

**LAPORAN AKHIR**  
**PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK,**  
**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DAN**  
**UPDATING DATA PUBLIKASI ILMIAH TAHUN**  
**2018**



**NOFIARLI, STP.**

**BALAI PENELITIAN TANAMAN BUAH TROPIKA**  
**PUSAT PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN HORTIKULTURA**  
**BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN PERTANIAN**  
**KEMENTERIAN PERTANIAN**

**2018**

## LEMBAR PENGESAHAN

1. Judul RODHP : Penyusunan Standar Pelayanan Publik, Indeks Kepuasan Masyarakat Dan Updating Data Publikasi Ilmiah Tahun 2018
2. Unit Kerja : Balai Penelitian Tanaman Buah Tropika
3. Alamat Unit Kerja : Jl. Raya Solok–Singkarak, Km 8, PO Box 5, Solok 27301, Sumatera Barat
4. Sumber Dana : APBN Tahun 2018
5. Status Penelitian (L/B) : Lama
6. Penanggung jawab
  - a. Nama : Nofiarli, STP
  - b. Pangkat/golongan : Penata Muda Tk I/IIIb
  - c. Jabatan : Peneliti Pertama
7. Lokasi : Sumatera, Jawa Barat, dan
8. Agroekosistem : -
9. Tahun Mulai : 2018
10. Tahun Selesai : 2018
11. Output Tahunan :
  1. Meningkatkan standar pelayanan publik
  2. Meningkatkan indeks kepuasan Masyarakat
  3. Melakukan pendataan publikasi karya tulis ilmiah dan paten
12. Output Akhir :
  1. Meningkatkan standar pelayanan publik
  2. Meningkatkan indeks kepuasan Masyarakat
  3. Melakukan pendataan publikasi karya tulis ilmiah dan paten
13. Biaya : Rp.61.025.000,-

Kepala Balai,

Penanggungjawab Kegiatan,

Dr.Ir. Ellina Mansyah, MP  
NIP. 196304231991032001

Nofiarli, STP.  
NIP. 198011092008011006

## **SUMMARY**

Public Information Openness is a major obligation for public agencies Based on Law No. 14 of 2008. In addition to public information, IKM benchmarks are also an indicator of agency performance appraisal. The purpose of the activity is to improve public service standards, improve the public satisfaction index (PSI) and carry out data collection on the publication of scientific papers and patents. Activities will take place from January to December 2018 at Indonesian Tropical Fruits Research Institute (ITFRI). The materials used for public service standards are files from the Administration, Technical Services, and Research Services, stationary and Computers. The material used to increase the Public Satisfaction index is quistioner, complaint form, Stationary and computer. Materials used for scientific publication data and patents are scientific journals and patents. In 2018 there was an increase in the management of ITFRI's Public Services. The achievement of public satisfaction index in 2018 has increased compared to 2017 and the establishment of scientific works and patents in 2018.

## **RINGKASAN**

Keterbukaan Informasi Publik merupakan suatu kewajiban utama bagi instansi publik Berdasarkan Undang-undang No. 14 tahun 2008. Selain informasi publik, tolak ukur IKM juga menjadi indikator pada penilaian kinerja instansi. Tujuan kegiatan adalah meningkatkan standar pelayanan publik, meningkatkan indeks kepuasan masyarakat dan melakukan pendataan publikasi karya tulis ilmiah dan paten. Kegiatan dilaksanakan mulai Januari sampai Desember 2018 di Balai Penelitian Tanaman Buah Tropika. Bahan yang digunakan untuk standar pelayanan publik adalah berkas kepegawaian dari sektor Tata Usaha, Pelayanan Teknis, dan Jasa Penelitian, ATK dan Komputer. Bahan yang digunakan untuk peningkatan indeks Kepuasan Masyarakat adalah quisioner, form pengaduan dan komplain, ATK dan komputer. Bahan yang digunakan untuk data publikasi ilmiah dan paten adalah jurnal ilmiah dan paten. Pada tahun 2018 diperoleh peningkatan dalam pengelolaan Pelayanan Publik Balitbu Tropika. Capaian IKM pada tahun 2018 mengalami kenaikan dibanding IKM tahun 2017 serta terdatanya karya ilmiah dan paten tahun 2018.

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Informasi merupakan kebutuhan pokok setiap orang bagi pengembangan pribadi dan sosialnya serta merupakan bagian penting bagi ketahanan nasional. Hak memperoleh informasi merupakan hak azasi manusia dan keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting negara demokratis. Keterbukaan informasi publik merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan negara dan badan publik lainnya dan segala sesuatu yang berakibat pada kepentingan publik. Hal ini tertuang dalam UU no 14 tahun 2008 (<https://upp.polkam.go.id/uu-nomor-14-tahun-2008-tentang-keterbukaan-informasi-publik/>).

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), Badan Publik perlu menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Selain itu, Permen PANRB Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Instansi Pemerintah mewajibkan Kantor/Lembaga menyelenggarakan Survei IKM Terhadap Unit Pelayanan Informasi Publik. Data Indeks Kepuasan Masyarakat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih memerlukan perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat (Kementerian Perdagangan, 2016).

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), Badan Publik perlu menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Selain itu, Permen PAN RB Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Instansi Pemerintah mewajibkan Kantor/Lembaga menyelenggarakan Survei IKM Terhadap

Unit Pelayanan Informasi Publik. Data Indeks Kepuasan Masyarakat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih memerlukan perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat (Kementerian Perdagangan, 2016).

## **1.2. Dasar Pertimbangan**

Berdasarkan Undang-undang No. 14 tahun 2008, Keterbukaan Informasi Publik merupakan suatu kewajiban utama bagi instansi publik. Selain informasi publik, tolak ukur IKM juga menjadi indikator pada penilaian kinerja instansi.

## **1.3. Tujuan**

1. Meningkatkan standar pelayanan publik
2. Meningkatkan indeks kepuasan Masyarakat
3. Melakukan pendataan publikasi karya tulis ilmiah dan paten

## **1.4. Keluaran Yang diharapkan**

1. Peningkatan standar pelayanan publik
2. Peningkatan indeks kepuasan masyarakat
3. Tersedianya data publikasi karya tulis ilmiah dan paten

## **1.5. Perkiraan manfaat dan dampak**

### **Manfaat:**

1. Peningkatan standar pelayanan Publik
2. Peningkatan indeks kepuasan masyarakat
3. Updating data publikasi ilmiah dan paten

### **Dampak:**

1. Peningkatan standar pelayanan Publik
2. Peningkatan indeks kepuasan masyarakat
3. Tersedianya data publikasi ilmiah dan paten

## **II. PROSEDUR**

### **2.1. Pendekatan**

Pelayanan publik telah diatur dalam Undang-undang No. 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Selain itu, pada Permen PAN RB Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Instansi Pemerintah mewajibkan Kantor/Lembaga menyelenggarakan Survei IKM Terhadap Unit Pelayanan Informasi Publik. Sebagai lembaga riset ketersediaan informasi karya tulis dan paten merupakan kewajiban utama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

### **2.2. Ruang Lingkup Kegiatan**

Kegiatan ini melingkupi peningkatan standar pelayanan publik, peningkatan indeks kepuasan masyarakat dan tersedianya data publikasi karya tulis ilmiah dan paten.

### **2.3 Bahan dan Metode**

#### **2.3.1 Bahan**

Bahan yang digunakan untuk standar pelayanan publik adalah berkas kepegawaian dari sektor Tata Usaha, Pelayanan Teknis, dan Jasa Penelitian, ATK dan Komputer.

Bahan yang digunakan untuk peningkatan indeks Kepuasan Masyarakat adalah quisioner, form pengaduan dan komplain, ATK dan komputer.

Bahan yang digunakan untuk data publikasi ilmiah dan paten adalah jurnal ilmiah dan paten.

#### **2.3.2 Tahapan pelaksanaan**

##### **A. Standar Pelayanan Publik**

###### **a. Waktu dan Tempat**

Kegiatan akan dilaksanakan mulai Januari sampai Desember 2018 di Balai Penelitian Tanaman Buah Tropika.

## **b. Cara Pelaksanaan**

- 1) Melengkapi informasi yang berkaitan dengan profil Badan Publik
- 2) Melengkap informasi yang berkaitan dengan profil pimpinan Badan Publik
- 3) Melengkap informasi mengenai keuangan Badan Publik
- 4) Melengkapi informasi mengenai tata cara permohonan informasi Badan Publik
- 5) Melengkapi informasi mengenai laporan tata cara pengaduan penyalahgunaan atau pelanggaran di Badan Publik
- 6) Melengkapi informasi mengenai pengadaan barang dan jasa Badan Publik
- 7) Melengkapi informasi mengenai regulasi Badan Publik
- 8) Melengkapi informasi mengenai peraturan, keputusan dan atau kebijakan Badan Publik
- 9) Melengkapi informasi mengenai surat-surat perjanjian dengan pihak ketiga Badan Publik
- 10) Melengkapi informasi mengenai oorganisasi, administrasi, kepegawaian dan keuangan Badan Publik
- 11) Melengkapi informasi mengenai pedoman pelayanan Badan Publik
- 12) Melengkapi sarana dan prasarana pelayanan publik yaitu
  - a. Meja, kursi tunggu dan sarana penerimaan (*desk information*)
  - b. Formulir dan tanda terima permohonan informasi
  - c. Formulir keberatan
  - d. Daftar register permohonan
- 13) Melakukan pelaporan terhadap Pelaksanaan akses pelaksanaan informasi publik ke Komisi Informasi
- 14) Melakukan sosialisasi pemahaman tentang pentingnya Keterbukaan Informasi Publik

## **B. Indeks Kepuasan Masyarakat**

### **a. Waktu dan Tempat**

Kegiatan akan dilaksanakan mulai Januari sampai Desember 2018 di Balai Penelitian Tanaman Buah Tropika.

### **b. Cara Pelaksanaan**

#### **1. Tipe Kegiatan**

Tipe penelitian adalah penelitian deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan tingkat kepuasan layanan yang diterima oleh pengunjung Balitbu Tropika

#### **2. Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang berkunjung ke Balai Penelitian Tanaman Buah Tropika guna mendapatkan pelayanan kunjungan. Sampel diambil secara *Accidental Sampling* pada pengunjung yang datang ke Balitbu Tropika.

#### **3. Variabel penelitian**

Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- 1) Kepuasan pelanggan/konsumen: adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara pelayanan yang dirasakan dan yang diharapkan.
- 2) Indeks kepuasan masyarakat (IKM): adalah data informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan public dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan

#### **4. Jenis dan Sumber Data**

##### 1) Jenis Data

Jenis data penelitian terdiri data primer dan data sekunder

##### 2) Sumber data



Data primer diperoleh dari hasil kuisisioner yang dibagikan pada pengunjung. Data sekunder diperoleh dari referensi dan bahan bacaan yang berkaitan dengan permasalahan pelayanan masyarakat serta indeks kepuasan masyarakat.

## 5. Metode Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui kuisisioner tertutup yang terdiri atas 10 unsur penilaian dengan skor 1-4 meliputi kategori kurang (nilai 1), cukup (nilai 2), baik (nilai 3), dan sangat baik (nilai 4).

## 6. Metode Analisis Data

Metode analisis data menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\frac{\text{Bobot nilai rata-rata}}{\text{Tertimbang}} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{10} = 0,1$$

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

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur} \times \text{Nilai}}{\text{Total unsur yang terisi} \quad \text{Penimbang}}$$

## C. Updating Data Karya Tulis Ilmiah dan Paten

### a. Waktu dan Tempat

Kegiatan akan dilaksanakan mulai Januari sampai Desember 2018 di Balai Penelitian Tanaman Buah Tropika.

### b. Cara Pelaksanaan

- 1) Updating data karya tulis ilmiah dan paten
- 2) Workshop penulisan karya tulis ilmiah, paten dan HaKI
- 3) Konsolidasi Penulisan Karya Tulis Ilmiah (Peneliti Vs Dewan Redaksi)
- 4) Workshop info grafis

### **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **3.1 Standar Pelayanan Publik**

Kegiatan yang telah dilaksanakan selama tahun 2018 adalah:

- 1) Melengkapi informasi yang berkaitan dengan profil Badan Publik  
Kegiatan yang dilakukan adalah updating profil pada web dan medsos serta banner PPID.
- 2) Melengkap informasi yang berkaitan dengan profil pimpinan Badan Publik  
Kegiatan yang dilakukan adalah updating informasi profil pimpinan pada website.
- 3) Melengkap informasi mengenai keuangan Badan Publik  
Kegiatan yang dilakukan adalah mengumpulkan data keuangan Badan Publik Tahun 2017 yang sudah di audit dan mengupload data keuangan di Website.
- 4) Melengkapi informasi mengenai tata cara permohonan informasi Badan Publik  
Kegiatan yang dilakukan adalah updating cara perolehan informasi Badan Publik pada website, medsos dan banner PPID.
- 5) Melengkapi informasi mengenai laporan tata cara pengaduan penyalahgunaan atau pelanggaran di Badan Publik  
Kegiatan yang dilakukan adalah cara pengaduan penyalahgunaan atau pelanggaran di Badan Publik.
- 6) Melengkapi informasi mengenai pengadaan barang dan jasa Badan Publik  
Kegiatan yang dilakukan adalah mengumpulkan data lelang pengadaan barang tahun 2017 dan mengupload data lelang barang ke website.
- 7) Melengkapi informasi mengenai regulasi Badan Publik  
Kegiatan yang dilakukan adalah updating sistem regulasi pelayanan pada Badan Publik.
- 8) Melengkapi informasi mengenai peraturan, keputusan dan atau kebijakan Badan Publik

Kegiatan yang dilakukan adalah menginformasikan ke pada masyarakat mengenai peraturan, keputusan dan atau kebijakan Badan Publik melalui website, medsos dan surat.

- 9) Melengkapi informasi mengenai surat-surat perjanjian dengan pihak ketiga Badan Publik

Kegiatan yang dilakukan adalah mendokumentasikan surat-surat perjanjian dengan pihak ketiga Badan Publik.

- 10) Melengkapi informasi mengenai organisasi, administrasi, kepegawaian dan keuangan Badan Publik

Kegiatan yang dilakukan adalah mengumpulkan dan mendokumentasikan informasi mengenai organisasi, administrasi, kepegawaian dan keuangan Badan Publik serta mengupload data tersebut ke website.

- 11) Melengkapi informasi mengenai pedoman pelayanan BADAN PUBLIK

Kegiatan yang dilakukan adalah menyusun SOP Pelayanan Badan Publik.

- 12) Melengkapi sarana dan prasarana pelayanan publik yaitu:

- a. Meja, kursi tunggu dan sarana penerimaan (desk information)
- b. Formulir dan tanda terima permohonan informasi
- c. Formulir keberatan
- d. Daftar register permohonan

- 13) Melakukan pelaporan terhadap Pelaksanaan akses pelaksanaan informasi publik ke Komisi Informasi

Kegiatan yang dilakukan adalah menyusun laporan Pelaksanaan akses pelaksanaan informasi publik serta melaporkan laporan tersebut ke Komisi Informasi Pusat dan Daerah.

- 14) Melakukan sosialisasi pemahaman tentang pentingnya Keterbukaan Informasi Publik

Kegiatan yang dilakukan adalah melakukan sosialisai secara internal tentang pelaksanaan pelayanan Badan Publik.

Pada acara Pemingkatan Badan Publik se-Sumatera Barat tahun 2018 oleh Komosi Informasi Sumatera Barat, Pelayanan Publik Balitbu Tropika menduduki peringkat 4 pada kategori Instansi Vertikal se-Sumatera barat.

Pada penganugerahan Abdibakti Tani 2018 oleh Kementerian Pertanian, Balitbu Tropika masuk nominasi 29 UK/UPT berprestasi dalam pelayanan terhadap masyarakat. Anugrah ini akan diumumkan pada bulan Januari 2018.

### 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

Nilai per unsur pelayanan publik di Balitbu Tropika pada semester I tahun 2018 ditampilkan pada Tabel 1. Berdasarkan hasil analisis yang ditampilkan pada Tabel 1, menunjukkan bahwa secara umum nilai rata-rata IKM adalah 3,39 dari batas nilai tertinggi 4. Nilai ini lebih rendah dari IKM Semester II Tahun 2017 yaitu 3,42. Pada tabel 1 juga menunjukkan kualitas pelayanan semua unsur pelayanan masuk dalam kategori Sangat Baik. Nilai IKM dan kategori kualitas pelayanan publik ini menunjukkan kinerja pelayanan di Balitbu Tropika yang menurun. Hal ini terjadi karena banyaknya kegiatan diawal tahun serta penuntasan kegiatan 2017 yang belum terselesaikan dengan baik.

Tabel 1. Tingkat kualitas pelayanan balitbu tropika berdasarkan IKM Pada Semester I tahun 2018

No	Unsur pelayanan	Nilai unsur pelayanan	Kualitas pelayanan
1	Kemudahan prosedur pelayanan	3,34	Sangat Baik
2	Kesesuaian pelayanan dengan kebutuhan	3,32	Sangat Baik
3	Kedisiplinan petugas	3,27	Sangat Baik
4	Tanggung jawab petugas	3,38	Sangat Baik
5	Kemampuan/keterampilan petugas	3,46	Sangat Baik
6	Kecepatan pelayanan petugas	3,34	Sangat Baik
7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,41	Sangat Baik
8	Ketepatan waktu pelayanan	3,36	Sangat Baik
9	Kenyamanan lingkungan	3,48	Sangat Baik
10	Keamanan lingkungan	3,49	Sangat Baik
	<b>Total nilai</b>	<b>33,85</b>	
	<b>Rata-rata</b>	<b>3,39</b>	<b>Sangat Baik</b>

Dari kesepuluh unsur, unsur keamanan lingkungan menempati urutan pertama dengan nilai tertinggi yaitu 3,49; sedangkan yang terendah adalah unsur kedisiplinan petugas dengan nilai 3,27. Kondisi ini menunjukkan bahwa keamanan yang ada di Balitbu Tropika mendapatkan apresiasi dari pengunjung

balai, namun demikian, banyaknya beban tanggung jawab yang dipikul oleh pegawai membuat pelayanan terhadap pengunjung menjadi masalah tersendiri. Hal ini juga ditambah dengan makin banyaknya jumlah kunjungan yang datang selama semester I tahun 2018.

Nilai per unsur pelayanan publik di Balitbu Tropika pada semester II tahun 2018 ditampilkan pada Tabel 2. Berdasarkan hasil analisis yang ditampilkan pada Tabel 1, menunjukkan bahwa secara umum nilai rata-rata IKM adalah 3,47 dari batas nilai tertinggi 4. Nilai ini lebih tinggi dari IKM Semester I Tahun 2018 yaitu 3,39. Data pada tabel 1 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan semua unsur pelayanan masuk dalam kategori Sangat Baik. Nilai IKM dan kategori kualitas pelayanan publik ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan publik di Balitbu Tropika pada semester 2 tahun 2018 mengalami kenaikan. Hal ini merupakan cerminana dari peningkatan kualitas pelayanan terhadap masyarakat oleh semua sektor Balitbu Tropika.

Tabel 2. Tingkat kualitas pelayanan balitbu tropika berdasarkan IKM Pada Semester II tahun 2018

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	KUALITAS PELAYANAN
1	Kemudahan prosedur pelayanan	3,37	Sangat Baik
2	Kesesuaian pelayanan dengan kebutuhan	3,39	Sangat Baik
3	Kedisiplinan petugas	3,27	Sangat Baik
4	Tanggung jawab petugas	3,44	Sangat Baik
5	Kemampuan/keterampilan petugas	3,45	Sangat Baik
6	Kecepatan pelayanan petugas	3,45	Sangat Baik
7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,54	Sangat Baik
8	Ketepatan waktu pelayanan	3,42	Sangat Baik
9	Kenyamanan lingkungan	3,61	Sangat Baik
10	Keamanan lingkungan	3,60	Sangat Baik
	<b>Total nilai</b>	<b>34,71</b>	
	<b>Rata-rata</b>	<b>3,47</b>	<b>Sangat Baik</b>

Dari kesepuluh unsur, unsur kenyamanan menempati urutan pertama dengan nilai 3,61 (sangat baik); sedangkan yang terendah adalah unsur kedisiplinan petugas dengan nilai 3,27. Angka ini menunjukkan bahwa fasilitas dan kondisi lingkungan kantor memberikan kenyamanan terhadap masyarakat

sebagai pengguna layanan. Namun demikian, banyaknya beban tanggung jawab yang dipikul oleh pegawai membuat pelayanan terhadap pengunjung menjadi masalah tersendiri. Hal ini juga ditambah dengan makin banyaknya jumlah kunjungan yang datang selama semester II tahun 2018. Untuk itu diperlukan peningkatan koordinasi dalam memenuhi setiap kebutuhan masyarakat

### **3.3 Updating Data Karya Tulis Ilmiah dan Paten**

Kegiatan yang telah dilaksanakan pada tahun 2018 adalah :

#### 1. Updating data karya tulis ilmiah dan paten pada tahun 2018

Jurnal internasional : 2

Jurnal nasional : 2

Prosiding internasional : 1

Prodising nasional : 5

Paten : Terdaftar 2 Paten dan 1 paten granted

#### 2. Workshop penulisan karya tulis ilmiah, paten dan HaKI

a). Write shop kepenulisan pada tanggal 25 – 27 Oktober 2018 berlokasi di Aie angek cottage. Di ikuti oleh 25 orang peneliti

b). Mengikutkan peneliti pada diklat Paten dan HKI sebanyak 2 kali yaitu pada tanggal 23 – 27 Agustus di Bogor dan 22 – 23 Nopember di BPTP Sumbar

#### 3. Konsolidasi Penulisan Karya Tulis Ilmiah (Peneliti Vs Dewan Redaksi)

Kegiatan ini belum terlaksana karena sangat padatnya kegiatan.

#### 4. Workshop info grafis

Workshop info grafis telah dilaksanakan pada bulan april 2018. Acara dihadiri oleh seluruh peneliti dan teknisi. Acara dilaksanakan selama 2 hari.

## **IV. KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada tahun 2018 diperoleh peningkatan dalam pengelolaan Pelayanan Publik Balitbu Tropika. Capaian IKM pada tahun 2018 mengalami kenaikan

dibanding IKM tahun 2017 serta terdatanya karya ilmiah dan paten tahun 2018.

## **V. IMPLIKASI DAN TINDAK LANJUT**

## **VI. DAFTAR PUSTAKA**

Kementerian Perdagangan. 2016. Indeks Kepuasan Masyarakat. Biro Hubungan Masyarakat. Jakarta.

Keterbukaan Informasi Publik. 2008. <https://upp.polkam.go.id/uu-nomor-14-tahun-2008-tentang-keterbukaan-informasi-publik/>