

# 2024

# LAPORAN Tahunan

## **PENGELOLAAN DAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK**

Balai Penerapan Standar Instrumen  
Pertanian Sumatera Utara

## 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.

Medan, 17 Januari 2025

Kepala BPSIP Sumatera Utara



Dr. Khadijah EL Ramija, Spi, MP  
NIP. 196902281996032002



### **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 bertanggungjawab
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 bertanggungjawab 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.

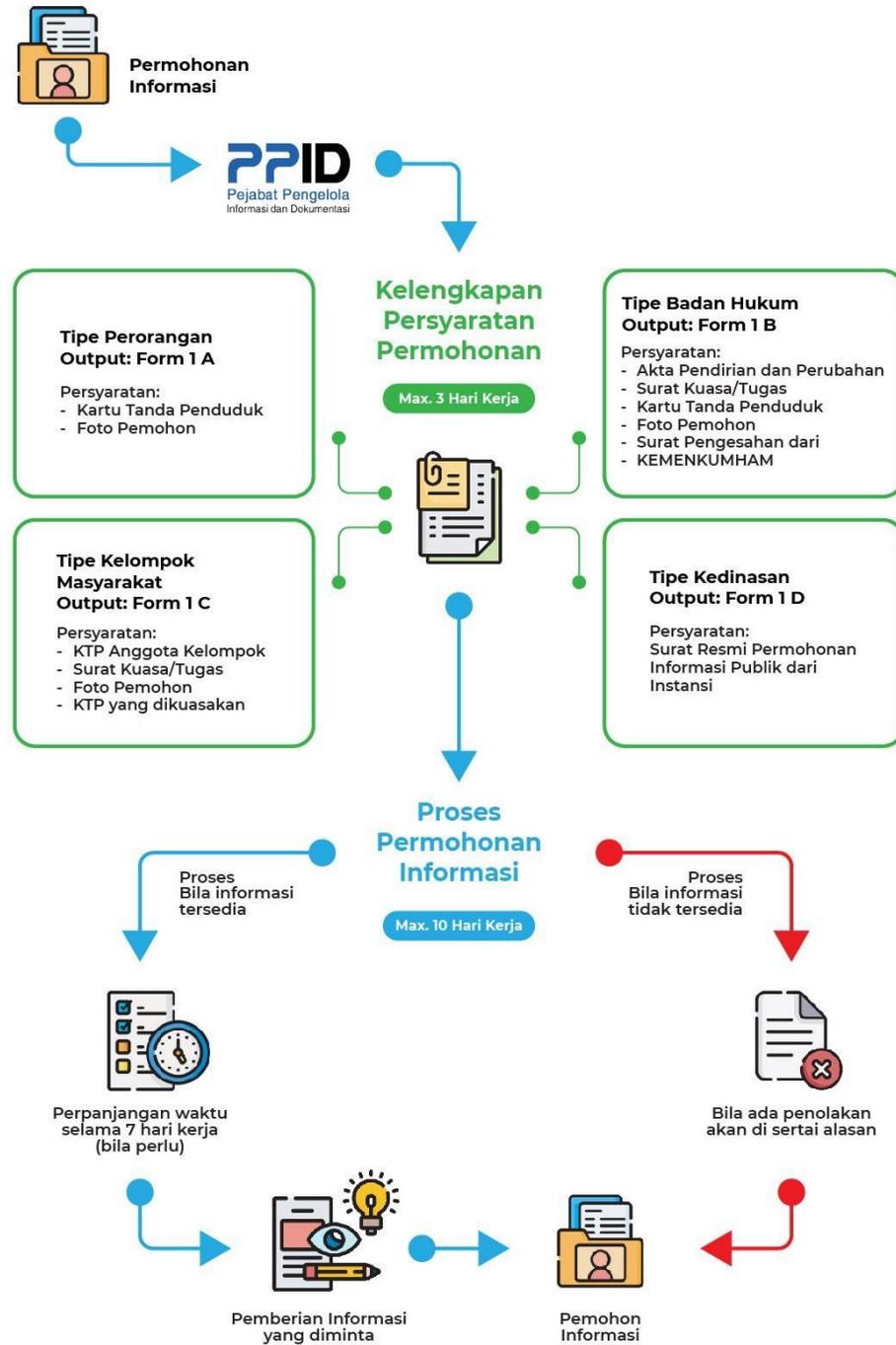
Tugas dan fungsi PPID BPSIP Sumatera Utara sebagai PPID Pembantu Pelaksana terkait Teknologi Informasi dan Komunikasi yang diatur dalam Permentan No. 25 tahun 2016 adalah sebagai berikut:

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, tpat dan sederhanaan lingkup kementerian pertanian
2. Menyediakan daftar informasi publik

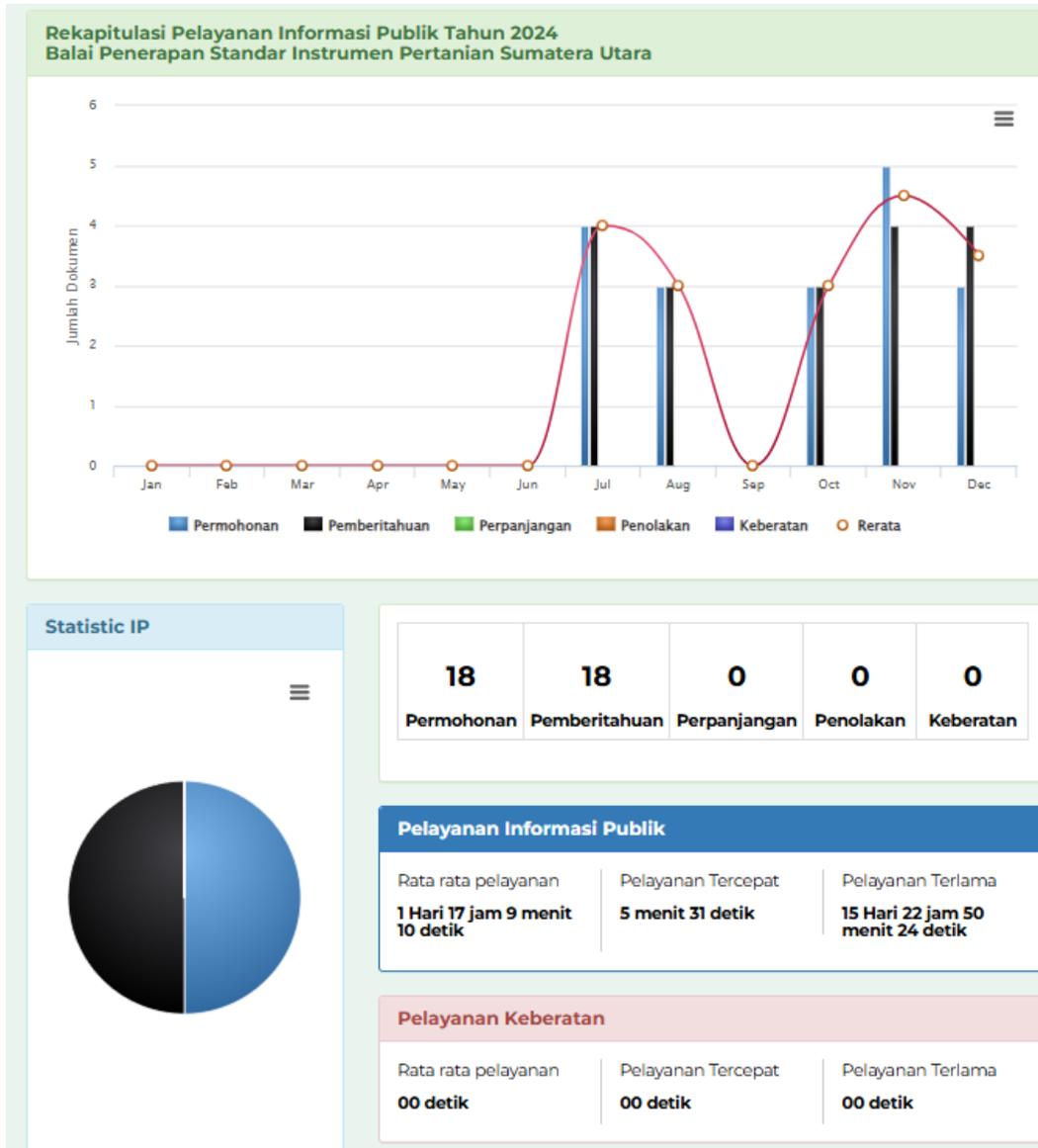
## V. Tata Cara Permohonan Informasi dan Prosedur Permintaan Informasi Publik BPSIP Sumatera Utara



**Gambar 2. Prosedur Permintaan Informasi Publik**

## VI. Rekapitulasi Permohonan Portal PPID

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



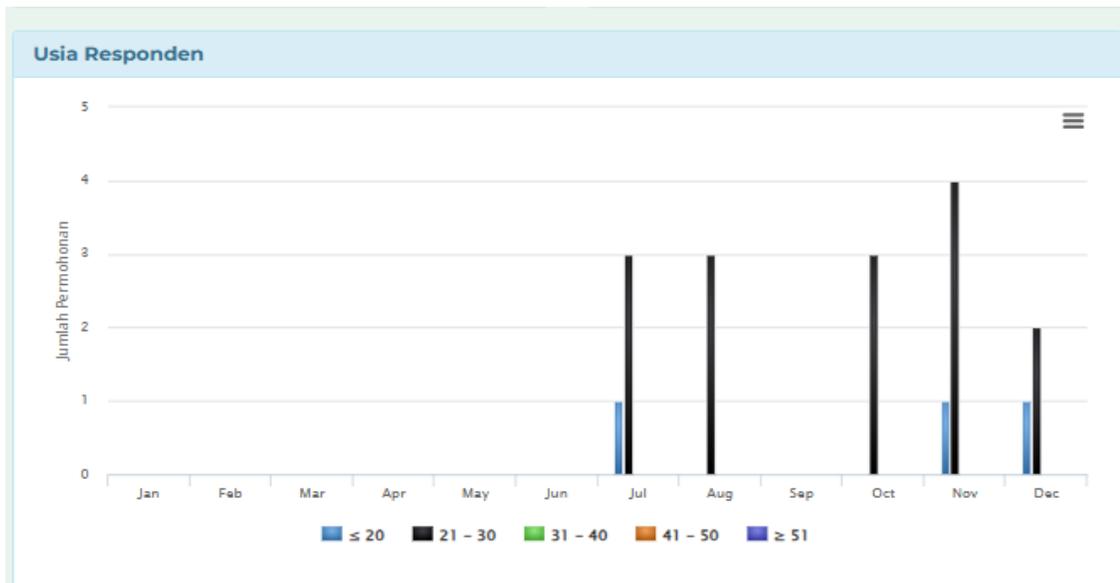
Gambar 3. Rekapitulasi Pelayanan Informasi Publik Tahun 2023

Sumber : Portal PPID BPSIP Sumut

Selama tahun 2024, BPSIP Sumatera Utara melalui portal PPID telah menerima 18 permohonan informasi publik yang telah ditindaklanjuti dengan rincian: 18 pemberitahuan, dan

tidak ada perpanjangan. Rata-rata waktu pelayanan BPSIP Sumut 1 Hari 17 jam 9 menit 10 detik dengan waktu pelayanan tercepat 5 me





**Gambar 4. Responden berdasarkan pendidikan, pekerjaan, informasi publik, jenis kelamin, dan usia**

Berdasarkan rekapitulasi di portal PPID Sumatera Utara dapat dilihat bahwa tingkat pendidikan responden paling banyak yaitu S1, dari jenis pekerjaan yaitu Mahasiswa, Informasi Publik yang dibutuhkan yaitu melaksanakan magang, jenis kelamin yang paling banyak yaitu perempuan, dan usia paling banyak yaitu 21-30 tahun.

## **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:

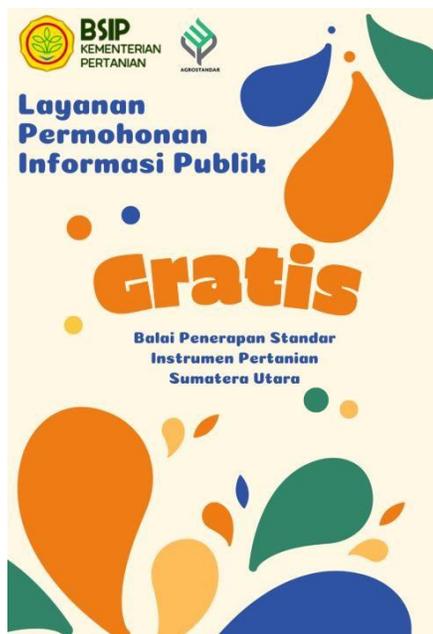
1. Pendampingan dan pengujian penerapan standar instrumen pertanian
2. Diseminasi hasil standardisasi instrumen pertanian
3. Identifikasi standar instrumen pertanian spesifik lokasi hortikultura
4. Penyusunan materi penyuluhan standar instrumen pertanian spesifik lokasi
5. Perbenihan padi
6. Perbibitan 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 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 berlari, 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 | @bajpsipsumut | #bajpsipsumut | BPSIP SUMUT | STANDARD SERVICES GLOBALIZATION

## 2. Peringatan Dini Evakuasi Darurat Bencana Kebakaran



## 3. Sistem Peringatan Dini dan Evakuasi Bencana

**BSIP**  
BUMIH SERANGGAI  
PENGANGKATAN

BerAKHLAK bangga melayani 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 berlialah ikuti 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 mendata jumlah karyawan, termasuk yang hilang dan tertuka 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 STANDARISASI INSTRUMEN PERTANIAN**  
**BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN SUMATERA UTARA**  
JALAN JENDERAL BESAR ABDUL HAPIS NASUTION NO. 1 B MEDAN 20143  
TELEPON (061) 7870710, FAKSIMILE (061) 7861020  
WEBSITE : sumut.bsip.pertanian.go.id E-MAIL : bsip.sumut@pertanian.go.id

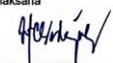
---

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

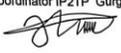
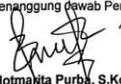
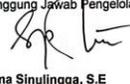
Kami, Kepala (Unit Kerja) dalam hal ini selaku Penanggung Jawab Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pelaksana (Unit Kerja) beserta seluruh Aparatur Sipil Negara di Lingkungan (Unit Kerja), dengan ini menyatakan Komitmen Bersama :

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, Selasa 06 Juni 2024

1. Kepala Balai selaku Penanggung Jawab Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pelaksana  
  
**Dr. Khadijah EL Ramija, S.Pi, M.P.**
2. Ketua Tim Kerja Diseminasi Standar Instrumen Pertanian, Pengendali dan Supervisor/Atasan PPID Pelaksanaan BSIP Sumut  
  
**Listiawati, S.P.**
3. Kepala Sub Bagian Tata Usaha selaku Wakil Pengendali dan Supervisor  
  
**Ahmad Tohr Harahap, S.P, M.Si**

4. Ketua tim kerja program dan evaluasi selaku Penyedia Layanan Informasi Kegiatan Program  
  
**Nurmalia, S.TP, M.Si**
5. Pejabat Pembuat Komitmen (PPK)  
  
**Dr. Khadijah EL Ramija, S.Pi, M.P.**
6. Bendahara Pengeluaran selaku pengelola layanan keuangan  
  
**M. Fadly, S.P, M.M**
7. Bendahara Penerimaan selaku pengelola layanan keuangan  
  
**Ipo Melani Sihaga, S.E**
8. Koordinator Kepegawaian selaku pengelola layanan kepegawaian  
  
**Khairul Azmy, S.P, M.M**
9. Koordinator Laboratorium selaku pengelola layanan laboratorium  
  
**Idry Hastuti Siregar, Ph.D**
10. Koordinator IP2TP Pasar Miring selaku Pengelola Layanan Penyaluran Benih UPBS Padi  
  
**Khasri Alriandy, S.P**

11. Koordinator IP2TP Gurgur selaku Pengelola Layanan Penyaluran Benih UPBS Hortikultura  
  
Jintamin Saragih, S.P
12. Penanggungjawab UPBS Ayam KUB selaku pengelola layanan Penyaluran UPBS Ayam KUB  
  
Aulia Rahmad Hasvim, S.Pt, M.Pt
13. Penanggung Jawab PPSPM  
  
Harpen Maulana, S.P, M.M
14. Penanggungjawab Monev selaku pengelola layanan monitoring dan evaluasi  
  
Deliana Putri Agriawati, S.TP, M.Si
15. Penanggung jawab Perpustakaan selaku Pengelola Layanan Perpustakaan  
  
Hotmanita Purba, S.Kom
16. Penanggung Jawab Pengelolaan layanan Dokumentasi dan Arsip  
  
Supina Sinulingga, S.E
17. Penanggung Jawab Magang/Pelatihan/PKL Siswa atau Mahasiswa  
  
Hertika Siagian
18. Penanggungjawab Pengadaan Barang dan Jasa  
  
Sabrina Diaz, S.E.
19. Peleksana Layanan Pemberitaan
- Ahmad Azhar Nasution, S.Kom
  - Ulma Hotmaida, S.P
  - Tristiana Handayani, S.P
  - Sri Endah Nurzannah, S.P, M.Si
  - Baby Wory CH Sinaga, S.Tr.P
  - Listia Alsyah, S.P
  - Maulida Rahmi, S.T

## Gambar 5. Penandatanganan Keterbukaan Informasi Publik

### E. Rangkaian Kegiatan PPID Tahun 2024

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 2024 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 2024 antara lain :

1. **Evaluasi dan Konsolidasi Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik Lingkup BSIP pada tanggal 21 – 22 Mei 2024 yang diselenggarakan oleh Badan Standardisasi Instrumen Pertanian.**

Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian (BPSIP) Sumatera Utara menghadiri forum Evaluasi dan Konsolidasi Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik Lingkup BSIP pada tanggal 21 – 22 Mei 2024. Acara tersebut dibuka Kepala Biro Humas bersama Sekretaris Badan Standardisasi Instrumen Pertanian (BSIP) serta dihadiri oleh sekitar 80 orang petugas PPID lingkup BSIP seluruh Indonesia dengan agenda utama pembahasan dan evaluasi hasil pemeringkatan keterbukaan informasi publik tahun 2023 dan pengelolaan media kehumasan seperti website dan media sosial instansi. Beberapa narasumber yang juga praktisi kehumasan dan komunikasi publik hadir mengisi materi seperti: hubungan media dan badan publik, manajemen krisis pemberitaan serta pengelolaan informasi publik yang dikelola melalui portal PPID di setiap unit kerja Kementan.

Tenaga ahli bidang komunikasi Kementerian Pertanian, Imam Wahyudi menyampaikan berbagai isu pertanian terkini yang perlu menjadi atensi dikelola dengan optimal. Dalam kesempatan yang sama Kuntoro Boga Andri selaku Kepala Biro Humas Kementan mengingatkan bahwa setiap badan publik seperti BSIP dan satker dibawahnya wajib memberikan informasi publik kepada masyarakat sebagai bentuk pertanggungjawaban penggunaan anggaran.

Forum ini diharapkan menjadi forum internalisasi layanan informasi publik yang prima bagi setiap PPID Pelaksana disetiap UPT untuk mencapai predikat badan publik informati jelang proses pemeringkatan keterbukaan informasi publik tahun 2024.





**Gambar 6. Evaluasi dan Konsolidasi Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik Lingkup BSIP di Yogyakarta**

## **2. Rapat Monitoring dan Evaluasi Keterbukaan Informasi Publik Lingkup Kementerian Pertanian Tahun 2024**

Kepala Biro Humas dan Informasi Publik Kementerian Pertanian, Dr. Kuntoro Boga Andri, SP., M.Agr, mensosialisasikan Monitoring dan Evaluasi Keterbukaan Informasi Publik (KIP) tahun 2024, Rabu (26/6/2024). Acara yang digelar secara daring ini dihadiri oleh 95 Unit Kerja/Unit Pelaksana Teknis (UK/UPT) Kementan termasuk BSIP Sumatera Utara. Implementasi Keterbukaan Informasi Publik bertujuan memenuhi hak masyarakat untuk mendapatkan informasi sesuai dengan Undang-Undang No. 14 tahun 2008. Monitoring dan evaluasi dilakukan untuk menilai pengelolaan dan pelayanan informasi publik di lingkup Kementerian Pertanian, dengan memberikan penghargaan kepada UK/UPT yang telah berhasil memberikan layanan informasi publik secara cepat, tepat waktu, biaya ringan, dan cara yang sederhana.

Dalam paparannya, Dr. Kuntoro Boga menjelaskan dasar hukum, tujuan, serta proses penilaian pada monitoring dan evaluasi KIP yang telah dilaksanakan pada tahun-tahun sebelumnya (2019-2023). Penilaian dilakukan melalui dua tahap utama: pertama, dengan kuesioner penilaian mandiri (Self Assessment Questionnaire) dan kedua, melalui validasi standar layanan informasi publik, inovasi pelayanan informasi, serta wawancara.

Pemeringkatan KIP ini dilakukan untuk memantau kualitas pelaksanaan keterbukaan informasi publik di UK/UPT Kementan selama satu tahun terakhir dan untuk menilai konsistensi dalam memberikan layanan informasi publik. Kegiatan ini diakhiri dengan sesi diskusi yang bertujuan untuk mendiskusikan lebih lanjut tentang pelaksanaan KIP, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kualitas dan transparansi pelayanan informasi publik di Kementerian Pertanian.



**Gambar 7. Rapat Monitoring dan Evaluasi Keterbukaan Informasi Publik Lingkup Kementerian Pertanian Tahun 2024**

### **3. Sosialisasi Pengembangan Website BSIP**

Tim Website dan PPID BSIP Sumatera Utara pada hari Jum'at/12 Juli 2024 secara daring mengikuti sosialisasi perubahan fitur website BSIP yang diselenggarakan oleh BSIP. Pengembangan website dilakukan untuk memudahkan penelusuran informasi. Pengembangan terutama dilakukan pada pembagian kategori informasi sesuai dengan Undang-undang 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, yaitu informasi berkala, informasi setiap saat, dan informasi serta merta. Pengembangan website BSIP telah selesai per hari ini (12 Juli 2024) dan selanjutnya dilakukan migrasi ke seluruh Satuan Kerja lingkup BSIP oleh Subkelompok Data dan Informasi mulai hari ini (12 Juli 2024), dan akan selesai maksimal Selasa (16 Juli 2024). Satuan Kerja yang telah selesai dimigrasi akan dihubungi oleh tim Datin/tim Humas.

Website adalah sarana memperkenalkan diri kepada stakeholder, karena website merupakan saluran komunikasi resmi dari instansi. Website lingkup BSIP harus menonjolkan keseragaman, memiliki *uniqueness*, dan *user friendly* sehingga memudahkan pengguna. Dalam website lingkup BSIP dapat ditampilkan prestasi, serta berbagai sertifikasi yang dimiliki, agar lebih menjual kepada calon mitra. Pengelompokan isu dan informasi dalam website adalah hal yang penting, dalam waktu tertentu perlu diangkat *agenda setting* yang khas untuk menarik masyarakat. Hal yang penting dalam pengelolaan website adalah pemutakhiran data dan informasi, website tidak akan ada artinya jika tidak di update. Terkait keterbukaan informasi publik, jangan hanya tentang penilaian, namun juga harus menjadi habit kita bagaimana memberikan informasi yang handal dan terpercaya. Keterbukaan informasi publik adalah cerminan transparansi pada masyarakat dalam menjalankan program.



**Gambar 8. Sosialisasi Pengembangan Website BSIP**

#### **4. Mengikuti Public Hearing BPSIP Papua Barat**

BPSIP Sumatera Utara menghadiri Public Hearing BPSIP Papua Barat yang dilaksanakan pada Selasa (23 Juli 2024) secara virtual. Badan Standarisasi Instrumen Pertanian (BSIP) Papua Barat menggelar Public Hearing untuk mensosialisasikan standar pelayanan publik seperti pelayanan kunjungan masyarakat dan pengujian laboratorium yang telah terakreditasi. Layanan lainnya yang juga bisa diperoleh di BSIP Papua Barat yakni pelayanan produk benih dan pasca panen, pelayanan diseminasi standar seperti konsultasi dan rekomendasi, bimbingan teknis/PKL/magang, layanan perpustakaan, dan tersedianya kebun Agrostandar sebagai produk display pelayanan. "Public hearing ini merupakan kewajiban instansi atau badan untuk standar pelayanan publik yang dilayani, sehingga dapat diketahui oleh masyarakat sebagai penerima layanan,

Dalam kegiatan tersebut, Mitra BSIP diajak untuk melihat langsung tahapan pelayanan yang ingin diperoleh, ruangan layanan yang nyaman ramah anak dan juga ramah bagi disabilitas. "Selain memperkenalkan layanan kami juga mengharapkan masukan dan saran agar ke depan kami semakin baik dalam melayani masyarakat" lanjut dia. Sementara itu, Penjabat Gubernur Papua Barat yang diwakili Asisten II Melkias Werinusa menyebut, sesuai undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik instansi wajib memberikan layanan prima bagi seluruh warga negara.

Public hearing BSIP Papua Barat diakhiri dengan penandatanganan MoU pelayanan Publik bersama Ombudsman Papua Barat dan mitra seperti pemerintah, Perguruan tinggi, TNI, Polri dan kelompok tani.



**Gambar 9. Public Hearing BPSIP Papua Barat**

#### **5. Rapat Internal BPSIP Sumut Persiapan Penilaian Monev Keterbukaan Informasi Publik**

Rapat dilaksanakan pada Hari Srnin, 13 Mei 2024 di Ruang AOR BPSIP Sumatera Utara. Dalam rapat tersebut, Ibu Kepala BPSIP Sumatera Utara menyampaikan hal untuk meningkatkan nilai PPID BPSIP Sumatera Utara dari Nilai Kurang Informatif menjadi Informatif. Isi website bila perlu dilengkapi dengan informasi arsiparis dan hasil dari kegiatan-kegiatan balai yang telah dilakukan. PPID ada di bawah KTU tetapi peran Penyuluh diperlukan untuk menyokong ketersediaan informasi. Mengundang tamu dari pusat bisa dilakukan di bulan Juli dan diusahakan persiapan untuk melengkapi kebutuhan PPID selesai di bulan Juni. Buku-buku atau hasil tulisan yang kita miliki bisa ditampilkan di website. Postingan berita misalnya tentang tahapan budidaya, komoditas atau produk pertanian di media sosial perlu dilengkapi dengan informasi SNInya (apakah sudah terstandar dsb).



**Gambar 10. Rapat Internal Persiapan Penilaian Monev Keterbukaan Informasi Publik**

## **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 2024, 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 2024.

### 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 2024 yaitu berjumlah 176 orang- yang selanjutnya akan dianalisis untuk mengetahui angka IKM di unit kerja BPSIP Sumatera Utara. Hasil pengolahan data IKM pada Semester I Tahun 2024 di BPSIP Sumatera Utara disajikan dalam Tabel 1.

Tabel 1. Tabel 1. Pengolahan Data IKM Periode Semester I Tahun 2024 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	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
2	3	4	3	4	4	4	3	2	4	
3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	
4	4	3	3	4	3	4	3	2	3	
5	3	4	4	4	4	4	3	2	4	
6	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
7	3	4	3	4	4	3	3	2	4	
8	4	3	3	4	3	3	3	2	4	
9	4	4	3	4	4	3	3	2	4	
10	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
11	3	4	3	4	4	4	3	2	3	
12	4	4	4	4	4	4	3	2	4	
13	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
14	3	3	4	4	3	4	3	2	4	
15	3	4	4	4	3	3	3	2	3	
16	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
17	4	4	3	4	4	4	3	4	3	
18	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
19	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
20	3	4	4	4	4	4	3	2	4	
21	4	4	4	4	4	4	3	2	4	

22	4	4	4	4	4	4	3	4	3
23	4	4	4	4	4	4	3	2	4
24	3	4	3	3	3	3	3	2	4
25	4	3	4	4	4	4	4	2	4
26	4	4	4	4	4	4	4	2	3
27	4	3	3	3	4	4	3	3	3
28	4	4	4	3	3	3	4	4	4
29	4	4	3	3	4	4	4	4	4
30	4	3	4	4	4	4	4	4	4
31	4	3	4	4	3	3	4	3	3
32	4	4	3	3	3	4	4	4	4
33	4	3	4	3	3	4	4	3	3
34	4	3	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	3	3	4	4	4	4	4
36	3	3	4	4	3	4	4	3	3
37	3	3	3	3	4	3	4	4	4
38	3	4	4	3	3	4	4	3	4
39	4	4	4	3	4	4	4	4	4
40	4	4	3	3	3	3	3	4	4
41	3	4	4	3	4	4	3	4	4
42	4	4	4	3	4	4	4	3	4
43	4	4	4	4	4	4	4	3	4
44	3	4	4	3	4	4	4	4	4
45	3	3	4	3	4	3	4	4	4
46	4	4	4	4	3	4	4	4	4
47	4	3	4	4	4	4	4	4	3
48	3	4	4	3	4	4	4	4	4
49	3	3	4	3	4	4	4	4	4
50	4	4	3	3	3	3	4	3	4
51	4	4	4	3	4	4	4	4	4
52	3	3	3	3	3	3	4	3	4
53	4	4	3	4	3	4	3	3	3
54	3	4	4	3	4	4	4	4	3
55	4	3	4	3	3	4	4	4	4
56	4	4	4	3	3	4	4	3	4
57	3	3	4	4	4	4	4	4	4
58	3	3	4	3	4	3	4	4	4
59	3	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	3	4	4	4	4
61	4	4	3	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	3	4	4	4	4	4
63	3	3	3	3	4	4	4	4	4
64	3	3	3	4	4	4	4	3	3
65	4	4	4	3	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	3	3	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	3	4	4	3	3	3	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	3	3	3	4	3	4	4	4
72	3	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4

74	4	4	3	3	4	4	4	4	4
75	3	3	3	3	3	3	4	3	4
76	4	4	3	4	3	4	3	3	3
77	3	3	3	3	3	4	4	3	4
78	4	4	4	4	3	3	4	4	3
79	4	3	3	3	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	3	4	3	4	4	4
82	4	4	4	4	3	4	4	3	4
83	4	3	4	4	4	4	4	4	4
84	3	3	3	3	3	3	4	3	4
85	4	4	3	4	3	4	3	3	3
86	3	3	3	3	3	4	4	3	4
87	4	3	4	4	4	4	4	4	3
88	3	4	4	3	4	4	4	4	4
89	4	4	3	4	4	4	3	3	4
90	4	4	4	3	4	4	4	4	3
91	3	3	3	4	4	4	4	3	3
92	4	4	4	3	4	4	4	4	4
93	4	4	3	4	3	3	4	3	4
94	4	4	4	3	4	4	4	4	3
95	3	4	3	4	3	4	4	4	3
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	3	4	3	4	4	4	3
98	3	3	4	4	4	3	4	4	4
99	4	4	4	4	4	3	3	4	4
100	3	3	3	4	3	3	3	3	3
101	4	4	4	4	4	4	4	4	3
102	3	3	3	4	4	4	4	3	3
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	3	3	4	3	4	3	4	4	4
106	3	4	4	4	4	4	4	4	4
107	4	3	4	4	4	4	4	4	4
108	3	3	3	4	4	4	4	3	3
109	4	4	4	3	4	4	4	4	4
110	4	4	3	4	3	3	4	3	4
111	4	4	4	3	4	4	4	4	3
112	3	3	4	3	4	4	4	4	4
113	4	4	3	3	3	3	4	3	4
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	4	4	3	3	4	4	4	3	3
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	4	3	3	3	4	4	3	4	4
118	4	3	4	3	4	4	4	4	4
119	4	3	3	4	3	3	3	3	4
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	4	4	4	4	4	4	3	3	4
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4

126	3	4	4	3	3	3	4	4	4
127	3	3	4	4	4	4	4	3	3
128	4	4	4	3	4	4	4	4	4
129	3	3	3	3	3	3	4	3	4
130	4	4	4	3	3	4	3	3	3
131	3	3	3	3	3	4	4	3	4
132	4	4	4	4	3	3	4	4	3
133	4	4	4	3	4	4	4	4	4
134	3	3	4	3	4	4	4	4	4
135	4	4	4	3	3	4	4	3	3
136	3	4	4	3	4	3	4	4	3
137	3	3	2	3	4	4	4	4	4
138	4	4	2	4	3	4	4	3	4
139	4	4	2	4	4	4	4	4	3
140	4	4	4	3	4	4	4	4	3
141	4	4	2	3	4	4	3	4	4
142	4	4	4	4	4	4	3	4	4
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	4	4	4	3	4	4	4	3	4
145	3	4	3	3	4	4	3	3	3
146	4	3	2	4	4	4	4	4	4
147	4	3	2	4	3	4	4	4	3
148	4	4	3	4	4	3	4	4	4
149	4	4	3	3	4	4	4	3	3
150	4	4	2	3	4	3	4	4	3
151	3	3	4	4	4	4	4	4	4
152	4	3	3	4	3	3	4	3	3
153	4	4	2	3	4	4	4	4	4
154	4	4	3	3	3	4	3	4	4
155	3	4	4	3	4	3	3	4	4
156	4	3	4	4	4	4	4	3	4
157	4	4	3	3	4	3	4	3	4
158	4	4	4	4	4	3	4	3	3
159	3	4	2	4	3	4	4	3	4
160	4	4	2	4	4	4	4	4	4
161	3	4	3	4	4	4	4	4	4
162	4	4	2	4	4	4	4	4	4
163	3	4	2	4	4	3	4	4	3
164	3	3	3	3	3	3	3	3	3
165	4	3	2	3	4	4	4	3	4
166	3	4	2	4	3	4	4	4	3
167	4	4	3	3	3	3	4	4	4
168	4	4	3	4	4	4	3	4	3
169	4	3	2	3	4	4	4	4	4
170	4	4	4	4	3	4	3	3	4
171	4	4	4	4	4	4	4	4	3
172	3	4	3	3	3	3	4	4	4
173	4	4	3	4	4	4	4	4	4
174	4	4	3	4	4	4	4	4	4

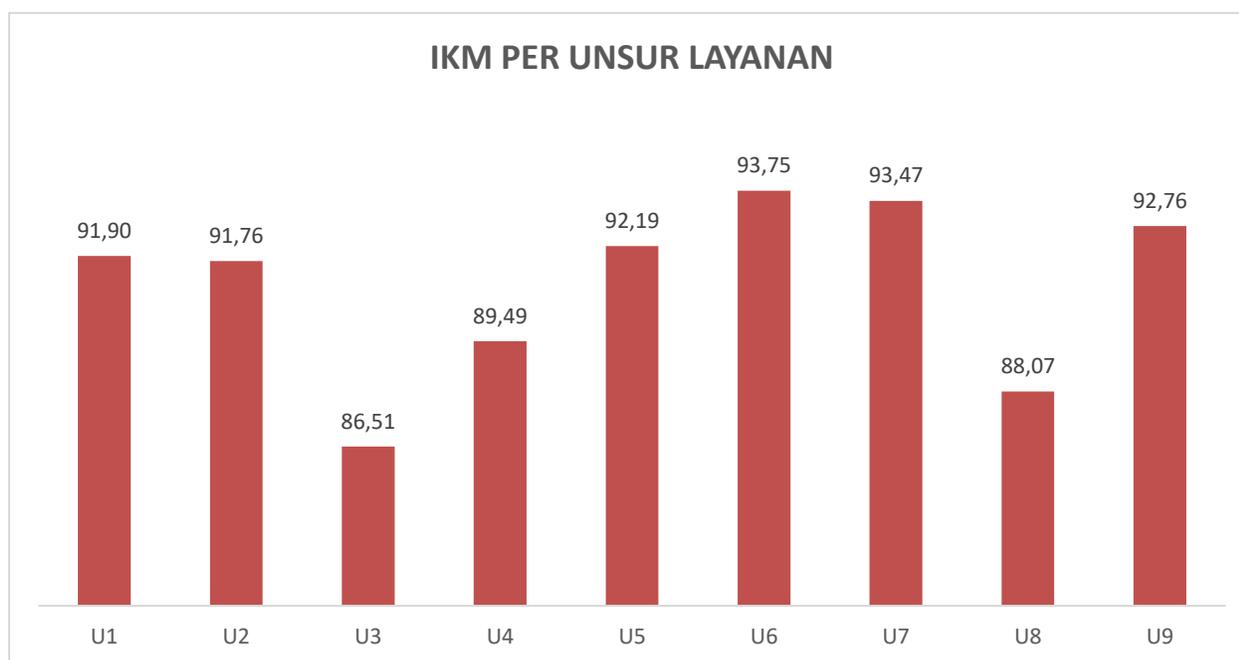
175	4	3	3	4	3	4	4	4	3	
176	3	3	2	3	3	4	4	4	3	
<b>Jumlah</b>	<b>647</b>	<b>646</b>	<b>609</b>	<b>630</b>	<b>649</b>	<b>660</b>	<b>658</b>	<b>620</b>	<b>653</b>	
<b>N.Rata-rata Unsur</b>	<b>3,68</b>	<b>3,67</b>	<b>3,46</b>	<b>3,58</b>	<b>3,69</b>	<b>3,75</b>	<b>3,74</b>	<b>3,52</b>	<b>3,71</b>	
<b>NRR Tertimbang Unsur</b>	<b>0,41</b>	<b>0,41</b>	<b>0,38</b>	<b>0,40</b>	<b>0,41</b>	<b>0,42</b>	<b>0,42</b>	<b>0,39</b>	<b>0,41</b>	<b>3,64</b>

*Jumlah NRR Tertimbang Unsur = 3.64*

*IKM Unit Pelayanan = 3.64 x 25*

*= 91.10*

Berdasarkan pengolahan data IKM pada Tabel 2., ditunjukkan bahwa total nilai rata-rata IKM tertimbang pada seluruh unsur pelayanan adalah 3,64 (skala 1-4) atau senilai dengan angka 91.10 (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 11.



Gambar 11. IKM per Unsur Pelayanan pada Periode Semester I Tahun 2024 di Unit Pelayanan BPSIP Sumatera Utara

Berdasarkan data pada Gambar 11. dan Tabel 2., diperoleh informasi bahwa selama periode Semester I tahun 2024, BPSIP Sumatera Utara (BPSIP Sumut) memperoleh skor atas penilaian IKM sebesar 91.10 atau dikategorikan dalam predikat yang "Sangat Baik" (mengacu pada pengklasifikasian mutu pelayanan yang terdapat di Tabel 1). Skor tersebut merupakan hasil rerata dari akumulasi penilaian

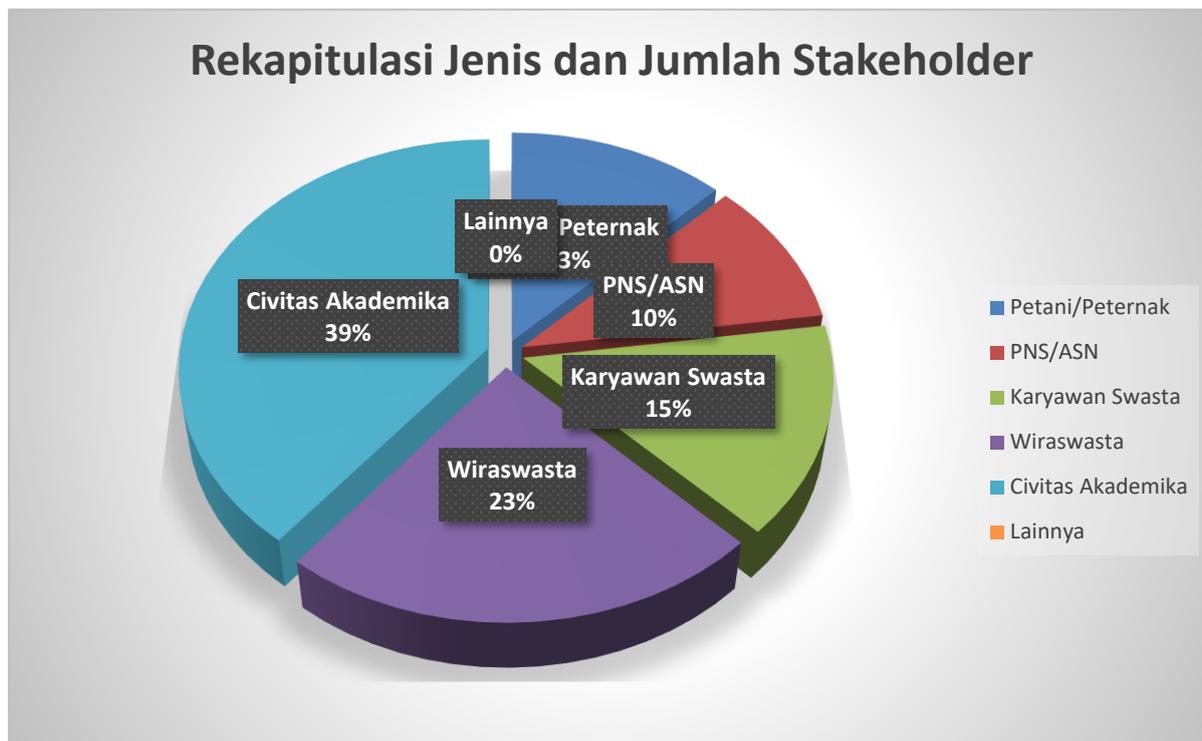
yang diberikan oleh total pengunjung setiap bulannya, mulai dari Januari 2024 hingga Juni 2024.

Dari sembilan unsur yang menjadi indikator penilaian mutu layanan oleh pengunjung BPSIP Sumut berdasarkan akumulasi pada akhir Semester I, ditunjukkan bahwa unsur layanan U6 (Kompetensi pelaksana) merupakan unsur layanan yang memperoleh skor tertinggi, yaitu sebesar 93.75 dengan nilai rata-rata 3.75 (rentang 1-4); diikuti dengan U7 (Prilaku Pelaksana) sebesar 93,47; dan skor terendah yaitu U3 (Waktu Penyelesaian). Dengan demikian dapat disimpulkan, pengunjung yang menggunakan layanan BPSIP Sumut selama periode Semester I 2024 menilai bahwa instansi telah memiliki performa pelayanan yang sangat baik, khususnya dari Kompetensi Pelaksana dan segi Prilaku Pelaksana yang dianggap telah sangat baik dalam hal memenuhi apa yang dibutuhkan pengunjung (terutama pada layanan Laboratorium Pengujian); sedangkan penilaian terendah pada indikator waktu penyelesaian 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 2024 ini, sebagian besar pengunjung BPSIP Sumut yang mengisi kuesioner SKM merupakan pengguna jasa layanan Laboratorium Pengujian dan Konsumen UPBS Ayam KUB.

Banyaknya sample yang harus diuji di Laboratorium Pengujian dan Jumlah SDM Laboratorium yang terbatas menyebabkan waktu penyelesaian pengujian sample menjadi terlambat. Sementara itu untuk pembeli/ penerima hibah UPBS Ayam KUB harus menunggu karena fase ayam yang akan dijual/ dihibahkan belum cukup umur.

Rekapitulasi data para pengunjung di BPSIP Sumut selama periode Semester I tahun 2024 menunjukkan bahwa pengunjung yang menerima layanan dari BPSIP Sumut terdiri dari beragam jenis *stakeholder*. Adapun rincian data pengunjung berdasarkan jenisnya disajikan pada Gambar 3.

Rekapitulasi data para pengunjung di BPSIP Sumut selama periode Semester I tahun 2024 menunjukkan bahwa pengunjung yang menerima layanan dari BPSIP Sumut terdiri dari beragam jenis *stakeholder*. Adapun rincian data pengunjung berdasarkan jenisnya disajikan pada Gambar 12.



Gambar 12. Rekapitulasi Jumlah dan Jenis Stakeholder yang Berkunjung dan Menerima Layanan di BPSIP Sumatera Utara Periode Semester I Tahun 2024

Berdasarkan data rekapitulasi pengunjung pada Gambar 12. ditunjukkan bahwa, selama periode Semester I tahun 2024, total pengunjung yang mengisi kuesioner SKM adalah berjumlah 90 orang- dengan kondisi jumlah pengunjung dan nilai IKM yang terus mengalami fluktuasi setiap bulannya. 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 39% dari total pengunjung yang mengisi SKM, sedangkan sisanya yaitu 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 2024 masih menunjukkan bahwa mutu pelayanan yang diberikan BPSIP Sumut tergolong dalam kategori atau predikat yang sangat baik.

Berkaca pada hasil analisis terhadap survei kepuasan masyarakat, maka dalam praktek pelayanan publik, unit penyedia layanan BPSIP Sumut dianggap perlu untuk terus menerapkan dan meningkatkan kualitas pelayanan secara prima kepada para *stakeholder*. Terkait dengan hal tersebut, terdapat tiga konsep dasar pelayanan yang harus diperhatikan dalam mewujudkan pelayanan prima yaitu :

a) Konsep Sikap (*attitude*)

Sikap pelayanan yang diharapkan tertanam pada diri pegawai adalah sikap yang baik, ramah, penuh simpatik dan mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap instansi. Sikap akan menggambarkan citra instansi, baik secara langsung atau tidak langsung. *Stakeholder* akan menilai instansi dari kesan pertama dalam berhubungan dengan orang-orang yang terlibat. Sikap yang diharapkan berdasarkan konsep pelayanan prima adalah :

1. Memiliki rasa kebanggaan terhadap pekerjaan
2. Memiliki pengabdian besar terhadap pekerjaan
3. Senantiasa menjaga martabat dan nama baik organisasi

b) Konsep Perhatian (*attention*)

Dalam melakukan kegiatan layanan, seorang petugas harus senantiasa memperhatikan dan mencermati keinginan pelanggan. Apabila para *stakeholder* sudah menunjukkan minat untuk menggunakan jasa segera dilayani dan tawarkan bantuan, sehingga *stakeholder* merasa puas dan terpenuhi keinginannya. Hal-hal lain yang perlu diperhatikan menyangkut bentuk pelayanan berdasarkan konsep perhatian adalah :

1. Mengucapkan salam pembuka pembicaraan
2. Menanyakan apa saja keinginan para *stakeholder*
3. Mendengarkan dan memahami keinginan *stakeholder*;
4. Melayani *stakeholder* dengan cepat, tepat dan ramah
5. Menempatkan kepentingan *stakeholder* pada nomor urut 1.

c) Konsep Tindakan (*action*)

Pada konsep perhatian, *stakeholder* menunjukkan minat, sedangkan pada konsep tindakan, *stakeholder* menunjukkan pilihan. Terciptanya proses komunikasi pada konsep tindakan ini merupakan tanggapan terhadap *stakeholder* yang telah menjatuhkan pilihannya, sehingga

terjadilah transaksi jual-beli. Bentuk-bentuk pelayanan berdasarkan konsep tindakan adalah:

1. Segera mencatat kebutuhan *stakeholder*
2. Menegaskan kembali kebutuhan/pesanan
3. Menyelesaikan transaksi pembayaran
4. Mengucapkan terimakasih diiringi harapan akan kembali lagi

Diharapkan dengan menerapkan konsep yang sederhana tersebut di atas maka akan menimbulkan kepercayaan dan kepuasan bagi para *stakeholder* BPSIP Sumut, baik *stakeholder* eksternal maupun internal. Hal-hal yang harus dibudayakan dalam pelaksanaan pelayanan prima adalah Senyum, Salam, Sapa, Sambut, dan Ramah (4SR).

## Nilai IKM Semester II

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 II 2024 yaitu berjumlah 186 orang- yang selanjutnya akan dianalisis untuk mengetahui angka IKM di unit kerja BPSIP Sumatera Utara. Hasil pengolahan data IKM pada Semester II Tahun 2024 di BPSIP Sumatera Utara disajikan dalam Tabel 2.

Tabel 2. Pengolahan Data IKM Periode Semester I Tahun 2024 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	3	4	4	4	4	4	4	
2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	
4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	3	3	3	3	3	3	4	
7	3	4	3	3	4	3	4	3	4	
8	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
9	4	4	3	3	4	3	4	4	4	
10	4	3	3	3	4	3	3	3	3	
11	3	4	3	4	4	4	3	3	3	
12	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
13	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
14	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
15	3	4	3	4	3	3	4	3	3	
16	4	4	3	3	4	3	4	4	4	
17	4	4	3	3	4	4	4	4	3	
18	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
19	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
20	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
21	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
22	4	4	3	4	4	4	3	4	3	
23	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
24	3	4	3	3	3	3	4	4	4	

25	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
27	4	3	3	3	4	4	3	3	3	
28	4	4	4	3	3	3	4	4	4	
29	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
30	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
31	4	3	4	4	3	3	4	3	3	
32	4	4	3	3	3	4	4	4	4	
33	4	3	3	3	3	4	4	3	3	
34	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
35	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
36	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
37	3	3	3	3	4	3	4	4	4	
38	3	4	3	3	3	4	4	3	4	
39	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
40	4	4	3	3	3	3	3	4	4	
41	3	4	3	3	4	4	3	4	4	
42	4	4	3	3	4	4	4	3	4	
43	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
44	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
45	3	3	4	3	4	3	4	4	4	
46	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
47	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
48	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
49	3	3	4	3	4	4	4	4	4	
50	4	4	3	3	3	3	4	3	4	
51	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
52	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
53	3	4	3	3	3	4	4	4	4	
54	4	4	3	4	3	4	3	4	4	
55	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
56	3	4	3	3	3	4	4	4	4	
57	4	4	3	3	3	3	3	3	4	
58	3	4	3	3	3	3	4	3	4	
59	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
60	4	4	3	3	3	3	4	4	4	
61	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
62	3	4	3	4	4	4	3	3	4	
63	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
64	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
65	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
66	3	4	3	4	3	3	4	3	3	
67	4	4	3	3	4	3	4	4	4	
68	4	4	3	3	4	4	4	4	3	
69	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
70	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
71	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
72	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
73	4	4	3	4	4	4	3	4	3	
74	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
75	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
76	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
77	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
78	4	3	3	3	4	4	3	3	3	
79	4	4	3	3	3	3	4	4	4	

80	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
81	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
82	4	3	3	4	3	3	4	3	3	
83	3	4	3	3	3	4	4	4	4	
84	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
85	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
86	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
87	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
88	3	3	3	3	4	3	4	4	4	
89	3	4	3	3	3	4	4	3	4	
90	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
91	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
92	4	4	3	4	4	4	3	4	3	
93	4	4	3	4	3	4	4	4	3	
94	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
95	4	4	3	3	3	3	3	3	4	
96	3	4	3	3	4	3	4	3	4	
97	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
98	4	4	3	3	4	3	4	4	4	
99	4	3	3	3	4	3	3	3	4	
100	3	4	3	4	4	4	3	3	4	
101	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
102	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
103	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
104	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
105	3	4	3	3	4	4	4	4	4	
106	4	4	3	4	4	4	3	4	3	
107	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
108	3	4	3	3	4	4	4	4	4	
109	4	4	2	3	3	3	3	3	4	
110	3	4	3	3	4	3	4	3	4	
111	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
112	4	4	3	3	4	3	4	4	4	
113	4	3	3	3	4	3	3	3	3	
114	3	4	3	4	4	4	3	3	3	
115	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
116	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
117	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
118	3	4	3	4	3	3	4	3	3	
119	4	4	3	3	4	3	4	4	4	
120	4	4	3	3	4	4	4	4	3	
121	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
122	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
123	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
124	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
125	4	4	3	4	4	4	3	4	3	
126	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
127	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
128	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
129	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
130	4	3	3	3	4	4	3	3	3	
131	4	4	3	3	3	3	4	4	4	

132	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
133	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
134	4	3	3	4	3	3	4	3	3	
135	3	4	3	3	3	4	4	4	4	
136	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
137	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
138	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
139	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
140	3	3	3	3	4	3	4	4	4	
141	3	4	3	3	3	4	4	3	4	
142	3	4	3	4	4	4	3	3	4	
143	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
144	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
145	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
146	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
147	3	4	3	3	4	4	4	4	4	
148	4	4	3	4	4	4	3	4	3	
149	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
150	3	4	3	3	4	4	4	4	4	
151	4	4	2	3	3	3	3	3	4	
152	3	4	3	3	4	3	4	3	4	
153	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
154	4	4	3	3	4	3	4	4	4	
155	4	3	3	3	4	3	3	3	3	
156	3	4	3	4	4	4	3	3	3	
157	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
158	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
159	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
160	3	4	3	4	3	3	4	3	3	
161	4	4	3	3	4	3	4	4	4	
162	4	4	3	3	4	4	4	4	3	
163	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
164	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
165	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
166	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
167	4	4	3	4	4	4	3	4	3	
168	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
169	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
170	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
171	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
172	4	3	3	3	4	4	3	3	3	
173	4	4	3	3	3	3	4	4	4	
174	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
175	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
176	4	3	3	4	3	3	4	3	3	
177	3	4	3	3	3	4	4	4	4	
178	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
179	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
180	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
181	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
182	3	3	3	3	4	3	4	4	4	

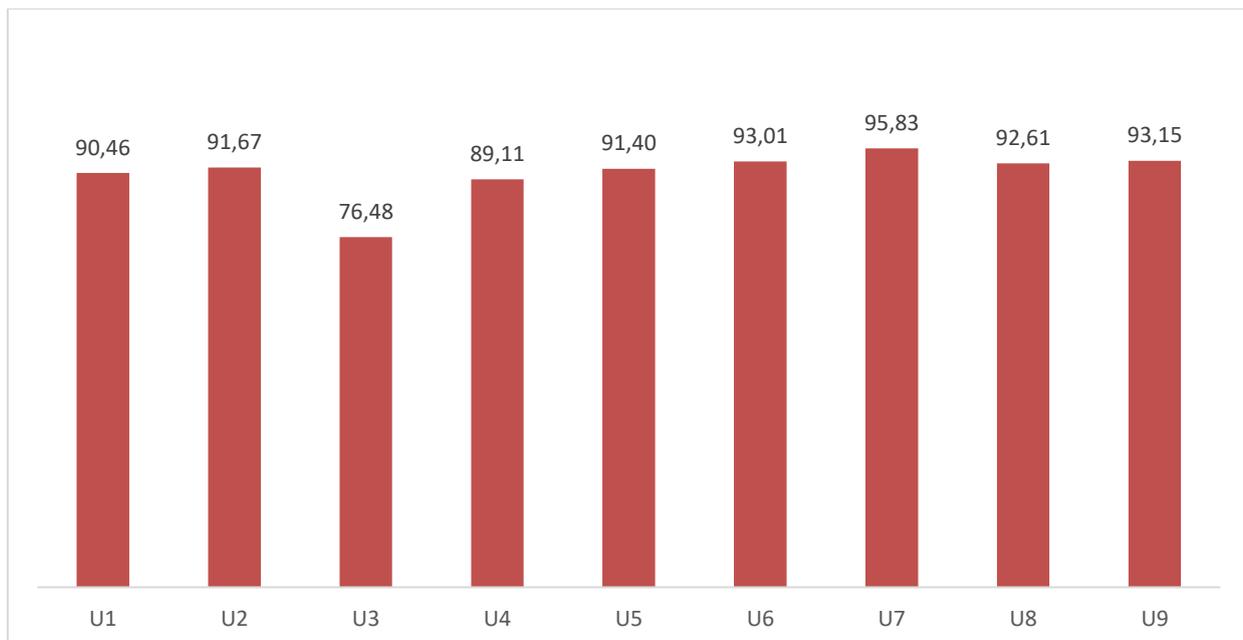
183	3	4	3	3	3	4	4	3	4	
184	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
185	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
186	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
<b>Jumlah</b>	<b>673</b>	<b>682</b>	<b>569</b>	<b>663</b>	<b>680</b>	<b>692</b>	<b>713</b>	<b>689</b>	<b>693</b>	
<b>N.Rata-rata Unsur</b>	<b>3,62</b>	<b>3,67</b>	<b>3,06</b>	<b>3,56</b>	<b>3,66</b>	<b>3,72</b>	<b>3,83</b>	<b>3,70</b>	<b>3,73</b>	
<b>NRR Tertimbang Unsur</b>	<b>0,40</b>	<b>0,41</b>	<b>0,34</b>	<b>0,40</b>	<b>0,41</b>	<b>0,41</b>	<b>0,43</b>	<b>0,41</b>	<b>0,41</b>	<b>3,62</b>

$Jumlah\ NRR\ Tertimbang\ Unsur = 3.62$

$IKM\ Unit\ Pelayanan = 3.62 \times 25$

$= 90,41$

Berdasarkan pengolahan data IKM pada Tabel 2., ditunjukkan bahwa total nilai rata-rata IKM tertimbang pada seluruh unsur pelayanan adalah 3,62 (skala 1-4) atau senilai dengan angka 90.41 (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 13.



Gambar 13. IKM per Unsur Pelayanan pada Periode Semester II Tahun 2024 di Unit Pelayanan

#### BPSIP Sumatera Utara

Berdasarkan data pada Gambar 13. dan Tabel 2., diperoleh informasi bahwa selama periode Semester II tahun 2024, BPSIP Sumatera Utara (BPSIP Sumut) memperoleh skor atas penilaian IKM sebesar 90.41 atau dikategorikan dalam predikat yang "Sangat Baik" (mengacu pada pengklasifikasian mutu pelayanan yang terdapat di Tabel 1). Skor tersebut

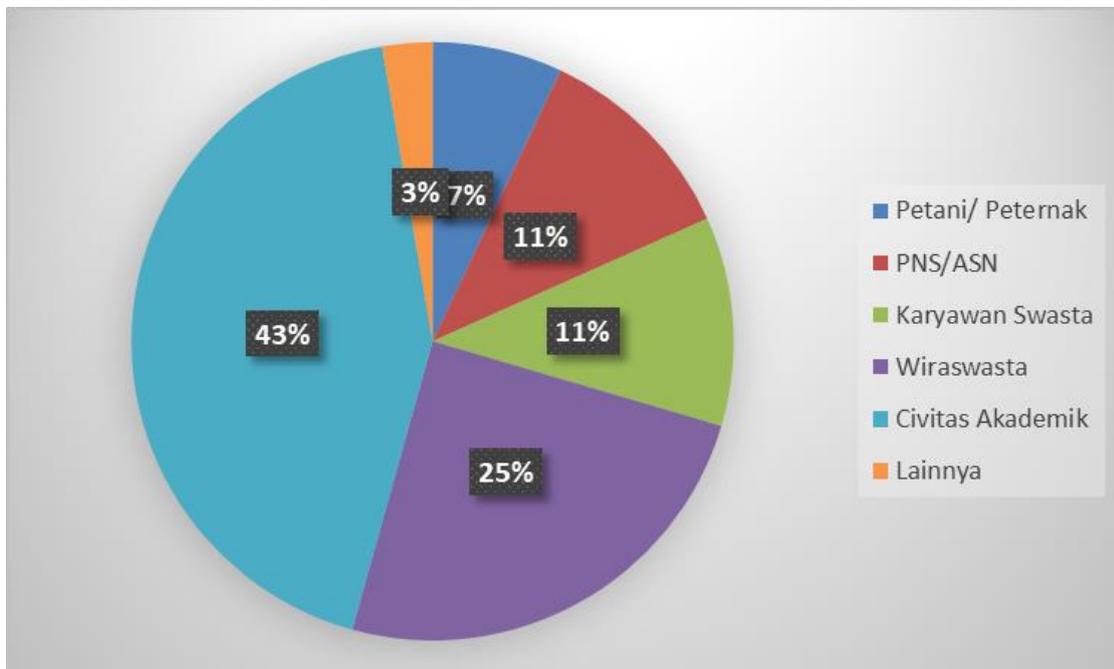
merupakan hasil rerata dari akumulasi penilaian yang diberikan oleh total pengunjung setiap bulannya, mulai dari Juli 2024 hingga November 2024.

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 95.83 dengan nilai rata-rata 3.83 (rentang 1-4); diikuti dengan U9 (Sarana dan prasarana) sebesar 93,15; dan skor terendah yaitu U3 (Waktu Penyelesaian). Dengan demikian dapat disimpulkan, pengunjung yang menggunakan layanan BPSIP Sumut selama periode Semester II Tahun 2024 menilai bahwa instansi telah memiliki performa pelayanan yang sangat baik, khususnya dari Perilaku Pelaksana dan segi Sarana Prasarana yang dianggap telah sangat baik dalam hal memenuhi apa yang dibutuhkan pengunjung (terutama pada layanan Laboratorium Pengujian); sedangkan penilaian terendah pada indikator waktu penyelesaian 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 II tahun 2024 ini, sebagian besar pengunjung BPSIP Sumut yang mengisi kuesioner SKM merupakan pengguna jasa layanan Laboratorium Pengujian dan Konsumen UPBS Ayam KUB.

Banyaknya sample yang harus diuji di Laboratorium Pengujian dan Jumlah SDM Laboratorium yang terbatas menyebabkan waktu penyelesaian pengujian sample menjadi terlambat. Sementara itu untuk pembeli/ penerima hibah UPBS Ayam KUB harus menunggu karena fase ayam yang akan dijual/ dihibahkan belum cukup umur.

Rekapitulasi data para pengunjung di BPSIP Sumut selama periode Semester II tahun 2024 menunjukkan bahwa pengunjung yang menerima layanan dari BPSIP Sumut terdiri dari beragam jenis *stakeholder*. Adapun rincian data pengunjung berdasarkan jenisnya disajikan pada Gambar 3.

Rekapitulasi data para pengunjung di BPSIP Sumut selama periode Semester II tahun 2024 menunjukkan bahwa pengunjung yang menerima layanan dari BPSIP Sumut terdiri dari beragam jenis *stakeholder*. Adapun rincian data pengunjung berdasarkan jenisnya disajikan pada Gambar 14.



Gambar 14. Rekapitulasi Jumlah dan Jenis Stakeholder yang Berkunjung dan Menerima Layanan di BPSIP Sumatera Utara Periode Semester II Tahun 2024

Berdasarkan data rekapitulasi pengunjung pada Gambar 14. ditunjukkan bahwa, selama periode Semester II tahun 2024, total pengunjung yang mengisi kuesioner SKM adalah berjumlah 186 orang- dengan kondisi jumlah pengunjung dan nilai IKM yang terus mengalami fluktuasi setiap bulannya. Adapun jenis *stakeholder* yang berkunjung ke BPSIP Sumut dan mengisi kuesioner SKM pada Semester II ini sebagian besar berasal dari kalangan mahasiswa/pelajar yaitu sebesar 43% dari total pengunjung yang mengisi SKM, sedangkan sisanya yaitu 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 2024 masih menunjukkan bahwa mutu pelayanan yang diberikan BPSIP Sumut tergolong dalam kategori atau predikat yang sangat baik.

Berkaca pada hasil analisis terhadap survei kepuasan masyarakat, maka dalam praktek pelayanan publik, unit penyedia layanan BPSIP Sumut dianggap perlu untuk terus menerapkan dan meningkatkan kualitas pelayanan secara prima kepada para *stakeholder*. Terkait dengan hal tersebut, terdapat tiga konsep dasar pelayanan yang harus diperhatikan dalam mewujudkan pelayanan prima yaitu :

d) Konsep Sikap (*attitude*)

Sikap pelayanan yang diharapkan tertanam pada diri pegawai adalah sikap yang baik, ramah, penuh simpatik dan mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap instansi. Sikap akan menggambarkan citra instansi, baik secara langsung atau tidak langsung. *Stakeholder* akan menilai instansi dari kesan pertama dalam berhubungan dengan orang-orang yang terlibat. Sikap yang diharapkan berdasarkan konsep pelayanan prima adalah :

1. Memiliki rasa kebanggaan terhadap pekerjaan
2. Memiliki pengabdian besar terhadap pekerjaan
3. Senantiasa menjaga martabat dan nama baik organisasi

e) Konsep Perhatian (*attention*)

Dalam melakukan kegiatan layanan, seorang petugas harus senantiasa memperhatikan dan mencermati keinginan pelanggan. Apabila para *stakeholder* sudah menunjukkan minat untuk menggunakan jasa segera dilayani dan tawarkan bantuan, sehingga *stakeholder* merasa puas dan terpenuhi keinginannya. Hal-hal lain yang perlu diperhatikan menyangkut bentuk pelayanan berdasarkan konsep perhatian adalah :

1. Mengucapkan salam pembuka pembicaraan
2. Menanyakan apa saja keinginan para *stakeholder*
3. Mendengarkan dan memahami keinginan *stakeholder*;
4. Melayani *stakeholder* dengan cepat, tepat dan ramah
5. Menempatkan kepentingan *stakeholder* pada nomor urut 1.

f) Konsep Tindakan (*action*)

Pada konsep perhatian, *stakeholder* menunjukkan minat, sedangkan pada konsep tindakan, *stakeholder* menunjukkan pilihan. Terciptanya proses komunikasi pada konsep tindakan ini merupakan tanggapan terhadap *stakeholder* yang telah menjatuhkan pilihannya, sehingga

terjadilah transaksi jual-beli. Bentuk-bentuk pelayanan berdasarkan konsep tindakan adalah:

1. Segera mencatat kebutuhan *stakeholder*
2. Menegaskan kembali kebutuhan/pesanan
3. Menyelesaikan transaksi pembayaran
4. Mengucapkan terimakasih diiringi harapan akan kembali lagi

Diharapkan dengan menerapkan konsep yang sederhana tersebut di atas maka akan menimbulkan kepercayaan dan kepuasan bagi para *stakeholder* BPSIP Sumut, baik *stakeholder* eksternal maupun internal. Hal-hal yang harus dibudayakan dalam pelaksanaan pelayanan prima adalah Senyum, Salam, Sapa, Sambut, dan Ramah (4SR)

### **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.