

TINGKAT KEPUASAN *STAKEHOLDER* TERHADAP KINERJA SATUAN PELAYANAN BALAI PENGAWASAN DAN SERTIFIKASI BENIH TANAMAN PANGAN DAN HORTIKULTURA WILAYAH I CIANJUR

Oleh:

Asep Saepul Alam*)

Endah Lisarini*)

Leli Nurul Alawiyah**)

Email : asepatet@unsur.ac.id

ABSTRAK

Balai Pengawasan Dan Sertifikasi Benih Tanaman Pangan Dan Hortikultura Provinsi Jawa Barat merupakan salah satu instansi pelayanan di bidang sertifikasi benih yang telah terakreditasi dan diakui secara nasional maupun Internasional. BPSBTPH adalah salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Pertanian dan menjadi rujukan bagi pembangunan perbenihan tanaman pangan dan hortikultura khususnya di Jawa Barat dan umumnya di Indonesia.. Penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut: (1) Mendeskripsikan peran dan tugas Satuan Pelayanan BPSBTPH Wilayah I Cianjur, (2) Mengkaji tingkat kepentingan *stakeholder* terhadap kinerja Satuan Pelayanan BPSBTPH Wilayah I Cianjur, (3) Mengkaji tingkat kepuasan *stakeholder* terhadap kinerja Satuan Pelayanan BPSBTPH Wilayah I Cianjur. Penelitian ini dilakukan pada bulan November sampai bulan Februari 2020 di Kabupaten Cianjur. Analisis yang digunakan deskriptif kualitatif, kuantitatif CSI dan IPA. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Satpel BPSBTPH Wilayah I Cianjur memiliki tugas dan peran yaitu pengawasan dini, madya dan hilir dengan kegiatan penilaian kultivar, pengujian di laboratorium, sertifikasi benih serta pengawasan pemasaran benih. (2) Tingkat kepentingan *stakeholder* terhadap kinerja Satpel BPSBTPH Wilayah I Cianjur diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,45 yang berada pada rentang skala 4,20-5,00 berarti sangat penting. (3) Tingkat kepentingan *stakeholder* terhadap kinerja Satpel BPSBTPH Wilayah I Cianjur diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,30 yang berada pada rentang skala 4,20-5,00 berarti sangat penting.

Kata kunci: Sertifikasi benih, Kinerja, Tingkat Kepuasan.

ABSTRACT

Food and horticultural seed control and certification center of West Java is one of the service agency in seed certification field which has been nationally and internationally accredited and recognized. BPSBTPH is technical implementation unit of agriculture department and it's a reference for the food crop and horticulture development, especially in West Java and generally in Indonesia. This study has the following aims: (1) Describing the role and job of the Cianjur Region I Certification Service Center for Certification of Food and Horticultural Seed Certification (BPSBTPH), (2) Studying the level of stakeholder interest in the performance of the BPSBTPH Region I Cianjur Service Unit, (3) Studying the level of stakeholder satisfaction with the performance of Cianjur Region I BPSBTPH Service Unit. This research was conducted from November to February 2020 in Cianjur Regency. The analysis used is descriptive qualitative, quantitative CSI and IPA. The results showed that: (1) The Cianjur Region I Food and Horticultural Seed Supervision and Certification Office has roles and jobs, those are early supervision, intermediate and downstream supervision with cultivator assessment activities, laboratory testing, seed certification and seed marketing supervision, (2) The level of stakeholder interest in the performance of the BPSBTPH region I

Cianjur service unit obtained an average value of 4,45 which is in the scale range of 4,20-5,00 means that very interest, (3) The level of stakeholder satisfaction in the performance of the BPSBTPH region I Cianjur service unit obtained an average value of 4,30 which is in the scale range of 4,20-5,00 means that very satisfied.

Keywords: Seed Certification, Performance, Level of Satisfaction.

*) Dosen Fakultas Sains Terapan UNSUR.

***) Alumni Fakultas Sains Terapan UNSUR.

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan Negara yang memiliki bermacam-macam organisasi, baik itu legal yang telah terdaftar serta berbadan hukum, maupun yang ilegal tanpa memiliki badan hukum. (Nuryana, 2018). Kabupaten Cianjur merupakan daerah agraris yang arah pembangunannya bertumpu pada sektor pertanian.

Sebagai salah satu kabupaten di Jawa Barat yang mempunyai sumbangsih cukup tinggi dalam penyediaan stok pangan nasional, kabupaten Cianjur memiliki berbagai instansi atau kelembagaan dalam bidang pertanian, seperti Balai Pelatihan Pertanian (Bapeltan), Balai Benih Padi dan Palawija (BBPP), Balai Pengawasan Sertifikasi Benih dan Hortikultura (BPSBTPH) dan yang lainnya. Keadaan ini yang mendasari perlunya dilakukan penelitian dengan tujuan: Mendeskripsikan peran dan tugas Satuan Pelayanan Balai Pengawasan Sertifikasi Benih Tanaman Pangan dan Hortikultura (BPSBTPH) Wilayah I Cianjur; 1) Mengkaji tingkat kepentingan *stakeholder* terhadap kinerja Satuan Pelayanan BPSBTPH Wilayah I Cianjur; 2) Mengkaji tingkat kepuasan *stakeholder* terhadap kinerja Satuan Pelayanan BPSBTPH Wilayah I Cianjur. 3) Mengkaji tingkat kepuasan *stakeholder* terhadap kinerja Satuan Pelayanan BPSBTPH Wilayah I Cianjur.

Dalam Pengembangan benih Varietas yang unggul dan hasil produksi sesuai dengan harapan para petani, dan berdasarkan Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 53 Tahun 2015, fungsi BPSBTPH adalah melaksanakan tugas pengawasan dan sertifikasi benih, dengan tujuan melindungi petani konsumen benih agar memperoleh benih sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, melindungi pedagang benih dengan jalan menciptakan iklim perdagangan yang sehat dalam perdagangan benih dan sekaligus membantu dalam pembinaan.

BPSBTPH Provinsi Jawa Barat merupakan salah satu instansi pelayanan di bidang sertifikasi benih yang telah terakreditasi dan diakui secara nasional maupun Internasional. Sekilas dengan adanya instansi pemerintah ataupun lembaga pertanian, dapat memberikan kepuasan serta dampak positif tertentu karena memberikan kejelasan tentang suatu pelayanan serta kinerja yang baik bagi para *stakeholder* yang merasakan pelayanan atau kinerja tersebut.

Kinerja adalah hasil atas apa yang dilakukan atau tidak dilakukan pegawai. Artinya kinerja bisa dijadikan sebagai tolak ukur untuk mengetahui capaian-capaian organisasi, sejauh mana capaian-capaian tersebut sejalan dengan keinginan atau kepuasan para pemangku kepentingan (*stakeholder*) (Murti dkk, 2013).

Menurut Sardjito (2016), Dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh instansi, baik tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan *survey* kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan

penyelenggaraan pelayanan. Kedua dasar hukum tersebut menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik.

Menurut Riadi (2013), dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen, terdapat 5 (Lima) faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan, yaitu : 1) Kualitas produk, 2) Kualitas pelayanan, 3) Emosional, 4) Harga, 5) Biaya. Sejumlah penelitian terdahulu telah mengkaji tingkat kepuasan kinerja melalui mengukur tingkat kepentingan dan kinerja dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Important Performance Analysis* (IPA) (Widyastuti dkk, 2014; Arifin, 2015; Patimah dkk, 2016; Andjani dkk, 2017; Nuryana, 2018).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di BPSBTPH Wilayah I Kabupaten Cianjur. Populasi dalam penelitian ini adalah para pemangku kepentingan yang merasakan langsung layanan proses sertifikasi benih meliputi Balai Benih Padi dan Palawija, Kelompok Tani Mandiri, Kelompok Tani Unggul Sejahtera dan Dinas Pertanian. Dari populasi tersebut diharapkan akan diperoleh tanggapan mengenai peran BPSBTPH serta tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan. Jumlah para pemangku kepentingan cukup banyak namun tidak dapat diketahui dengan pasti. Berdasarkan hal itu, maka perlu dilakukan sampling untuk menghemat waktu dan biaya (Sugiyono, 2011). Sampling yang dilakukan adalah *non-probability* sampling dengan teknik *purposive* dan *quota sampling*. Dalam penelitian ini jumlah sampel sebanyak 39 responden terbagi ke dalam 22 orang anggota kelompok tani, 3 penangkar benih, pegawai instansi pertanian 14 orang.

Dalam penelitian ini, menggunakan beberapa indikator kualitas jasa untuk mengukur tingkat kepuasan *stakeholder* yaitu : (Sahlan dkk, 2016): 1) Ketepatan BPSBTPH Wilayah I Cianjur dalam pelayanan, 2) Ketepatan dalam menerbitkan sertifikat, 3) Keakuratan hasil uji sertifikasi benih, 4) Layanan pembinaan, 5) Kepercayaan terhadap hasil uji sertifikasi benih, 6) Biaya sertifikasi benih.

HASIL DAN PEMBAHASAN

BPSB adalah salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Pertanian dan menjadi rujukan bagi pembangunan perbenihan tanaman pangan dan hortikultura khususnya di Jawa Barat umumnya di Indonesia. Kantor Satpel BPSBTPH Wilayah I Cianjur berada di Jl. Terusan Moch. Ali, Ds. Hegarmanah, Kec. Bojongpicung, Kab. Cianjur, Provinsi Jawa Barat. Adapun peran dari BPSBTPH dapat dikelompokkan ke dalam beberapa peran yaitu : A. Pengawasan Dini, dengan kegiatan penilaian kultivar yang terdiri atas: 1) Inventarisasi luas penyebaran varietas, 2) Uji multilokasi, 3) Observasi, 4) Pemurnian varietas. B. Pengawasan Madya dengan kegiatan: 1)

Pengujian benih di Laboratorium, 2) Sertifikasi benih. C. Pengawasan Hilir dengan kegiatan: pengawasan pemasaran benih bersertifikat yang beredar di pasaran.

Untuk menjawab tujuan penelitian ke dua, dilakukan analisis IPA dan CSI terhadap data respon para *stakeholder* terhadap kepentingan atau kepuasan terhadap kinerja BPSBTPH Wilayah I Cianjur. Ke-39 Responden memberikan tanggapannya terhadap enam atribut menyangkut kepentingan dan kinerja BPSB, meliputi : Ketepatan BPSBTPH Wilayah I Cianjur Dalam Pelayanan, Ketepatan Dalam Menerbitkan Sertifikat, Keakuratan Hasil Uji Sertifikasi Benih, Layanan Pembinaan, Kepercayaan Terhadap Hasil Uji Sertifikasi Benih, Biaya Sertifikasi Benih. Rata-rata skor setiap atribut peran BPSB dibandingkan ke dalam lima kelas kategori dari sangat tidak penting sampai dengan sangat penting, seperti pada Gambar 1.



Gambar 1. Kelas kategori tingkat kepentingan.

Skor rata-rata atribut Ketepatan BPSBTPH Wilayah I Cianjur Dalam Pelayanan adalah 4,24, Ketepatan Dalam Menerbitkan Sertifikat 4,55, Keakuratan Hasil Uji Sertifikasi Benih 4,63, Layanan Pembinaan 4,46, Kepercayaan Terhadap Hasil Uji Sertifikasi Benih 4,37 , dan Biaya Sertifikasi Benih sebesar 4,44. Semua atribut termasuk ke dalam kategori sangat penting sehingga nilai rata-rata atribut secara keseluruhan sebesar 4.45 dan termasuk dalam kelas kategori sangat penting.’

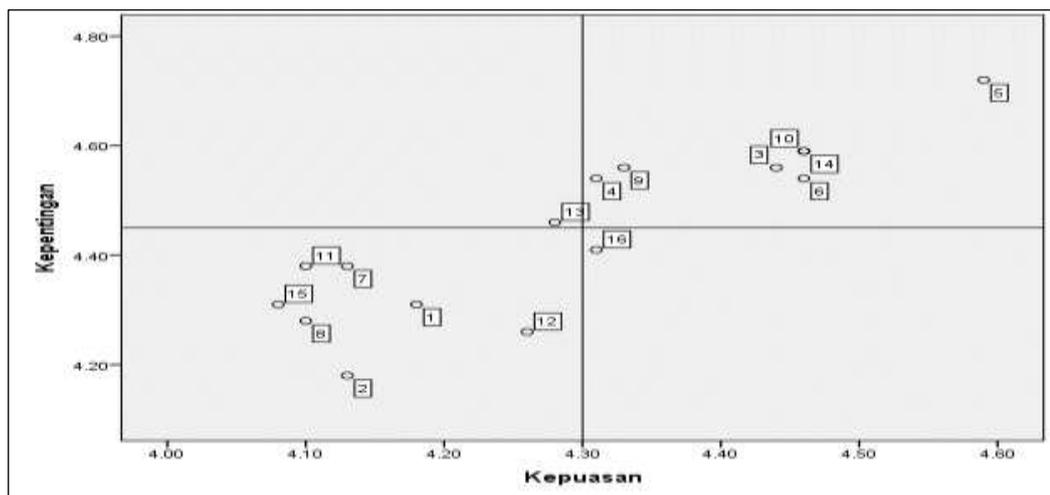
Tingkat kepentingan *stakeholder* terhadap kinerja BPSB dan hasil skornya dibandingkan dengan kelas kategori tingkat kepuasan seperti pada Gambar 2.



Gambar 2. Kelas kategori tingkat kepentingan.

Kelas interval tingkat kepuasan serupa dengan tingkat kepentingan. Skor rata-rata atribut Ketepatan BPSBTPH Wilayah I Cianjur Dalam Pelayanan adalah 4,15, Ketepatan Dalam Menerbitkan Sertifikat 4,37, Keakuratan Hasil Uji Sertifikasi Benih 4,53, Layanan Pembinaan 4,26, Kepercayaan Terhadap Hasil Uji Sertifikasi Benih 4,21 , dan Biaya Sertifikasi Benih sebesar 4,28. Hampir semua atribut termasuk ke dalam kategori sangat puas sehingga nilai rata-rata atribut secara keseluruhan sebesar 4.30 dan termasuk dalam kelas kategori sangat penting.

Hasil CSI ternyata sama dengan skor rata-rata tanggapan responden yaitu berada pada kategori puas atau berada pada rentang $60\% < CSI \leq 80\%$. Selanjutnya skor kinerja dan skor kepuasan diplotkan pada diagram Kartesius. Hasil yang diperoleh, terlihat pada Gambar 3.



Gambar 3. Diagram Kartesius IPA atas peran BPSB.

1) Kuadran A (Prioritas Utama)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh *stakeholder* tetapi pelayanannya dinilai kurang memuaskan. Atribut yang terdapat pada kuadran ini yaitu teknologi pelayanan yang digunakan pada saat proses sertifikasi lebih tepatnya pengujian mutu benih di Laboratorium. Meskipun pengujian mutu benih di Laboratorium Satpel BPSBTPH wilayah I Cianjur sudah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan yaitu *International Seed Testing*

Association (ISTA) tetapi harapan *stakeholder*, teknologi (alat) yang digunakan pada saat pengujian mutu benih di Laboratorium, frekuensi pergantian alat yang lama dengan yang baru lebih sering dan menggunakan teknologi mutakhir serta perawatan teknologinya pun lebih diperhatikan agar tercipta suasana Laboratorium yang higienis, sehingga data atau informasi yang ada pada sertifikat lebih akurat dan kepercayaan terhadap hasil sertifikasi lebih dapat dipercaya.

2) Kuadran B (Prioritas Pertahankan)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap penting oleh *stakeholder* dan pelayanannya dinilai sangat memuaskan. Beberapa atribut seperti data atau informasi yang ada pada sertifikat jelas (Nama penangkar, luas lahan dll), waktu penerbitan sesuai dengan perjanjian, mutu benih sesuai dengan standar sertifikasi, nomor induk yang telah diverifikasi, mengontrol legalitas benih berlabel, memberikan masukan serta arahan (perlakuan benih), keterjangkauan harga. Demikian BPSBTPH harus tetap memprioritaskan serta mempertahankan atribut-atribut yang berada pada kuadran ini, karena atribut-atribut yang ada pada kuadran II tersebut merupakan area utama (*core business*) dari Satpel BPSBTPH wilayah I Cianjur serta dapat mendorong pengembangan, inovasi atau keunggulan di masa yang akan datang.

3) Kuadran C (Prioritas Rendah)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh *stakeholder* dan pelayanannya dinilai biasa saja. Beberapa atribut seperti penugasan kepada PBT sesuai dengan bidangnya (*purpose*), bantuan dan layanan sesuai dengan kebutuhan *stakeholder*, mengontrol lahan dari proses budidaya sampai ke pemasaran, mengontrol gudang benih, pengawas benih yang kompeten dan profesional, umur BPSBTPH, biaya yang dikeluarkan sesuai dengan yang didapatkan. Atribut-atribut tersebut dianggap tidak terlalu penting dan layanannya biasa saja karena PBT harus bersedia ditugaskan pada bidang apapun, kemudian bantuan dan layanan bukan sesuai dengan kebutuhan *stakeholder* tetapi sesuai dengan fase-fase dalam proses sertifikasi benih serta saling membutuhkan antara pihak BPSBTPH dengan *stakeholder*, selanjutnya pengontrolan dari proses budidaya sampai ke pemasaran oleh pengawas lapangan di Satpel BPSBTPH kurang terkoordinir dan terbatas karena jumlah PBT terbilang sedikit tetapi dibantu dengan adanya peran penangkar benih dan hubungan *stakeholder* dengan BPSBTPH sudah secara kekeluargaan sehingga *stakeholder* tidak memikirkan lagi keprofesionalan serta kompetennya PBT, kemudian *stakeholder* tidak menilai umur BPSBTPH karena itu dianggap bukan sebagai acuan pengukuran tingkat kepuasan, kemudian *stakeholder* berharap biaya sertifikasi itu gratis tetapi saat ini *stakeholder* masih mampu untuk membayar biaya sertifikasi tersebut. Hal tersebut bagi kebanyakan *stakeholder* dianggap tidak begitu penting dan berbanding lurus dengan kinerja BPSBTPH yang belum perlu melakukan perbaikan, tetapi bisa dijadikan bahan pertimbangan untuk kemajuan BPSBTPH.

4) Kuadran D (Prioritas Berlebih)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh *stakeholder* tetapi pelayanannya dinilai memuaskan. Atribut yang terdapat pada kuadran ini yaitu fleksibilitas pembayaran, karena kebanyakan *stakeholder* langsung membayar biaya sertifikasi meskipun BPSBTPH memperbolehkan biaya sertifikasi

dibayar dalam jangka waktu tertentu, sehingga atribut ini dinilai tidak terlalu penting, hal tersebut dapat menjadi nilai tambah bagi BPSBTPH karena *stakeholder* merasa puas atas layanan atribut tersebut.

Dari hasil analisis ke 4 (Empat) diagram tersebut, maka penulis menginterpretasikan bahwa harus ada cara untuk mendongkrak indikator yang terletak pada kuadran C (prioritas rendah) agar berpindah ke kuadran B (prioritas pertahankan). Misalnya seperti penugasan kepada PBT harus sesuai dengan bidangnya masing-masing, bantuan serta layanan sesuai dengan kebutuhan *stakeholder*, jumlah PBT bila perlu ditambah agar proses sertifikasi benih terlaksana secara maksimal, pelatihan PBT harus sering dilakukan agar lebih kompeten, biaya sertifikasi diharapkan tidak berbayar agar petani di Indonesia tidak menilai bahwa biaya sertifikasi itu mahal, dan hal yang lainnya bisa dipertimbangkan lagi dengan tujuan proses sertifikasi benih tetap berjalan untuk memajukan pangan di Indonesia dengan adanya kinerja PBT yang baik, maka *stakeholder* pun akan merasa hal tersebut sangat penting dan memuaskan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah disusun dan dipaparkan dalam pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Satuan Pelayanan Balai Pengawasan Dan Sertifikasi Benih Tanaman Pangan Dan Hortikultura Wilayah I Cianjur berperan dalam pengawasan dini, yang terdiri dari penilaian kultivar dengan hasil dilepasnya Varietas Unggul Baru (VUB), kemudian pengujian di Laboratorium dan sertifikasi benih dengan hasil benih bersertifikat, serta pengawasan hilir yang terdiri dari pengawasan pemasaran dan informasi perbenihan dengan hasil terjamin dan tersosialisasinya benih bersertifikat.
2. Dari data-data penelitian yang telah diolah tersebut, dapat disimpulkan atas tingkat kepentingan terhadap kinerja ataupun layanan Satuan Pelayanan Balai Pengawasan Dan Sertifikasi Benih Tanaman Pangan Dan Hortikultura Wilayah I Cianjur yang telah diketahui hasilnya, diperoleh nilai rata-rata tingkat kepentingan sebesar 4,45 yang berada pada rentang skala 4,20-5,00 (berarti sangat penting).
3. Dari data-data penelitian yang telah diolah tersebut, dapat disimpulkan pula atas tingkat kepuasan *stakeholder* terhadap kinerja ataupun layanan Satuan Pelayanan Balai Pengawasan Dan Sertifikasi Benih Tanaman Pangan Dan Hortikultura Wilayah I Cianjur yang telah diketahui hasilnya, diperoleh nilai rata-rata tingkat kepuasan sebesar 4,30 yang berada pada rentang skala 4,20-5,00 (berarti sangat puas).

DAFTAR PUSTAKA

- Andjani, Wiwiek. Pratama, Cahyo Asriwahyu. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Petani Bawang Merah (*Allium asconolicum* L.) Terhadap Kinerja Pelayanan PPL Dan Penangan Pupuk Bersubsidi. *Jurnal Ilmu Pertanian, Agribisnis, dan Teknologi*. Vol. 1, No. 1. Universitas Kediri.
- Arifin, Miftakhul. (2015). Analisis Tingkat Kepuasan Petani Terhadap Kinerja Pelayanan Penyuluh Pertanian (Studi Kasus di BP3K Kalibawang, Kab. Kulon Progo, D.I. Yogyakarta. *Agrica Ekstensia*. Vol. 9, No. 1. Sekolah Tinggi Penyuluhan Pertanian Magelang Jurluhtan. Yogyakarta.
- Murti, H dan Srimulyani, V.A. (2013). Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Variabel Pemediasi Kepuasan Kerja Pada PDAM Kota Madiun. *Jurnal Riset Manajemen dan Akuntansi*. Vol. 1, No. 1. Program Studi Manajemen. Universitas Katolik Widya Mandala Madiun.
- Nuryana, Ayi Khobul. (2018). Tingkat Kepuasan Stakeholder Padi Pandanwangi Cianjur Terhadap Keberadaan Dan Peran Masyarakat Pelestari Padi Pandanwangi Cianjur (MP3C). *Skripsi*. Universitas Suryakencana Cianjur.
- Patimah, Siti, Priyono, Sigit Basuki, Rasyid, W. (2016). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Usaha Benih Padi Cigeulis Di Balai Induk Padi Dan Palawija Di Kabupaten Kepahiang Provinsi Bengkulu. *Agrisep*. Vol. 15, No. 1. Jurusan Sosial Ekonomi Pertanian. Fakultas Pertanian. Universitas Bengkulu.
- Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 53 Tahun 2015 tentang Fungsi Balai Pengawasan dan Sertifikasi Benih Tanaman Pangan dan Hortikultura.
- Riadi. (2013). Pengertian, Faktor dan Pengukuran Kepuasan Konsumen. (Online). <https://www.kajianpustaka.com/2013/04/> diakses pada Oktober 2019.
- Sardjito. 2016. Informasi Kepuasan Pelanggan. (Online). <https://sardjito.co.id/informasikepuasanpelanggan-2016/> diakses pada Oktober 2019.
- Widyastuti, Endriani dan Widiastuti, Nur. (2014). Analisis Kepuasan Petani Terhadap Pelayanan Penyuluh Di Badan Pelaksana Penyuluhan Dan Ketahanan Pangan Kabupaten Magelang. *Jurnal Riset Manajemen Tahun 2014*. Vol. 1, No. 2. STIE Widya Graha. Yogyakarta.