

**LAPORAN KEGIATAN
PENYUSUNAN INDEK KEPUASAN MASYARAKAT
(IKM)
UNIT PELAYANAN PUBLIK LINGKUP
BALITBANGTAN**

PERIODE BULAN JULI s.d. DESEMBER 2017



**BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN PERTANIAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
2017**

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam rangka pelaksanaan reformasi birokrasi pada area peningkatan kualitas pelayanan publik dibidang pertanian, perlu dilakukan survei kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh unit pelayanan secara berkala. Hal ini sejalan dengan amanat UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dimana pelayanan masyarakat harus memenuhi standarisasi yang diatur dalam ketentuan Undang-Undang tersebut.

Kualitas pelayanan kepada masyarakat menjadi salah satu indikator performa pelayanan publik. Pelaksanaan pelayanan publik masih kurang optimal, dimana terdapat berbagai keluhan masyarakat sebagai pengguna layanan. Kondisi ini merupakan indikator relatif masih rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terkait kinerja pelayanan. Beberapa hal yang dikeluhkan masyarakat antara lain: (a) prosedur pelayanan yang terlalu panjang, (b) persyaratan pelayanan yang dirasakan berat (c) kecepatan petugas pelayanan yang masih rendah serta (d) belum adanya kepastian jadwal pelayanan yang diberikan.

Berbagai upaya telah dilakukan oleh unit pelayanan untuk meningkatkan mutu pelayanan, baik dengan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun melalui kebijakan-kebijakan. Salah satu upaya diantaranya dengan pengukuran Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolak ukur penilaian tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Dengan adanya IKM dapat dianalisis lebih lanjut kinerja pelayanan publik. Sebagai penjabaran dari upaya penyusunan IKM, maka dibuat 14 unsur yang dianggap relevan.

IKM merupakan salah satu instrumen untuk mengukur tingkat kinerja masing-masing unit pelayanan, dan juga memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara objektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja unit pelayanan Balitbangtan.

Dengan adanya pengukuran IKM akan diperoleh data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan publik.

Data indeks yang diperoleh akan menjadi bahan penilaian terhadap unsur-unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit pelayanan untuk meningkatkan pelayanan. Pelaksanaan survei IKM yang dilaksanakan setiap 6 (enam) bulan sekali juga merupakan langkah rutin dalam menjaga kualitas mutu pelayanan publik.

B. Maksud dan Tujuan

1. Maksud

Sebagai acuan bagi Balitbangtan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan peningkatan kinerja Balitbangtan.

2. Tujuan

Untuk mengetahui mutu pelayanan secara berkala dan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan selanjutnya.

C. Metode dan Manfaat

Pengukuran IKM berpedoman kepada Kepmenpan RB Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit pelayanan Instansi Pemerintah. Berdasarkan pedoman tersebut metode yang digunakan adalah survei dengan menggunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data.

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada responden baik secara langsung maupun tidak langsung melalui faxsimile dan e-mail serta pada saat acara pameran yang dilaksanakan oleh Balitbangtan dengan jumlah responden sebanyak 75 persen dari jumlah pengguna layanan. Responden merupakan masyarakat pengguna jasa layanan yang dipilih secara *Simple Random* dari semua pengunjung pada unit pelayanan dan diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan. Responden tersebut berasal dari lembaga pemerintah, swasta, perguruan tinggi, mahasiswa, dan masyarakat petani.

Manfaat penilaian IKM sebagai berikut :

- Diketahui tingkat kelemahan dan kekurangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan secara periodik;
- Tersedianya informasi sebagai bahan dalam penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
- Tersedianya informasi tentang IKM secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik dilingkungan Balitbangtan;
- Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan publik dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- Bagi masyarakat umum dapat mengetahui gambaran yang jelas tentang unit pelayanan publik di lingkungan Balitbangtan.

II. METODE PENGUKURAN

A. Unsur Pelayanan

Bedasarkan prinsip pelayanan sebagaimana ditetapkan dalam Kepmenpan Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, terdapat 14 unsur pelayanan yang relevan, valid dan reliabel, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk pengukuran IKM.

Adapun ke 14 (empat belas) unsur pelayanan tersebut adalah :

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;

8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan oleh unit pelayanan;
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

B. Objek dan Responden

Obyek penilaian IKM Balitbangtan tahun 2017 adalah 63 (enam puluh tiga) UK dan UPT di lingkup Balitbangtan. UK dan UPT yang melaksanakan penilaian IKM tersebut terdiri dari, 4 (empat) Puslitbang, 7 (tujuh) Balai Besar, 1 (satu) Balai PATP, 15 (lima belas) Balai Penelitian, 33 (tiga puluh tiga) Balai Pengkajian Teknologi Pertanian (BPTP) dan 3 (tiga) Loka Penelitian (Lolit) yaitu :

1. Pusat Penelitian dan Pengembangan Tanaman Pangan (Puslitbangtan);
2. Pusat Penelitian dan Pengembangan Hortikultura (Puslitbanghorti);
3. Pusat Penelitian dan Pengembangan Perkebunan (Puslitbangbun);
4. Pusat Penelitian dan Pengembangan Peternakan (Puslitbangnak);

5. Balai Besar Pengembangan Mekanisasi Pertanian (BBP Mektan);
6. Balai Besar Bioteknologi dan Sumberdaya Genetik Pertanian (BB Biogen);
7. Balai Besar Pasca Panen Pertanian (BB Pascapanen);
8. Balai Besar Litbang Sumberdaya Lahan Pertanian (BBSLDP);
9. Balai Besar Penelitian Veteriner (Bbalivet);
10. Balai Besar Tanaman Padi (BB Padi);
11. Balai Besar Pengkajian dan Pengembangan Teknologi Pertanian (BB Pengkajian);
12. Balai Pengelola Alih Teknologi Pertanian (BPATP);
13. Balai Penelitian Tanaman Kacang-kacangan dan Umbi-umnian (Balitkabi);
14. Balai Penelitian Tanaman Serealia (Balit Sereal);
15. Balai Penelitian Tanaman Sayuran Balitsa);
16. Balai Penelitian Tanaman Hias (Balithi);
17. Balai Penelitian Tanaman Buah Tropika (Balitbu);
18. Balai Penelitian Tanaman Jeruk dan Buah Subtropika (Balitjestro);
19. Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat (Balitro);
20. Balai Penelitian Tanaman Industri dan Penyegar (Balitri);
21. Balai Penelitian Tanaman Kelapa dan Palma (Balitka);
22. Balai Penelitian Tanaman Pemanis dan Serat (Balittas);
23. Balai Penelitian Pertanian Lahan Rawa (Balittra);
24. Balai Penelitian Tanah (Balittanah);
25. Balai Penelitian Agroklimat dan Hidrologi (Balitklimat);
26. Balai Penelitian Lingkungan Pertanian (Balingtan);
27. Balai Penelitian Ternak (Balitnak);
28. Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Aceh;
29. Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Sumatera Utara;
30. Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Sumatera Barat;
31. Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Riau;
32. Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Jambi (BPTP Jambi);
33. Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Bangka Belitung;
34. Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Sumatera Selatan (BPTP Sumsel);
35. Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Lampung;
36. Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Bengkulu;
37. Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Banten (BPTP Banten);
38. Balai Pengkajian Teknologi Pertanian DKI Jakarta (BPTP Jakarta);
39. Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Jawa Barat (BPTP Jabar);
40. Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Jawa Tengah (BPTP Jateng);
41. Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Yogyakarta (BPTP Jogja);
42. Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Jawa Timur (BPTP Jatim);
43. Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Bali (BPTP Bali);
44. Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Nusa Tenggara Barat (BPTP NTB);
45. Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Nusa Tenggara Timur (BPTP NTT);

46. Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Kalimantan Barat (BPTP Kalbar);
47. Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Kalimantan Tengah (BPTP Kalteng);
48. Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Kalimantan Selatan (BPTP Kalsel);
49. Balai Pengkajian Teknologi Kalimantan Timur (BPTP Kaltim);
50. Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Sulawesi Utara (BPTP Sulut);
51. Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Sulawesi Tengah (BPTP Sulteng);
52. Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Sulawesi Selatan (BPTP Sulsel);
53. Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Sulawesi Tenggara (BPTP Sultra);
54. Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Gorontalo (BPTP Gorontalo);
55. Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Maluku (BPTP Maluku);
56. Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Maluku Utara;
57. Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Papua (BPTP Papua);
58. Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Papua Barat (BPTP Papua Barat);
59. Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Sulawesi Barat (LPTP Sulbar);
60. Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Kepulauan Riau (LPTP Kepri).
61. Loka Penelitian Sapi Potong (Loka Sapi Potong);
62. Loka Penelitian Kambing Potong (Loka Kambing Potong);
63. Loka Penelitian Penyakit Tungro (LOKA Tungro);

C. Pengolahan dan Analisis Data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan IKM terhadap 14 (empat belas) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

Bobot nilai rata-rata tertimbang = $\frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = 1/14 = 0,071$

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

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM unit pelayanan} \times 25 \text{ atau } \text{IKM unit pelayanan} = \text{Nilai IKM}/4 \times 100$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap hasil pengolahan data IKM maka digunakan tabel sebagai berikut :

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

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONFERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1.00 - 1.75	25.00 - 43.75	D	Tidak Baik
2	1.76 - 2.50	43.75 - 62.50	C	Kurang Baik
3	2.50 - 3.25	62.51 - 81.25	B	Baik
4	3.26 - 4.00	81.26 - 100.00	A	Sangat Baik

III. HASIL

Pada tahun 2017 telah dilakukan survei penilaian kepuasan masyarakat di lingkup Balitbangtan. Survei ini bertujuan untuk mengetahui mutu dan kinerja pelayanan Balitbangtan secara berkala dan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan selanjutnya.

Hasil penilaian IKM Balitbangtan pada periode kedua bulan Juli - Desember adalah **81.11** dengan nilai rata-rata tertimbang **3.244** dengan mutu pelayanan **BAIK** seperti terlihat pada tabel 2. dibawah ini.

Tabel 2. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Unit Pelayanan Publik Badan Penelitian dan Pengembangan Pertanian Tahun 2017.

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	NRR TERTIMBANG	NILAI IKM
U1	Prosedur pelayanan	3,22	0,229	80,556
U2	Persyaratan pelayanan	3,24	0,230	81,018
U3	Kejelasan petugas pelayanan	3,24	0,230	80,914
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,23	0,229	80,805
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,29	0,234	82,373
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,29	0,234	82,296
U7	Kecepatan pelayanan	3,19	0,226	79,727
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,30	0,235	82,619
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,39	0,241	84,861
U10	Kewajaran biaya pelayanan	3,21	0,228	80,363
U11	Kepastian biaya pelayanan	3,25	0,231	81,172
U12	Kepastian jadwal pelayanan	3,20	0,227	80,024
U13	Kenyamanan lingkungan	3,32	0,236	83,058
U14	Keamanan pelayanan	3,30	0,234	82,565
Rata-rata unsur			3,244	
Nilai IKM		81,11		
Mutu pelayanan		B		
Kinerja unit pelayanan		Baik		

Catatan : **hijau** menunjukkan unsur pelayanan tertinggi
merah menunjukkan unsur pelayanan terendah

Berdasarkan tabel 2 diatas terdapat 6 unsur pelayanan dengan kualitas pelayanan yang sudah sangat baik yaitu : **tanggung jawab petugas pelayanan (U5), kemampuan petugas pelayanan (U6), keadilan mendapat pelayanan (U8), kesopanan dan keramahan petugas(U9),**

kenyamanan lingkungan (U13) dan keamanan pelayanan (U14).

Sedangkan unsur pelayanan yang dinilai responden dengan kualitas masih rendah dengan kategori baik adalah prosedur pelayanan (U1), persyaratan pelayanan (U2), kejelasan petugas pelayanan (U3), kedisiplinan petugas pelayanan (U4), kecepatan pelayanan (U7), kewajaran biaya pelayanan (U10), kepastian biaya pelayanan (U11), dan kepastian jadwal pelayanan (U12).

Unsur pelayanan tertinggi kesopanan dan keramahan petugas (U9) dan unsur pelayanan terendah yaitu kecepatan pelayanan (U7) yang merupakan unsur yang harus ditindaklanjuti. Rendahnya indikator kecepatan pelayanan (U7) pada umumnya terdapat pada unit pelayanan uji laboratorium. Hal ini disebabkan karena kurangnya petugas pelayanan yang ada pada unit pelayanan tersebut, dimana petugas memiliki tugas pokok dan fungsi sebagai analis laboratorium dan fungsional peneliti sehingga uji yang dilakukan tidak dapat diselesaikan dalam waktu yang lebih pendek. Disamping itu kurangnya sarana dan prasarana yang dimiliki oleh unit pelayanan Lab menambah lamanya uji yang dilakukan.

Selanjutnya dapat dilihat pada Tabel 3. Penilaian IKM pada semua UPT di lingkup Balitbangtan

Tabel 3. Nilai IKM UK dan UPT Balitbangtan.

NO.	NAMA UK/ UPT	Jumlah Responden	Pelayanan		
			Nilai IKM	Indeks	Mutu dan Kinerja
1	Balai Pengelola Alih Teknologi, Bogor	30	79.40	3,176	Baik
2	Pusat Penelitian dan Pengembangan Tanaman Pangan	61	76.33	3,053	Baik
3	Balai Besar Penelitian Tanaman Padi, Sukamandi	150	83.16	3,327	Sangat Baik
4	Balai Penelitian Kacang-Kacangan dan Umbi Umbian, Malang	180	81.42	3,257	Sangat Baik
5	Balai Penelitian Tanaman Sereal, Maros	75	80.18	3,207	Baik
6	Loka Penelitian Penyakit Tungro, Lanrang	30	77.98	3,119	Baik
7	Pusat Penelitian dan Pengembangan Hortikultura	50	77.00	3,080	Baik
8	Balai Penelitian Tanaman Sayuran, Lembang	80	81.52	3,261	Baik
9	Balai Penelitian Buah Tropika, Solok	150	81.68	3,267	Sangat Baik
10	Balai Penelitian Tanaman Hias, Segunung	180	74.08	2,963	Baik
11	Balai Penelitian Tanaman Jeruk dan Buah Subtropika, Malang	305	77.39	3,096	Baik
12	Pusat Penelitian dan Pengembangan Tanaman Perkebunan	29	78.04	3,122	Baik
13	Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat, Bogor	240	88.63	3,545	Sangat Baik
14	Balai Penelitian Tanaman Pemanis dan Serat, Malang	150	80.03	3,201	Baik
15	Balai Penelitian Tanaman Palma, Manado	13	70.32	2,813	Baik
16	Balai Penelitian Tanaman Industri dan Penyegar	150	89.14	3,566	Sangat Baik
17	Pusat Penelitian dan Pengembangan Peternakan	273	78.25	3,130	Baik
18	Balai Besar Litbang Veteriner Bogor	108	78.82	3,153	Baik
19	Balai Penelitian Ternak, Ciawi	177	83.48	3,339	Sangat Baik
20	Loka Penelitian Sapi Potong, Grati	161	80.17	3,207	Baik
21	Loka Penelitian Kambing Potong, Sei Putih	25	79.24	3,169	Baik
22	Balai Besar Pengembangan Mekanisasi Pertanian	58	82.17	3,287	Sangat Baik
23	Balai Besar Litbang Sumberdaya Lahan Pertanian	65	81.52	3,261	Sangat Baik
24	Balai Penelitian Pertanian Lahan Rawa, Banjarbaru	13	78.51	3,140	Baik
25	Balai Penelitian Tanah, Bogor	87	81.41	3,256	Sangat Baik
26	Balai Penelitian Agroklimat dan Hidrologi, Bogor	44	81.13	3,245	Baik
27	Balai Penelitian Lingkungan Pertanian, Jakenan	375	79.04	3,162	Baik
28	Balai Besar Litbang Bioteknologi dan Sumberdaya Genetik Pertanian	28	79.24	3,170	Baik
29	Balai Besar Litbang Pasca Panen Pertanian	162	82.50	3,300	Sangat Baik
30	Balai Besar Pengkajian dan Pengembangan Teknologi	52	79.53	3,181	Baik
31	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Aceh	60	81.35	3,254	Sangat Baik
32	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Sumatera Utara	23	71.69	2,868	Baik
33	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Sumatera Barat	23	82.81	3,312	Sangat Baik
34	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Riau	69	90.11	3,605	Sangat Baik
35	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Jambi	17	78.83	3,153	Baik
36	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Bangka Belitung	33	81.54	3,262	Sangat Baik
37	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Sumatera Selatan	40	74.33	2,973	Baik
38	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Lampung	55	73.36	2,934	Baik
39	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Bengkulu	31	80.68	3,227	Baik
40	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Banten	71	82.23	3,289	Baik
41	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian DKI Jakarta	49	77.96	3,118	Baik
42	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Jawa Barat	67	85.84	3,433	Sangat Baik
43	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Jawa Tengah	30	77.39	3,096	Baik
44	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian DI Yogyakarta	109	76.42	3,057	Baik
45	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Jawa Timur	60	86.15	3,446	Sangat Baik
46	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Bali	124	83.31	3,332	Sangat Baik
47	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Nusa Tenggara Barat	24	84.90	3,396	Sangat Baik
48	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Nusa Tenggara Timur	53	88.38	3,535	Sangat Baik
49	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Kalimantan Barat	30	83.01	3,320	Sangat Baik
50	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Kalimantan Tengah	79	82.62	3,305	Sangat Baik
51	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Kalimantan Selatan	54	84.41	3,376	Sangat Baik
52	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Kalimantan Timur	50	73.84	2,954	Baik
53	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Sulawesi Utara	33	73.42	2,937	Baik
54	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Gorontalo	25	79.95	3,198	Baik
55	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Sulawesi Tengah	14	91.54	3,662	Sangat Baik
56	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Sulawesi Selatan	176	89.29	3,572	Sangat Baik
57	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Sulawesi Tenggara	62	81.94	3,277	Sangat Baik
58	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Maluku	67	84.88	3,395	Sangat Baik
59	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Papua	69	89.14	3,565	Sangat Baik
60	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Maluku Utara	67	80.22	3,209	Baik
61	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Papua Barat	52	84.45	3,378	Sangat Baik
62	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Sulawesi Barat	33	80.68	3,227	Baik
63	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Kepulauan Riau	60	86.15	3,446	Sangat Baik

Pada tabel 3 di atas terlihat bahwa unit pelayanan pada BPTP Sulawesi Tengah merupakan unit pelayanan dengan nilai IKM tertinggi yaitu 91,54 dengan nilai rata-rata tertimbang 3,662. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap unit pelayanan BPTP Sulteng tergolong paling baik dibandingkan dengan unit pelayanan lainnya. Nilai IKM terendah yaitu 70,32 yaitu Balit Palma.

Nilai rata-rata IKM dari 63 (enam puluh tiga) UK dan UPT Balitbangtan pada periode kedua ini lebih tinggi dibandingkan dengan nilai IKM pada periode pertama bulan Januari - Juni 2017 dengan nilai IKM 80,90 yang artinya ada peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan Balitbangtan.

IV. PENUTUP

Hasil pengukuran IKM Balitbangtan periode ke-2 bulan Juli - Desember 2017 dengan angka rata-rata indeks 3,24 dengan nilai konversi IKM 81.11 dengan mutu pelayanan **B** dan kinerja pelayanan **Baik**. Dari keempat belas unsur yang dinilai terdapat 8 unsur yang termasuk dalam kategori mutu pelayanan rendah dan kinerja pelayanan baik dan 6 unsur dengan mutu pelayanan **A** dan kinerja pelayanan **Sangat Baik**. Nilai IKM tertinggi pada unsur kesopanan dan keramahan petugas pelayanan (U9). Hal ini merupakan hasil yang sangat positif untuk terus ditingkatkan oleh seluruh pegawai di lingkup Balitbangtan. Kecepatan pelayanan yang rendah merupakan unsur pelayanan yang menjadi perhatian dan perlu tindakan perbaikan sehingga diharapkan pada tahun 2018 semua unsur pelayanan sudah termasuk kedalam katagori yang sudah sangat baik.

Walaupun hasil penyusunan IKM ini secara keseluruhan dapat dinilai Baik, namun masih banyak hal-hal yang berkaitan dengan masalah pelayanan publik yang perlu ditingkatkan penanganannya yang mungkin luput dari perhatian kita selama ini, yaitu prosedur pelayanan, kecepatan pelayanan, kewajaran biaya pelayanan dan juga kepastian biaya dalam memberikan pelayanan agar dapat memuaskan pengguna layanan.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik tidak akan terwujud apabila tidak didukung oleh 2 (dua) syarat utama, yaitu pertama komitmen pimpinan/pejabat pelayanan publik dibidang pertanian dan kedua ketersediaan sumber daya yang memadai sesuai dengan kemajuan teknologi. Oleh karena itu pada masa yang akan datang sangat diharapkan :

1. Perlunya komitmen, sosialisasi dan konsolidasi diantara para pimpinan/pejabat pembina maupun penyelenggara pelayanan

publik dibidang pertanian bahwa kepuasan masyarakat perlu dicapai sebagai salah satu tolok ukur keberhasilan pencapaian visi dan misi Badan Litbang Pertanian. Idealnya seluruh UK dan UPT mempunyai kepekaan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat pengguna.

2. Perlunya peningkatan kualitas dan kuantitas sumber daya bagi unit pelayanan publik, baik sumberdaya manusia pelayanan, sarana kerja pelayanan yang termasuk didalamnya teknologi pendukung pelayanan publik dan anggaran serta pengembangan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang tepat.
3. Peningkatan disiplin kerja para pelaksana pelayanan mutlak dilakukan agar masyarakat pengguna dapat memperoleh layanan yang pasti dan cepat serta memberikan rasa keadilan bagi setiap pengguna.