

V. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

1. Proses sertifikasi benih dimulai dengan pengambilan sampel yang kemudian diuji di lapangan dan laboratorium. Jika hasil uji memenuhi standar yang ditetapkan, maka sertifikat mutu benih dapat diterbitkan. Setelah sertifikasi, dilakukan pelabelan sebagai bentuk transparansi informasi mengenai jenis, kualitas, dan asal usul benih, sekaligus sebagai perlindungan konsumen dari benih palsu serta bentuk akuntabilitas produsen. Tahap akhir adalah pengawasan mutu benih yang mencakup pemeriksaan ulang secara fisik, analisis laboratorium, dan verifikasi akhir untuk memastikan kesesuaian benih dengan spesifikasi varietas yang diharapkan.
2. Faktor yang memiliki dampak terbesar ialah biaya sertifikasi (X1) yang artinya efisiensi biaya sangat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Di sisi lain, faktor kualitas layanan petugas (X2) mempunyai dampak paling minim untuk tingkat kepuasan konsumen, hal ini dikarenakan transformasi digital yang menurunkan tingkat pelayanan petugas secara langsung. Sedangkan pada ketepatan waktu (X3) dan peluang pemasaran (X4) memiliki tingkat pengaruh diantara dua variabel sebelumnya. Yang artinya, X3 maupun X4 juga memiliki dampak terhadap tingkat kepuasan konsumen.
3. Kinerja UPT Pengawasan dan Sertifikasi Benih Perkebunan (UPT PSBP) dalam pelaksanaan sertifikasi benih, pelabelan, dan pengawasan mutu benih berjalan cukup baik berdasarkan tiga dimensi utama, yaitu keramahan, kecepatan, dan keterampilan petugas layanan. Dimensi keramahan mendapatkan nilai tertinggi dengan rata-rata 91,8%, menandakan bahwa pengguna jasa merasa sangat dihargai dan

dilayani secara sopan serta bersahabat, yang berperan penting dalam membangun kepercayaan publik. Dimensi kecepatan pelayanan memperoleh skor rata-rata 87,4%, menunjukkan respons yang cepat namun masih ada ruang untuk meningkatkan efisiensi waktu sesuai standar operasional prosedur. Sedangkan dimensi keterampilan petugas mencatat nilai terendah sebesar 85,5%, mengindikasikan kebutuhan peningkatan kompetensi teknis dan pemahaman regulasi agar pelayanan dapat lebih optimal. Secara keseluruhan, UPT PSBP telah memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan pengguna jasa, meskipun beberapa aspek perlu terus ditingkatkan untuk kualitas layanan yang lebih baik.

5.2 Saran

1. Pengadaan sosialisasi dan pelatihan transformasi digital kepada petugas pelayanan UPT PSBP Dinas Perkebunan Jawa Timur.
2. Optimalisasi sistem informasi untuk memudahkan petani, produsen benih dan *stakeholder* lainnya untuk mengakses informasi secara *real time*
3. UPT PSBP diupayakan untuk mempertahankan kualitas layanan yang sudah baik, terutama dalam hal keramahan dan sikap profesional petugas di lapangan. Budaya pelayanan yang humanis ini merupakan kekuatan utama yang perlu dijaga untuk memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi layanan publik.
4. Peningkatan kecepatan pelayanan perlu menjadi prioritas, khususnya melalui penguatan implementasi SOP dan pemanfaatan teknologi informasi untuk mempersingkat proses administratif dalam sertifikasi benih. Evaluasi berkala terhadap durasi layanan serta penerapan sistem

monitoring berbasis waktu dapat membantu mengidentifikasi hambatan dan mempercepat alur pelayanan.

5. Keterampilan teknis petugas juga perlu mendapatkan perhatian serius.

Disarankan agar dilakukan pelatihan secara rutin yang berfokus pada pemutakhiran informasi regulasi, teknik pemeriksaan benih, serta komunikasi teknis. UPT PSBP juga perlu menjalin sinergi lebih erat dengan lembaga seperti BSIP dan Ditjen Perkebunan agar standar pelayanan selalu disesuaikan dengan dinamika regulasi dan kebutuhan industri benih perkebunan di lapangan.

6. Upaya peningkatan kompetensi ini akan memperkuat profesionalisme petugas serta meningkatkan kualitas layanan secara menyeluruh, sehingga UPT PSBP dapat menjadi institusi yang responsif, kredibel, dan adaptif terhadap tantangan dan perubahan di sektor pertanian dan perkebunan.