

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

PERIODE BULAN JANUARI s.d. JUNI 2017



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

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam rangka peningkatan pelayanan publik utamanya melalui pelayanan masyarakat dibidang penelitian, Badan Penelitian dan Pengembangan Pertanian secara rutin melakukan survey kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh UPT Balitbangtan. Hal ini sejalan dengan amanat UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dimana pelayanan masyarakat harus memenuhi standarisasi yang diatur dalam ketentuan tersebut.

Kualitas pelayanan kepada masyarakat menjadi salah satu indikator performa pelayanan publik Balitbangtan. Pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Balitbangtan dirasakan masih kurang optimal, dimana hal ini dapat dilihat dari berbagai keluhan masyarakat sebagai pengguna layanan. Kondisi ini merupakan indikator relatif masih rendahnya tingkat kepuasan masyarakat dan terkait dengan kinerja pelayanan Balitbangtan tersebut. Beberapa hal yang dikeluhkan masyarakat antara lain berkaitan dengan masalah prosedur pelayanan yang terlalu panjang, persyaratan pelayanan yang dirasakan berat maupun mengenai kecepatan petugas pelayanan yang masih rendah serta belum adanya kepastian biaya pelayanan yang diberikan.

Berbagai upaya telah dilakukan oleh Balitbangtan untuk meningkatkan mutu pelayanan, baik dengan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun melalui kebijakan-kebijakan. Salah satu upaya diantaranya adalah dengan pengukuran Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolak ukur penilaian tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Dengan adanya IKM dapat dianalisis lebih lanjut mengenai kinerja pelayanan Balitbangtan sebagai

bahan penilaian, perbaikan dan pendorong untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Sebagai penjabaran dari upaya penyusunan IKM, maka dibuat 14 unsur yang dianggap relevan, valid dan reliabel sebagai unsur minimal yang dijadikan dasar pengukuran IKM tersebut.

IKM ini merupakan salah satu instrumen untuk mengukur tingkat kinerja masing-masing unit pelayanan Balitbangtan, 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 oleh Balitbangtan 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 kualitas mutu kinerja dilingkungan Balitbangtan.

2. Tujuan

Untuk mengetahui mutu kinerja pelayanan dari masing-masing UPT Balitbangtan secara berkala dan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan selanjutnya.

C. Metode dan Manfaat

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada pengguna baik secara langsung ataupun melalui faxsimile dan e-mail dan pada saat acara pameran oleh UK/UPT dilingkungan Balitbangtan Survey dilakukan antara bulan Januari s.d. Desember tahun 2017.

Dengan tersedianya data IKM secara periodik, maka dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

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

II. METODE PENGUKURAN

A. Unsur Pelayanan

Mutu pelayanan dikelompokkan menjadi 4 kelompok. Tidak Baik (25,00 - 43,76); Kurang Baik (43,76 – 62,50); Baik (62,51 – 81,25) dan Sangat Baik (81,26 – 100).

Bedasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Kepmenpan Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, maka dikembangkan menjadi 14 unsur 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 62 (enam puluh dua) UK dan UPT di lingkup Balitbangtan. UK dan UPT yang

melaksanakan penilaian IKM tersebut terdiri dari, 4 (empat) Puslitbang, 1 (satu) Balai PATP, 7 (tujuh) Balai Besar, 15 (lima belas) Balai Penelitian, 2 (dua) Loka Penelitian, dan 33 (tiga puluh tiga) BPTP 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 Pengelola Alih Teknologi Pertanian (BPATP);
6. Balai Besar Pengembangan Mekanisasi Pertanian (BBP Mektan);
7. Balai Besar Bioteknologi dan Sumberdaya Genetik Pertanian (BB Biogen);
8. Balai Besar Pasca Panen Pertanian (BB Pascapanen);
9. Balai Besar Litbang Sumberdaya Lahan Pertanian (BBSDLP);
10. Balai Besar Penelitian Veteriner (Bbalivet);
11. Balai Besar Tanaman Padi (BB Padi);
12. Balai Besar Pengkajian dan Pengembangan Teknologi Pertanian (BB Pengkajian);
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 (Balittri);
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 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 Kepulauan Riau (BPTP Kepri);
60. Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Sulawesi Barat (BPTP Sulbar);
61. Loka Penelitian Sapi Potong (Loka Sapi Potong);
62. Loka Penelitian Kambing Potong (Loka Kambing Potong);
63. Loka Penelitian Penyakit Tungro.

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada responden dengan jumlah responden sebanyak 75 persen dari jumlah pengguna layanan. Responden merupakan masyarakat pengguna jasa layanan dan dipilih secara Simple Random dari semua pengunjung di 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.

C. Pengolahan dan Analisis Data

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.

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:

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

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 PENGUKURAN IKM

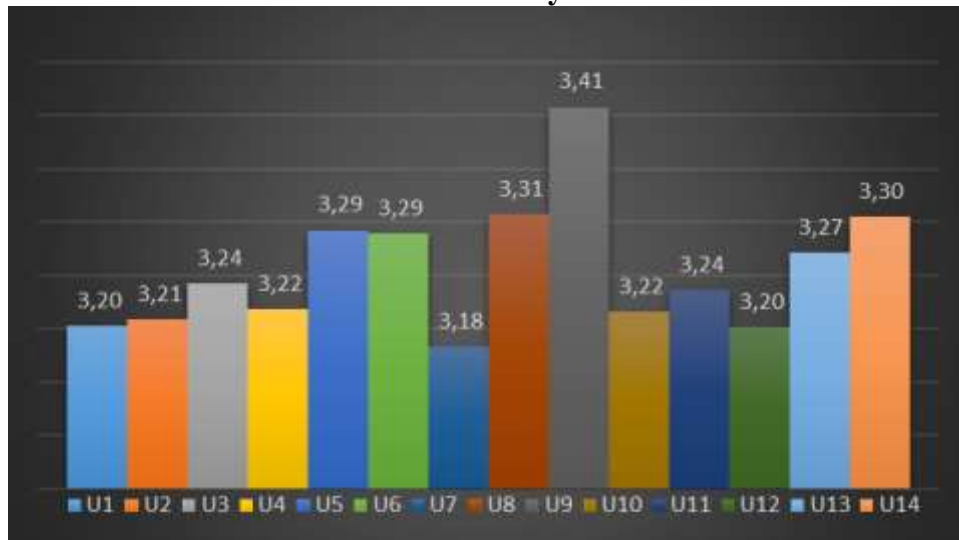
Pada bulan Januari s.d. Juni tahun 2017 dilakukan survey pengukuran kepuasan masyarakat pada 63 UPT yang ada di lingkup Balitbangtan. Survey ini bertujuan untuk mengetahui mutu kinerja pelayanan masing-masing UK dan UPT secara berkala dan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan selanjutnya. Hasil penyusunan IKM pada unit pelayanan Balitbangtan pada periode pertama termasuk kategori **BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM adalah 3,32 atau konversi IKM sebesar 80,90. Berikut adalah tabel nilai rata-rata unsur pelayanan pada unit pelayanan publik Balitbangtan.

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	3,20	0,227	80,059
U2	Persyaratan pelayanan	3,21	0,228	80,202
U3	Kejelasan petugas pelayanan	3,24	0,230	81,051
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,22	0,228	80,449
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,29	0,234	82,306
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,29	0,234	82,226
U7	Kecepatan pelayanan	3,18	0,226	79,571
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,31	0,235	82,691
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,41	0,242	85,200
U10	Kewajaran biaya pelayanan	3,22	0,228	80,395
U11	Kepastian biaya pelayanan	3,24	0,230	80,908
U12	Kepastian jadwal pelayanan	3,20	0,227	80,033
U13	Kenyamanan lingkungan	3,27	0,232	81,778
U14	Keamanan pelayanan	3,30	0,235	82,622
Rata-rata unsur			3,236	

Catatan : warna hijau menunjukkan nilai unsur pelayanan tertinggi
Warna merah menunjukkan nilai unsur pelayanan terendah

Gambar 1. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan



Berdasarkan Tabel 2 terlihat bahwa dari 14 unsur pelayanan, terdapat 7 unsur pelayanan dengan kualitas pelayanan yang sudah sangat baik, 7 unsur pelayanan memiliki kualitas yang masih termasuk kategori baik diantaranya prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan. Sedangkan unsur pelayanan yang dinilai sudah sangat baik adalah kejelasan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas pelayanan, kenyamanan lingkungan dan keamanan pelayanan. Unsur pelayanan tertinggi yaitu kesopanan dan keramahan petugas dan unsur pelayanan terendah yaitu kecepatan pelayanan yang perlu ditindaklanjuti.

Selanjutnya dapat dilihat pada Tabel 3. bahwa unit pelayanan pada Balai Penelitian Tanaman Industri dan Penyegar (Balittri) merupakan unit pelayanan dengan nilai IKM terbesar yaitu 89,18. Ini menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap unit pelayanan Balittri tergolong paling baik dibandingkan dengan unit pelayanan lainnya. Nilai IKM terendah

yaitu 75,09 yaitu Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Jambi (BPTP Jambi).

Nilai rata-rata IKM pada 63 (enam puluh tiga) UK/UPT lingkup Balitbangtan pada periode pertama bulan Januari s.d Juni tahun 2017 adalah 80,90. Nilai ini lebih rendah dibandingkan dengan nilai IKM pada periode bulan Juni s.d Desember tahun 2016 dengan nilai 81,01 yang artinya ada penurunan nilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Balitbangtan.

Tabel 3. Mutu dan Kinerja Pelayanan pada 63 UPT Balitbangtan

NO.	NAMA UK/ UPT	Jumlah Responden	Pelayanan		
			Nilai	Indeks	Mutu dan Kinerja
1	Balai Pengelola Alih Teknologi, Bogor	32	80,32	3,21	Baik
2	Pusat Penelitian dan Pengembangan Tanaman Pangan	68	79,32	3,19	Baik
3	Balai Besar Penelitian Tanaman Padi, Sukamandi	150	82,96	3,32	Sangat Baik
4	Balai Penelitian Kacang-Kacangan dan Umbi Umbian, Malang	196	81,68	3,27	Sangat Baik
5	Balai Penelitian Tanaman Sereal, Maros	80	79,85	3,19	Baik
6	Loka Penelitian Penyakit Tungro, Lanrang	180	80,20	3,21	Baik
7	Pusat Penelitian dan Pengembangan Hortikultura	30	79,58	3,18	Baik
8	Balai Penelitian Tanaman Sayuran, Lembang	68	82,38	3,30	Sangat Baik
9	Balai Penelitian Buah Tropika, Solok	150	81,69	3,27	Sangat Baik
10	Balai Penelitian Tanaman Hias, Segunung	60	80,97	3,29	Baik
11	Balai Penelitian Tanaman Jeruk dan Buah Subtropika, Malang	1374	78,88	3,16	Baik
12	Pusat Penelitian dan Pengembangan Tanaman Perkebunan	24	81,72	3,27	Sangat Baik
13	Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat, Bogor	283	84,07	3,36	Sangat Baik
14	Balai Penelitian Tanaman Pemanis dan Serat, Malang	150	80,94	3,24	Baik
15	Balai Penelitian Tanaman Palma, Manado	75	83,45	3,53	Sangat Baik
16	Balai Penelitian Tanaman Industri dan Penyegar	74	89,18	3,56	Sangat Baik
17	Pusat Penelitian dan Pengembangan Peternakan	235	78,45	3,14	Baik
18	Balai Besar Litbang Veteriner Bogor	160	80,71	3,23	Baik
19	Balai Penelitian Ternak, Ciawi	60	81,56	3,26	Sangat Baik
20	Loka Penelitian Sapi Potong, Grati	205	79,76	3,19	Baik
21	Loka Penelitian Kambing Potong, Sei Putih	54	82,73	3,31	Sangat Baik
22	Balai Besar Pengembangan Mekanisasi Pertanian	148	81,47	3,26	Sangat Baik
23	Balai Besar Litbang Sumberdaya Lahan Pertanian	72	83,50	3,34	Sangat Baik
24	Balai Penelitian Pertanian Lahan Rawa, Banjarbaru	44	80,48	3,22	Baik
25	Balai Penelitian Tanah, Bogor	190	78,12	3,13	Baik
26	Balai Penelitian Agroklimat dan Hidrologi, Bogor	109	81,47	3,26	Sangat Baik
27	Balai Penelitian Lingkungan Pertanian, Jakenan	351	76,16	3,05	Baik
28	Balai Besar Litbang Bioteknologi dan Sumberdaya Genetik Pertanian	27	80,47	3,22	Baik
29	Balai Besar Litbang Pasca Panen Pertanian	98	82,50	3,30	Sangat Baik
30	Balai Besar Pengkajian dan Pengembangan Teknologi	78	84,79	3,39	Sangat Baik
31	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Aceh	60	81,35	3,26	Sangat Baik
32	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Sumatera Utara	32	88,25	3,53	Sangat Baik
33	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Sumatera Barat	35	80,53	3,22	Baik
34	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Riau	60	80,79	3,23	Baik
35	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Jambi	98	75,09	3,00	Baik
36	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Bangka Belitung	36	82,04	3,28	Sangat Baik
37	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Sumatera Selatan	40	74,24	2,97	Baik
38	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Lampung	40	81,52	3,26	Sangat Baik
39	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Bengkulu	32	80,10	3,20	Baik
40	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Banten	50	79,77	3,19	Baik
41	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian DKI Jakarta	43	80,78	3,23	Baik
42	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Jawa Barat	60	84,70	3,39	Sangat Baik
43	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Jawa Tengah	40	79,02	3,11	Baik
44	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian DI Yogyakarta	119	77,47	3,10	Baik
45	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Jawa Timur	121	70,93	2,84	Baik
46	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Bali	145	82,56	3,30	Sangat baik
47	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Nusa Tenggara Barat	84	82,96	3,32	Sangat baik
48	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Nusa Tenggara Timur	45	86,38	3,455	Sangat baik
49	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Kalimantan Barat	30	78,16	3,13	Baik
50	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Kalimantan Tengah	72	80,58	3,22	Baik
51	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Kalimantan Selatan	39	77,51	3,10	Baik
52	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Kalimantan Timur	50	77,78	3,11	Baik
53	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Sulawesi Utara	60	82,48	3,30	Sangat Baik
54	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Gorontalo	25	76,96	3,08	Baik
55	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Sulawesi Tengah	18	70,01	2,80	Baik
56	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Sulawesi Selatan	43	81,76	3,51	Sangat Baik
57	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Sulawesi Tenggara	50	73,20	2,93	Baik
58	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Maluku	35	78,05	3,12	Baik
59	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Papua	40	84,31	3,37	Sangat Baik
60	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Maluku Utara	16	83,76	3,35	Sangat Baik
61	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Papua Barat	41	83,81	3,35	Sangat Baik
62	Loka Pengkajian Teknologi Pertanian Sulawesi Barat	35	80,08	3,20	Baik
63	Loka Pengkajian Teknologi Pertanian Kepulauan Riau	60	86,03	3,44	Sangat baik

NO.	NAMA UK/ UPT	Pelayanan
-----	--------------	-----------

		Nilai	Indeks	Mutu dan Kinerja
1	Balai Pengelola Alih Teknologi, Bogor	76,74	3,07	Baik
2	Pusat Penelitian dan Pengembangan Tanaman Pangan	78,27	3,131	Baik
3	Balai Besar Penelitian Tanaman Padi, Sukamandi	90,08	3,603	Sangat Baik
4	Balai Penelitian Kacang-Kacangan dan Umbi Umbian, Malang	83,32	3,333	Sangat Baik
5	Balai Penelitian Tanaman Serealia, Maros	81,98	3,279	Sangat Baik
6	Loka Penelitian Penyakit Tungro, Lanrang	75,63	3,025	Baik
7	Pusat Penelitian dan Pengembangan Hortikultura	76,69	3,068	Baik
8	Balai Penelitian Tanaman Sayuran, Lembang	82,47	3,299	Sangat Baik
9	Balai Penelitian Buah Tropika, Solok	80,30	3,212	Baik
10	Balai Penelitian Tanaman Hias, Segunung	73,54	2,941	Baik
11	Balai Penelitian Tanaman Jeruk dan Buah Subtropika, Malang	78,88	3,155	Baik
12	Pusat Penelitian dan Pengembangan Tanaman Perkebunan	80,54	3,222	Baik
13	Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat, Bogor	86,72	3,469	Sangat Baik
14	Balai Penelitian Tanaman Pemanis dan Serat, Malang	80,53	3,221	Baik
15	Balai Penelitian Tanaman Palma, Manado	84,23	3,369	Sangat Baik
16	Balai Penelitian Tanaman Industri dan Penyegar	82,90	3,316	Sangat Baik
17	Pusat Penelitian dan Pengembangan Peternakan	78,06	3,122	Baik
18	Balai Besar Litbang Veteriner Bogor	78,62	3,145	Baik
19	Balai Penelitian Ternak, Ciawi	75,79	3,032	Baik
20	Loka Penelitian Sapi Potong, Grati	81,04	3,242	Sangat Baik
21	Loka Penelitian Kambing Potong, Sei Putih	74,53	2,981	Baik
22	Pusat Analisis Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian	66,80	2,672	Baik
23	Pusat Perpustakaan dan Penyebaran Teknologi Pertanian	79,43	3,177	Baik
24	Balai Besar Pengembangan Mekanisasi Pertanian	76,35	3,054	Baik
25	Balai Besar Litbang Sumberdaya Lahan Pertanian	80,26	3,211	Baik
26	Balai Penelitian Pertanian Lahan Rawa, Banjarbaru	79,88	3,195	Baik
27	Balai Penelitian Tanah, Bogor	81,33	3,253	Baik
28	Balai Penelitian Agroklimat dan Hidrologi, Bogor	81,51	3,260	Sangat Baik
29	Balai Penelitian Lingkungan Pertanian, Jakenan	75,62	3,025	Baik
30	Balai Besar Litbang Bioteknologi dan Sumberdaya Genetik Pertanian	79,67	3,187	Baik
31	Balai Besar Litbang Pasca Panen Pertanian	78,99	3,160	Baik
32	Balai Besar Pengkajian dan Pengembangan Teknologi Pertanian	88,08	3,523	Sangat Baik
33	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Aceh	83,22	3,329	Sangat Baik
34	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Sumatera Utara	91,86	3,674	Sangat Baik
35	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Sumatera Barat	77,18	3,087	Baik
36	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Riau	79,43	3,177	Baik
37	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Jambi	72,50	2,900	Baik
38	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Bangka Belitung	78,79	3,151	Baik
39	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Sumatera Selatan	73,66	2,947	Baik
40	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Lampung	75,04	3,002	Baik
41	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Bengkulu	79,39		Baik

			3,176	
42	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Banten	82,05	3,282	Sangat Baik
43	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian DKI Jakarta	77,80	3,112	Baik
44	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Jawa Barat	84,70	3,388	Sangat Baik
45	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Jawa Tengah	77,92	3,117	Baik
46	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian DI Yogyakarta	78,26	3,130	Baik
47	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Jawa Timur	69,98	2,799	Baik
48	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Bali	83,57	3,343	Sangat Baik
49	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Nusa Tenggara Barat	77,68	3,107	Baik
50	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Nusa Tenggara Timur	81,95	3,278	Sangat Baik
51	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Kalimantan Barat	78,57	3,143	Baik
52	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Kalimantan Tengah	80,07	3,203	Baik
53	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Kalimantan Selatan	77,53	3,191	Baik
54	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Kalimantan Timur	77,27	3,091	Baik
55	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Sulawesi Utara	91,06	3,640	Sangat Baik
56	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Gorontalo	76,74	3,070	Baik
57	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Sulawesi Tengah	81,30	3,252	Sangat Baik
58	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Sulawesi Selatan	81,51	3,260	Sangat Baik
59	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Sulawesi Tenggara	72,70	2,908	Baik
60	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Maluku	77,62	3,105	Baik
61	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Papua	83,59	3,344	Sangat Baik
62	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Maluku Utara	76,33	3,053	Baik
63	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Papua Barat	83,37	3,335	Sangat Baik
64	Loka Pengkajian Teknologi Pertanian Sulawesi Barat	80,67	3,227	Baik
65	Loka Pengkajian Teknologi Pertanian Kepulauan Riau	70,02	2,801	Baik
Jumlah		5.162	206,57	
Rata-rata		79,42	3,18	

III. PENUTUP

Hasil pengukuran IKM periode 1 bulan Januari s.d. Juni tahun 2017 Balitbangtan diperoleh angka rata-rata indeks 3,32 dengan nilai IKM 80,90 dan mutu pelayanan dan kinerja pelayanan **Baik**. Dari keempat belas unsur yang dinilai terdapat 7 unsur yang termasuk dalam kategori mutu pelayanan dan kinerja pelanan baik dan 7 unsur yang termasuk mutu pelayanan dan kinerja pelayanan **Sangat Baik**. Nilai IKM tertinggi

pada unsur kesopanan dan keramahan petugas pelayanan dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Hal ini merupakan hasil yang sangat positif untuk terus ditingkatkan oleh seluruh pegawai di lingkup Balitbangtan. Kepastian biaya pelayanan yang tidak dipahami oleh pengguna layanan atau masyarakat sehingga perlu adanya informasi yang jelas tentang penetapan tarif atau biaya pelayanan. Kepastian biaya pelayanan berpengaruh terhadap keterjangkauan pengguna layanan terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.