



## ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DALAM PENGURUSAN LABELISASI DAN SERTIFIKASI BENIH DI UPTD PPSBTPHP PROVINSI BENGKULU

### *Consumer Satisfaction Analysis In The Management Of Seed Labelization And Certification At UPTD PPSBTPHP Bengkulu Province*

<sup>1</sup>Meliyana, <sup>2</sup>Elni Mutmainnah, <sup>2</sup>Feriady, <sup>2</sup>Edy Marwan, <sup>2</sup>Rita Feni

<sup>1</sup>Alumni Prodi Agribisnis Fakultas Pertanian dan Peternakan UMB

<sup>2</sup>Dosen Prodi Agribisnis Fakultas Pertanian dan Peternakan UMB

Corresponding Author Email: meliyanahartono@gmail.com

### ABSTRACT

This study aims to determine the analysis of consumer satisfaction in the management of seed labeling and certification in UPTD PPSBTPHP Bengkulu Province. The method used in this research is the census method. Respondents in this study were all parties, including seed farmers, farmer groups, private business entities, and government agencies who had managed seed labeling and certification at the UPTD PPSBTPHP Bengkulu Province in 2021, totaling 58 people. The analysis method is carried out by measuring the IKM or Community Satisfaction Index based on KEPMENPAN RB No. 14 of 2017 which consists of 9 indicators, namely (1) requirements (2) systems, mechanisms and service procedures (3) completion time (4) costs/tariffs (5) product specifications for the type of service (6) implementing competence (7) implementing behavior (8) handling complaints, suggestions and inputs (9) facilities and infrastructure. From the results of the study, it was found that the conversion value of the Community Satisfaction Index was 77.99 with a service quality of "B" category "Good / Agree", this indicates that consumers feel "Satisfied" with the services provided by UPTD PPSBTPHP Bengkulu Province.

**Keywords :** *Consumer Satisfaction Index, Seed Certification and Labeling.*

### PENDAHULUAN

#### Latar Belakang

Negara Indonesia merupakan Negara agraris yang begitu melimpah akan kekayaan alam dengan kondisi iklim yang sangat mendukung dalam pengembangan budidaya tanaman. Namun dengan demikian, petani juga menyadari bahwa kondisi iklim dan tata cara bercocok tanam saja belum bisa menjadi jaminan bahwa

tanaman dapat menghasilkan produksi yang maksimal dan kegiatan usaha tani akan berhasil (Lesilolo M K Dkk, 2012). Penggunaan benih yang bermutu dan berkualitas baik sangat berbanding lurus dengan produksi usaha tani. Benih yang baik dan bermutu adalah benih yang memiliki legalitas sertifikasi dari lembaga sertifikasi benih.



Menurut Undang-Undang No. 12 tahun 1992 sertifikasi benih adalah rangkaian proses/kegiatan pemberian sertifikat benih tanaman melalui pemeriksaan, pengujian dan pengawasan serta memenuhi semua persyaratan untuk diedarkan. Tujuan sertifikasi benih adalah untuk menjaga kemurnian genetic dari varietas yang dihasilkan oleh pemulia atau untuk menjaga kemurnian dan kebenaran dari varietas. Sertifikasi benih dilakukan oleh Lembaga sertifikasi benih yang ada disetiap daerah.

UPTD Pengujian, Pengawasan Dan Sertifikasi Benih Tanaman Pangan Holtikultura Dan Perkebunan Provinsi Bengkulu (PPSBTPHP) merupakan lembaga instansi pemerintahan yang bertugas sebagai pengujian, pengawasan dan melayani sertifikasi benih serta mengurus masalah perbenihan diseluruh daerah Provinsi Bengkulu.

Menurut (Hardiansyah, 2011) Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, oleh sebab itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, proses yang dimaksud yaitu dilakukan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi layanan.

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat atau konsumen menuntut kualitas tertentu. Pelayanan yang diselenggarakan pengelola melalui aparatnya, walaupun tidak bertujuan mencari keuntungan, namun harus tetap mengutamakan kualitas layanan, kebutuhan serta harapan masyarakat yang dilayani.

Kebijakan pendayagunaan aparatur Negara dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilakukan secara konsisten dengan cara memperhatikan kebutuhan serta harapan masyarakat atau konsumen, sehingga pelayanan yang diberikan oleh UPTD PPSBTPHP Provinsi Bengkulu kepada masyarakat atau konsumen dapat selalu diberikan dengan cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana, dan mudah dilaksanakan serta tidak deskriminatif (Halim A, 2019). Untuk mengetahui kinerja pelayanan pada UPTD PPSBTPHP Provinsi Bengkulu kepada masyarakat atau konsumen, maka perlu dilakukan penilaian atas pendapat masyarakat atau konsumen terhadap pelayanan tersebut melalui pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Karena dalam peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi



Birokrasi Republic Indonesia Nomor 14 tahun 2017 Pengukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, wajib dilaksanakan oleh setiap instansi penyelenggara pelayanan publik minimal 1 tahun sekali. Penggunaan IKM ini banyak dilakukan oleh peneliti sebelumnya seperti pada penelitian (Mutmainnah & Marwan, 2017)

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Ideks Kepuasan Masyarakat untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan konsumen dalam pengurusan labelisasi dan sertifikasi benih di PPSBT PHP Provinsi Bengkulu.

## **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis merumuskan masalah yang akan diteliti supaya lebih fokus dalam pencarian data, yaitu “Berapa indeks kepuasan masyarakat terhadap pengurusan labelisasi dan sertifikasi benih di PPSBT PHP Provinsi Bengkulu?”

## **Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk menghitung indeks kepuasan masyarakat terhadap pengurusan

labelisasi dan sertifikasi benih di UPTD PPSBT PHP Provinsi Bengkulu.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian sensus. Lokasi penelitian di UPTD PPSBT PHP Provinsi Bengkulu. Penelitian dilaksanakan mulai dari tanggal 16 Desember 2021 sampai dengan 16 Februari 2022. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu, data primer dan data skunder. Responden dalam penelitian ini adalah seluruh pihak baik itu petani benih, kelompok tani, badan usaha swasta, serta instansi pemerintah yang pernah melakukan pengurusan labelisasi dan sertifikasi benih di UPTD PPSBT PHP Provinsi Bengkulu tahun 2021 yang berjumlah 58 orang.

Metode analisis data dalam penelitian ini nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing dari unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terdapat 9 unsur pelayanan yang dikaji, disetiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Kemudian untuk memperoleh nilai IKM nilai rata-rata tertimbang dengan rumus unit pelayanan digunakan pendekatan sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{total dari nilai persepsi per unit}}{\text{total unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

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

$$\text{IKM} = \text{Unit pelayanan} \times 25$$

**Tabel 1. nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan.**

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 - 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,064 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

*Sumber KEPMENPAN RB Nomor 14 tahun 2017*

## HASIL DAN PEMBAHASAN

**Tabel 2. nilai rata-rata per unsur pelayanan**

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai Per Unsur	Nilai Rata-Rata Per Unsur
		Jumlah Responden	
1	Persyaratan pelayanan	191 : 58	3.29
2	Prosedur pelayanan	179 : 58	3.08
3	Waktu penyelesaian	179 : 58	3.08
4	Biaya/tariff	169 : 58	2.91
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	183 : 58	3.15
6	Kompetensi pelaksanaan	190 : 58	3.27
7	Prilaku pelaksana	184 : 58	3.17
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	158 : 58	2.72

9	Sarana dan prasarana	212 : 58	3.65
---	----------------------	----------	------

Sumber: data yang telah diolah dengan menggunakan excel 2010

**Tabel 3. Nilai Rata-Rata Tertimbang Per Unsur Pelayanan**

No	Unsur Pelayanan	NRR Per unsur X 0,11	Nilai Rata-Rata Tertimbang
1	Persyaratan pelayanan	3.29 x 0.11	0.36
2	Prosedur pelayanan	3.08 x 0.11	0.33
3	Waktu penyelesaian	3.08 x 0.11	0.33
4	Biaya/tariff	2.91 x 0.11	0.32
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.15 x 0.11	0.34
6	Kompetensi pelaksanaan	3.27 x 0.11	0.36
7	Prilaku pelaksana	3.17 x 0.11	0.34
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	2.72 x 0.11	0.29
9	Sarana dan prasarana	3.65 x 0.11	0.40
<b>∑ NRR Tertimbang</b>			<b>3.11</b>

Sumber: data yang telah diolah dengan menggunakan excel 2010

Untuk menghitung nilai indeks kepuasan konsumen dilakukan sesuai dengan ketentuan PERMENPAN RB No.14 Tahun 2017. Untuk mempermudah interpretasi IKM antara rentang 25-100, maka nilai rata-rata tertimbang dikonversikan dengan nilai dasar 25. Rumusnya adalah sebagai berikut:

$$\text{Nilai Konversi IKM} = \text{NRR Per Unsur} \times 25$$

Nilai Konversi IKM =  $3.11 \times 25 = 77.99$  dengan kategori “Baik”. Hal tersebut mengindikasikan bahwa konsumen merasa “Puas” terhadap pelayanan sertifikasi dan labelisasi benih di UPTD PPSBT PHP Provinsi Bengkulu.

**Tabel 4. Hasil Total IKM Per Unsur Dari Masing-masing Unsur Pelayanan**

Unsur Pelayanan	Nilai Interval Ikm	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kualitas Pelayanan UPTD PPSB TPHP
Persyaratan Pelayanan	3.29	82.32	B	Baik
Prosedur Pelayanan	3.08	77.15	B	Baik
Waktu Penyelesaian	3.08	77.15	B	Baik
Biaya/Tarif	2.91	72.84	C	Kurang Baik
Produk Spesifikasi	3.15	78.87	B	Baik



## Jenis Pelayanan

Kompetensi Pelaksanan	3.27	81.89	B	Baik
Prilaku Pelaksana	3.17	79.31	B	Baik
Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan	2.72	68.10	C	Kurang Baik
Sarana Dan Prasarana	3.65	91.37	A	Sangat Baik

Sumber: Data diolah emnggunakan excel 2010

Indikator Indeks Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari 9 unsur yaitu (1) persyaratan (2) system, mekanisme dan prosedur pelayanan (3) waktu penyelesaian (4) biaya/tarif (5) produk spesifikasi jenis pelayanan (6) kompetensi pelaksana (7) perilaku pelaksana (8) penanganan pengaduan, saran dan masukan (9) sarana dan prasaranan. Dari 9 indikator didapatkan 1 indikator pelayanan dengan mutu "Sangat Baik", 6 indikator dengan mutu "Baik", dan 2 indikator dengan mutu "Kurang Baik". Indikator yang kurang baik adalah indikator Biaya/Tarif dan penanganan pengaduan, saran dan masukan. Hal tersebut disebabkan menurut konsumen biaya/tarif dalam pelayanan labelisasi dan restifikasi benih di UPTD PPSBTPHP Provinsi Bengkulu masih memberatkan bagi konsumen pengguna layanan.

Sedangkan untuk penanganan pengaduan saran dan masukan kebanyakan konsumen kurang mengerti tentang layanan tersebut, padahal blangko atau kotak kritik dan saran sudah tersedia di dinding depan gedung UPTD PPSBTPHP Provinsi Bengkulu.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, didapatkan nilai konversi Indeks Kepuasan Masyarakat dilihat dari 9 indikator sebesar 77.99 dengan mutu pelayanan "B" kategori "Baik/Setuju", hal tersebut mengindikasikan konsumen merasa "Puas" terhadap pelayanan yang diberikan oleh UPTD PPSBTPHP Provinsi Bengkulu.

## SARAN

1. Perlu adanya regulasi tentang peraturan tarif jasa pada UPTD PPSB TPHP Provinsi Bengkulu



- supaya tidak memberatkan bagi konsumen
2. Perlu adanya sosialisai tentang layanan penanganan pengaduan saran dan masukan karena dari hasil penelitian konsumen kurang mengerti tentang layanan penanganan pengaduan saran dan masukan.
  3. Perlu adanya peningkatan kinerja (Pengawas Benih Tanaman) PBT
  4. Perlu penelitian lanjutan untuk memperoleh gambaran kepuasan konsumen lebih detil dengan metode pendekatan yang lain.

## DAFTAR PUSTAKA

- Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (Bappenas). 2017.
- Halim Abdul. (2019). *Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Public Di Kelurahan Jempong Kota Mataram*. Universitas Muhammadiyah Mataram.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Public, Konsep, Dimensi, Indicator, Dan Implementasinya*. Gawa Media.
- Lesilolo M K Dkk. (2012). Pengujian Viabilitas Vigor Benih Beberapa Jenis Tanaman Yang Beredar Dipasaran Kota Ambon. *Jurnal Ilmu Budidaya Tanaman, 1*, 1–10.
- Mutmainnah, E., & Marwan, E. (2017). **TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT PENGUSAHA AGRIBISNIS DALAM PENGURUSAN IJIN PIRT DI DINAS KESEHATAN KOTA BENGKULU**. *Jurnal AGRIPTA, 1*, 134–139.