

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 aparaturnya 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 2016.

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 2016 adalah 65 (enam puluh lima) UK dan UPT di lingkup Balitbangtan. UK dan UPT yang

melaksanakan penilaian IKM tersebut terdiri dari, 4 (empat) Puslitbang, 2 (dua) Pusat, 1 (satu) Balai PATP, 7 (tujuh) Balai Besar, 15 (lima belas) Balai Penelitian, 3 (tiga) Loka Penelitian, 31 (tiga puluh satu) BPTP dan 2 (dua) Loka Pengkajian (LPTP) 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. Pusat Perpustakaan dan Penyebaran Teknologi Pertanian (PUSTAKA);
6. Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSE-KP);
7. Balai Pengelola Alih Teknologi Pertanian (BPATP);
8. Balai Besar Pengembangan Mekanisasi Pertanian (BBP Mektan);
9. Balai Besar Bioteknologi dan Sumberdaya Genetik Pertanian (BB Biogen);
10. Balai Besar Pasca Panen Pertanian (BB Pascapanen);
11. Balai Besar Litbang Sumberdaya Lahan Pertanian (BBSLDP);
12. Balai Besar Penelitian Veteriner (Bbalivet);
13. Balai Besar Tanaman Padi (BB Padi);
14. Balai Besar Pengkajian dan Pengembangan Teknologi Pertanian (BB Pengkajian);
15. Balai Penelitian Tanaman Kacang-kacangan dan Umbi-umbaran (Balitkabi);
16. Balai Penelitian Tanaman Serealia (Balit Sereal);
17. Balai Penelitian Tanaman Sayuran Balitsa);
18. Balai Penelitian Tanaman Hias (Balithi);
19. Balai Penelitian Tanaman Buah Tropika (Balitbu);
20. Balai Penelitian Tanaman Jeruk dan Buah Subtropika (Balitjestro);
21. Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat (Balitro);
22. Balai Penelitian Tanaman Industri dan Penyegar (Balittri);
23. Balai Penelitian Tanaman Kelapa dan Palma (Balitka);
24. Balai Penelitian Tanaman Pemanis dan Serat (Balittas);
25. Balai Penelitian Pertanian Lahan Rawa (Balitra);
26. Balai Penelitian Tanah (Balittanah);
27. Balai Penelitian Agroklimat dan Hidrologi (Balitklimat);
28. Balai Penelitian Lingkungan Pertanian (Balingtan);
29. Balai Penelitian Ternak (Balitnak);
30. Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Aceh;
31. Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Sumatera Utara;
32. Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Sumatera Barat;
33. Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Riau;
34. Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Jambi (BPTP Jambi);
35. Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Bangka Belitung;
36. Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Sumatera Selatan (BPTP Sumsel);
37. Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Lampung;

38. Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Bengkulu;
39. Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Banten (BPTP Banten);
40. Balai Pengkajian Teknologi Pertanian DKI Jakarta (BPTP Jakarta);
41. Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Jawa Barat (BPTP Jabar);
42. Balai Pengkajian Teknologi Jawa Tengah (BPTP Jateng);
43. Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Yogyakarta (BPTP Jogja);
44. Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Jawa Timur (BPTP Jatim);
45. Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Bali (BPTP Bali);
46. Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Nusa Tenggara Barat (BPTP NTB);
47. Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Nusa Tenggara Timur (BPTP NTT);
48. Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Kalimantan Barat (BPTP Kalbar);
49. Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Kalimantan Tengah (BPTP Kalteng);
50. Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Kalimantan Selatan (BPTP Kalsel);
51. Balai Pengkajian Teknologi Kalimantan Timur (BPTP Kaltim);
52. Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Sulawesi Utara (BPTP Sulut);
53. Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Sulawesi Tengah (BPTP Sulteng);
54. Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Sulawesi Selatan (BPTP Sulsel);
55. Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Sulawesi Tenggara (BPTP Sultra);
56. Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Gorontalo (BPTP Gorontalo);
57. Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Maluku (BPTP Maluku);
58. Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Maluku Utara;
59. Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Papua (BPTP Papua);
60. Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Papua Barat (BPTP Papua Barat);
61. Loka Penelitian Sapi Potong (Loka Sapi Potong);
62. Loka Penelitian Kambing Potong (Loka Kambing Potong);
63. Loka Penelitian Penyakit Tungro (LOKA Tungro);
64. Loka Pengkajian Teknologi Pertanian Sulawesi Barat (LPTP Sulbar);
65. Loka Pengkajian Teknologi Pertanian Kepulauan Riau (LPTP Kepri).

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

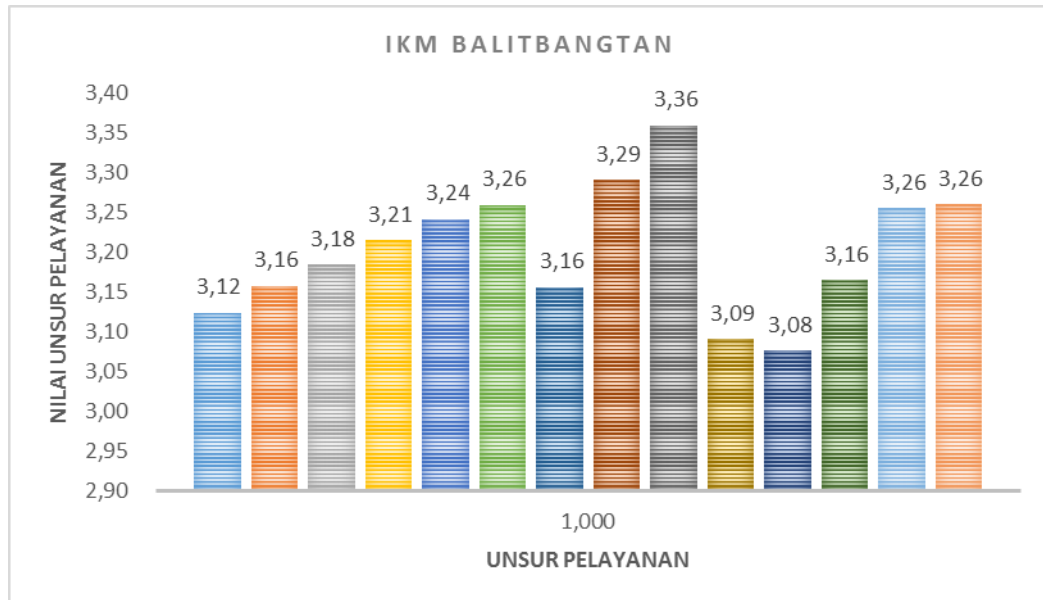
Pada bulan Januari s.d. Juni tahun 2016 dilakukan survey pengukuran kepuasan masyarakat pada 65 UPT yang ada di lingkungan Balitbangtan. Survey ini bertujuan untuk mengetahui mutu kinerja pelayanan masing-masing UPT secara berkala dan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan selanjutnya. Hasil penyusunan IKM pada unit pelayanan Balitbangtan pada periode pertama termasuk kategori **BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM adalah 3,183 atau konversi IKM sebesar 79.58. 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 2016.

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	NRR TERTIMBANG	NILAI IKM
U1	Prosedur pelayanan	3,12	0,222	78,088
U2	Persyaratan pelayanan	3,16	0,224	78,934
U3	Kejelasan petugas pelayanan	3,18	0,226	79,613
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,21	0,228	80,368
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,24	0,230	81,030
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,26	0,231	81,471
U7	Kecepatan pelayanan	3,16	0,224	78,901
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,29	0,234	82,259
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,36	0,238	83,969
U10	Kewajaran biaya pelayanan	3,09	0,219	77,260
U11	Kepastian biaya pelayanan	3,08	0,218	76,903
U12	Kepastian jadwal pelayanan	3,16	0,225	79,123
U13	Kenyamanan lingkungan	3,26	0,231	81,375
U14	Keamanan pelayanan	3,26	0,231	81,480
Rata-rata unsur			3,183	
Nilai IKM		79,58		
Mutu pelayanan		B		
Kinerja unit pelayanan		Baik		

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 menunjukkan bahwa dari 14 unsur pelayanan, terdapat 6 unsur pelayanan memiliki kualitas pelayanan yang sudah sangat baik, 8 unsur pelayanan memiliki kualitas yang baik. Unsur pelayanan yang dinilai responden memiliki kualitas baik adalah prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas 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 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 kepastian biaya pelayanan yang perlu ditindaklanjuti.

Rendahnya indikator kepastian biaya pelayanan (U11) disebabkan oleh kurangnya informasi yang jelas dari unit pelayanan tentang biaya pelayanan, hal ini bisa disebabkan karena belum semua UPT Balitbangtan menetapkannya standar pelayanan sehingga pengguna

layanan tidak mengetahui berapa biaya yang dikeluarkan untuk setiap layanan yang mereka butuhkan terutama dalam layanan uji laboratorium.

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 90.33. Ini menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap unit pelayanan Balittri tergolong paling baik dibandingkan dengan unit pelayanan lainnya. Nilai IKM terendah yaitu 61.72 yaitu Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Bengkulu (BPTP Bengkulu).

Nilai rata-rata IKM pada 65 (enam puluh lima) UK/UPT lingkup Balitbangtan pada periode pertama bulan Januari s.d Juni tahun 2016 adalah 79.58. Nilai ini lebih rendah dibandingkan dengan nilai IKM pada periode bulan Juni s.d Desember tahun 2015 yang mencapai 80.02 yang artinya ada penurunan nilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Balitbangtan.

Tabel 3. Mutu dan Kinerja Pelayanan pada 65 UPT Balitbangtan

NO.	NAMA UK/ UPT	Jumlah Respon den	Pelayanan		
			Nilai	Indeks	Mutu dan Kinerja
1	Balai Pengelola Alih Teknologi, Bogor	32	3,32	83,04	Sangat Baik
2	Pusat Penelitian dan Pengembangan Tanaman Pangan	72	3,12	78,10	Baik
3	Balai Besar Penelitian Tanaman Padi, Sukamandi	100	3,54	88,43	Sangat Baik
4	Balai Penelitian Kacang-Kangan dan Umbi Umbian, Malang	75	3,28	81,98	Sangat Baik
5	Balai Penelitian Tanaman Sereal, Maros	60	3,28	71,98	Sangat Baik
6	Loka Penelitian Penyakit Tungro, Lanrang	46	3,03	75,63	Baik
7	Pusat Penelitian dan Pengembangan Hortikultura	29	3,19	79,69	Baik
8	Balai Penelitian Tanaman Sayuran, Lembang	50	3,30	82,50	Sangat Baik
9	Balai Penelitian Buah Tropika, Solok	150	3,35	83,65	Sangat Baik
10	Balai Penelitian Tanaman Hias, Segunung	60	2,95	73,81	Baik
11	Balai Penelitian Tanaman Jeruk dan Buah Subtropika, Malang	959	3,14	78,58	Baik
12	Pusat Penelitian dan Pengembangan Tanaman Perkebunan	25	3,27	81,65	Sangat Baik
13	Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat, Bogor	259	3,48	87,11	Sangat Baik
14	Balai Penelitian Tanaman Pemanis dan Serat, Malang	335	3,20	80,10	Baik
15	Balai Penelitian Tanaman Palma, Manado	32	3,52	88,03	Sangat Baik
16	Balai Penelitian Tanaman Industri dan Penyegar	55	3,61	90,33	Sangat Baik
17	Pusat Penelitian dan Pengembangan Peternakan	235	3,00	74,92	Baik
18	Balai Besar Litbang Veteriner Bogor	168	3,15	78,62	Baik
19	Balai Penelitian Ternak, Ciawi	51	3,32	83,11	Sangat Baik
20	Loka Penelitian Sapi Potong, Grati	318	3,22	80,53	Baik
21	Loka Penelitian Kambing Potong, Sei Putih	51	3,04	75,94	Baik
22	Pusat Analisis Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian	19	3,20	79,97	Baik
23	Pusat Perpustakaan dan Penyebaran Teknologi Pertanian	20	3,23	80,85	Baik
24	Balai Besar Pengembangan Mekanisasi Pertanian	231	3,24	80,94	Baik
25	Balai Besar Litbang Sumberdaya Lahan Pertanian	130	3,13	78,34	Baik
26	Balai Penelitian Pertanian Lahan Rawa, Banjarbaru	44	3,18	79,59	Baik
27	Balai Penelitian Tanah, Bogor	146	3,16	78,93	Baik
28	Balai Penelitian Agroklimat dan Hidrologi, Bogor	25	3,26	81,51	Baik
29	Balai Penelitian Lingkungan Pertanian, Jakenan	285	3,11	77,75	Baik
30	Balai Besar Litbang Bioteknologi dan Sumberdaya Genetik Pertanian	44	3,19	79,67	Baik
31	Balai Besar Litbang Pasca Panen Pertanian	183	3,07	76,64	Baik
32	Balai Besar Pengkajian dan Pengembangan Teknologi Pertanian	46	3,55	88,71	Baik
33	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Aceh	60	3,25	81,27	Sangat Baik
34	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Sumatera Utara	46	3,55	88,71	Sangat Baik
35	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Sumatera Barat	40	3,16	79,03	Baik
36	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Riau	69	3,61	90,11	Sangat Baik
37	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Jambi	98	3,00	75,09	Baik
38	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Bangka Belitung	36	3,28	82,04	Sangat Baik
39	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Sumatera Selatan	40	2,96	74,02	Baik
40	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Lampung	13	3,35	83,84	Sangat Baik
41	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Bengkulu	35	2,47	61,72	Baik
42	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Banten	54	3,17	79,25	Baik
43	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian DKI Jakarta	20	2,64	66,03	Baik
44	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Jawa Barat	64	3,42	85,53	Sangat Baik
45	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Jawa Tengah	60	3,16	78,99	Baik
46	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian DI Yogyakarta	54	3,12	78,10	Baik
47	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Jawa Timur	30	2,89	72,36	Baik
48	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Bali	136	3,25	81,16	Baik
49	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Nusa Tenggara Barat	11	3,07	76,81	Baik
50	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Nusa Tenggara Timur	40	3,24	80,98	Baik
51	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Kalimantan Barat	30	3,28	82,06	Sangat Baik
52	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Kalimantan Tengah	72	3,29	82,27	Sangat Baik
53	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Kalimantan Selatan	24	3,19	79,80	Baik
54	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Kalimantan Timur	50	3,17	79,24	Baik
55	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Sulawesi Utara	22	3,02	75,60	Baik
56	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Gorontalo	30	3,04	76,03	Baik
57	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Sulawesi Tengah	17	2,60	65,05	Baik
58	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Sulawesi Selatan	11	3,00	74,87	Baik
59	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Sulawesi Tenggara	50	2,91	72,78	Baik
60	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Maluku	20	3,12	77,92	Baik
61	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Papua	69	3,44	86,05	Sangat Baik
62	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Maluku Utara	15	2,94	73,49	Baik
63	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Papua Barat	35	3,36	84,03	Sangat Baik
64	Loka Pengkajian Teknologi Pertanian Sulawesi Barat	18	3,12	78,10	Baik
65	Loka Pengkajian Teknologi Pertanian Kepulauan Riau	25	3,36	83,99	Sangat Baik

III. PENUTUP

Hasil pengukuran IKM periode 1 bulan Januari- Juni tahun 2016 dilingkungan Balitbangtan memperoleh angka rata-rata indeks 3,18 dengan nilai IKM 79,58 dengan mutu pelayanan dan kinerja pelayanan **Baik**. Dari keempat belas unsur yang dinilai terdapat 8 unsur yang termasuk dalam kategori mutu pelayanan dan kinerja pelanan baik dan 6 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.