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelayanan publik di BPSIP Gorontalo. Nilai SKM diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif secara langsung atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik. Hal ini sebagai bentuk evaluasi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Survei yang dilakukan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

## **1.2. Maksud, Tujuan dan Sasaran**

### **A. Maksud**

Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian dimaksudkan sebagai acuan bagi unit kerja pelayanan publik di bidang pertanian dalam mengukur indeks kepuasan masyarakat (IKM).

### **B. Tujuan**

Mengetahui mutu kinerja pelayanan unit kerja pelayanan publik secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan publik. Bagi masyarakat, indeks kepuasan masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit kerja yang bersangkutan.

### **C. Sasaran**

Survey ini menyoal kepada masyarakat yang telah menggunakan layanan PPID Kementerian Pertanian. Masyarakat pengguna layanan yang melakukan permohonan informasi publik, diberikan form kuesioner untuk diisi dan kemudian dikembalikan kepada PPID untuk diolah. Sasaran pelaksanaan kegiatan dijabarkan sebagai berikut :

- 1) Mengetahui tingkat pencapaian kinerja UKPP dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
- 2) Terwujudnya sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan yang mudah, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih bermutu, berdaya guna dan berhasil guna;
- 3) Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan publik.

### **D. Manfaat**

- 1) Tersedianya informasi tentang kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- 2) Tersedianya informasi tentang kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh UKPP secara periodik;

- 3) Tersedianya informasi sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
- 4) Tersedianya informasi tentang IKM secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Kementerian Pertanian;
- 5) Memacu persaingan positif antar UKPP di lingkungan Kementerian Pertanian dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.

## E. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Pedoman Pengukuran IKM di lingkungan Kementerian Pertanian meliputi:

- 1) Langkah-Langkah Pengukuran IKM; 2) Pelaporan dan Evaluasi.

## F. Pengertian

Dalam pedoman ini yang dimaksud dengan:

- 1) **Indek Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disebut IKM** adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
- 2) **Pelayanan Publik** adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- 3) **Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara** adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- 4) **Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana** adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

## **F. Unsur IKM**

Berdasarkan Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) memiliki prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat sebagai berikut:

1) Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan serta tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3) Waktu Penyelesaian

Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.

4) Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6) Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7) Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9) Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

## II LANGKAH-LANGKAH PENGUKURAN IKM

### 2.1. Persiapan

#### A. Penetapan Pelaksana

Apabila dilaksanakan secara swakelola, perlu membentuk Tim Pengukuran IKM yang terdiri atas:

- 1). Pengarah
- 2). Pelaksana yang terdiri atas: Ketua dan Anggota sekaligus sebagai surveyor sebanyak banyaknya 5 orang.
- 3). Sekretariat sebanyak-banyaknya 3 orang. Apabila dilaksanakan oleh pihak ketiga yang sudah berpengalaman, perlu melalui "perjanjian kerja sama" dengan pihak ketiga.

#### B. Penyiapan bahan.

##### 1) Kuesioner

Dalam pengukuran IKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner sebagaimana format terlampir.

##### 2) Bagian Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

**Bagian kesatu:** Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap UKPP.

**Bagian kedua:** Identitas pencacah, berisi data pencacah. (apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi).

**Bagian ketiga:** Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

##### 3) Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat mutu pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.



Contoh:

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan:

- 1) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
- 2) Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- 3) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- 4) Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

#### **4) Penetapan Responden dan Lokasi Pengumpulan Data**

##### **a. Penetapan Responden**

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing UKPP. Untuk memenuhi akurasi hasil pengukuran indek, responden terpilih ditetapkan paling kurang 75 (tujuh puluh lima) % dari jumlah populasi penerima layanan.

##### **b. Lokasi Pengumpulan Data**

Lokasi pengumpulan data dilakukan di UKPP dan dilakukan secara online maupun secara offline. Secara umum, kegiatan diupayakan untuk secara maksimal menggunakan media online terlebih dahulu.

#### **5) Jadwal Pengukuran IKM**

- a.** Pengukuran IKM diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:

- Persiapan, 6 hari kerja;
- Pelaksanaan pengumpulan data, 6 hari kerja;
- Pengolahan data indek, 6 hari kerja;
- Pengukuran dan pelaporan hasil, 6 hari kerja.

## **b. Pelaksanaan Pengukuran IKM**

□ Pengumpulan data, Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 9 (Sembilan) unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

□ Pengisian kuesioner

□ Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan 2 (dua) cara sebagai berikut:

a) Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan.

b) Dengan cara ini sering terjadi penerima layanan kurang aktif melakukan pengisian sendiri walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

c) Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh:

1) Unit pelayanan sendiri

Dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subyektif, karena dikhawatirkan jawaban yang kurang baik mengenai instansinya akan mempengaruhi obyektivitas penilaian. Untuk mengurangi subyektifitas hasil pengukuran indek, dapat melibatkan Satuan Pelaksana Sistem Pengendalian Internal, unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait.

2) Pihak ketiga yang sudah berpengalaman

Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif. Pihak ketiga dapat terdiri atas unsur instansi terkait antara lain Badan Pusat Statistik atau Perguruan Tinggi (pakar) atau Lembaga Swadaya Masyarakat, Pelaku Usaha atau kombinasi di antara unit tersebut.

## **C. Pengolahan Data**

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan IKM terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

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

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

Nilai SKM kemudian dikonversikan dengan nilai dasar 25 untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100. Kategori nilai persepsi, nilai interval konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan disajikan pada tabel 1.

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

### III. PELAPORAN DAN EVALUASI

#### 3.1. Responden

Jumlah responden dari pengisian aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2023 sebanyak 37 orang yang terdiri atas responden laki-laki sebanyak 20 orang dan perempuan sebanyak 17 orang. Berdasarkan tingkat pendidikannya sebanyak 54% responden berpendidikan sarjana, 27% berpendidikan strata 2, 19% berpendidikan SLTA.

#### 3.2. Nilai IKM Unit Layanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,071.

Tabel 2. Rekapitulasi nilai per unsur layanan dari masing-masing responden IKM

RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	3	3	4	3	4	4	4	3
2	3	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	4	3	3	4	3	4
4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	4	4	3	4	4	4	4	4
8	4	4	4	3	4	4	4	4	4
9	3	3	3	4	3	3	3	4	3
10	4	4	3	4	3	4	4	4	3
11	3	3	3	4	3	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	3	4	3	4	4	4	4
14	4	4	3	4	3	4	3	4	3



IKM UNIT PELAYANAN	91,49
MUTU PELAYANAN	A
KINERJA	SANGAT BAIK

Keterangan:

UI-U9 = Unsur-Unsur Pelayanan

NRR = Nilai rata-rata

IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat

-\*) = Jumlah NRR IKM tertimbang

-\*\*) = Jumlah NRR tertimbang x 25

NRR per unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuisisioner yang terisi NRR

tertimbang = NRR per unsur x 0,071 per unsure

Tabel 3. Nilai rata-rata per unsur layanan

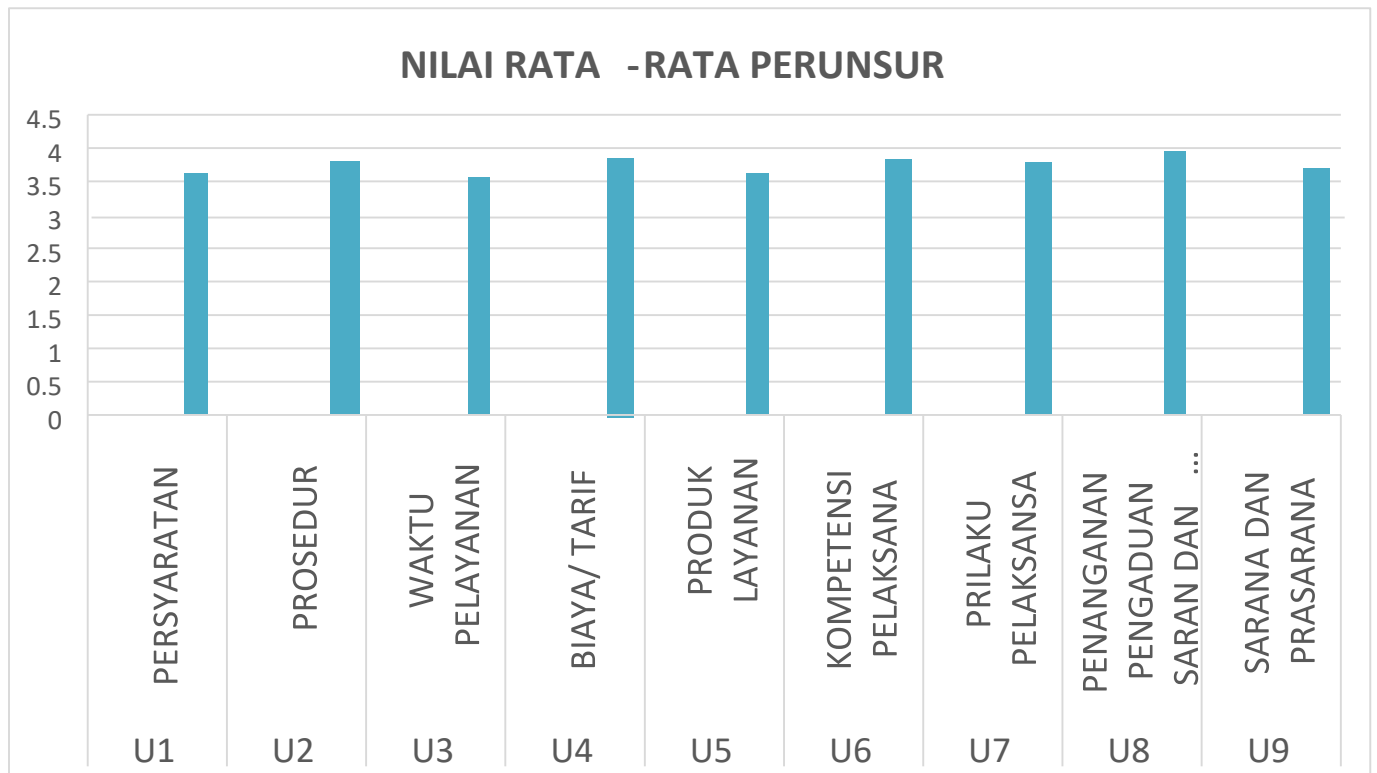
NO	UNSUR PELAYANAN	Rata-rata
U1	PERSYARATAN	3,57
U2	PROSEDUR	3,68
U3	WAKTU PELAYANAN	3,54
U4	BIAYA/ TARIF	3,78
U5	PRODUK LAYANAN	3,57
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,73
U7	PRILAKU PELAKSANSANSA	3,73
U8	PENANGANAN PENGADUAN SARAN DAN MASUKKAN	3,97
U9	SARANA DAN PRASARANA	3,70

## IKM UNIT PELAYANAN

### MUTU PELAYANAN

A (SANGAT BAIK)	: 88,31-100,0
B (BAIK)	: 76,61-88,30
C (KURANG BAIK)	: 65,00-76,60
D (TIDAK BAIK)	: 25,00-64,99

Unsur Survei Kepuasan Masyarakat yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 meliputi 9 unsur yakni persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan saran dan masukan, serta sarana dan prasarana. Hasil pengukuran SKM BPSIP Gorontalo Triwulan I Tahun 2023 disajikan pada Gambar 1.



Gambar 1. Nilai IKM Per Unsur Pelayanan BPSIP Gorontalo Triwulan I Tahun 2023

Berdasarkan Gambar 1, unsur pelayanan publik di BPSIP Gorontalo periode pengukuran Triwulan I Tahun 2023 memiliki nilai berkisar antara 94.5-99.25. Nilai Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan (U8) merupakan unsur pelayanan dengan nilai tertinggi dimana pada praktek dilapangan BPSIP Gorontalo dinilai telah melakukan pengelolaan pengaduan dengan baik.

Terutama dengan aktifnya layanan media sosial BPSIP Gorontalo. Sehingga masyarakat mampu mendapatkan penanganan pengaduan dengan cepat dan sesuai kebutuhan.

Dalam hal biaya dan tarif, nilai IKM mendapatkan nilai 94.5 karena BPSIP Gorontalo memang memberikan pelayanan tanpa biaya atau gratis terutama untuk pelayanan penyediaan data terkecuali dengan pembelian benih padi, jagung, maupun bibit ayam KUB dan Sensi yang memang menggunakan data PNPB yang telah ditetapkan oleh Kementan. Untuk nilai terendah berada pada waktu pelayanan (U3), dimana pada kondisi tertentu sedikit terkendala jika pegawai/penanggungjawab kegiatan dalam posisi bertugas dilapangan.

Dalam rangka peningkatan waktu pelayanan disediakan Buku Tamu Digital sehingga permintaan langsung kepada penanggungjawab pelaksana pelayanan dilaksanakan secara online. Selain itu, terdapat tenggat waktu sekitar 1 hari surat permintaan pelayanan bisa terdistribusi ke unit-unit pelayanan karena proses disposisi, sehingga perlu dilakukan percepatan proses agar surat permintaan pelayanan bisa cepat diterima oleh unit pelayanan seperti di laboratorium, upbs, dan layanan diseminasi penerapan standar instrument pertanian.





## MEKANISME PERMOHONAN INFORMASI PUBLIK



- 1 Pemohon informasi datang ke desk layanan informasi, mengisi formulir permintaan informasi dengan melampirkan fotocopy identitas pemohon dan pengguna informasi bagi perorangan, bagi badan hukum dilampiri dengan akta pendukungnya.
- 2 Petugas memberikan tanda bukti penerimaan permintaan informasi publik kepada pemohon informasi publik.
- 3 Petugas memproses permintaan pemohon informasi publik sesuai dengan formulir yang telah ditandatangani oleh pemohon informasi publik.
- 4 Petugas menyerahkan informasi sesuai dengan yang diminta oleh pemohon/pengguna informasi. Jika informasi yang diminta masuk dalam kategori dikecualikan, PPID menyampaikan alasan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 5 Petugas memberikan Tanda Bukti Penyerahan Informasi Publik kepada pengguna informasi publik.

- ✓ Proses Penyelesaian untuk memenuhi permintaan Pemohon informasi publik dilakukan setelah pemohon informasi publik memenuhi persyaratan yang telah ditentukan.
- ✓ Waktu penyelesaian dilaksanakan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterimanya permintaan. PPID akan menyampaikan pemberitahuan yang berisikan bahwa informasi yang diminta berada di bawah penguasaannya atau tidak, dan PPID dapat memperpanjang waktu paling lambat 7 (tujuh) hari.
- ✓ Penyampaian/pendistribusian/penyerahan informasi publik kepada pemohon informasi publik dilakukan secara langsung, email, fax, ataupun jasa pos.

**JAM OPERASIONAL**  
SENIN-JUMAT  
09.00 - 15.00  
Telp. (021) 7806202 ext. 122  
Fax. (021) 7800644  
e-mail: [infobsip@pertanian.go.id](mailto:infobsip@pertanian.go.id)

Gambar 2. Alur pelayanan informasi publik di BPSIP Gorontalo

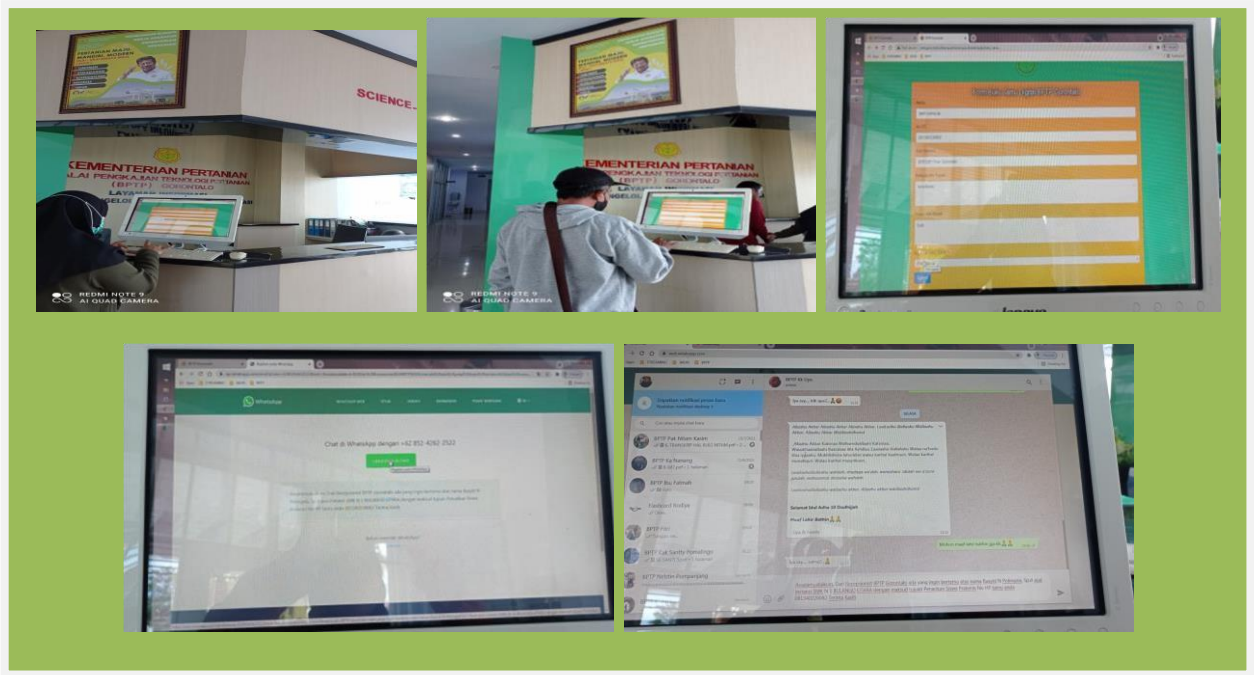
## **PENGAJUAN KEBERATAN DAN PENYELESAIAN SENGKETA INFORMASI PUBLIK**

Sesuai Peraturan Komisi Informasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik, pemohon Informasi Publik berhak mengajukan keberatan dengan alasan:

- penolakan berdasarkan alasan Pengecualian Informasi Publik;
- tidak disediakan informasi berkala;
- tidak ditanggapinya Permintaan Informasi Publik;
- Permintaan Informasi Publik ditanggapi tidak sebagaimana yang diminta;
- tidak dikabulkannya Permintaan Informasi Publik;
- pengenaan biaya yang tidak wajar; dan/atau
- penyampaian Informasi Publik yang melebihi waktu yang ditentukan

Gambar 3. Pengajuan keberatan dan penyelesaian sengketa informasi publik di BPSIP Gorontalo

Setiap responden wajib untuk mengisi buku tamu digital sehingga dapat langsung menyampaikan permintaan kepada penanggungjawab layanan dan waktu layanan dapat dipercepat. Berikut prosedur pelayanan Buku Tamu Digital Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Gorontalo pada Gambar 4.



Gambar 4. Penggunaan Buku Tamu Digital BPSIP Gorontalo

## **IV. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **4.1 KESIMPULAN**

Hasil penghitungan nilai Indeks Kepuasan masyarakat (IKM) pada layanan yang diberikan oleh BPSIP Gorontalo mencapai besaran yang cukup bervariasi, yaitu dengan rentang nilai terendah di angka 94.5 dan nilai tertinggi 99.25. Dengan angka terendah berada pada unsur waktu pelayanan dan tertinggi pada unsur penanganan pengaduan saran dan masukan. Nilai tertinggi didukung oleh adanya inovasi aplikasi BPSIP Mobile serta respon cepat dari admin pada pelayanan melalui sosial media BPSIP Gorontalo.

Dengan diukurnya nilai Indeks Kepuasan Masyarakat ini diharapkan semua unit-unit pelayanan baik bimbingan teknis (bimtek), pelatihan, magang, kerjasama, unit pengelola benih sumber (UPBS), serta pengujian laboratorium mampu memberikan pelayanan yang lebih baik lagi kepada pengguna dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanannya yang tepat sasaran. Semoga hasil laporan ini dapat menjadi acuan bagi seluruh ASN BPSIP Gorontalo untuk meningkatkan kualitas pelayanan instansi baik kepada instansi/lembaga maupun masyarakat.

### **4.2 SARAN**

Dalam meningkatkan pelayanan di Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian (BPSIP) Gorontalo perlu melakukan perbaikan dengan berkiblat pada pengukuran IKM di triwulan I Tahun 2023 ini. Diantaranya dengan melakukan sosialisasi SOP pelayanan serta kebutuhan dokumen persyaratan untuk permohonan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Untuk nilai lainnya perlu ditingkatkan dengan membuat inovasi pelayanan yang dapat mempercepat dan mempermudah pelayanan kepada masyarakat.