

Inovasi Pelayanan Sertifikasi Benih pada Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Provinsi Jawa Timur

Citra Kusuma Sariningtyas¹⁾, Aris Sunarya²⁾, Eny Haryati³⁾
^{1) 2) 3)} Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Dr. Soetomo Surabaya
Email: citratyas85@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang mengumpulkan data melalui wawancara dan observasi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi layanan publik Unit Pelaksana Teknis Pengawasan dan Sertifikasi Benih Tanaman Pangan dan Hortikultura (UPT. PSBTPH) Provinsi Jawa Timur, khususnya sistem sertifikasi benih secara online. Penelitian ini menggunakan teori E.M. Rogers & Shoemaker serta mempertimbangkan berbagai faktor yang melatarbelakanginya. Tujuan akhir dari penelitian ini adalah meningkatkan efisiensi pelayanan UPT. PSBTPH Provinsi Jatim terhadap produsen benih di Jawa Timur, sehingga dapat tercapai tujuan sertifikasi yaitu memelihara kemurnian dan mutu benih varietas unggul, serta menjamin ketersediaan benih secara berkelanjutan bagi para petani. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi yang dilakukan UPT. PSBTPH Provinsi Jatim melalui sertifikasi benih secara online telah mempercepat proses administrasi. Inovasi ini juga memudahkan petugas layanan dan membantu petani produsen, karena mereka tidak perlu datang ke Surabaya untuk mengurus administrasi sertifikasi benih. Meskipun terdapat beberapa kendala yang dihadapi, pihak UPT. PSBTPH Provinsi Jatim masih mampu mengatasi tantangan tersebut.

Kata Kunci: Inovasi Pelayanan Publik, Sertifikasi Benih, Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan

Abstract

This research is a qualitative study that collects data through interviews and observations. The purpose of this study is to evaluate the public services of the Technical Implementation Unit for Seed Supervision and Certification (UPT. PSBTPH) in East Java Province, particularly the online seed certification system. This research utilizes the theory of E.M. Rogers & Shoemaker and considers various underlying factors. The ultimate goal of this study is to improve the efficiency of UPT. PSBTPH's services to seed producers in East Java, thereby achieving the certification objectives of maintaining the purity and quality of superior seed varieties, as well as ensuring sustainable seed availability for farmers. The research findings indicate that the innovation implemented by UPT. PSBTPH in East Java through online seed certification has expedited the administrative process. This innovation also facilitates service personnel and assists seed producers, as they no longer need to travel to Surabaya for certification administration. Although there are several challenges faced, UPT. PSBTPH in East Java is still able to overcome these obstacles.

Keywords: Public Service Innovation, Seed Certification, Agriculture and Food Security Office

A. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik menjadi kajian penelitian yang relevan pada instansi pemerintahan karena dalam konsep dasar pelayanan publik menurut Ardiansyah dan Muis (2021) secara umum dalam hal pelayanan publik, penyelenggara pelayanan harus menentukan kebutuhan pelanggan dengan tujuan memenuhi keinginan dan meningkatkan pelayanan dengan

fasilitas yang diberikan. Sehingga administrasi pemerintahan dengan salah satu fungsi utamanya sebagai pelayan masyarakat umum sangat diperlukan studi pelayanan publik.

Pelayanan publik dalam prosesnya diperlukan adanya inovasi-inovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang sejalan dengan program pemerintah pusat yaitu penerapan *E-government* untuk mencapai tata

pemerintahan yang baik. *E-government* merupakan pemanfaatan teknologi informasi oleh lembaga penyedia layanan publik yang diharapkan dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efektif dan efisien. Masyarakat tidak perlu datang ke kantor untuk melakukan pengurusan, namun cukup dengan menggunakan media internet dapat melakukan pelayanan dimana saja.

Selain karena mandat dari pemerintah pusat tentang pelaksanaan *E-government* mengenai pelaksanaan layanan publik berbasis informasi teknologi, inovasi dalam pelayanan publik khususnya proses sertifikasi benih oleh UPT PSBTPH Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Provinsi Jawa Timur. Berdasarkan Keputusan Menteri Pertanian No. 991/HK.105/C/05/2018 tentang Petunjuk Teknis Sertifikasi Benih Tanaman Pangan, bahwa Unit Pelayanan Teknis Daerah (UPTD) menjadi penyelenggara sertifikasi benih khususnya untuk produsen benih yang belum menerapkan sistem manajemen mutu di proses produksi benihnya. Pelayanan masyarakat petani oleh Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Provinsi Jawa Timur ini dilakukan secara keberlanjutan sehingga petani akan membutuhkan benih-benih yang sudah terstandarisasi dan siap untuk melakukan penyemaian agar kualitas panen baik dan memiliki nilai jual yang tinggi.

Tujuan sertifikasi benih untuk menunjang produksi benih bermutu dari varietas unggul melalui perbanyakan benih bersertifikat dengan cara menilai kemurnian pertanaman di lapangan (Mutu Genetik) maupun kemurnian di laboratorium (Mutu Fisik dan Fisiologis), serta memberi legalitas dan kepastian hukum kepada produsen saat memasarkan produknya. Proses sertifikasi dan pengawasan peredaran benih di Jawa Timur masih memiliki beberapa kendala.

Pertama, proses pelayanan sertifikasi yang memerlukan waktu relatif lebih lama karena kurangnya pemanfaatan teknologi, pengarsipan dokumen dan data dilakukan berlapis, dokumen pada proses sertifikasi yang melibatkan antar kabupaten, pengiriman berkas masih menggunakan jasa pengiriman atau paket sehingga proses permohonan sertifikat tidak

dapat langsung selesai dalam waktu sehari. Padahal dengan maju nya teknologi informatika sekarang ini hal tersebut menjadikan proses terkesan tidak mengikuti perkembangan jaman.

Kedua, pengolahan data menjadi informasi masih manual, data dikumpulkan per bulan sehingga informasi tidak bersifat dinamis dan real time. Informasi mengenai benih perlu transparansi dan kemudahan akses, oleh sebab itu upaya pengolahan data otomatis dengan visualisasi data menjadi penting.

Ketiga, pengawasan peredaran masih belum maksimal diterapkan. Perpindahan benih dari satu wilayah ke wilayah lain hingga saat ini sulit untuk dilaksanakan karena keterbatasan jumlah pengawas benih tanaman, kurangnya monitoring menyebabkan celah-celah pelanggaran yang merugikan konsumen benih seperti pemalsuan benih atau peredaran benih tanpa label atau sertifikat. Ini terutama adanya tren penjualan benih secara daring melalui platform seperti *E-Commerce*.

Oleh karena itu perlu suatu sistem yang dapat menampung kebutuhan pelacakan benih yang mampu mengidentifikasi benih sejak diproduksi, diedarkan bahkan sampai di tanam. Dari beberapa kendala dan tantangan tersebut diatas maka diperlukan suatu inovasi atau sistem dengan memanfaatkan teknologi informasi khususnya yang dapat mencakup seluruh aspek pelayanan sertifikasi benih dan manajemen data informasi. Inovasi atau sistem ini harus dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat dengan mempertimbangkan nilai-nilai transparansi dan akuntabilitas pelayanan. Serta sejak UPT. PSBTPH Jawa Timur melakukan inovasi melalui program sertifikasi benih secara online dengan basis website.

Oleh karena itu perlu ada nya analisis mengenai inovasi tersebut dan peneliti mengangkatnya dalam bentuk skripsi dengan judul “Inovasi Pelayanan Sertifikasi Benih pada Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Provinsi Jawa Timur”.

B. LANDASAN TEORITIS

1. Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Provinsi Jawa Timur

Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Provinsi Jawa Timur adalah salah satu organisasi Pemerintahan yang berada dibawah naungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur. Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Provinsi Jawa Timur merupakan pusat agribisnis tanaman pangan dan hortikultura terkemuka, berdaya saing dan berkelanjutan. Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Provinsi Jawa Timur berupaya memberikan informasi-informasi yang berkaitan dengan dunia Pertanian dan Ketahanan Pangan.

Beberapa program Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan provinsi Jawa Timur meliputi:

- a) Program Peningkatan Kesejahteraan Petani
- b) Program Peningkatan Ketahanan Pangan
- c) Program Pengembangan Agribisnis
- d) Program Pengembangan Kawasan Agropolitan
- e) Program Peningkatan Produksi Pertanian atau Perkebunan
- f) Program Pemberdayaan Penyuluh Pertanian
- g) Program Pelayanan Administrasi Perkantoran
- h) Program Peningkatan Sarana dan Prasarana Aparatur
- i) Program Peningkatan Disiplin Aparatur
- j) Program Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Aparatur
- k) Program Peningkatan Pembangunan Sistem Pelaporan Capaian Kinerja dan Keuangan bertujuan untuk penyusunan laporan keuangan semesteran
- l) Program Peningkatan Kapasitas Kelembagaan Pemerintah Daerah

2. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Kriyantono (2012), teori pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh orang atau kelompok dalam masyarakat yang memiliki kepentingan

dalam penyelesaian suatu hal. Menurut Mahmudi dalam Manajemen Kinerja Sektor Publik (2005), pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya antara lain pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa.

3. Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Adapun beberapa jenis pelayanan publik menurut Hardiyansyah, dalam *Kualitas Pelayanan Publik* (2018 : 24), antara lain:

- a) Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perizinan, dan keimigrasian.
- b) Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitas sebagai warga Negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan, dan lainnya.
- c) Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik, air, telepon, dan transportasi lokal.
- d) Pelayanan sandang, pangan, dan papan adalah pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil, dan perumahan murah.
- e) Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya.

4. Indikator Inovasi Pelayanan Publik

Adapun indikator inovasi pelayanan publik menurut Everett M. Rogers (2003) dalam buku *Metodologi Penelitian Kualitatif Dasar Teori dan Terapannya dalam Penelitian* sebagai berikut:

- a) *Relative Advantage* (Keunggulan Relatif), yaitu keunggulan relatif sejauh mana inovasi menguntungkan bagi penerima pelayanan, dengan mengukur tingkat kepuasan penerima layanan publik, semakin menguntungkan dan puas penerima pelayanan publik maka inovasi akan cepat diterima oleh masyarakat.
- b) *Compatibility* (Kesesuaian), yaitu kompatibilitas tingkat kesesuaian inovasi dengan nilai yang dibutuhkan oleh penerima layanan, menyesuaikan norma masyarakat atau trend saat ini dengan inovasi.
- c) *Complexity* (Kerumitan), yaitu kompleksitas kerumitan yang ada pada inovasi pelayanan Publik apakah mudah atau sulit dimengerti oleh penerima layanan.
- d) *Trialability* (Kemungkinan Coba), inovasi mudah diterapkan atau tidak dalam pelaksanaannya, inovasi yang baik akan mudah dan realistis untuk diterapkan dan mampu menunjukkan perubahan dari sebelum adanya inovasi.
- e) *Observability* (Kemudahan Diamati). Teknik observasi digunakan untuk menggali data dari sumber data yang berupa peristiwa, tempat atau lokasi, dan benda, serta rekaman gambar. Pada penelitian ini, teknik observasi dilakukan dengan cara melihat langsung proses sertifikasi benih yang dilakukan secara online di Unit Pelaksana Teknik Pengawasan Sertifikasi Benih Tanaman Pangan dan Hortikultura (UPT PSBTH) Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Provinsi Jawa Timur.

5. Jenis-Jenis Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi dalam pelayanan publik menurut Mulgan (2006) dan Albury (2005) terdiri atas:

- a) Inovasi inkremental, yaitu inovasi yang membawa perubahan kecil terhadap proses layanan namun dilakukan terus menerus dan mendapatkan responsive yang cenderung baik terhadap kebutuhan penerima layanan dan mampu memberikan nilai tambah bagi kualitas pelayanan.
- b) Inovasi radikal, yaitu perubahan yang mendasar atau perubahan yang sangat baru dari kondisi sebelumnya yang mampu memberikan penyelesaian masalah secara baik dalam pelayanan publik.
- c) Inovasi transformatif atau sistematis, yaitu membawa perubahan baru dalam struktur organisasi dengan mentransformasikan semua sistem yang mendasar menjadi sebuah budaya bersama dalam sistem pelayanan publik.

6. Teori E-Government

E-government hadir sekitar tahun 2001 melalui Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 tentang Telematika (Telematika, Media dan Informatika) yang menyatakan bahwa otoritas administrasi harus memanfaatkan inovasi telematika untuk membantu penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan mempercepat proses berbasis popularitas (Peraturan Pemerintah RI, 2001). Kemudian, terbitlah Inpres Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional. Salah satu pengaturan Pemerintah tersebut tertuang dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Penyempurnaan *Electronic Government* (Peraturan Pemerintah RI, 2003), yang mana Pemerintah akan mendorong dan memberikan data yang cepat, tepat, dan tepat dalam kemajuan *Electronic Government*.

7. Teori Sertifikasi Benih Online

Sertifikasi benih adalah serangkaian proses yang berisi pemeriksaan baik administratif maupun teknis dilapangan dalam rangka menerbitkan sertifikat untuk benih yang bermutu, yaitu benih yang memiliki mutu fisik baik (ukuran seragam, kadar air tepat, bersih dari kotoran benih), mutu genetik baik (CVL rendah), mutu fisiologis jg baik (memiliki daya kecambah dan vigor baik) yang bertujuan memberikan jaminan kualitas mutu benih kepada masyarakat atau petani pengguna benih dan juga salah satu usaha melindungi konsumen dalam hal ini petani pengguna benih dari benih palsu yang mutunya tidak baik. Hal ini juga merupakan bagian dari mandat Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1992 tentang Sistem Budidaya Tanaman Pangan, dan Undang-Undang Nomor 44 tentang Pembenihan Tanaman, yang menyatakan bahwa setiap benih yang diedarkan kepada pihak lain harus melalui proses sertifikasi dan memenuhi standar mutu yang telah ditetapkan dan diatur lebih lanjut oleh keputusan Menteri Pertanian.

Sertifikasi benih secara online adalah rangkaian proses sertifikasi benih yang memanfaatkan teknologi informasi dalam proses administrasinya, dimana pada era globalisasi sekarang ini mutlak dibutuhkan, dan juga sejalan dengan mandat pemerintah mengenai pelaksanaan *E-government* yang menjadikan semua proses pelayanan publik dilakukan secara elektronik maupun online. Proses sertifikasi benih secara online dilakukan pada proses administrasinya, dimana setiap pemohon dalam rangka proses pengajuan sertifikasi benih untuk semua kelengkapan data administrasi pendukung tidak harus dikirim atau diantar langsung ke kantor unit pelayanan, tetapi bisa di upload di website yang telah tersedia, sedangkan untuk pemeriksaan lapangan tetap dilakukan pengujian di lapangan, dan nanti hasilnya berupa e-sertifikat benih yang dapat di unduh di laman website.

C. METODE

1. Jenis Penelitian

Jenis metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif yang digunakan untuk meneliti objek penelitian sosial ilmiah yang menitik beratkan pada peneliti sebagai instrumen utama. Menurut Zuchri dalam buku *Metode Penelitian Kualitatif* (2021), kata kualitatif merujuk pada segi alamiah yang dipertentangkan dengan penelitian berdasarkan perhitungan atau kuantitas, dalam penelitian kualitatif tetap dapat menggunakan perhitungan dengan porsi yang dibutuhkan untuk menuju pada kualitas penelitian yang terstruktur untuk memahami suatu fenomena secara menyeluruh. Menurut Bogdan dan Biklen dalam Sugiyono (2020), metode penelitian kualitatif adalah pengumpulan data yang berbentuk kata-kata atau gambar-gambar, sehingga tidak menekankan pada angka.

2. Fokus Penelitian

Menurut Sugiyono penentuan fokus penelitian kualitatif merupakan domain tunggal yang didasarkan pada tingkat kebaruan informasi yang diperoleh dari situasi sosial (Sugiyono, 2020). Dalam penelitian ini memiliki fokus penelitian yaitu Inovasi pelayanan publik Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Provinsi Jawa Timur dalam layanan sertifikasi benih secara online yang merupakan program kerja dari pemerintah Provinsi Jawa Timur dalam upaya standarisasi benih dan peningkatan kualitas benih. Serta mendukung program pemerintah pusat dalam hal penerapan *E-government*. Kebijakan ini menyasar masyarakat petani untuk terberdaya. penelitian ini memfokuskan pada 5 (lima) indikator atau atribut inovasi dari teori inovasi di sektor publik Everett M. Rogers (2003) yaitu keunggulan relatif (*relative advantages*), kesesuaian (*compatibility*), kerumitan (*complexity*), kemungkinan dicoba (*trialability*), dan kemudahan diamati (*observability*).

3. Lokasi Penelitian

Menurut Hamid Darmadi (2018) lokasi penelitian adalah tempat dimana proses studi yang digunakan untuk memperoleh pemecahan masalah penelitian berlangsung.

Dalam penelitian ini lokasi berada di Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Provinsi Jawa Timur pada Unit Pelaksana Teknis Pengawasan dan Sertifikasi Benih Tanaman Pangan dan Hortikultura (UPT. PSBTPH) Provinsi Jawa Timur yang beralamat di Jalan Gayung Kebonsari No. 175 A, Wonocolo, Kecamatan Gayungan, Surabaya, Jawa Timur, 60235.

4. Informan Penelitian

Sugiyono (2018) menjelaskan bahwa sumber informasi dalam penelitian kualitatif adalah informan atau narasumber yang berhubungan dengan permasalahan peneliti dan mampu menyampaikan informasi sesuai situasi dan kondisi latar penelitian.

Berdasarkan penelitian ini terdapat beberapa informan yang terlibat, diantaranya:

- a) Pemberi layanan UPT. PSBTPH Provinsi Jawa Timur yang terdiri atas 1 orang Kepala UPT, 1 orang Tata Usaha, 1 orang Pelayanan Teknis, 1 orang Pengawas Peredaran, dan 1 Koordinator Fungsional.
- b) Pengguna layanan UPT. PSBTPH Provinsi Jawa Timur yang terdiri atas 4 perusahaan atau produsen benih.

5. Teknik Pengumpulan Data

Sugiono (2013) mengungkapkan teknik pengumpulan data sebagai langkah yang paling strategis dalam penelitian karena tujuan utama dari penelitian tersebut adalah untuk mendapatkan data. Penelitian ini menerapkan beberapa teknik pengumpulan data, diantaranya:

- a) Observasi

Nawawi dan Martini (2017) menyatakan observasi adalah kegiatan mengamati, yang diikuti pencatatan secara urut. Hal ini terdiri atas beberapa unsur yang muncul dalam fenomena di

dalam objek yang diteliti. Hasil dari proses tersebut dilaporkan dengan laporan yang sistematis dan sesuai kaidah yang berlaku.

- b) Wawancara Mendalam

Wawancara menurut Esterberg (2002) dalam Sugiyono (2010) adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara (*interview*) adalah pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan langsung oleh pewawancara (pengumpul data) kepada informan, dan jawaban-jawaban informan dicatat atau direkam dengan alat perekam (*tape recorder*).

- c) Studi Dokumen

Haris Herdiansyah, dalam buku *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial* menyatakan studi dokumen merupakan salah satu cara di mana peneliti kualitatif dapat memvisualisasikan perspektif subjek melalui materi tertulis atau dokumen lain yang dihasilkan langsung oleh orang-orang yang terlibat. Dokumentasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pengambilan gambar atau foto ketika observasi, dan wawancara.

6. Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini analisis data telah dilaksanakan bersamaan dengan proses pengumpulan data. Alur analisis mengikuti model analisis interaktif sebagaimana diungkapkan Miles dan Huberman, dalam buku *Analisis Data Kualitatif* (1992). Teknis yang digunakan dalam menganalisis data dapat divisualisasikan melalui empat tahap, yaitu:

- a) Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono teknik pengumpulan data sebagai langkah yang paling strategis dalam penelitian karena tujuan utama dari penelitian tersebut adalah untuk mendapatkan data.

b) Reduksi Data

Menurut Sugiyono (2018), reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting yang sesuai dengan topik penelitian, mencari tema dan polanya, pada akhirnya memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

c) Penyajian Data

Miles & Huberman membatasi suatu penyajian sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Mereka meyakini bahwa penyajian-penyajian yang lebih baik merupakan suatu cara yang utama bagi analisis kualitatif yang valid, yang meliputi: berbagai jenis matrik, grafik, jaringan dan bagan. Semuanya dirancang guna menggabungkan informasi sehingga tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah diraih. Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya melakukan penyajian data.

d) Menarik Kesimpulan

Menurut Sugiyono (2018), kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan perumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan.

Penarikan kesimpulan menurut Miles & Huberman hanyalah sebagian dari satu kegiatan dari konfigurasi yang utuh. Kesimpulan-kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung. Verifikasi itu mungkin bisa jadi hanya sesingkat pemikiran kembali yang melintas dalam pikiran penganalisis (peneliti) selama ia menulis, meninjau ulang pada catatan-catatan lapangan, atau

mungkin menjadi begitu seksama, komprehensif dan menghabiskan tenaga dengan peninjauan kembali serta tukar pikiran di antara teman sejawat untuk mengembangkan kesepakatan intersubjektif atau juga upaya-upaya yang luas untuk menempatkan salinan suatu temuan dalam seperangkat data yang lain.

D. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

1. Indikator Inovasi Sertifikasi Benih Online pada Unit Pelaksana Teknis Pengawasan dan Sertifikasi Benih Tanaman Pangan dan Hortikultura (UPT. PSBTPH) Provinsi Jawa Timur

a) Keuntungan Relatif

Didefinisikan sebagai keunggulan relatif sejauh mana inovasi menguntungkan bagi penerima dan pemberi layanan, dengan mengukur tingkat kepuasan penerima layanan, serta kemudahan proses pelayanan oleh pemberi layanan. Semakin menguntungkan dan puas penerima layanan, maka inovasi akan cepat diterima oleh masyarakat dan hasilnya baik pemberi dan penerima layanan merasakan inovasi ini menguntungkan bagi mereka. Bagi Unit Pelaksana Teknis Pengawasan dan Sertifikasi Benih Tanaman Pangan dan Hortikultura (UPT PSBTPH) Provinsi Jawa Timur inovasi ini bermanfaat efisiensi petugas pelayanan, penyimpanan dan pengarsipan berkas (*hard copy*) jadi sudah tidak ada berkas yang menumpuk.

Bagi penerima layanan program ini menurut mereka sangat memudahkan bagi mereka yang berlokasi di luar Surabaya, jadi tidak perlu datang ke kantor yang berada di Surabaya untuk mengurus sertifikasi benih.

b) Kesesuaian

Untuk memberikan gambaran serta kesesuaian (*compatibility*) dari proses sertifikasi benih secara online, peneliti menanyakan kepada informan Apakah ketika mengakses website

sertifikasi ini sudah sesuai dengan fitur atau tampilan menu yang telah disediakan. Dan hasilnya secara umum penerima dan pemberi layanan merasa inovasi ini sudah sesuai dengan kebutuhan mereka saat melakukan sertifikasi benih.

c) Kerumitan

Pada penelitian ini kerumitan (*complexity*) mencakup kendala kendala yang dihadapi saat mengakses website sertifikasi online. Berdasarkan wawancara dengan para informan kerumitan (*complexity*) dari proses sertifikasi benih secara online ini mendapatkan beberapa informasi bahwa bagi pemberi layanan menyatakan hampir tidak ada hanya kadang berkendala pada jaringan internet. Sedangkan bagi penerima layanan, jaringan internet juga menjadi kendala yang sering dialami.

d) Kemungkinan Dicoba

Pada penelitian ini kemungkinan dicoba (*trialability*) dilakukan oleh pihak pemberi layanan dengan melihat respon dari penerima layanan saat sosialisasi launching program sertifikasi online. Berdasarkan wawancara dengan para informan kemungkinan dicoba (*trialability*) dari proses sertifikasi benih secara online menyatakan bahwa bagi pemberi dan penerima layanan, inovasi ini sangat layak dicoba karena memberi banyak kemudahan dan keuntungan.

e) Kemudahan Diamati

Pada penelitian ini kemudahan diamati (*observability*) dilakukan dengan cara peneliti melakukan pengamatan terhadap tampilan website sertifikasi online dan juga saat operator memproses permohonan pengajuan dari calon penerima layanan. Berdasarkan pengamatan peneliti terhadap tampilan website relatif mudah diamati dan proses sertifikasi oleh petugas pemberi layanan terlihat mudah dimengerti alur prosesnya.

2. Faktor Pendukung Inovasi Sertifikasi Benih Online pada Unit Pelaksana Teknis Pengawasan dan Sertifikasi Benih Tanaman Pangan dan Hortikultura (UPT. PSBTPH) Provinsi Jawa Timur

Analisa faktor pendukung sebuah inovasi sebuah layanan amatlah penting dalam mengukur tingkat keberhasilan dan kesesuaian antara penerapan dengan rencana awal inovasi dibuat. Adapun faktor pendukungnya antara lain:

a) Motivasi dari Pimpinan

Bapak Suyanto, SP, M.Si adalah inisiator utama dalam perencanaan inovasi ini dimana pada saat itu beliau juga menjabat sebagai Kepala Unit Pelaksana Teknis Pengawasan dan Sertifikasi Benih Tanaman Pangan dan Hortikultura (UPT PSBTPH) Provinsi Jawa Timur dan beliau pulalah yang menjadi lokomotif penggerak inovasi ini.

b) Kesesuaian Inovasi dengan Kebutuhan Masyarakat Pengguna

Pandemi Covid-19 di tahun 2020 membuat semua aspek tatanan kehidupan semua orang berubah, dimana segala sesuatu bisa, dilihat, didengar dan diakses dengan ketersediaan jaringan internet. Hal ini juga memungkinkan para calon pemohon sertifikasi benih di Jawa Timur yang berasal dari seluruh daerah di Jawa Timur dapat melakukan proses permohonan sertifikasi benihnya hanya dari lokasi mereka saja tanpa perlu ke kantor Unit Pelaksana Teknis Pengawasan dan Sertifikasi Benih Tanaman Pangan dan Hortikultura (UPT PSBTPH) Provinsi Jawa Timur di Surabaya.

c) Keunggulan Inovasi

Inovasi sertifikasi benih secara online ini mempunyai beberapa keunggulan yang paling utama adalah soal efektifitas petugas pemberi layanan dan efisiensi waktu pemrosesan hal ini yang mendapat respon positif dari para calon penerima layanan, maupun dari petugas pelaksana pemberi layanan.

3. Faktor Penghambat Inovasi Sertifikasi Benih Online pada Unit Pelaksana Teknis Pengawasan dan Sertifikasi Benih Tanaman Pangan dan Hortikultura (UPT PSBTPH) Provinsi Jawa Timur

Faktor penghambat merupakan sesuatu hal yang dapat mempengaruhi perjalanan sebuah proses atau bahkan dapat mengakibatkan terhentinya proses tersebut. Berdasarkan pendapat Tom Merritt dan pendapat Geoff Mulgan dan David Albury (2003) menyebut ada lima penghalang utama dalam melakukan inovasi, diantaranya masalah keamanan, waktu dan sumberdaya yang terbatas, anggaran yang terbatas, tidak adanya keahlian, serta penerimaan atau adopsi pengguna.

Adapun faktor penghambatan dalam penerapan inovasi sertifikasi benih online, di antaranya:

a) Sosialisasi (Penerimaan atau Adopsi Pengguna)

Inovasi Sertifikasi benih secara online ini merupakan gagasan yang sangat bagus demi menunjang kebutuhan para produsen benih di Jatim akan tetapi inovasi ini bisa berjalan dengan baik jika dilakukan sosialisasi yang maksimal dari Unit Pelaksana Teknis Pengawasan dan Sertifikasi Benih Tanaman Pangan dan Hortikultura (UPT PSBTPH) Provinsi Jawa Timur kepada semua produsen benih di Jawa Timur untuk itu bahkan pihak Unit Pelaksana Teknis Pengawasan dan Sertifikasi Benih Tanaman Pangan dan Hortikultura (UPT PSBTPH) Provinsi Jawa Timur melakukan workshop ke daerah-daerah demi menjangkau para produsen benih yang mungkin tidak tergabung dalam asosiasi dan tidak mengetahui atau menghadiri saat launching inovasi ini di Malang pada bulan Februari 2023.

b) Kompetensi Petugas Pemberi Layanan (Kurangnya Keahlian)

Dalam penerapan inovasi sertifikasi benih secara online di Unit Pelaksana Teknis Pengawasan dan

Sertifikasi Benih Tanaman Pangan dan Hortikultura (UPT PSBTPH) Provinsi Jawa Timur dibutuhkan petugas pemberi layanan yang menguasai teknologi informasi dan administrasi dengan baik dimana mungkin tidak semua petugas menguasai hal tersebut. Untuk itu maka dibentuk satgas khusus untuk menangani hal ini yang meliputi team verifikasi data dan team TTE (Tanda Tangan Elektronik), untuk setiap tim akan dibekali pelatihan khusus untuk menunjang kinerja mereka sebagai petugas pemberi layanan.

c) Pengetahuan Informasi Teknologi Penerima Layanan (Penerimaan atau Adopsi Pengguna)

Selain kompetensi petugas pemberi layanan, kemampuan para pengguna layanan dalam hal ini para produsen benih mengenai informasi teknologi juga menjadi kendala yang perlu dipecahkan mengingat latar belakang dari para produsen yg beragam. Untuk itu Unit Pelaksana Teknis Pengawasan dan Sertifikasi Benih Tanaman Pangan dan Hortikultura (UPT PSBTPH) Provinsi Jawa Timur membuat roadshow ke daerah guna memberi pengetahuan tentang prosedur teknis inovasi ini.

d) Stabilitas Jaringan Internet (Waktu dan Sumber Daya Terbatas)

Basis dari inovasi ini adalah online sistem dimana ketersediaan jaringan internet yang stabil mutlak diperlukan untuk proses permohonan maupun untuk pemrosesan data pada pemberi layanan, untuk itu Unit Pelaksana Teknis Pengawasan dan Sertifikasi Benih Tanaman Pangan dan Hortikultura (UPT PSBTPH) Provinsi Jawa Timur bekerja sama dengan penyedia jasa layanan internet yang memang dinilai mampu memberikan kestabilan jaringan internet yang dibutuhkan tersebut.

E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

1. Kesimpulan

Kehadiran *E-government* merupakan suatu keharusan bagi semua negara yang mempunyai tujuan menciptakan pemerintah yang lebih transparan, akuntabel, efektif dan efisien. Penggunaan *E-government* dalam pemerintahan sangat penting karena mempermudah hubungan pemerintah serta dapat meningkatkan interaksi pemerintah dengan masyarakat yang dilayani.

Berdasarkan hasil penelitian inovasi sistem sertifikasi benih secara online maka dapat ditarik kesimpulan bahwa inovasi ini sudah cukup baik dan sudah sesuai dengan program kerja pemerintah Provinsi Jawa Timur serta sejalan dengan program pemerintah pusat yaitu penerapan *E-government*. Namun masih ada beberapa indikator yang perlu penyempurnaan, indikator tersebut antara lain:

- a) Indikator Kesesuaian (*Compatibility*): Sistem notifikasi untuk setiap aktivitas dalam proses sertifikasi online yang hanya melalui email, menurut peneliti kurang maksimal, mengingat tidak semua orang aktif menggunakan email sebagai sarana telekomunikasi.
- b) Indikator Kerumitan (*Complexity*): Ketersebaran penerima layanan dalam hal ini produsen benih yang berada di seluruh Jawa Timur bahkan mungkin di pelosok daerah yang belum tentu dilokasi mereka tersebut terdapat jaringan internet yang stabil.

2. Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan bahwa peran Unit Pelaksana Teknis Pengawasan dan Sertifikasi Benih Tanaman Pangan dan Hortikultura (UPT PSBTPH) Provinsi Jawa Timur dalam memaksimalkan sistem sertifikasi secara online dan mengatasi permasalahan yang berkaitan dengan sistem ini sangat dibutuhkan agar sistem ini dapat berjalan dengan baik dan bermanfaat bagi penerima layanan dengan sempurna.

Adapun saran dari peneliti sebagai berikut:

- a) Indikator Kesesuaian (*Compatibility*): Disarankan sistem notifikasi tidak hanya melalui email supaya setiap perubahan dan pemberitahuan dari sistem dapat langsung diketahui oleh penerima layanan dan petugas pemberi layanan, misalkan dengan melalui WhatsApp atau layanan pesan singkat.
- b) Indikator Kerumitan (*Complexity*): Disarankan Unit Pelaksana Teknis Pengawasan dan Sertifikasi Benih Tanaman Pangan dan Hortikultura (UPT PSBTPH) Provinsi Jawa Timur memberikan pengarahan sistem inovasi layanan sertifikasi benih online ini secara langsung kepada para produsen benih yang berada di pelosok melalui satuan tugas di daerah atau kabupaten tersebut.

REFERENSI

- Darmadi, H., Sulha, & Ahmad, J. (2018). *Pengantar Pendidikan: Suatu Konsep Dasar, Teori, Strategi, dan Implementasi*. Bandung: Alfabeta.
- Esterberg, K. G. (2002). *Qualitative Methods In Social Research*. New York: Mcgraw Hill.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Haris, H. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Empat.
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2001 tentang Pengembangan dan Pendayagunaan Telematika di Indonesia.
- Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.
- Kriyantono. (2012). *Public Relation & Crisis Management: Pendekatan Critical Public Relation Etnografi Kritis & Kualitatif*. Jakarta: Kencana.
- Mahmudi. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.

- Miles, & Huberman. (1992). *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suwarno, Y. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lembaga Administrasi Negara.
- Zuchri. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Makassar: Syakir Media Press.

