

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 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, 31 (tiga puluh satu) Balai Pengkajian Teknologi Pertanian (BPTP), 3 (tiga) Loka Penelitian (Lolit) dan 2 (dua) Loka Pengkajian Teknologi Pertanian (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. 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 (BBSDLP);
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-umbaran (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 (Balitra);
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. Loka Penelitian Sapi Potong (Loka Sapi Potong);
60. Loka Penelitian Kambing Potong (Loka Kambing Potong);
61. Loka Penelitian Penyakit Tungro (LOKA Tungro);
62. Loka Pengkajian Teknologi Pertanian Sulawesi Barat (LPTP Sulbar);
63. 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 :

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

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 Juli s.d. Desember tahun 2016 dilakukan survey pengukuran kepuasan masyarakat pada 63 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 kedua termasuk kategori **BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM adalah 3.24 atau konversi IKM sebesar 81.01.

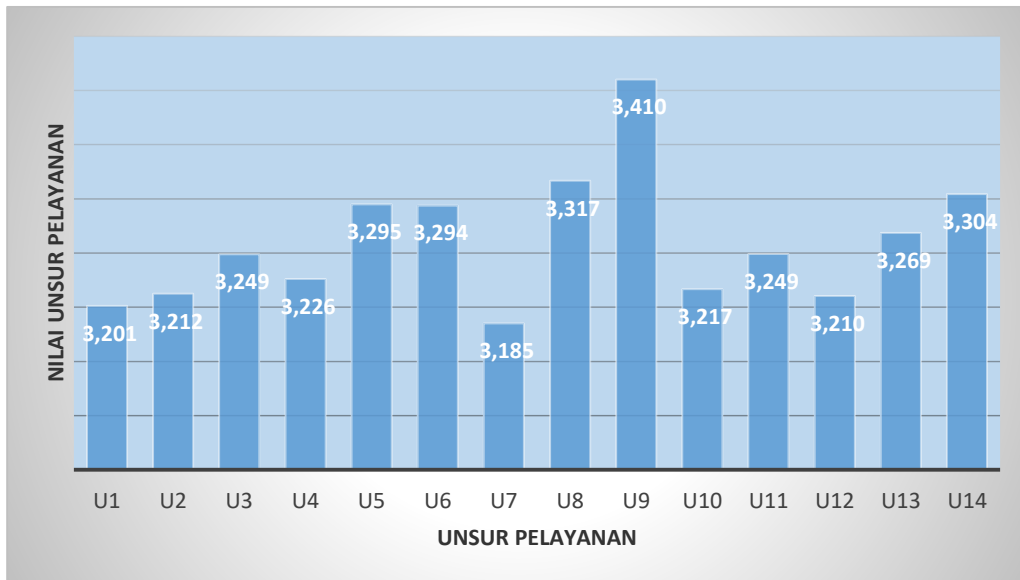
Berikut adalah tabel nilai rata-rata unsur pelayanan pada unit pelayanan publik Balitbangtan.

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	3,20	0,227	80,031
U2	Persyaratan pelayanan	3,21	0,228	80,311
U3	Kejelasan petugas pelayanan	3,25	0,231	81,219
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,23	0,229	80,656
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,29	0,234	82,369
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,29	0,234	82,344
U7	Kecepatan pelayanan	3,19	0,226	79,630
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,32	0,235	82,919
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,41	0,242	85,252
U10	Kewajaran biaya pelayanan	3,22	0,228	80,414
U11	Kepastian biaya pelayanan	3,25	0,231	81,225
U12	Kepastian jadwal pelayanan	3,21	0,228	80,258
U13	Kenyamanan lingkungan	3,27	0,232	81,713
U14	Keamanan pelayanan	3,30	0,235	82,607
Rata-rata unsur			3,240	
Nilai IKM		81,01		
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 terlihat 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 kecepatan pelayanan yang perlu ditindaklanjuti.

Rendahnya indikator kecepatan pelayanan (U7) disebabkan oleh kurangnya petugas pelayanan yang ada pada unit pelayanan, terutama pada pelayanan uji laboratorium, dimana petugas memiliki tugas sebagai

analisis dan juga sebagai peneliti, sehingga uji yang dilakukan tidak bisa diselesaikan dalam waktu yang lebih pendek, disamping itu kurangnya sarana dan prasarana yang dimiliki oleh unit pelayanan menambah lamanya uji yang dilakukan.

Selanjutnya dapat dilihat pada Tabel 3. bahwa unit pelayanan pada Balai Besar Penelitian Tanaman Padi (BB Padi) merupakan unit pelayanan dengan nilai IKM terbesar yaitu 90.84. Ini menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap unit pelayanan BB Padi tergolong paling baik dibandingkan dengan unit pelayanan lainnya. Nilai IKM terendah yaitu 71.28 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 2016 adalah 80.01. Nilai ini lebih tinggi dibandingkan dengan nilai IKM pada periode bulan Januari s.d Juni tahun 2016 yang mencapai 79.48 yang artinya ada peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan 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	40	90,84	3,63	Sangat Baik
4	Balai Penelitian Kacang-Kacangan dan Umbi Umbian, Malang	196	81,68	3,27	Sangat Baik
5	Balai Penelitian Tanaman Serealia, 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	138	90,11	3,61	Sangat Baik
17	Pusat Penelitian dan Pengembangan Peternakan	252	78,25	3,13	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	46	80,11	3,20	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	79,59	3,18	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	484	79,23	3,17	Baik
28	Balai Besar Litbang Bioteknologi dan Sumberdaya Genetik Pertanian	45	79,75	3,19	Baik
29	Balai Besar Litbang Pasca Panen Pertanian	98	82,50	3,30	Sangat Baik
30	Balai Besar Pengkajian dan Pengembangan Teknologi	54	78,03	3,12	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	27	80,66	3,24	Baik
34	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Riau	20	79,43	3,18	Baik
35	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Jambi	71	71,28	2,85	Baik
36	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Bangka Belitung	39	81,29	3,25	Sangat Baik
37	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Sumatera Selatan	40	74,84	2,97	Baik
38	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Lampung	38	73,24	2,93	Baik
39	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Bengkulu	43	79,79	3,19	Baik
40	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Banten	31	82,68	3,31	Sangat Baik
41	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian DKI Jakarta	250	80,62	3,29	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	21	76,92	3,08	Baik
46	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Bali	140	82,13	3,29	Sangat baik
47	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Nusa Tenggara Barat	80	82,45	3,30	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	82,30	3,29	Sangat baik
50	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Kalimantan Tengah	75	82,61	3,30	Sangat Baik
51	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Kalimantan Selatan	50	84,17	3,37	Sangat Baik
52	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Kalimantan Timur	50	73,84	2,95	Baik
53	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Sulawesi Utara	60	82,48	3,30	Sangat Baik
54	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Gorontalo	20	72,21	3,09	Baik
55	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Sulawesi Tengah	22	79,07	3,16	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	20	79,88	3,20	Baik
59	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Papua	40	84,31	3,37	Sangat Baik
60	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Maluku Utara	24	78,62	3,15	Baik
61	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Papua Barat	37	82,90	3,32	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

III. PENUTUP

Hasil pengukuran IKM Balitbangtan periode ke-2 bulan Juli s.d Desember tahun 2016 memperoleh angka rata-rata indeks 3,84 dengan nilai konversi IKM 80.01 dengan mutu pelayanan **B** 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. Kecepatan pelayanan yang rendah merupakan unsur pelayanan yang menjadi perhatian dan perlu tindakan perbaikan sehingga diharapkan pada tahun 2017 semua unsur pelayanan sudah termasuk kedalam katagori yang sudah sangat baik.