

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KINERJA  
UPT PENGAWASAN DAN SERTIFIKASI BENIH PERKEBUNAN**

**TESIS**

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Guna Mencapai Gelar Magister**



**ARINTA PURWANTI**  
**NPM. 21064020009**

**PROGRAM STUDI MAGISTER AGRIBISNIS  
FAKULTAS PERTANIAN  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR  
SURABAYA  
2025**

TESIS

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KINERJA UPT  
PENGAWASAN DAN SERTIFIKASI BENIH PERKEBUNAN**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

**ARINTA PURWANTI**  
**NPM. 21064020009**

Telah dipertahankan di depan Penguji  
Pada tanggal 16 Juli 2025 dan dinyatakan telah  
memenuhi syarat diterima

Pembimbing Utama

  
**Prof. Dr. Ir. Teguh Soedarto, MP**  
**NIP. 19560620 198703 1004**

Pembimbing Pendamping

  
**Prof. Dr. Ir. Hamidah Hendrarini, M.Si.**  
**NIP. 19601227 199103 2001**

Mengetahui,

Dekan Fakultas Pertanian

  
  
**Prof. Dr. Ir. Wanti Mindari, MP.**  
**NIP. 196312081990032001**

Koordinator Program Studi  
Magister Agribisnis

  
**Dr. Ir. Mubarakah, MT.**  
**NIP. 19621114 198803 2 001**

## SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Arinta Purwanti  
NPM : 21064020009  
Program : Magister (S2)  
Program Studi : Agribisnis  
Fakultas : Pertanian

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Tesis ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Tesis ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 17 Juli 2025

Yang membuat pernyataan,

A handwritten signature in black ink is written over a yellow revenue stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'SEPULUH RIBU RUPIAH', '10000', and 'METERAI TEMPEL'. A unique alphanumeric code '56002ALX391394669' is printed at the bottom of the stamp.

ARINTA PURWANTI  
NPM 21064020009

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Tesis berjudul "Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kinerja Unit Pelaksana Teknis Pengawasan dan Sertifikasi Benih Perkebunan, Dinas Perkebunan Provinsi Jawa Timur" yang menjadi syarat untuk menyelesaikan pembelajaran demi mendapatkan gelar Magister Pertanian.

Tujuan dari penulisan tesis ini adalah untuk menilai penguasaan total mahasiswa atas pengetahuan dipelajari. Ini juga bertujuan untuk mengajarkan mereka mengenai cara menulis karya ilmiah secara sistematis, objektif, dan dapat dikontrol secara ilmiah.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan proposal ini, segala kesuksesan dan keberhasilan tidak dapat dicapai tanpa bantuan Allah SWT, serta bantuan dari berbagai pihak. Penulis mengucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing utama, Prof. Dr. Ir. Teguh Soedarto, M.P., dan dosen pembimbing pendamping, Prof. Dr. Ir. Hamidah Hendrarini, M.Si., yang telah meluangkan waktu dan tenaga dengan penuh kesabaran dan keikhlasan untuk membimbing penulis. Selain itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Wanti Mindari, M.P., selaku Dekan Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
2. Dr. Ir. Mubarakah, MT. selaku Koordinator Program Studi Agribisnis S-2, Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
3. Segenap dosen pengajar Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur atas ilmu yang telah diberikan selama penulis menjalani perkuliahan di Jurusan Magister

Agribisnis.

4. Kedua orang tua dan seluruh keluarga besar yang telah banyak memberikan dukungan, doa, semangat, serta kasih sayang yang tak terhingga.
5. Teman-teman Magister Agribisnis 2021 yang selalu menyemangati dan melewati masa suka duka selama perkuliahan. Tak lupa kakak dan adik tingkat di Fakultas Pertanian.
6. Semua pihak yang telah mendukung penelitian ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis memahami bahwa proposal ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan yang perlu diperbaiki. Penulis sangat mengharapkan adanya kritik serta saran yang positif, sekaligus masukan-masukan yang membangun demi peningkatan kualitas proposal ini.

Surabaya, Juli 2025

Penulis

## ABSTRAK

UPT PSBP merupakan lembaga yang bertanggung jawab dalam sertifikasi, pelabelan, dan pengawasan mutu benih tanaman perkebunan. Peran strategisnya tidak hanya menjamin mutu benih, tetapi juga membangun kepercayaan dan loyalitas konsumen terhadap produk benih nasional. Penelitian ini bertujuan untuk: (1) mengidentifikasi pelayanan UPT PSBP terkait sertifikasi, pelabelan, dan pengawasan mutu benih perkebunan; (2) menganalisis variabel penentu yang memengaruhi kepuasan konsumen terhadap kinerja UPT PSBP; dan (3) mengevaluasi kinerja UPT PSBP dalam pelaksanaan layanan tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah survei dengan pendekatan analisis deskriptif dan pengolahan data menggunakan SEM-PLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh proses sertifikasi dan pelabelan dilaksanakan sesuai standar operasional yang berlaku, dengan pengawasan mutu dilakukan secara ketat untuk menjamin kualitas benih. Biaya sertifikasi merupakan variabel paling dominan yang memengaruhi kepuasan konsumen, diikuti oleh ketepatan waktu dan peluang pemasaran. Sebaliknya, layanan petugas tidak berpengaruh signifikan, diduga karena adanya pergeseran ke sistem layanan digital. Kinerja UPT PSBP secara umum dinilai baik, terutama pada aspek keramahan petugas, meskipun masih diperlukan peningkatan dalam hal kecepatan layanan dan keterampilan teknis. Temuan ini memberikan gambaran penting bagi peningkatan mutu layanan publik di sektor perbenihan perkebunan.

**Kata kunci:** UPT PSBP, sertifikasi benih, kepuasan konsumen, mutu benih, SEM-PLS

## **ABSTRACT**

*UPT PSBP is an institution responsible for the certification, labeling, and quality supervision of plantation crop seeds. Its strategic role extends beyond ensuring seed quality to fostering consumer trust and loyalty toward national seed products. This study aims to: (1) identify UPT PSBP's services related to seed certification, labeling, and quality supervision; (2) analyze the key variables that influence consumer satisfaction with UPT PSBP's performance; and (3) evaluate the unit's performance in delivering these services. The research employed a survey method with a descriptive analytical approach and data processing using SEM-PLS. The findings indicate that the entire certification and labeling process is carried out in accordance with applicable standard operating procedures, with strict quality supervision to ensure seed standards. Certification cost is the most dominant factor influencing consumer satisfaction, followed by timeliness and marketing opportunities. Conversely, staff service did not show a significant effect, likely due to a shift toward digital service systems. Overall, UPT PSBP's performance is rated positively, especially in terms of staff friendliness, although improvements are still needed in service speed and technical competencies. These findings provide important insights for enhancing public service quality in the plantation seed sector.*

**Keywords:** *UPT PSBP, seed certification, consumer satisfaction, seed quality, SEM-PLS*

## DAFTAR ISI

|                                                    | Halaman |
|----------------------------------------------------|---------|
| SAMPUL                                             |         |
| HALAMAN JUDUL. ....                                | i       |
| HALAMAN PENGESAHAN.....                            | ii      |
| SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI. ....              | iii     |
| KATA PENGANTAR. ....                               | iv      |
| ABSTRAK.....                                       | vi      |
| ABSTRACT. ....                                     | vii     |
| DAFTAR ISI.....                                    | viii    |
| DAFTAR GAMBAR. ....                                | x       |
| DAFTAR TABEL .....                                 | xi      |
| I. PENDAHULUAN.....                                | 1       |
| 1.1 Latar Belakang.....                            | 1       |
| 1.2 Rumusan Masalah.....                           | 9       |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....                        | 10      |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....                       | 10      |
| 1.5 Batasan Penelitian.....                        | 10      |
| II. TINJAUAN PUSTAKA .....                         | 12      |
| 2.1 Penelitian Terdahulu .....                     | 12      |
| 2.2 Landasan Teori .....                           | 21      |
| 2.2.1 Kepuasan Konsumen.....                       | 21      |
| 2.2.2 Kinerja .....                                | 25      |
| 2.2.3 Pelayanan Publik .....                       | 32      |
| 2.2.4 Evaluasi Kinerja .....                       | 39      |
| 2.2.5 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja..... | 42      |

|                                                                                                                                                  |     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 2.3 Penentuan Indikator Setiap Variabel .....                                                                                                    | 44  |
| 2.4 Kerangka Pemikiran .....                                                                                                                     | 47  |
| 2.5 Hipotesis Penelitian .....                                                                                                                   | 50  |
| III. METODE PENELITIAN .....                                                                                                                     | 52  |
| 3.1 Jenis dan Objek Penelitian .....                                                                                                             | 52  |
| 3.2 Metode Pengumpulan Data .....                                                                                                                | 53  |
| 3.3 Metode Penarikan Sampel .....                                                                                                                | 54  |
| 3.4 Jenis dan Sumber Data .....                                                                                                                  | 54  |
| 3.5 Analisis Data .....                                                                                                                          | 55  |
| 3.6 Definisi Operasional .....                                                                                                                   | 65  |
| IV. HASIL DAN PEMBAHASAN .....                                                                                                                   | 67  |
| 4.1 Pelayanan UPT PSBP Terkait Sertifikasi Benih, Pelabelan,<br>dan Pengawasan Mutu Benih .....                                                  | 67  |
| 4.1.1 Pelayanan Sertifikasi Benih .....                                                                                                          | 69  |
| 4.1.2 Pelabelan Mutu Benih .....                                                                                                                 | 75  |
| 4.1.3 Pengawasan Mutu Benih .....                                                                                                                | 80  |
| 4.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan<br>Konsumen Terhadap Kinerja UPT PSBP dalam<br>Pelayanan Sertifikasi Benih Perkebunan ..... | 83  |
| 4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ....                                                                                     | 84  |
| 4.3 Evaluasi Kinerja UPT PSBP Dalam Sertifikasi Benih,<br>Pelabelan, dan Pengawasan Mutu Benih .....                                             | 92  |
| V. PENUTUP .....                                                                                                                                 | 101 |
| 5.1 Kesimpulan .....                                                                                                                             | 101 |
| 5.2 Saran .....                                                                                                                                  | 102 |
| DAFTAR PUSTAKA .....                                                                                                                             | 104 |
| LAMPIRAN .....                                                                                                                                   | 110 |

## DAFTAR GAMBAR

| Nomor | Judul                                                     | Halaman |
|-------|-----------------------------------------------------------|---------|
| 1.1   | Alur Pengesahan dan Pengawasan Pemasangan Label .....     | 5       |
| 1.2   | Data Statistik Hasil Sertifikasi UPT PSBP Tahun 2024..... | 7       |
| 2.1   | Konsep Kepuasan Konsumen .....                            | 23      |
| 2.2   | Bagan Kerangka Pemikiran .....                            | 50      |
| 3.1   | Langkah Analisis Data .....                               | 64      |
| 4.1   | Alur Uji Mutu Benih di Laboratorium.....                  | 73      |
| 4.2   | Alur Uji Mutu Benih di Lapangan .....                     | 74      |
| 4.3   | Alur Pengawasan Pemasangan Label .....                    | 76      |
| 4.4   | Contoh Label Benih .....                                  | 78      |
| 4.5   | Alur Pengawasan Mutu Benih .....                          | 80      |
| 4.6   | Kerangka Inner Model Keluaran PLS.....                    | 91      |

## DAFTAR TABEL

| Nomor | Judul                                                                             | Halaman |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 3.1   | Kriteria Penilaian Model Struktural .....                                         | 58      |
| 3.2   | Kriteria Penilaian Uji <i>Convergent Validity dan Discriminant Validity</i> ..... | 60      |
| 3.3   | Kriteria Penilaian Uji <i>Composite Reliability</i> .....                         | 60      |
| 3.4   | Kriteria Penilaian Uji Signifikansi .....                                         | 61      |
| 3.5   | Variabel dan Indikator .....                                                      | 62      |
| 3.6   | Interpretasi Penilaian Kinerja PNS .....                                          | 63      |
| 3.7   | Interpretasi Skor Interval pada Likert .....                                      | 64      |
| 4.1   | Perbedaan Sertifikasi Benih dengan Sertifikasi Produk Pertanian Lainnya .....     | 70      |
| 4.2   | Jumlah dan Persentasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                   | 84      |
| 4.3   | <i>Construct Reliability dan Validity</i> .....                                   | 85      |
| 4.4   | <i>Discriminant Validity with Cross Loading Factor</i> .....                      | 86      |
| 4.5   | <i>Construct Hypothesis</i> .....                                                 | 88      |
| 4.6   | Evaluasi Kinerja Petugas Layanan UPT PSBP Terkait Sertifikasi Benih .....         | 96      |