

LAPORAN KEGIATAN

**PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI (PPID)
DAN LAYANAN KEHUMASAN
PUSAT STANDARDISASI INSTRUMEN PERKEBUNAN
TAHUN 2024**



**PUSAT STANDARDISASI INSTRUMEN PERKEBUNAN
BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
2024**

KATA PENGANTAR

Laporan kegiatan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di Pusat Standardisasi Instrumen Perkebunan tahun 2024, memuat berbagai kegiatan pelaksanaan pelayanan informasi publik di instansi Pusat Standardisasi Instrumen Perkebunan yang disampaikan kepada *stakeholder*-nya secara terbuka. Laporan ini disusun sebagai salah satu upaya mewujudkan keterbukaan informasi publik, sehingga data dan informasi suatu instansi dapat diakses oleh berbagai pihak, termasuk juga oleh PPID Utama Kementerian Pertanian dan Komisi Informasi Publik dan Masyarakat, sehingga dapat menjadi kontrol terhadap kinerja PPID Pusat Standardisasi Instrumen Perkebunan.

Layanan Hubungan Masyarakat (Humas) PSI Perkebunan berperan dalam mendukung komunikasi, penyebaran informasi, dan pengelolaan pengaduan masyarakat terkait kegiatan standardisasi instrumen perkebunan, sebagai wujud komitmen PSI Perkebunan dalam mendukung pengembangan sektor perkebunan ke depan yang lebih baik dan berkelanjutan.

PPID Pelaksana dan Humas Pusat Standardisasi Instrumen Perkebunan secara bertahap dan penuh tanggungjawab terus melakukan perbaikan berbagai aspek mulai pelayanan, sarana dan prasarana, perencanaan dan pelaporan sehingga dapat mewujudkan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Kami menyadari sepenuhnya bahwa laporan PPID dan Humas Tahun 2024 Pusat Standardisasi Instrumen Perkebunan masih memiliki banyak kekurangan, sehingga secara terbuka, kami menerima saran dan kritikan yang bersifat membangun untuk kemajuan Pusat Standardisasi Instrumen Perkebunan. Kami berharap laporan ini dapat memberikan gambaran capaian/ evaluasi dan bermanfaat bagi semua pihak.

Pejabat PPID

Pusat Standardisasi Instrumen Perkebunan

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
I. Sekilas PPID Pusat Standardisasi Instrumen Perkebunan	
1.1. Pendahuluan	1
1.2. Dasar Hukum	2
II. Program dan Kegiatan	
2.1. Tugas PPID dan Humas	3
2.2. Tanggung Jawab	4
2.3. Wewenang PPID	4
2.4. Motto dan Maklumat Pelayanan	5
2.5. SDM	5
2.6. Anggaran PPID	5
2.7. Sarana & Prasarana	6
III. Pelayanan Informasi Publik	
3.1. Layanan Konsultasi dan Rekomendasi Informasi Bidang Perkebunan (diseminasi tandar)	10
3.2. Layanan Magang/ Bimbingan/ PKL, Siswa/ Mahasiswa	13
3.3. Layanan Kunjungan Agroedukasi	14
3.4. Kegiatan, Rapat/ Koordinasi PPID dan Layanan Humas PSI Perkebunan	14
3.5. Rekapitulasi Permohonan Informasi Publik	17
3.6. Menyusun Laporan Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2024 PSI Perkebunan	20
3.7. Laporan Hasil Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) SMT I, Tahun 2024	27
3.8. Laporan Hasil Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) SMT II, Tahun 2024	28
IV. PENUTUP	
4.1. Kesimpulan	29
4.2. Saran	29

I. SEKILAS PPID PUSAT STANDARDISASI INSTRUMEN PERKEBUNAN

1.1 Pendahuluan

Informasi merupakan kebutuhan pokok bagi seluruh masyarakat. Karenanya, hak memperoleh informasi juga termasuk kedalam hak asasi manusia. Bahkan, keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik.

Keterbukaan informasi publik merupakan sarana mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan negara dan Badan Publik lainnya sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 117/KEP/M.KOMINFO/03/2010 tentang Organisasi Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kementerian Komunikasi dan Informatika mengatur bahwa salah satu tugas Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) adalah menyediakan akses informasi publik bagi pemohon informasi.

Di era kemudahan akses informasi oleh masyarakat maka keterbukaan informasi publik merupakan salah satu wujud implementasi dari upaya reformasi birokrasi pemerintah, sehingga masyarakat memiliki peran dalam pengawasan langsung terhadap kinerja dan realisasi kegiatan dan anggaran lembaga pemerintah. Hal ini tercantum dalam UUD 1945 pasal 28F yang menyebutkan bahwa "Setiap warga Negara Republik Indonesia berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk pengembangan pribadi dan lingkungan sosialnya sehingga berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis media yang tersedia". Setiap lembaga pemerintahan harus mampu membuka akses publik terhadap informasi yang dihasilkan sehingga memiliki tanggung jawab terhadap penyelenggaraan kegiatan dan penggunaan anggaran pemerintah yang berorientasi pada pelayanan masyarakat secara penuh.

Kementerian Pertanian sebagai salah lembaga pemerintah memiliki komitmen untuk menerapkan keterbukaan informasi publik yang dapat diakses oleh masyarakat. Hal ini diwujudkan dengan pembentukan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi pada setiap Eselon I sampai Unit Pelaksana Teknis (UPT) di seluruh Indonesia, termasuk Pusat Standardisasi Instrumen Perkebunan (PSIP) (sebelumnya bernama Pusat Penelitian dan Pengembangan Perkebunan), yang mempunyai tugas melaksanakan penyusunan kebijakan teknis, rencana dan program standardisasi instrumen di bidang perkebunan, serta pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kegiatan. Pusat Standardisasi Instrumen Perkebunan secara penuh berkomitmen untuk menerapkan

keterbukaan informasi kepada masyarakat melalui pelayanan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) lembaga berdasarkan Surat Keputusan Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Pertanian Nomor 192.1/Kpts/OT.140/H/07/2019 (yang saat ini sudah bertransformasi menjadi Badan Standardisasi Instrumen Pertanian) tentang Penunjukan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pembantu Pelaksana dan PPID Pelaksana UPT Lingkup Badan Litbang Pertanian Kementerian Pertanian.

Ruang lingkup humas sangatlah luas dan sangat menentukan kelangsungan suatu lembaga atau institusi, karena humas berperan untuk menumbuh kembangkan hubungan yang baik antara organisasi dengan masyarakat atau publik, sebagai sasaran dari kegiatan. Humas merupakan perubahan mental, kualitas, pola pikir, pola pandang, sikap dan pola perilaku secara nasional/ internasional, membangun kerja sama secara lokal, nasional, internasional, dan pengembangan dan penerapan standar sesuai dengan mandat PSI Perkebunan.

Humas harus mempunyai keterampilan komunikasi yang baik dan lancar. Dengan komunikasi, humas dapat menciptakan persamaan pengertian mengenai informasi, ide, pemikiran, dan sikap terhadap orang lain. Humas PSI Perkebunan bertanggung jawab untuk membangun citra yang baik/positif dan memberikan masukan terhadap atasan, serta mempunyai fungsi untuk: menyusun, mengomunikasikan program sehingga menumbuhkan respons yang baik dari masyarakat; membangun komunikasi dan informasi yang akan dikomunikasikan ke masyarakat/ publik; membangun perencanaan, penelitian, aktualisasi dan pengawasan suatu kegiatan baik internal atau eksternal.

Humas PSI Perkebunan diharapkan dapat meningkatkan pelayanan dan pengelolaan informasi, mampu mendorong partisipasi masyarakat dalam mensukseskan berbagai program PSI Perkebunan, serta usaha membina hubungan yang harmonis, guna memperoleh pengertian, kepercayaan, kerjasama, dan dukungan dari khalayak internal dan eksternal dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya.

1.2. Dasar Hukum dibentuknya PPID dan Humas Pusat Standardisasi Instrumen Perkebunan adalah sebagai berikut:

- UU No 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- PP No 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Keterbukaan Informasi Publik
- Perkip No 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik
- Perkip No 1 Tahun 2013 tentang Prosedur Penyelesaian Sengketa Informasi Publik
- Perma No 2 Tahun 2011 tentang Tata Cara Penyelesaian Sengketa Informasi Publik di Pengadilan

- Mentan No. 32/permentan/ot.140/5/2011 tentang pengelolaan dan pelayanan informasi publik di lingkungan kementerian pertanian
- Keputusan Kepala Biro Hukum dan Informasi Publik selaku PPID Utama Nomor 1397/HM.100/A.3/11/2013 tentang Daftar Informasi Publik yang dikuasai Kementerian Pertanian
- Keputusan Kepala BHIP selaku PPID Utama Nomor: 1229/Kpts/ OT.080/A.3/11/2014 tentang Pembentukan Tim Pengujian Konsekuensi Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Pertanian
- Keputusan Menteri Pertanian (Kepmentan) Nomor 17/Kpts/HK.060/1/2015 sebagai pengganti Keputusan Menteri Pertanian 105/Kpts/HK.060/ 1/2013 tentang Informasi Publik yang dikecualikan dilingkungan Kementerian Pertanian.
- Perkip No 1 Tahun 2017 tentang Pengklasifikasian Informasi Publik
- Undang – Undang Nomor 40 Tahun 1999 tentang PERS
- Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

II. PROGRAM DAN KEGIATAN

PPID dan Layanan Kehumasan Pusat Standardisasi Instrumen Perkebunan

2.1. Tugas PPID dan Humas Pusat Standardisasi Instrumen Perkebunan

1. Mengkoordinasikan dan mengkonsolidasikan pengumpulan bahan informasi dan dokumentasi yang meliputi:
 - informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala;
 - informasi yang wajib tersedia setiap saat;
 - informasi terbuka lainnya yang diminta pemohon informasi publik.
2. Menyimpan, mendokumentasikan, menyediakan dan memberi pelayanan informasi kepada publik;
3. Melakukan verifikasi bahan informasi publik;
4. Melakukan uji konsekuensi atas informasi yang dikecualikan;
5. Melakukan pemutakhiran informasi dan dokumentasi; dan
6. Menyediakan informasi dan dokumentasi untuk diakses oleh masyarakat.
7. Penyebaran Informasi Publik:

- Mengelola dan menyampaikan informasi resmi mengenai kegiatan, kebijakan, dan program PSI Perkebunan melalui berbagai media.
 - Menerbitkan konten informatif dalam bentuk berita, siaran pers, infografis, dan publikasi lainnya.
 - Memastikan informasi yang disampaikan mudah diakses oleh masyarakat dan pemangku kepentingan.
8. Pelayanan Pengaduan Masyarakat
- Menerima, mencatat, dan menindaklanjuti pengaduan masyarakat terkait layanan dan kegiatan PSI Perkebunan.
 - Menyusun laporan pengaduan secara berkala sebagai bahan evaluasi kebijakan pimpinan.
 - Memberikan respons yang cepat, tepat, dan profesional untuk menyelesaikan pengaduan.
9. Pembangunan Hubungan dengan Pemangku Kepentingan
- Membina hubungan baik dengan media, lembaga pendidikan, pelaku usaha, dan komunitas masyarakat.
 - Menjalin kerja sama dengan pihak eksternal dalam rangka promosi, edukasi, dan pengembangan sektor perkebunan.
 - Mengadakan kegiatan kolaborasi seperti seminar, webinar, kunjungan lapangan, dan pelatihan.

2.2. Tanggung Jawab PPID dan Humas Pusat Standardisasi Instrumen Perkebunan

1. Mengkoordinasikan penyimpanan dan pendokumentasian seluruh informasi publik;
2. Mengkoordinasikan penyediaan dan pelayanan seluruh informasi publik di bawah penguasaan masing-masing yang dapat diakses oleh publik;
3. Menjaga kerahasiaan informasi yang dikecualikan kepada masyarakat dan/ atau pemohon informasi publik;
4. Menjamin keakuratan informasi yang diberikan kepada masyarakat dan/ atau pemohon informasi publik.
5. Layanan Humas PSI Perkebunan terus berupaya memberikan layanan yang transparan, informatif, dan responsif kepada masyarakat, dan melakukan perbaikan berkelanjutan dan mendukung kemajuan sektor perkebunan Indonesia

2.3. Wewenang PPID dan Humas Pusat Standardisasi Instrumen Perkebunan

1. Menolak memberikan informasi yang dikecualikan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
2. Meminta dan memperoleh informasi dari unit kerja/komponen/satuan kerja yang menjadi cakupan kerjanya;
3. Menentukan atau menetapkan suatu informasi dapat/tidaknya diakses oleh publik;

4. Layanan Humas PSI Perkebunan mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi lembaga dalam hal komunikasi, informasi, dan pengelolaan hubungan dengan masyarakat dan pemangku kepentingan.

2.4. Motto dan Maklumat Layanan.

Motto: “C-E-P-A-T” (Cermat, Efisien, Profesional, Amanah, Tertib)

Maklumat Pelayanan: “Dengan Ini Kami Menyatakan Sanggup Memberikan Pelayanan Prima Sesuai dengan Standar yang Telah Ditetapkan, Apabila Lalai Tidak Menepati Janji Kami Siap Menerima Sanksi Sesuai Dengan Ketentuan Undang-Undang Yang Berlaku”.

2.5. Sumber Daya Manusia (SDM) PPID dan Humas Pusat Standardisasi Instrumen Perkebunan Tahun 2024

Penanggung jawab PPID Pusat Standardisasi Instrumen Perkebunan dijabat oleh Kepala Bagian Tata Usaha berdasarkan Keputusan Kepala Pusat Standardisasi Instrumen Perkebunan Nomor 234/Kpts/KP.340/I/4/2024 tentang Penunjukan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pembantu Pelaksana Pusat Standardisasi Instrumen Perkebunan dibantu oleh staf Tata Usaha.

2.6. Anggaran PPID dan Layanan Humas PSI Perkebunan

Anggaran Kegiatan PPID dan Layanan Humas Pusat Standardisasi Instrumen Perkebunan pada tahun 2024 dengan total anggaran Rp 46.865.000,-

2.7. Sarana dan Prasarana

Pusat Standardisasi Instrumen Perkebunan, sebagai instansi yang bertanggung jawab dalam mendukung pengembangan sub sektor perkebunan yang berkelanjutan, perlu menjadikan penguatan sarana dan prasarana sebagai prioritas. Dengan demikian, visi menciptakan pelayanan yang unggul, transparan, dan berdaya guna dapat terwujud, sekaligus memberikan kontribusi signifikan terhadap pembangunan sub sektor perkebunan yang kompetitif di tingkat nasional maupun internasional.

Sarana dan prasarana pendukung layanan informasi publik merupakan elemen krusial dalam mendukung transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi pelayanan di instansi pemerintah, termasuk di Pusat Standardisasi Instrumen Perkebunan. Ketersediaan fasilitas yang memadai tidak hanya menjadi indikator komitmen terhadap pelayanan prima tetapi juga menjadi kunci dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah.

Pada tahun 2024, Pusat Standardisasi Instrumen Perkebunan melakukan upaya pelayanan informasi publik kepada masyarakat dengan berbagai metode pelayanan informasi secara langsung maupun tak langsung melalui media *online*, seperti: website, facebook, twitter, youtube, tiktok dan instagram.

Dalam memberi layanan langsung kepada *stakeholder*-nya saat berkunjung, disediakan berbagai fasilitas, seperti: konter dan ruang pelayanan informasi publik yang representatif. Pelayanan informasi publik saat ada kunjungan tamu dilakukan di Ruang PPID, selain itu layanan juga bisa diberikan oleh resepsionis di konter, sehingga

pemohon informasi publik dapat secara langsung diarahkan untuk bertemu dengan pengelola informasi publik, sedangkan pemohon yang mencari informasi terkait dengan bahan bacaan atau buku referensi mengenai komoditas perkebunan diarahkan ke ruang perpustakaan dengan ruang baca yang luas dan memiliki pendingin ruangan sehingga terasa nyaman.



Konter dan Ruang PPID

Sarana dan prasarana yang inklusif merupakan bagian tak terpisahkan dari upaya menciptakan layanan informasi publik yang setara dan berkeadilan. Di instansi pemerintah seperti Pusat Standardisasi Instrumen Perkebunan, penyediaan fasilitas khusus untuk penyandang disabilitas menjadi bukti nyata komitmen dalam menjamin hak akses informasi bagi seluruh lapisan masyarakat tanpa diskriminasi.



Kursi roda beserta jalurnya



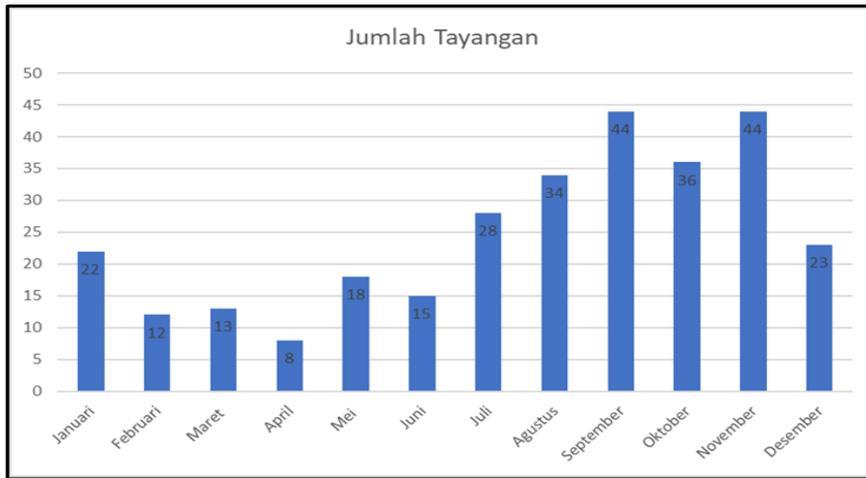
Toilet yang dilengkapi dengan *Disability Grip*

Dipilihnya media sosial seperti Youtube, Instagram, Facebook, Tiktok dan Twitter karena media-media tersebut merupakan sarana yang dapat digunakan untuk penyebarluasan informasi di bidang perkebunan karena memiliki kelebihan dalam hal kecepatan penyebaran, serta luasnya jangkauan khalayak yang bisa diraih.

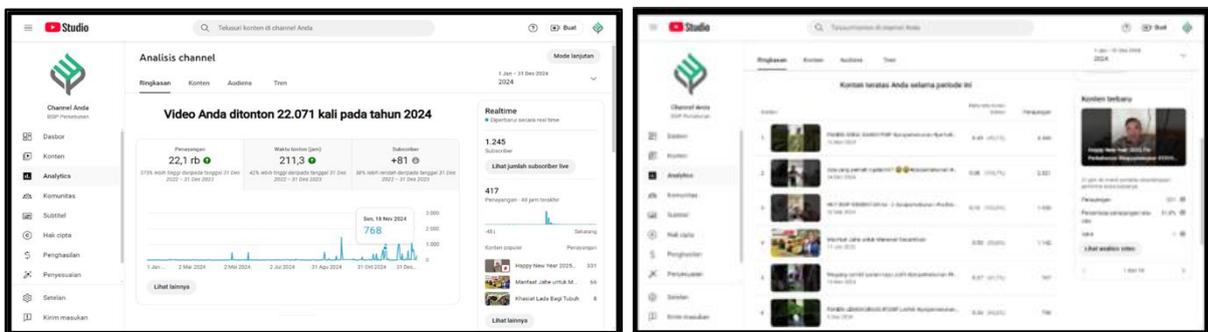
Strategi diseminasi hasil standardisasi Pusat Standardisasi Instrumen Perkebunan sebagai salah satu unit kerja Badan Standardisasi Instrumen Pertanian, Kementerian Pertanian melalui video di media sosial merupakan metode yang efektif dalam meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan merubah sikap khalayak pemirsanya. Efektivitas media video di media sosial sebagai sarana diseminasi hasil standardisasi Pusat Standardisasi Instrumen Perkebunan dapat dilihat pada peningkatan pengetahuan, perubahan sikap dan perubahan keterampilan yang didapatkan oleh khalayak pemirsanya.

Selama tahun 2024, telah dihasilkan konten berupa dokumentasi kegiatan, edukasi, dan penyebarluasan informasi sejumlah: **297 (dua ratus sembilan puluh tujuh)** berupa video, info-grafis, video-grafis, dan flyer-foto yang ditayangkan di media sosial resmi Pusat Standardisasi Instrumen Perkebunan, dengan rincian sebagai berikut:

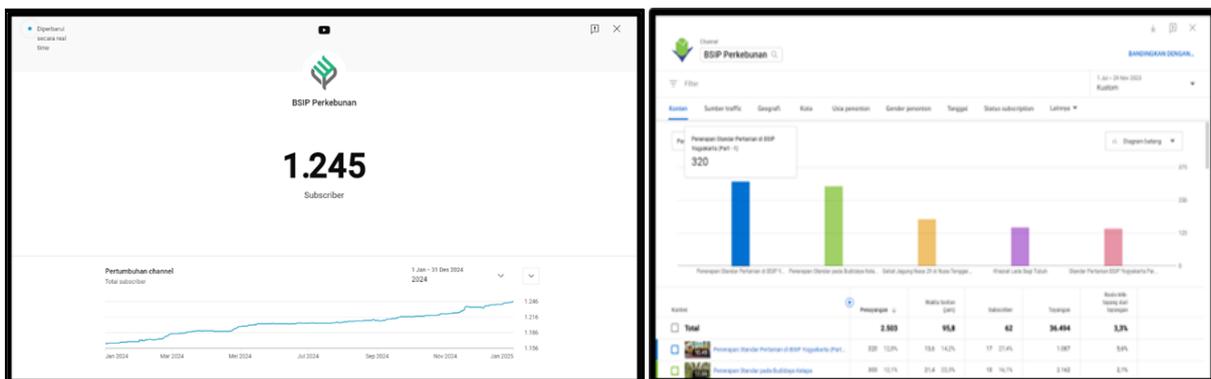
No	Bulan	Jumlah Tayangan	No	Bulan	Jumlah Tayangan
1	Januari	22	7	Juli	28
2	Februari	12	8	Agustus	34
3	Maret	13	9	September	44
4	April	8	10	Oktober	36
5	Mei	18	11	November	44
6	Juni	15	12	Desember	23
Jumlah Tayangan: 297					

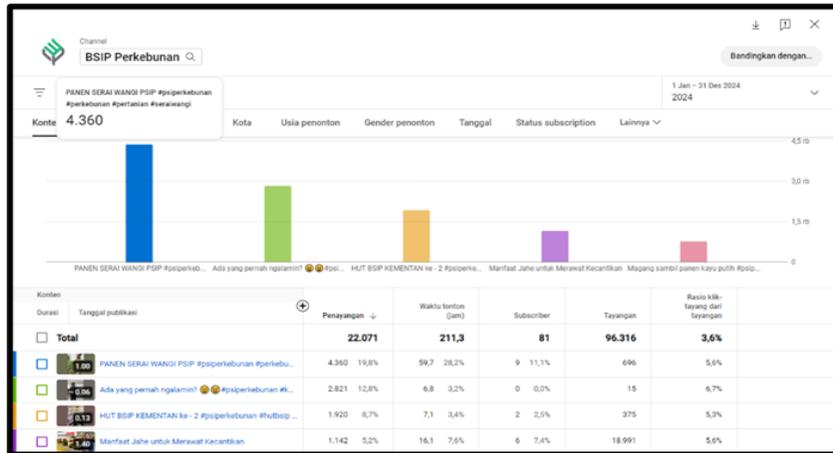


Strategi penyebaran informasi hasil standarisasi Pusat Standardisasi Instrumen Perkebunan sebagai salah satu unit kerja Badan Standardisasi Instrumen Pertanian, Kementerian Pertanian melalui video, info-grafis, video-grafis, dan flyer-foto yang ditayangkan di media sosial di media sosial merupakan metode yang efektif dalam meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan merubah sikap khalayak pemirsanya. Efektivitas media sosial sebagai sarana diseminasi hasil standarisasi Pusat Standardisasi Instrumen Perkebunan dapat dilihat pada peningkatan pengetahuan, perubahan sikap dan perubahan keterampilan yang didapatkan oleh khalayak pemirsanya, berikut hasil analisisnya:



Analisa Tayangan Video di Media Sosial Youtube BSIP Perkebunan

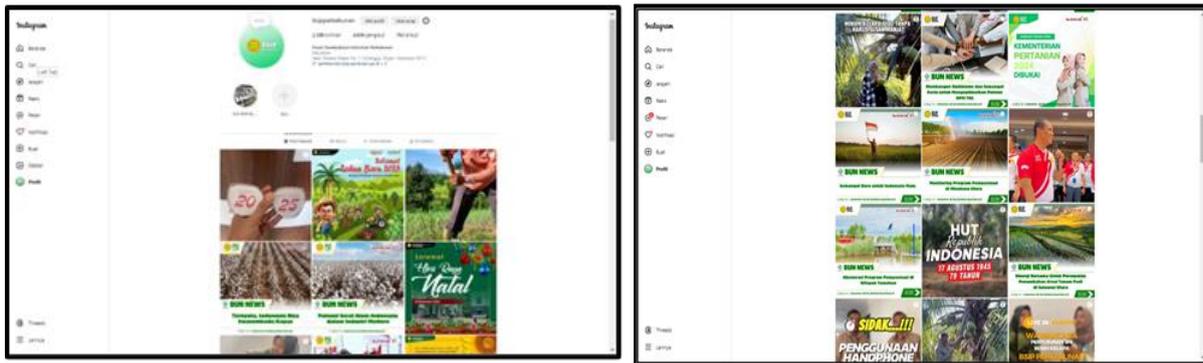




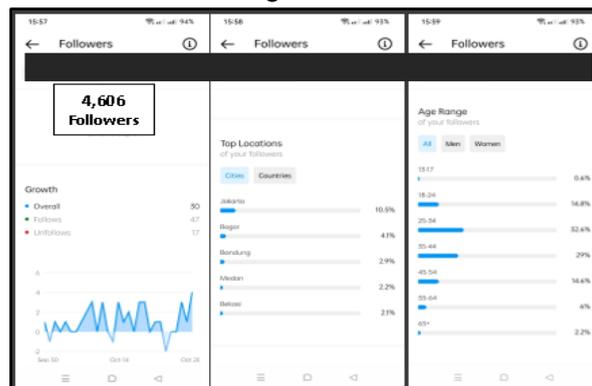
Grafis Perkembangan Sumber Traffic pada Kanal Youtube BSIP Perkebunan periode tahun 2024

Analisa Tayangan Konten di Media Sosial Instagram PSI Perkebunan

Hasil analisa tayangan konten di Media Sosial Instagram dalam periode (Januari-Desember) 2024, adalah sebagai berikut:



Antar muka Instagram BSIP Perkebunan



Jangkauan followers Kanal Instagram BSIP Perkebunan

Sarana dan prasarana pelayanan informasi publik tersebut secara perlahan-lahan terus dilakukan pembaruan dan perbaikan.

III. PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

PPID dan Humas Pusat Standardisasi Instrumen Perkebunan

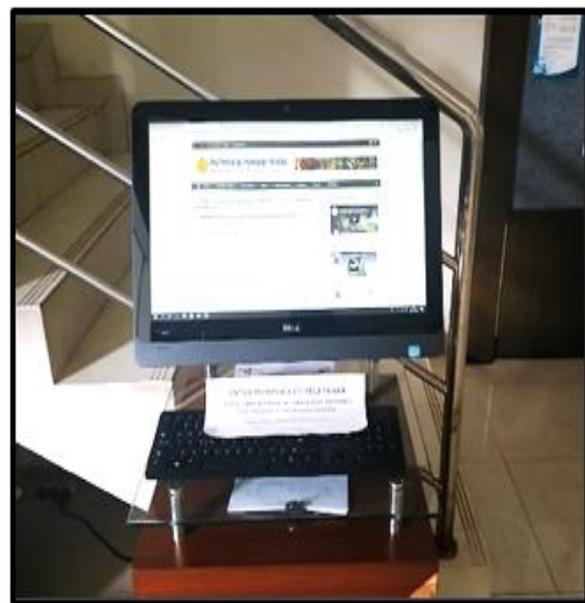
Pusat Standardisasi Instrumen Perkebunan memiliki beberapa layanan yang dikelola oleh pelaksana PPID, dan sifatnya diberikan secara gratis (tanpa biaya) kepada *stakeholder*, seperti: Layanan Konsultasi Rekomendasi Informasi Bidang Perkebunan (diseminasi Standar), Layanan Magang/ Bimbingan PKL Siswa/ Mahasiswa, serta Layanan Kunjungan Agroedukasi.

3.1. Layanan Konsultasi dan Rekomendasi Informasi Bidang Perkebunan (diseminasi standar)

Layanan ini disediakan untuk mempermudah masyarakat luas untuk memperoleh informasi dan mendapatkan rekomendasi di bidang perkebunan, juga mengenai harmonisasi dan penerapan standar. Dalam layanan ini pemohon dapat memperoleh informasi terkait harmonisasi, Standar Nasional Indonesia (SNI) Perkebunan, serta pengujian yang tersedia di UPT lingkup Pusat Standardisasi Instrumen Perkebunan. Selain itu, pemohon juga dapat berkonsultasi terkait kerja sama yang dapat dilakukan oleh Pemda, Universitas, maupun instansi swasta lainnya.



Banner alur pelayanan PPID PSI Perkebunan



Monitor Formlir Pengunjung

**PELAYANAN Konsultasi dan Rekomendasi
Informasi Bidang Perkebunan (diseminasi Standar)**

A. DESKRIPSI

Pelayanan Layanan Konsultasi dan Rekomendasi Informasi Bidang Perkebunan (diseminasi Standar) disediakan oleh Pusat Standardisasi Instrumen Perkebunan sebagai bagian dari standardisasi instrument perkebunan. Pelayanan ini diharapkan dapat mempermudah masyarakat umum untuk memperoleh informasi peluang bisnis/teknologi budidaya tanaman perkebunan.

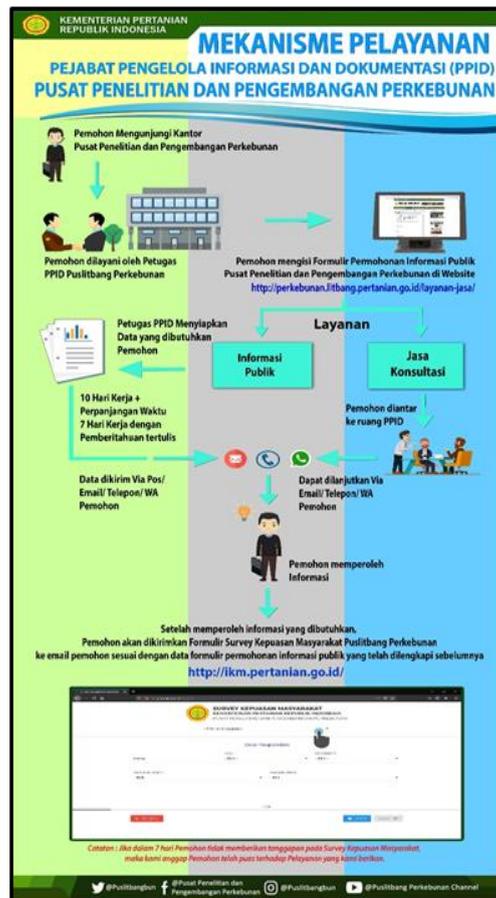
B. DASAR HUKUM

1. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor GKE / M.PA / 7 / 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pertanian No 78 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian;
6. Peraturan Menteri Pertanian No 77 Tahun 2013 Tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
8. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 61 /Permentan/OT.140/10/2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementrian Pertanian.

C. SYARAT

Pemohon menulis identitas dan maksud konsultasi baik melalui surat/web atau datang langsung. Tamu yang datang langsung mengisi buku tamu.

Sistem Mekanisme dan prosedur pelayanan:



D. PROSEDUR

E. BIAYA

Tidak dipungut biaya.

F. WAKTU PENYELESAIAN

- Pelayanan konsultasi diselesaikan selama 30 menit untuk penyampaian informasi terkait. Apabila dibutuhkan pembahasan lebih mendalam bisa dilaksanakan sesuai dengan kesepakatan dengan pemohon informasi.
- Permintaan layanan melalui surat atau email dilakukan secepatnya pada hari yang sama selama jam kerja.

G. LOKASI

Pusat Standardisasi Instrumen Perkebunan
 Jalan Tentara Pelajar No. 1, Kampus Pertanian Cimanggu, Bogor-16111

- Senin–Jumat : Pkl 08.00 – 15.00 WIB
- Istirahat (Senin–Kamis) : Pkl 12.00 – 13.00 WIB
- Istirahat (Jumat) : Pkl 11.30 – 13.00 WIB

H. PENYELENGGARA

Pusat Standardisasi Instrumen Perkebunan
 cq. Substansi Sinergi Pemanfaatan Standardisasi Instrumen Perkebunan

I. KONTAK PENYELENGGARA
Informasi lebih lanjut dapat menghubungi : Telp: (0251) 8313083; Faks: (0251) 8336194
J. ALAMAT ONLINE
https://perkebunan.bsip.pertanian.go.id/
K. INFO TAMBAHAN
Pemohon dapat mengajukan permohonan konsultasi Peluang Bisnis/ Teknologi Budidaya Tanaman Perkebunan disediakan dengan mengisi formulir kontak pengunjung yang tersedia di website, atau melalui surat yang ditujukan ke Pusat Standardisasi Instrumen Perkebunan, Jalan Tentara Pelajar No. 1, Kampus Pertanian Cimanggu, Bogor 16111.

3.2. Layanan Magang/ Bimbingan/ PKL Siswa/ Mahasiswa

Magang atau Praktik Kerja Lapang (PKL) adalah aktivitas pembelajaran untuk memberikan wawasan dan pengalaman praktis kepada siswa/ mahasiswa mengenai kegiatan riil di instansi. Dengan mengikuti kegiatan PKL, siswa/ mahasiswa diharapkan akan mendapatkan pengalaman langsung bagaimana dunia kerja yang sesungguhnya sekaligus memperkuat penguasaan kompetensi teknis siswa/ mahasiswa sesuai dengan kompetensi keahliannya.

PKL memiliki manfaat yang besar, terutama untuk siswa/ mahasiswa. Sebab, melalui kegiatan ini, siswa/ mahasiswa dapat melihat dan merasakan langsung bagaimana dunia kerja yang sebenarnya. Secara rinci, manfaat yang didapat dari kegiatan PKL di Pusat Standardisasi Instrumen Perkebunan adalah sebagai berikut:

- ✓ Kesempatan untuk melatih dan menerapkan langsung teori, konsep, atau prinsip yang telah dipelajari di Sekolah/ Perguruan Tinggi.
- ✓ Memberikan pengalaman-pengalaman praktis kepada siswa sehingga dapat memperluas pengetahuan dan keahliannya.
- ✓ Memberikan siswa/ mahasiswa kesempatan untuk memecahkan berbagai masalah manajemen di lingkungan kerja dengan mengandalkan kemampuannya.
- ✓ Menjadi bekal keahlian yang profesional untuk siswa/ mahasiswa saat hendak terjun ke dunia kerja.
- ✓ Menambahkan *networking* siswa/ mahasiswa yang mana akan sangat bermanfaat saat mereka bekerja ataupun bagi yang ingin memulai usaha sendiri.

Selama tahun 2024, Pusat Standardisasi Instrumen Perkebunan menerima siswa/ mahasiswa untuk PKL di berbagai bidang keahlian. Pada akhir satuan waktu tertentu,

dilakukan penilaian terhadap hasil belajar dan penguasaan keahlian untuk mengetahui tingkat pencapaian penguasaan hasil belajar siswa berdasarkan program yang berlaku.

3.3. Layanan Kunjungan Agroedukasi

Untuk memberikan pengalaman belajar interaktif kepada masyarakat, pelajar, mahasiswa, dan pemangku kepentingan terkait dunia Perkebunan, PSI Perkebunan membuat Program Layanan Kunjungan Agroedukasi yang dirancang untuk memperkenalkan praktik terbaik, teknologi Perkebunan modern, dan pengetahuan yang relevan dalam sektor perkebunan melalui pendekatan langsung di lapangan.

Tujuan Agroedukasi antara lain: Memberikan wawasan kepada peserta tentang komoditas perkebunan, teknologi pengolahan, dan keberlanjutan dalam sektor agribisnis serta Peningkatan Kesadaran melalui pemahaman peserta tentang pentingnya sektor perkebunan dalam mendukung ekonomi nasional dan keberlanjutan lingkungan dengan kolaborasi: membangun hubungan antara lembaga pendidikan, pelaku usaha, dan pemerintah dalam mendukung pengembangan sektor perkebunan.

Sasaran Peserta Agroeduwisata antara lain pelajar dan mahasiswa dari bidang perkebunan, kelompok tani dan petani muda, instansi pemerintah dan swasta yang tertarik pada sektor perkebunan masyarakat umum yang ingin mengenal lebih jauh dunia perkebunan.

Manfaat kunjungan bagi Peserta antara lain mendapatkan pengetahuan praktis dan inspirasi tentang inovasi di sektor Perkebunan dan bagi PSI Perkebunan untuk meningkatkan kesadaran publik dan memperkuat peran dalam pengembangan sektor perkebunan.

Program layanan agroedukasi merupakan upaya PSI Perkebunan dalam mendukung pendidikan sekaligus mempromosikan keberlanjutan dalam dunia agribisnis di sektor Perkebunan

3.4. Kegiatan, Rapat/ Koordinasi PPID dan Layanan Humas PSI Perkebunan tahun 2024

No.	Kegiatan
1	Rapat Koordinasi Evaluasi Kegiatan Pelayanan Humas
2	Rapat koordinasi internal Pusat Standardisasi Instrumen Perkebunan
3	Koordinasi Kehumasan dan Pengambilan Foto, Video Profil BSIP Tri
4	Menghadiri Rapat Sosialisasi Penilaian Pembangunan ZI_WBK/WBBM
5	Evaluasi Layanan Publik lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian (BSIP)
6	Laporan Perjalanan Dinas ke Instalasi Pengujian Pertanian Standar Instrumen Tanaman Rempah Obat dan Aromatik (IP2SI Troa) Cikampek
7	Laporan Perjalanan Dinas ke Instalasi Pengujian Pertanian Standar Instrumen Tanaman Industri dan Penyegar Gunung Puteri (IP2SI Tri) di Cipanas

No.	Kegiatan
8	Menghadiri Und. Diskusi Jasmerah-Indonesia Swasembada Pangan, Antara Kenyataan dan Angan-Angan, serta Bedah Buku Menjaga Keberlanjutan Swasembada Pangan
9	Rapat Sosialisasi Pengembangan Aplikasi lingkup BSIP
10	Mekanisasi Pertanian Tingkatkan Efisiensi Panen Padi
11	Pelaporan Progres Pelaksanaan Survei SPAK, SPKP dan Penilaian Mandiri Zona Integritas Lingkup BSIP
12	FGD Penyusunan SOP Makro dan Mikro
13	Menerima Kunjungan Kerja Komisi II Bidang Perekonomian DPRD Provinsi Banten
14	Menghadiri Review Penyusunan SOP Makro dan Mikro Lingkup BSIP
15	Penyusunan SOP Mikro
16	Sosialisasi Penyusunan Kertas Kerja PM SPIP Terintegrasi Kementan Tahun 2024
17	Koordinasi Peran Humas di PSI Perkebunan
18	Koordinasi Standar Pelayanan Publik (SPP) di PSI Perkebunan
19	Pengawasan dan Audit Penilaian Kearsipan Pusat Standardisasi Instrumen Perkebunan oleh Tim Pengawasan Biro Umum dan BMN Kementerian Pertanian RI
20	Koordinasi, Koordinasi Standar Pelayanan Publik (SPP)
21	Laporan Exit Meeting dan Tindakanjuz Pengawasan Kearsipan Pusat Standardisasi Instrumen Perkebunan
22	Monitoring & Evaluasi Keterbukaan Informasi Publik Lingkup PSI Perkebunan
23	Menyusun Laporan PPID dan Dumas Triwulan III Juli-September 2024
24	Sosialisasi Survei Penilaian Integritas (SPI) oleh KPK dan Berkomitmen Menjadikan Layanan Informasi Publik sebagai Prioritas PSI Perkebunan
25	Sosialisasi Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)
26	Sosialisasi Kesadaran Keamanan Informasi
27	Koordinasi Prosedur Penerimaan Kunjungan Tamu di Kantor PSI Perkebunan
28	Memproduksi Naskah dan Video Panduan Perilaku Core Values ASN "BerAKHLAK, PSI Perkebunan
29	Penilaian Pemingkatan Keterbukaan Informasi Publik (KIP) di tingkat Kementerian Pertanian
30	Rapat Koordinasi Penyampaian Pesan Serta Pengelolaan Isu-Isu Publik
31	Rapat Agenda Setting yang diselenggarakan Kepala Biro Humas dan IP Kementerian Pertanian
32	Rapat Koordinasi; Perencanaan Isu Bersama Lingkup PSI Perkebunan

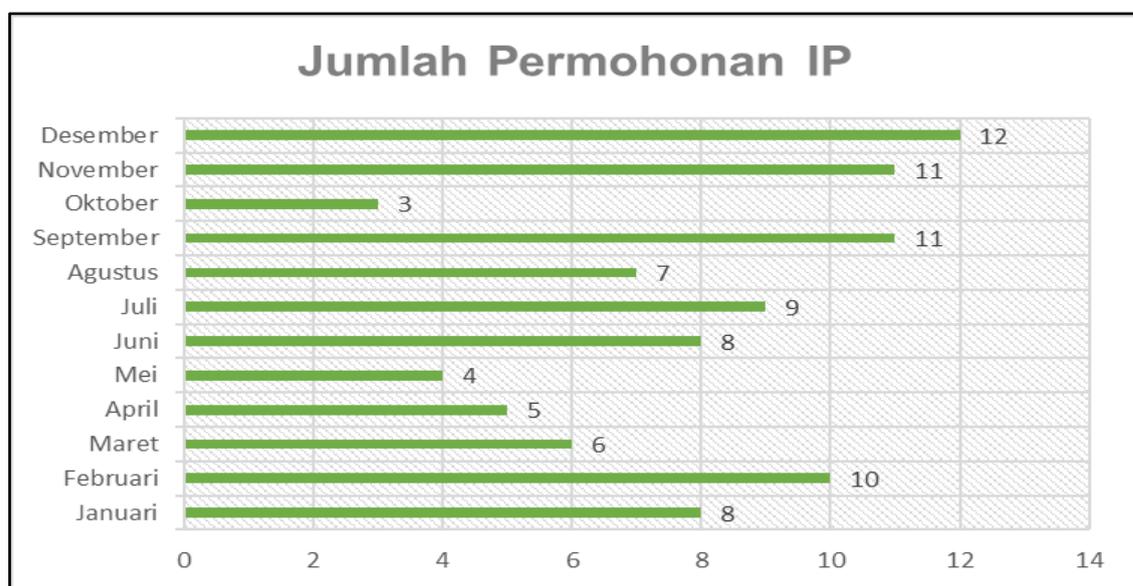
No.	Kegiatan
33	Verifikasi Faktual Atas Usulan Jabatan Fungsional Pranata Humas Lingkup Kementerian Pertanian
34	Rapat koordinasi pisah sambut Pejabat Struktural lingkup Pusat Standardisasi Instrumen Perkebunan
35	Reviu Pembangunan dan Evaluasi Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Birokrasi Bebas dari Korupsi/Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBK/WBBM) tahun 2023 lingkup BSIP
36	Persiapan Penilaian Mandiri Pembangunan ZI lingkup BSIP
37	Rapat Koordinasi Penyampaian Pesan Serta Pengelolaan Isu-Isu Publik
38	Melaksanakan Evaluasi Hasil Pemantauan, Analisis, dan Tindak Lanjut Olah Data SKM Semester II Tahun 2024
39	Membuat Tabel Laporan Hasil Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2024
40	Membuat Tabel Laporan Hasil Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2024
41	Penyiapan Teknis Produksi dan Tayang Secara Live Program Gaspol Kementan
42	Menyusun Laporan Hasil Pengukuran Survai Kepuasan Masyarakat (SkM) Semester II Tahun 2024 PSI Perkebunan
43	Bincang Literasi & Diskusi Buku 'Budi Daya Padi Ramah Lingkungan: Menuju Pertanian Lebih Baik'
44	Bimbingan Teknis (Bimtek) Pengelolaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat melalui aplikasi pengaduan SP4N-LAPOR
45	Sosialisasi Kesadaran Keamanan Data dan Informasi Website lingkup BSIP
46	Sosialisasi SKM Integrasi Online lingkup BSIP
47	Menyusun Ekspos Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester 2 Tahun 2024, lingkup PSI Perkebunan
48	Menyusun Laporan Hasil Pengukuran Survai Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2024 Lingkup PSI Perkebunan
49	Program ke-1 Sharing Session Teknik Editing dalam Proses Pembuatan Video

3.5. Rekapitulasi Permohonan Informasi Publik

Pusat Standardisasi Instrumen Perkebunan memiliki tanggung jawab untuk menyediakan informasi yang transparan dan mudah diakses oleh publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Dalam rangka memberikan layanan secara optimal, instansi ini menggunakan berbagai saluran komunikasi untuk merespons permohonan informasi publik dengan cepat, akurat, presisi, dan ramah. Berikut adalah hasil rekapitulasinya:

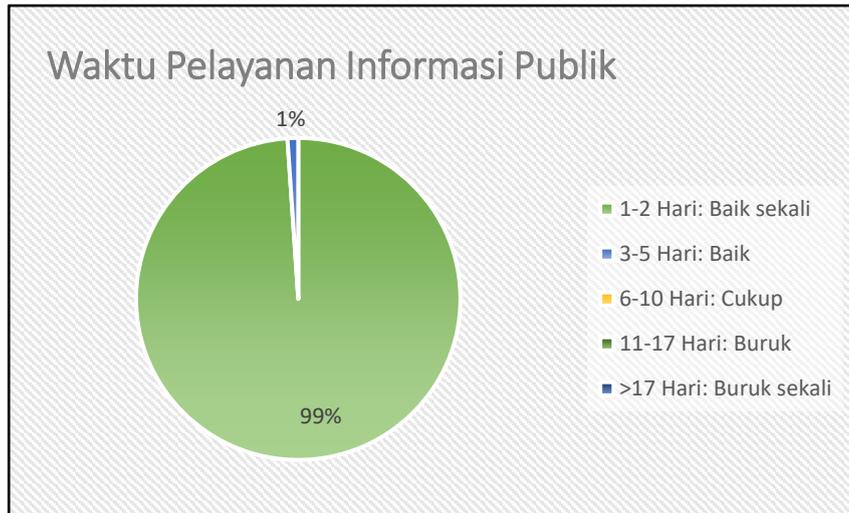
3.5.1. Rekapitulasi berdasarkan jenis saluran komunikasi

	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember
Email/ Surat				2								
Whatsapp/Telepon	8	10	6	3	4	8	8	7	11	3	11	12
Portal PPID												
Kunjungan Langsung												
Kontak Website							1					
Jumlah IP per Bulan	8	10	6	5	4	8	9	7	11	3	11	12
Total Permohonan	94											



3.5.2. Rekapitulasi Waktu Pelayanan Informasi

Lama Pelayanan	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember
1-2 Hari: Baik sekali	8	10	5	5	4	8	9	6	11	3	11	12
3-5 Hari: Baik			1									
6-10 Hari: Cukup												
11-17 Hari: Buruk												
>17 Hari: Buruk sekali												



3.5.3. Rekapitulasi Waktu Pelayanan Keberatan beserta Alasan Pengajuan Keberatan

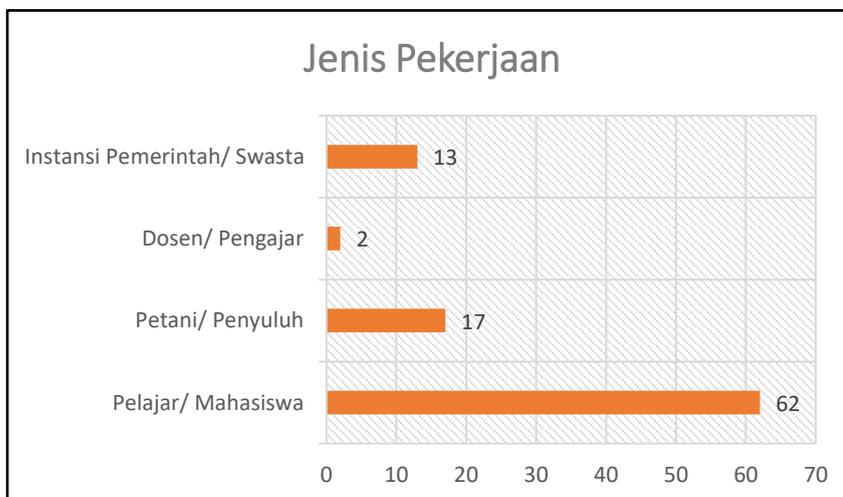
Selama tahun 2024, tidak ada pengajuan keberatan dari pemohon Layanan Informasi Publik.

3.5.4. Rekapitulasi Permohonan yang Ditolak beserta Alasan Penolakan

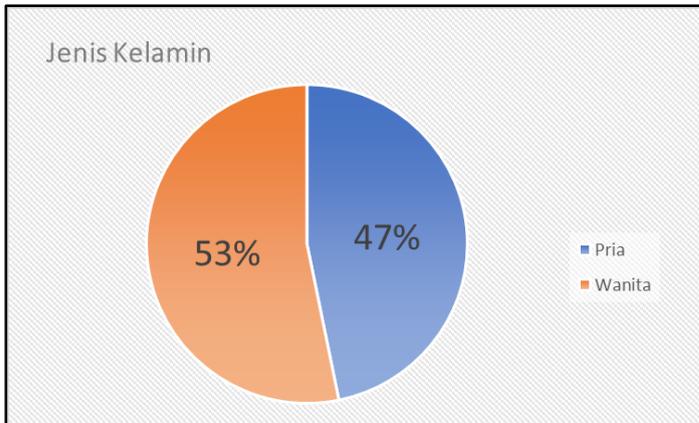
Selama tahun 2024, tidak ada pengajuan permohonan Informasi Publik yang ditolak oleh PPID Pusat Standardisasi Instrumen Perkebunan.

3.5.5. Jumlah Pemohon Berdasarkan Demografinya

Jenis Pekerjaan	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember
Pelajar/ Mahasiswa	8	5	4	2	3	6	6	4	8	2	8	6
Petani/ Penyuluh		2	1	3	1	2	1				1	6
Dosen/ Pengajar		2										
Instansi Pemerintah/ Swasta		1	1				2	3	3	1	2	

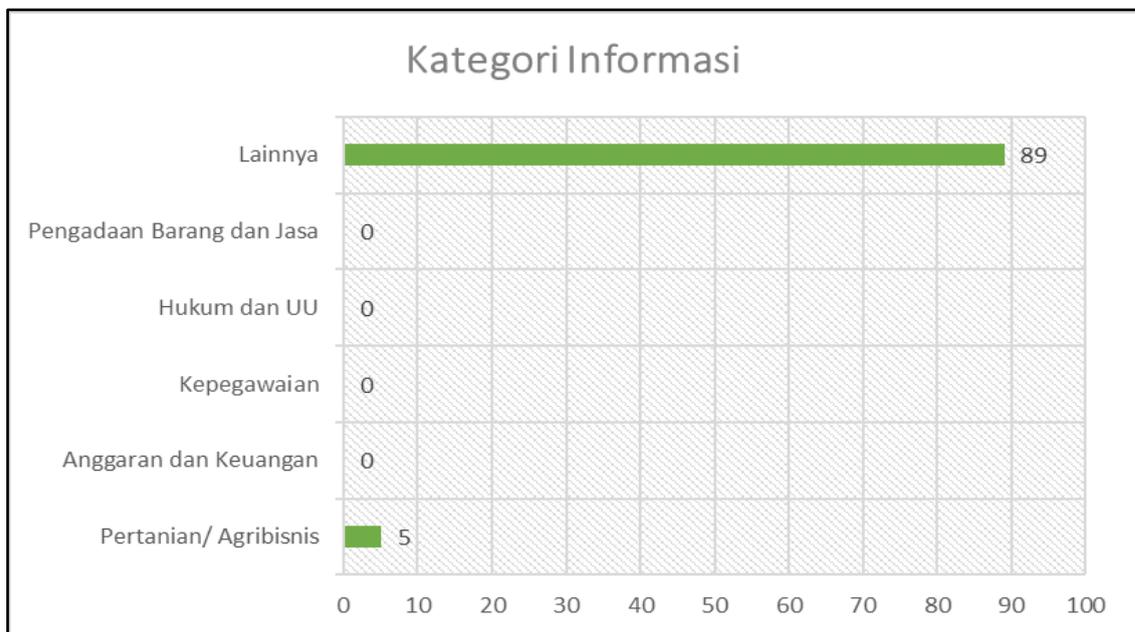


Jenis Kelamin	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember
Pria	3	7	2	2	3	3	6	4	4	1	4	5
Wanita	5	3	4	3	1	5	3	3	7	2	7	7



3.5.6. Jumlah Permohonan Informasi Publik Berdasarkan Kategori

Kategori Informasi	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember	Jumlah
Pertanian/ Agribisnis		1				2					1	1	5
Anggaran dan Keuangan													0
Kepegawaian													0
Hukum dan UU													0
Pengadaan Barang dan Jasa													0
Lainnya	8	9	6	5	4	7	9	6	11	3	10	11	89



3.6. Menyusun Laporan Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 2024 PSI Perkebunan

LAPORAN

HASIL PENGUKURAN SURVAI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2024, PSI PERKEBUNAN

PERIODE

JANUARI - NOVEMBER 2024



**PUSAT STANDARDISASI INSTRUMEN PERKEBUNAN
BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
2024**

A. Pendahuluan

1. Latar Belakang

Pusat Standardisasi Instrumen Perkebunan (PSI Perkebunan) berdasarkan Nomor 13 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja UPT lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian (BSIP) adalah melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan dan program, serta pelaksanaan kegiatan standardisasi instrumen perkebunan, sedangkan fungsinya adalah:

- ✓ Penyusunan kebijakan teknis, rencana dan program serta pemantauan dan evaluasi di bidang standardisasi instrumen perkebunan;
- ✓ Pelaksanaan kerjasama dan pendayagunaan hasil standardisasi instrumen perkebunan;
- ✓ Pelaksanaan standardisasi instrumen di bidang perkebunan; dan
- ✓ Pengelolaan urusan tata usaha PSI Perkebunan.

Salah satu upaya meningkatkan mutu pelayanan publik 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, sebagaimana yang diamanatkan dalam:

- ✓ Undang-undang RI No 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS)
- ✓ Instruksi Presiden RI No. 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu pelayanan Aparatur pemerintah kepada masyarakat
- ✓ Kepmenpan RI No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- ✓ Kepmenpan RI No.KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan SKM Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- ✓ Permenpan RI No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

2. Maksud dan Tujuan

Penyusunan SKM terhadap unit penyelenggara pelayanan publik dimaksudkan untuk mendapatkan suatu gambaran/ pendapat masyarakat tentang data kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh kinerja pelayanan PSI Perkebunan.

Kegiatan penyusunan SKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit penyelenggara, baik oleh masyarakat maupun instansi/ unit terkait sebagai bahan masukan dan menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan PSI Perkebunan.

3. Sasaran dan Ruang Lingkup

Adapun sasaran dari penyusunan SKM adalah untuk penetapan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdayaguna dan berhasilguna pada unit penyelenggara pelayanan publik di PSI Perkebunan.

Ruang lingkup kegiatan adalah pada unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan kinerja pelayanan publik PSI Perkebunan.

4. Manfaat

- ✓ Mengetahui kelemahan/ kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik PSI Perkebunan
- ✓ Mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan secara periodik
- ✓ Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan
- ✓ Mengetahui SKM secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik
- ✓ Memacu persaingan positif penyelenggara pelayanan dalam meningkatkan kinerja
- ✓ Masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit penyelenggara pelayanan.

5. Metode SKM

SKM diperoleh dari pendapat masyarakat yang dikumpulkan melalui survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik PSI Perkebunan.

B. Instrumen SKM

1. Unsur – Unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Berdasarkan prinsip pelayanan 9 (Sembilan) unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran SKM adalah sebagai berikut :

- a. Persyaratan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif
- b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan
- c. Waktu Penyelesaian, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan
- d. 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
- e. 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
- f. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman
- g. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan
- h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- i. Tata cara pelaksanaan pelayanan penanganan pengaduan, saran dan masukan sesuai dengan standar yang berlaku
- j. Sarana dan Prasarana
- k. 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).

2. Penilaian Unsur Pelayanan

Ada sembilan unsur penilaian yang akan dihitung untuk mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM), terlampir pada tabel, sebagai berikut:

No	Unsur Pelayanan
1	Persyaratan
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
3	Waktu Penyelesaian
4	Biaya/Tarif
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6	Kompetensi Pelaksana
7	Perilaku Pelaksana
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9	Sarana dan prasarana

Adapun nilainya berdasarkan tingkat kepuasan dari pemohon layanan, yaitu:

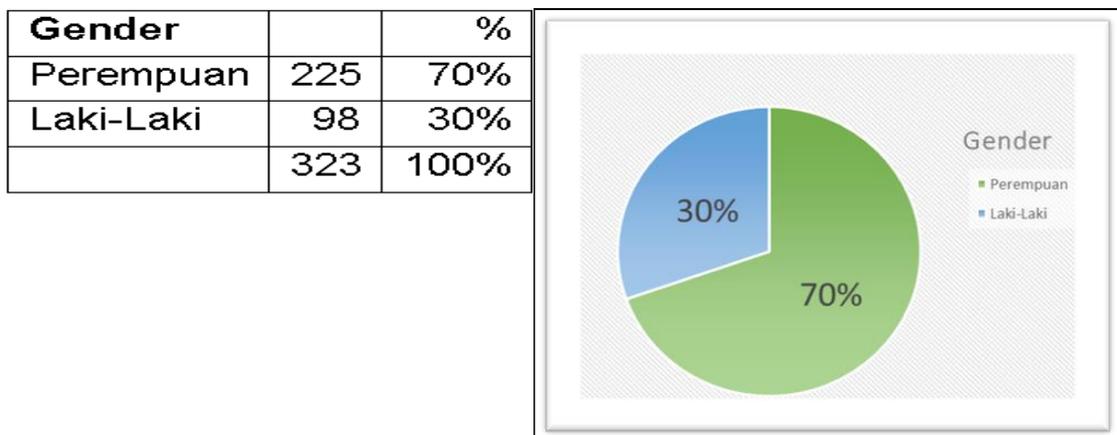
1. Diberi nilai 1 (tidak puas/ mudah)
2. Diberi nilai 2 (kurang puas/ mudah)
3. Diberi nilai 3 (puas/ mudah)
4. Diberi nilai 4 (sangat puas/ mudah)

Analisa Perhitungan	:	$SKM = \frac{\text{Total Nilai Persepsi Responden Per Parameter}}{\text{Total Parameter Yang Terisi}} \times \text{Bobot}$																									
		Bobot = 1 / Jumlah Parameter = (1/9) = 0,111																									
		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">IKM Unit Pelayanan x 25</div>																									
Penilaian	:	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr style="background-color: #92d050;"> <th>Nilai Persepsi</th> <th>Nilai Interval</th> <th>Nilai Interval Konversi</th> <th>Kategori Mutu Pelayanan</th> <th>Mutu Pelayanan</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>1,00 - 1,75</td> <td>25,00 - 64,99</td> <td>D</td> <td>Tidak Baik</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>1,76 - 2,50</td> <td>65,00 - 76,60</td> <td>C</td> <td>Kurang Baik</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>2,51 - 3,25</td> <td>76,61 - 88,30</td> <td>B</td> <td>Baik</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>3,26 - 4,00</td> <td>88,31 - 100</td> <td>A</td> <td>Sangat Baik</td> </tr> </tbody> </table>	Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Kategori Mutu Pelayanan	Mutu Pelayanan	1	1,00 - 1,75	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik	2	1,76 - 2,50	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik	3	2,51 - 3,25	76,61 - 88,30	B	Baik	4	3,26 - 4,00	88,31 - 100	A	Sangat Baik
Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Kategori Mutu Pelayanan	Mutu Pelayanan																							
1	1,00 - 1,75	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik																							
2	1,76 - 2,50	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik																							
3	2,51 - 3,25	76,61 - 88,30	B	Baik																							
4	3,26 - 4,00	88,31 - 100	A	Sangat Baik																							
Keterangan	:	a. Parameter Pelayanan : Faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada pemohon sebagai variable penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat. b. Kuesioner : Suatu daftar pertanyaan untuk diisi/ dijawab oleh pemohon layanan.																									

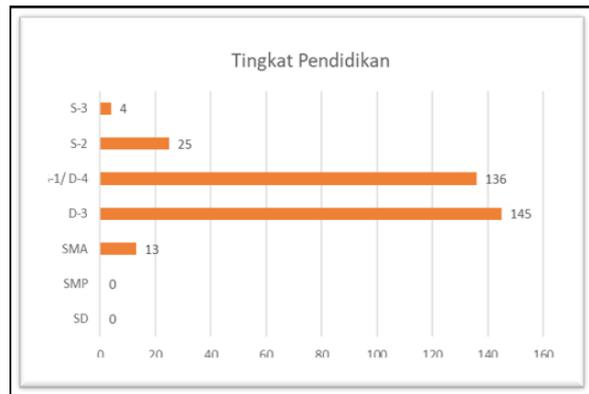
3. Responden

Sepanjang tahun 2024, tercatat **323** responden yang menerima pelayanan dan mengisi Survey Kepuasan Masyarakat (SKM), terlampir:

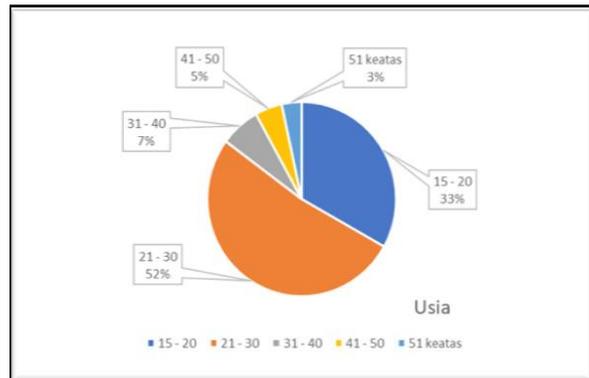
Tabel 2: Rekapitulasi Data Pengunjung/ Responden



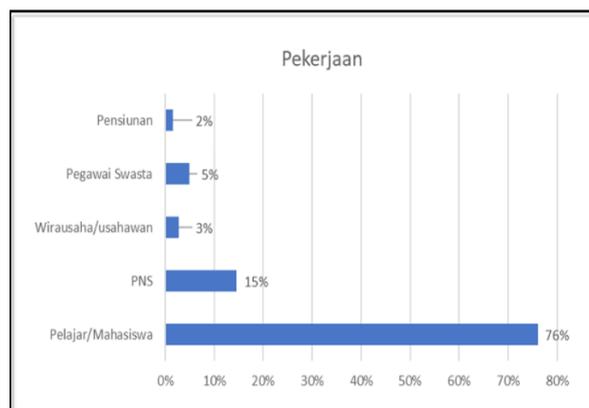
Pendidikan		%
SD	0	0%
SMP	0	0%
SMA	13	4%
D-3	145	45%
S-1/ D-4	136	42%
S-2	25	8%
S-3	4	1%
	323	100%



Usia		%
15 - 20	107	33%
21 - 30	168	52%
31 - 40	22	7%
41 - 50	15	5%
51 keatas	11	3%
	323	100%



Pekerjaan		%
<u>Pelajar/Mahasiswa</u>	246	76%
PNS	47	15%
<u>Wirusaha/usahawan</u>	9	3%
<u>Pegawai Swasta</u>	16	5%
<u>Pensiunan</u>	5	2%
Total	323	100%



Berdasarkan tabel nilai di atas, dapat disimpulkan bahwa pertanyaan mengenai survei kepuasan masyarakat di Pusat Standardisasi Instrumen Perkebunan, pada pertanyaan nomor 3 mendapatkan nilai paling kecil dari responden, yaitu pada: **Kecepatan Waktu Pelayanan**.

Hal ini menjadi bahan evaluasi bagi seluruh PPID di Pusat Standardisasi Instrumen Perkebunan, di antaranya:

1. **Kecepatan Waktu Pelayanan** menjadi hal yang utama untuk terus ditingkatkan oleh Petugas layanan Pusat Standardisasi Instrumen Perkebunan. Saat ini Pusat Standardisasi Instrumen Perkebunan memiliki 13 (tiga belas) orang petugas layanan. Tindak lanjut yang perlu dilakukan adalah meningkatkan kapasitas kemampuan SDM (Sumber Daya Manusia) di setiap layanan dengan mengikuti pelatihan yang disesuaikan dengan kebutuhan spesifik di setiap layanan, sehingga SDM menjadi lebih kompeten dan mampu memberikan layanan terbaik di Pusat Standardisasi Instrumen Perkebunan, sehingga

dapat **mempercepat waktu pemberian layanan.**

2. Selain itu, perlu dibuat jadwal piket dan peningkatan kapasitas petugas sehingga dapat melayani *stakeholder* dengan baik. Jadwal piket petugas juga perlu dibuat untuk menangani layanan secara digital, seperti konsultasi maupun permohonan informasi, karena Pusat Standardisasi Instrumen Perkebunan sudah menerapkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik baik melalui website, email, maupun media sosial seperti Instagram, Facebook, Twitter, YouTube, dan WhatsApp.
3. Unsur **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** mendapatkan nilai tertinggi. Hal ini sesuai dengan status Pusat Standardisasi Instrumen Perkebunan sebagai institusi pemerintah yang harus cepat merespon setiap aduan, saran, dan masukan dari masyarakat. Tindak lanjut yang perlu dilakukan adalah mempertahankan nilai tersebut dan meminta penerima layanan untuk melaporkan jika ada petugas yang menyalahi aturan.

3.7. Serapan Anggaran Layanan Hubungan Masyarakat dan Informasi

Serapan anggaran pelaksanaan kegiatan Layanan Hubungan Masyarakat dan Informasi Pusat Standardisasi Instrumen Perkebunan pada bulan Desember 2024, sebagai berikut:

No	Keterangan	Pagu DIPA	Serapan	Saldo	%
	Layanan HUMAS PSI Perkebunan	46.865.000	46.493.789	371.211	99,21
1	Belanja Bahan	5.740.000	5.740.000	-	100,00
2	Belanja Barang Persediaan Barang Konsumsi	4.125.000	4.123.095	1.905	99,95
3	Belanja Perjalanan Dinas Biasa	37.000.000	36.021.694	369.306	99,00

3.8. Laporan Hasil Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2024
Unit Kerja Eselon I/ II: Badan Standardisasi Instrumen Pertanian/ Pusat Standardisasi Instrumen Perkebunan
Semester I Tahun 2024 (Periode Januari s.d. Juni)

NO	JENIS DAN PRODUK LAYANAN	IDENTIFIKASI UNSUR YANG PERLU PERBAIKAN	REKOMENDASI	TINDAK LANJUT	EVIDEN
1	2	3	4	5	6
2	Layanan magang/ bimbingan PKL siswa atau mahasiswa	Waktu Penyelesaian	Membuat formulir online khusus untuk pendaftaran bimbingan PKL dengan format standar disertai kerangka kerja yang jelas untuk kegiatan magang	Formulir pendaftaran disediakan secara online	terlampir link formulir yang dimaksud: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfojZ7NrGc1JsZdXNnkEfF9R8Rnpbqm3U7qiQMPNomcKUP3OQ/viewform

Kepala Pusat

Kuntoro Boga Andri, S.P., M.Agr., Ph.D.
NIP 197412011999031002

Laporan Hasil Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2024
Unit Kerja Eselon I/ II: Badan Standardisasi Instrumen Pertanian/ Pusat Standardisasi Instrumen Perkebunan
Semester II Tahun 2024 (Periode Juli s.d. November)

NO	JENIS DAN PRODUK LAYANAN	IDENTIFIKASI UNSUR YANG PERLU PERBAIKAN	REKOMENDASI	TINDAK LANJUT	EVIDEN
1	2	3	4	5	6
2	Layanan Perpustakaan	Waktu Penyelesaian	1. Penambahan SDM: Tambahkan staf perpustakaan atau relawan pada waktu puncak kunjungan untuk mempercepat layanan 2. Pemantauan Waktu Proses: Tetapkan target waktu untuk setiap jenis layanan (peminjaman dalam 5 menit, pencarian dalam 10 menit) sebagai standar operasional.	1. Pelatihan SDM: Pelatihan staf perpustakaan dalam penggunaan sistem digital dan manajemen waktu 2. Digitalisasi Sistem Layanan: Implementasikan <i>aplikasi</i> atau <i>portal daring</i> untuk pemesanan buku, pengembalian, dan <i>reservasi</i> ruang baca 3. Berikan pelatihan komunikasi untuk membantu melayani pengunjung lebih efisien.	1. Manual Operasional: Dokumen SOP yang mencantumkan waktu standar untuk setiap layanan 2. Hasil Pelatihan SDM: Daftar peserta pelatihan dan materi yang digunakan 3. <i>Feedback</i> Pengunjung: Hasil survei kepuasan pengguna terkait waktu penyelesaian layanan perpustakaan.

Bogor, 10 Januari 2025
Kepala Pusat

Kuntoro Boga Andri, S.P., M.Agr., Ph.D.
NIP 197412011999031002

IV. PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Pusat Standardisasi Instrumen Perkebunan melakukan pelayananan informasi publik secara profesional sesuai dengan kebutuhan pemohon informasi. Pelayanan berupa layanan konsultasi peluang bisnis/teknologi budidaya/ standar tanaman perkebunan, Layanan Magang/ Bimbingan/ PKL Siswa/ Mahasiswa, Layanan Kunjungan Agroedukasi, serta website dan media sosial.

4.2. Saran

Dalam penyusunan dan penerapan Peningkatan Kinerja dan Sistem Informasi Pelayanan Pejabat Penegelola Informasi dan Dokumentasi melalui Informasi Teknologi, hal-hal menjadi faktor kunci keberhasilan adalah sebagai berikut:

- a) Kepemimpinan yang kuat untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan merupakan faktor kunci terbesar dalam keberhasilan.
- b) Komitmen dan dukungan Pimpinan merupakan salah satu faktor utama dari keberhasilan proyek perubahan dimana, pimpinan berkomitmen untuk mencapai tujuan bersama yaitu tersedianya sarana dan prasarana dalam Peningkatan Kinerja dan Sistem Informasi Pelayanan Pejabat Penegelola Informasi dan Dokumentasi melalui Teknologi Informasi.
- c) Komunikasi, kerjasama, koordinasi dan kolaborasi yang baik diantara tim dalam rangka penyusunan proyek perubahan sangat diperlukan. Dalam hal ini masing-masing pihak melaksanakan fungsinya secara optimal sehingga terbangun tim kerja yang efektif dan bersinergi.