

LAPORAN KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK

BALAI PENELITIAN TANAMAN PEMANIS DAN SERAT
TA. 2020



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahNya sehingga laporan ini dapat kami susun dengan baik sebagai bentuk pertanggungjawaban kami atas kegiatan yang telah terlaksana. Laporan kegiatan pelayanan informasi publik sebagai wujud keterbukaan informasi public yang dilaksanakan oleh Balittas ini berisi tentang informasi kegiatan pelayanan informasi kepada stakeholder eksternal mulai bulan Januari hingga Desember 2020.

Kami menyampaikan terima kasih kepada Kepala Balai Penelitian Tanaman Pemanis dan Serat, Kepala Seksi Jasa Penelitian serta rekan-rekan yang tidak bisa kami sebut satu per satu yang telah memberikan bantuan demi terlaksananya kegiatan ini. Tak lupa, kami memohon maaf apabila dalam laporan ini masih banyak terdapat kekurangan, untuk itu kritik dan saran sangat kami perlukan. Semoga laporan ini dapat bermanfaat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, Januari 2021
Penanggungjawab Kegiatan,

I. PENDAHULUAN

Keterbukaan informasi publik merupakan suatu kebutuhan yang tak terpisahkan bagi suatu Badan Publik untuk mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat serta bentuk pengawasan dan partisipasi publik dalam penyelenggaraan negara dan pemerintahan sebagai syarat terciptanya *good governance*. Pelayanan dan pemenuhan hak publik untuk mengakses informasi juga merupakan bukti pertanggungjawaban suatu Badan Publik kepada masyarakat serta untuk meningkatkan peran serta masyarakat terhadap penyelenggaraan negara. Hal tersebut sesuai dengan Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik pada pasal 7, ayat 1 yang menyebutkan bahwa "Badan Publik wajib menyediakan, memberikan dan/atau menerbitkan Informasi Publik yang berada di bawah kewenangannya kepada Pemohon Informasi Publik, selain informasi yang dikecualikan sesuai dengan ketentuan", serta pasal 2 yaitu, "Badan Publik wajib menyediakan Informasi Publik yang akurat, benar, dan tidak menyesatkan".

Sejalan dengan peraturan tersebut, Balai Penelitian Tanaman Pemanis dan Serat (Balittas) merupakan salah satu badan publik yang berbentuk UPT di bawah Badan Litbang Pertanian melaksanakan kegiatan pengelolaan dan pelayanan informasi publik. Dalam mengelola PPID Balittas mengacu pada Peraturan Menteri Pertanian No. 32/Permentan/OT.140/5/2011 tentang Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Pertanian. Pelayanan Informasi Publik menjadi tanggung jawab Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Balittas yang ditetapkan berdasarkan SK Kepala Balittas Nomor 53/Kpts/KP.340/H.4.2/07/2020 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Balittas TA. 2020. Dalam pelaksanaan kegiatan Pelayanan Informasi Publik bertugas untuk memberikan pelayanan informasi dan komunikasi sesuai dengan aturan yang berlaku secara cepat, tepat dan sederhana. Kegiatannya meliputi pelayanan permohonan informasi publik, pelayanan kepada stakeholder eksternal secara tatap muka maupun daring.

Pelayanan informasi dan dokumentasi kepada masyarakat saat ini sudah dilakukan secara online melalui website SILAYAN Balittas, disamping itu pelayanan langsung melalui tatap muka juga tetap dilaksanakan. Informasi terbuka dan tersedia setiap saat disediakan PPID Balittas melalui website resmi Balittas <http://balittas.litbang.pertanian.go.id/>. Pada layanan langsung secara tatap muka, PPID Balittas menetapkan standar layanan informasi

dalam rangka penyelenggaraan layanan publik yang baik dengan menyediakan sarana, prasarana, dan fasilitas diantaranya berupa desk layanan informasi dan fasilitas pendukung seperti layanan akses internet gratis, produk layanan serta menetapkan waktu layanan informasi.

Selain memberikan pelayanan informasi, Balittas juga berkewajiban untuk memberikan informasi dalam kategori terbuka. Sebagai balai penelitian, Balittas menghasilkan inovasi hasil penelitian yang dapat disebarluaskan kepada masyarakat. Penyebarluasan informasi tersebut merupakan salah satu kegiatan pelayanan informasi dan dokumentasi kepada masyarakat. Dalam kegiatan tersebut saat ini Balittas memanfaatkan beberapa platform media sosial seperti Facebook, Youtube dan Instagram. Pemanfaatan sosial media tersebut dapat menyebarluaskan informasi secara cepat, memiliki tampilan yang lebih menarik, dan dapat menjangkau banyak orang.

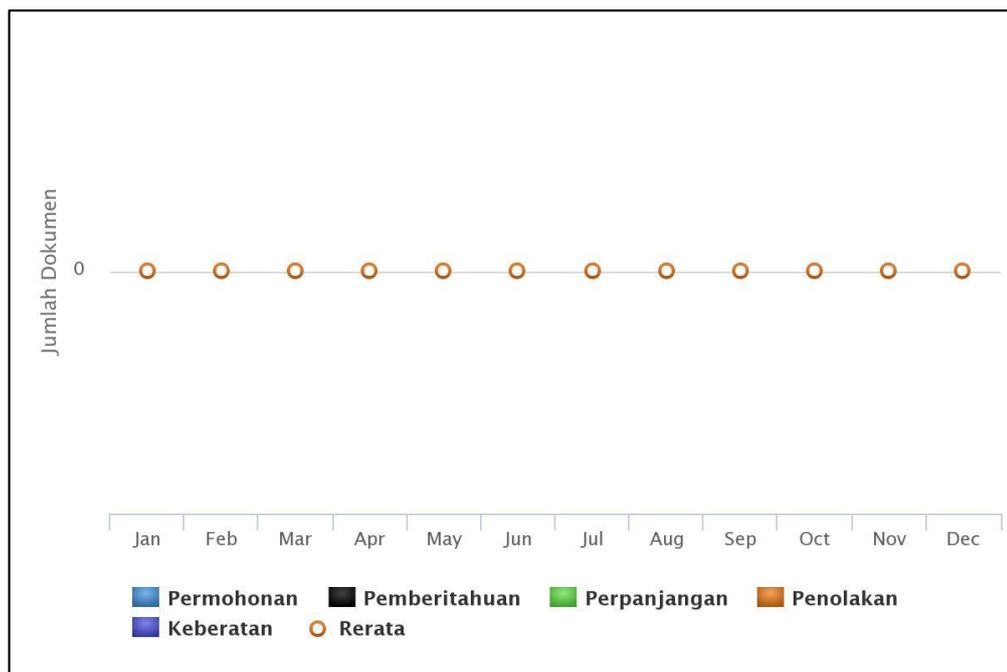
Sebagai peningkatan muatan informasi hasil inovasi Balittas dan juga fasilitas pelayanan informasi dan dokumentasi diperlukan adanya dukungan sarana dan prasarana yang memadai. Pembuatan konten tentang informasi hasil penelitian untuk media sosial Balittas dapat berupa infografis, video produk, video hasil penelitian. Selain itu media informasi yang berbentuk cetak seperti leaflet dan banner juga digunakan sebagai media penyebaran informasi yang digunakan untuk pelayanan informasi dan dokumentasi.

II. PELAKSANAAN KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK

A. Berdasarkan Portal PPID

Selama tahun 2020 permohonan informasi public melalui portal PPID Balittas adalah nihil atau tidak ada yang mengajukan permohonan informasi publik. Sehingga data-data seperti rekapitulasi pemohon (jumlah informasi dalam 1 tahun), waktu pelayanan informasi public, waktu pelayanan keberatan hasilnya nihil. Jumlah pemohon yang ditolak, pemohon berdasarkan usia, pemohon berdasarkan pekerjaan, dan pemohon informasi public berdasarkan kategori pengelompokan jumlahnya juga nihil.

Data statistik ditunjukkan dalam diagram di bawah ini.



B. Pelayanan Informasi Publik secara Langsung dan Daring.

1. Rekapitulasi Pemohon Layanan Informasi Publik

Selama tahun 2020, terdapat 574 pemohon layanan informasi public. Terdiri dari 127 layanan daring melalui aplikasi Whatsapp dan e-mail, dan 447 pemohon layanan datang langsung ke Balittas. Dari data pemohon dapat diklasifikasikan berdasarkan pekerjaan, yaitu sebagai berikut:

Jenis Pekerjaan	Jumlah
1. Dosen	7
2. Guru	12
3. Mahasiswa	279
4. Pelajar	6

5. Peneliti	104
6. Penyuluh	3
7. Petani	5
8. PNS	45
9. Swasta	30
10. Umum	83

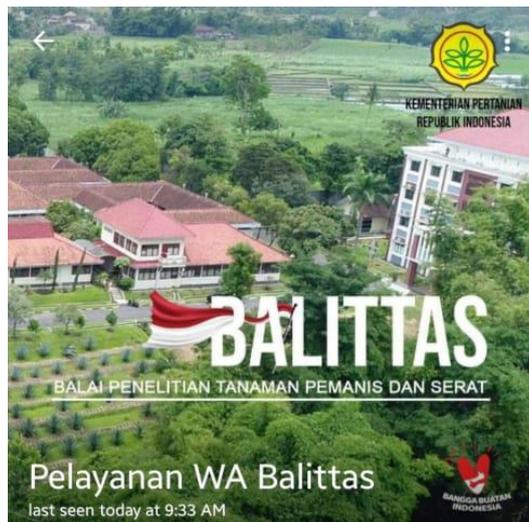
Klasifikasi berdasarkan kategori informasi public adalah sebagai berikut,

Kategori Informasi Publik	Jumlah
1. Informasi agribisnis	572
2. Anggaran dan keuangan	0
3. Kepegawaian	0
4. Hukum dan peraturan	0
5. Pengadaan barang dan jasa	2

Terjadinya pandemic Covid-19, berdampak pada pemotongan anggaran kegiatan dan juga terhambatnya kegiatan pelayanan informasi public. Meski demikian, mulai pertengahan tahun kegiatan mulai kembali berjalan kembali dengan kebijakan untuk mencegah penyebaran virus Covid-19. Pada tahun 2020 ini, kegiatan yang dilakukan adalah sebagai berikut,

a. Pelayanan Informasi Daring

Pelayanan informasi kepada pelanggan melalui daring dengan menggunakan e-mail, dan aplikasi Whatsapp. Pelayanan meliputi konsultasi 'Tanya Pakar', permohonan PKL/Magang/Penelitian mahasiswa, dan pembelian benih sumber.



Business account

Organisasi Pemerintah

Jl. Raya Karangploso Kotak Pos 199, Kepuharjo,
Kec. Karang Ploso, Malang, Jawa Timur 65152,
Indonesia



Nonprofit Organization

Friday 7:30 AM – 4:30 PM

balittas@litbang.pertanian.go.id

<https://balittas.litbang.pertanian.go.id>

Gambar 3. Profil Whatsapp Pelayanan Informasi Balittas

C. Tahapan Kegiatan

Pengelolaan PPID terdiri dari beberapa tahapan kegiatan untuk memperoleh hasil akhir yang baik. Secara umum pengelolaan PPID terdiri dari :

- Mengumpulkan data (dokumentasi) dan informasi serta menayangkan di portal PPID Balittas
- Mengkoordinasikan bahan informasi dan dokumentasi yang ada di Balittas
- Menyimpan, mendokumentasikan, menyediakan dan memberi pelayanan informasi

- d. Menyediakan informasi dan dokumentasi yang ada di Balittas untuk akses oleh masyarakat dan menjawab semua pertanyaan pengguna melalui aplikasi silayan
- e. Menayangkan hasil inovasi teknologi Balittas di media TV lokal atau nasional

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan Pengelolaan PPID adalah :

1. Pelayanan informasi public

Pelayanan Publik di Balai Penelitian Tanaman Pemanis dan Serat mencakup 4 jenis pelayanan yaitu:

1. Konsultasi dan diseminasi informasi teknologi tanaman pemanis, serat, tembakau, dan minyak industri;
2. Penyediaan benih sumber tanaman tebu (bagal), kapas, kenaf, rami, kultur jaringan rami, rosela herbal, tembakau, jarak kepyar, jarak pagar, dan wijen;
3. Uji daya berkecambah dan kadar air benih tanaman jarak pagar, jarak kepyar, wijen, kenaf, kapas, tembakau:
4. Layanan perpustakaan.

Pelayanan informasi di balitas ada 2 macam yaitu permohonan layanan langsung dan permohonan layanan tidak langsung. Alur layanan informasi publik di Balittas adalah sebagai berikut :



Gambar 1. Alur permohonan layanan langsung

B. Permohonan Layanan Melalui Surat, Telepon, Faksimil dan e-mail



Gambar 2. Alur Permohonan Layanan Tidak Langsung

Pelayanan sidado merupakan jenis layanan yang menampilkan dokumen-dokumen yang dimiliki oleh masing-masing UPT. Adapun dokumen yang ditampilkan diantaranya :

1. Program terdiri dari renstra dan rencana kerja
2. Laporan PPID (laporan tahunan, bulanan)
3. Kinerja (lakin, laporan tahunan Balai)
4. Anggaran (dipa dan laporan keuangan)

Pengumpulan, mengolah dan menyimpan informasi serta pelayanan

Untuk memberikan informasi yang *up to date* kepada pengguna/pemohon informasi, maka template layanan sidado yang berisikan dokumen-dokumen (program, laporan PPID, kinerja, anggaran) di Balittas akan kita update setiap akhir tahun.

Silakan berisikan prosedur pemohon dalam memperoleh informasi publik. Pelayanan ini tergantung pemohon dalam mengisi permohonan informasi publik di port PPID yang telah tersedia dan secepatnya petugas PPID menanggapi/melayani permohonan informasi dengan berkoordinasi dengan pejabat yang berwenang (Pejabat PPID, peneliti, PPK, Ka Balai).

Menyediakan informasi dan dokumentasi

Proses pengumpulan data/dokumen dilakukan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Dokumen dikumpulkan oleh petugas PPID dengan terlebih dahulu mendapat persetujuan pejabat PPID dalam hal ini Kasi Jasa Penelitian. Setelah data terkumpul akan diupload oleh petugas PPID di portal PPID. Dokumen-dokumen yang menyangkut anggaran dan asset Balai, maka pejabat PPID terlebih dahulu berkoordinasi dengan Pejabat pembuat komitmen mengenai data apa saja yang boleh diupload di data base PPID.

Selain pengumpulan dokumen petugas PPID menyediakan informasi yaitu dengan melakukan penayangan hasil inovasi teknologi yang dihasilkan oleh Balittas melalui media TV lokal atau nasional, dengan terlebih dahulu berkoordinasi dengan peneliti yang menghasilkan inovasi teknologi yang akan ditayangkan di media, setelah mendapat persetujuan Kepala Balai maka petugas PPID akan melakukan pengolahan/pengeditan bahan tayang yang akan ditampilkan selanjutnya berkoordinasi dengan media TV yang akan menayangkan inovasi teknologi.

Profil Balai merupakan sebuah media atau alat yang bermanfaat untuk memberikan informasi atau gambaran secara lengkap mengenai detail Balai. Tujuan utama dalam pembuatan profile ialah untuk pendekatan terhadap stake holder/pengguna dalam rangka memperkenalkan atau mempromosikan balai kita dengan harapan agar bisa terjalin kerjasama. Saat ini profil yang ada di Balittas masih dalam bahasa Indonesia, dan mengingat kerjasama Balittas dengan luar negeri semakin meningkat maka profil Balai seharusnya dilengkapi dengan profil yang berbahasa Inggris, dalam hal ini petugas PPID akan melakukan pengeditan dan translate dari profil yang berbahasa Indonesia ke bahasa Inggris sekaligus menambahkan bahan profil apabila diperlukan.

2.3 Organisasi Pelaksana

Tabel 1. Organisasi Pelaksana Pengelolaan PPID

No	Nama	Jabatan dalam Kegiatan	Uraian Tugas	Instansi/Bidang/Bagian
1.	Dra. Esti Sunaryuni	Penanggungjawab Publikasi dan Promosi Hasil Penelitian	Koordinator publikasi Hasil Penelitian	Jasa Penelitian
2	Ir. Erna Nurdjajati, M.Sc.	Anggota		Tata Usaha
3	Sri Adi Kadarsih, M.Sc.	Anggota		Yantek
4	Isni Tri Lestari, S.I.Kom.	Anggota		Jasa Penelitian
5	Miatun, SP.	Anggota		Jasa Penelitian
6	Agnestiyani P.I., SE.	Anggota		Kepegawaian
7	Taufiq Hidayat, M.Si.	Anggota		Kelti Pemuliaan
8	Cece Suhara, MP.	Anggota		Kelti E/F
9	Indriati, SP	Anggota		Jasa Penelitian
10	Heri Prabowo, M.Sc.	Anggota		Kelti E/F

11	Syaiful Bahri	Anggota		Jasa Penelitian
----	---------------	---------	--	-----------------

2.4 Jadwal Pelaksanaan

Tabel 2. Jadwal Pelaksanaan Kegiatan

No	Jenis Kegiatan	Bulan Kegiatan											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1.	Pelatihan PPID (Zoom)				*		*		*				
2.	Update data PPID												*
3.	Pelayanan pemohon	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
4	Pelaporan												*

Pelayanan Informasi Tatap Muka

Pada layanan langsung secara tatap muka, PPID Balittas menetapkan standar layanan informasi dalam rangka penyelenggaraan layanan publik yang baik dengan menyediakan sarana, prasarana, dan fasilitas diantaranya berupa desk layanan informasi dan fasilitas pendukung seperti layanan akses internet gratis, produk layanan serta menetapkan waktu layanan informasi.



Gambar 5. Ruang layanan informasi

Balittas sebagai lembaga penelitian telah menghasilkan berbagai inovasi teknologi hasil penelitian tanaman pemanis, serat, dan tembakau yang telah menjadi rujukan masyarakat maupun lembaga/ organisasi. Pelayanan informasi publik salah satunya adalah pemberian konsultasi dan informasi hasil penelitian kepada perseorangan maupun lembaga, organisasi/ institusi. Selama tahun 2020 terdapat 943 orang yang mengunjungi Balittas. Berikut adalah tabel pengunjung dari lembaga/ organisasi/ institusi.

Tabel 3. Daftar Kunjungan Instansi Tahun 2020

NO	TANGGAL	INSTANSI	JUMLAH ORANG
1	15-1-2020	Disbun Blitar	4
2	15-1-2020	BP2MB Surabaya	10
3	21-1-2020	Distan Jawa Tengah	3
4	21-1-2020	Disbun Jatim	3
5	29-1-2020	SMA Siratul Islam Sumenep	25
6	29-1-2020	Disbun Bandung	25
7	4-2-2020	Disbun Kendal	5
8	18-2-2020	Faperta Undip	100
9	21-2-2020	Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Yogyakarta	2
10	12-3-2020	SMK Nurul Jadid Probolinggo	20
11	13-3-2020	SMA Islam Solo	124
12	15-6-2020	Irjen	4
13	29-7-2020	Dista Temanggung	4

14	14-8-2020	Kapus	10
15	25-8-2020	Disbun Jateng	3
16	15-8-2020	Kabandan	15
17	27-8-2020	Dirjenbun	12
18	28-8-2020	DPRD Kab. Pasuruan	12
19	8-9-2020	PT. BEI	2
20	18-9-2020	Kostratani dari Pakis dan Turen	25
21	18-9-2020	Ditjenbun	10
22	1-10-2020	Sekretariat Daerah Kab. Temanggung	12
23	6-10-2020	Trainer Pelayanan Prima	2
24	14-10-2020	RS. WAFA HUSADA	9
25	22-10-2020	Dinas Pertanian Kab. Bandung	2
26	9-11-2020	Trainer Pelayanan Prima	1
27	10-11-2020	PG. Kreet	2
28	11-11-2020	PT. Agrotama Tunas Sarana	4
29	19-11-2020	Disbun Prov. Jateng	18
30	20-11-2020	Rombongan Gubernur Kalteng	20
31	23-11-2020	Distan Kag. Garut	4

Berikut ini adalah dokumentasi beberapa kegiatan pelayanan informasi tatap muka.



Gambar 6. Kunjungan Kerjasama Dinas Perkebunan Kabupaten Bandung



Gambar 7. Kunjungan Dinas Perkebunan Propinsi Jawa Timur



Gambar 8. Pelayanan Kunjungan mahasiswa dan Dosen Fak. Peternakan dan Pertanian **UNDIP**. Semarang



Gambar 9. Kunjungan mahasiswa dan Dosen Fak. Peternakan dan Pertanian **UNDIP**. Semarang



Gambar 10. Pelayanan Kunjungan Madrasah Nurul Jadid Probolinggo



Gambar 11. Penyerahan Cenderamata Madrasah Nurul Jadid Probolinggo



Gambar 12. Pelayanan kunjungan Pemda dan Dinas Pertanian dan Pangan Kab. Kendal



Gambar 13. Konsolidasi dan Koordinasi Kerjasama Pelepasan Varietas Tembakau Lokal Pemda dan Dinas Pertanian dan Pangan Kab. Kendal



Gambar 14. Pelayanan Kunjungan Inspektorat Pemerintah Propinsi Jawa Timur dan BBPPTP Surabaya



Gambar 15. Pelayanan Kunjungan Dinas Pertanian dan Pangan Kab. Tulungagung

Praktek Kerja Lapangan (PKL), Penelitian Skripsi, Praktek Kerja Industri (Prakerin) untuk mahasiswa dan siswa SMK.

Selama Tahun 2020 terdapat 128 mahasiswa dan siswa yang melaksanakan PKL Praktek Kerja Lapangan (PKL), Penelitian Skripsi, Praktek Kerja Industri (Prakerin) untuk mahasiswa dan siswa SMK.

Tabel 4. Daftar PKL, Penelitian, Prakerin

No	Nama Universitas/Sekolah	Jumlah		
		PKL	Penelitian	Prakerin
1	Institut Pertanian Bogor	3		
2	Institut Teknologi Sepuluh Noverber	2		
3	Politeknik Negeri Banyuwangi	3		
4	Politeknik Negeri Jember	3		
5	Politeknik Negeri Malang	10		
6	Politeknik Pembangunan Pertanian Malang	2		
7	Universitas Brawijaya	8	12	
8	Universitas Hasanuddin		1	
9	Universitas Islam Kadiri	2		
10	Universitas Islam Malang	7		
11	Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim	4	2	
12	Universitas Jember	8		
13	Universitas Muhammadiyah Malang	3		
14	Universitas Jenderal Soedirman		1	
15	Universitas Negeri Malang	11		
16	Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur	7		
17	Universitas Singaperbangsa Karawang	2		
18	Universitas Tribhuwana Tunggaladewi		2	
19	Universitas Udayana	2		
20	SMK Al A'laa Madinatul Almunawaroh			3
21	SMK Muhammadiyah 3 Singosari			4
22	SMK National Media Centre			2
23	SMK Putra Indonesia			3
24	SMKN 1 Bawen			5
25	SMKN 1 Pasuruan			8
26	SMKN 3 Madiun			3

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

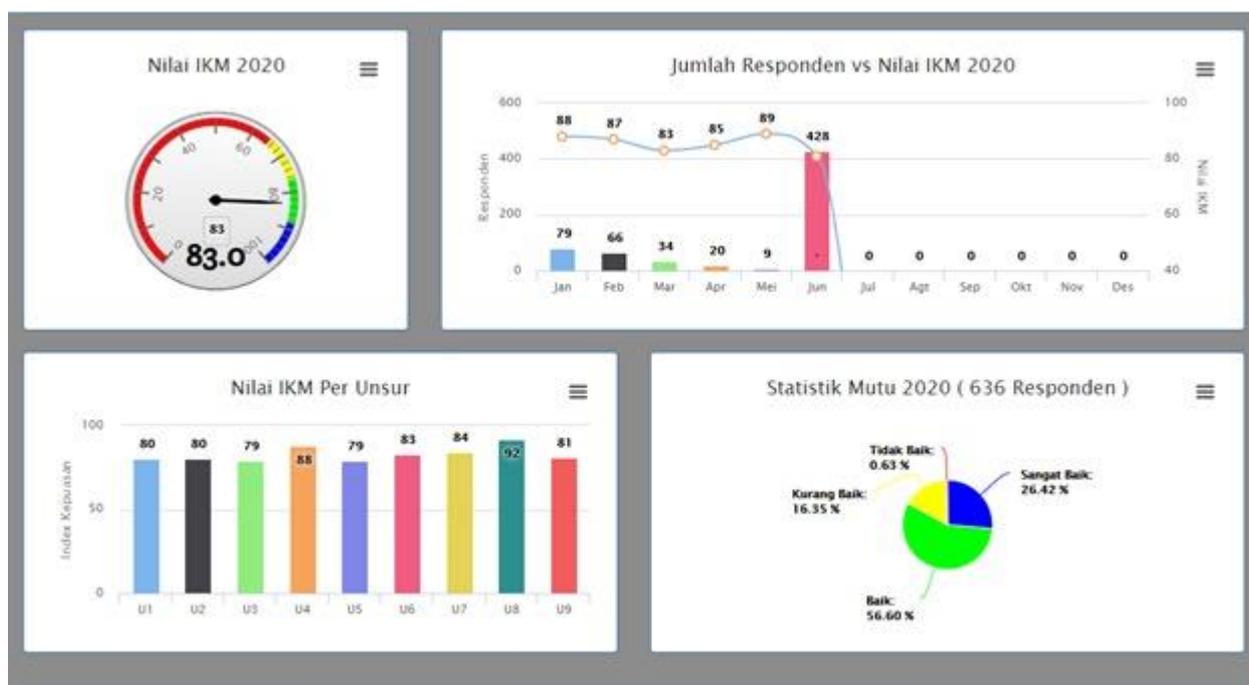
Pemantauan kepuasan pelanggan pada Balai Penelitian Tanaman Pemanis dan Serat dilakukan dengan mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pemantauan dilakukan dua kali tiap tahun yaitu semester I dan II. Semester I pada bulan Januari – Juni 2020, dan semester II pada bulan Juli – Desember 2020. Hasil pengukuran IKM adalah sebagai berikut,

Semester I

Tabel 5. IKM Semester I Tahun 2020

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	%
U1	Persyaratan	3,2	80
U2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3,2	80
U3	Waktu Penyelesaian	3,2	79
U4	Biaya Tarif	3,5	88
U5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,2	79
U6	Kompetensi Pelaksanaan	3,3	83
U7	Perilaku Pelaksanaan	3,4	84
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,7	92
U9	Sarana dan Prasarana	3,3	81
	NRR Tertimbang Unsur	3,3	83

Dari hasil pengukuran di atas, dihasilkan data nilai IKM 83 dengan nilai mutu pelayanan adalah B dan kinerja unit pelayanan nilainya adalah BAIK. Berdasarkan pengukuran IKM, pelayanan Balittas kepada pelanggan secara keseluruhan dinilai BAIK.



Gambar 16. IKM Semester I

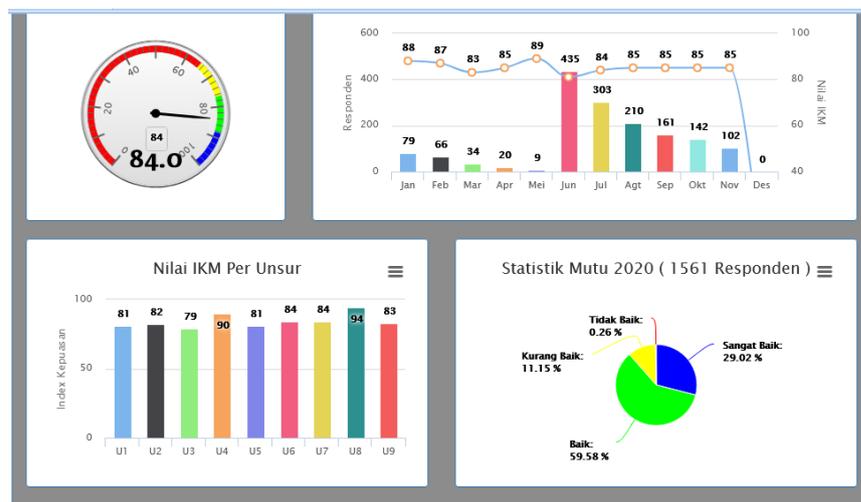
Semester II

Tabel 6. IKM Semester II Tahun 2020

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	%
U1	Persyaratan	3.33	83.25
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.28	82
U3	Waktu Penyelesaian	3.19	79.95
U4	Biaya/Tarif	3.66	91.5

U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.22	80,5
U6	Kompetensi Pelaksana	3.31	82,75
U7	Perilaku Pelaksana	3.32	88
U8	Sarana dan prasarana	3.92	98
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.22	80,5
	NRR Tertimbang Unsur	3.38	85,16

Dari hasil pengukuran di atas, dihasilkan data nilai IKM 85,16 dengan nilai mutu pelayanan adalah B dan kinerja unit pelayanan nilainya adalah BAIK. Berdasarkan pengukuran IKM, pelayanan Balittas kepada pelanggan secara keseluruhan dinilai BAIK.



Gambar 17. IKM Semester II

Realisasi Anggaran

URAIAN	PAGU 1 tahun		Target s.d bulan ini		Realisasi s.d bulan ini	
	Rp	%	Rp	%	Rp	%
1. Belanja barang non operasional	871.000	100	871.000	100	871.000	100
2. Belanja barang non konsumsi	3.071.000	99,99	3.070.650	99,99	3.070.650	99,99
3. Belanja Perjalanan	2.000.000	98,95	1.900.000	98,95	1.900.000	98,95
Jumlah	5.941.650	99,65	5.841.650	99,56	5.841.650	99,56

Tabel 7. Realisasi anggaran

BAB IV

PENUTUP

3.1 Kesimpulan

- a. Kegiatan Pelayanan Informasi Publik saat ini dikembangkan secara daring baik dengan program aplikasi SILAYAN, e-mail, aplikasi Whatsapp, dan website Balittas. Untuk pelayanan langsung secara tatap muka tetap dilaksanakan. Pelayanan dilaksanakan oleh petugas Pelayanan Informasi (Tim PPID). Di awal tahun kegiatan pelayanan tatap muka berjalan sesuai jadwal, namun terhenti beberapa bulan karena adanya pandemic Covid-19. Dengan adanya kejadian luar biasa tersebut memberikan batasan kepada kegiatan pelayanan tatap muka secara langsung. Karena itu pelayanan daring dimanfaatkan secara maksimal sampai akhir tahun.
- b. Pelayanan konsultasi teknologi dilaksanakan secara daring dengan memanfaatkan menu 'Tanya Pakar' yang ada di website Balittas. Konsultasi daring ini memberikan kemudahan kepada stakeholder dalam mendapatkan informasi tentang hasil-hasil penelitian Balittas
- c. Pelayanan PKL/ Magang/ Penelitian tetap dilaksanakan dengan mempertimbangkan protocol kesehatan dan jumlah mahasiswa yang diterima. Proses permohonan sampai dengan proses surat persetujuan penerimaan, leboh banyak dilaksanakan secara daring.
- d. Kepuasan pelanggan eksternal diukur dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Pengukuran dilaksanakan pada dua periode yaitu semester 1 dan 2. Hasil dari pengukuran tersebut pelayanan Balittas dinilai baik oleh pelanggan eksternal.

3.2 Saran

- a. Perlu adanya dukungan seluruh pegawai dalam penanganan pelayanan. Peningkatan ketrampilan petugas dalam memberikan pelayanan yang prima membutuhkan pelatihan yang berkesinambungan. Untuk itu pelatihan dan bimbingan teknis bagi petugas pelayanan perlu dilaksanakan secara berkelanjutan.