

LAPORAN Survey Kepuasan Masyarakat



Tahun 2019

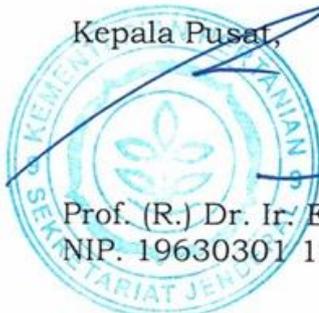
**PUSAT PERLINDUNGAN VARIETAS TANAMAN DAN PERIZINAN PERTANIAN
KEMENTERIAN PERTANIAN**

KATA PENGANTAR

Pusat Perlindungan Varietas Tanaman dan Perizinan Pertanian (Pusat PVTTP) sebagai salah satu unit kerja pelayanan publik (UKPP) di lingkungan Kementerian Pertanian yang menyelenggarakan pelayanan perizinan pertanian, perlindungan varietas tanaman, dan pendaftaran varietas tanaman selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan dengan melakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Terkait hal tersebut, Pusat PVTTP melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) atas beberapa unsur pelayanan dengan mengacu pada ketentuan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Hasil survei ini sangat berguna sebagai acuan dan rekomendasi untuk memetakan upaya dan program yang perlu dilakukan dalam rangka memperbaiki kualitas pelayanan publik Pusat PVTTP.

Kepala Pusat,

Prof. (R.) Dr. Ir. Erizal Jamal, M.Si.
NIP. 19630301 198903 1 002

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan	1
1.3 Metode	2
1.4 Tim Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dan Penanganan Pengaduan Serta Konsultasi Masyarakat pada Pusat PVTTP Tahun 2019	2
1.5 Jadwal SKM	3
II ANALISIS	4
2.1 Data Kuesioner	4
2.1.1 Bagian Kuesioner	4
2.1.2 Bentuk Jawaban	4
2.2 Perhitungan dan Pengolahan Data	7
2.2 Deskripsi Hasil Analisis	20
III PENUTUP	23
3.1 Kesimpulan	23
3.2 Saran	23

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan publik, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan.

Saat ini, pelayanan publik yang diselenggarakan oleh aparaturnya pemerintah dinilai masih belum memenuhi harapan masyarakat dan masih memiliki banyak kelemahan serta kekurangan. Hal ini terlihat dari berbagai keluhan dan pengaduan masyarakat yang disampaikan melalui media massa serta jejaring sosial sehingga memberikan citra yang kurang baik terhadap aparaturnya pemerintah, yang dapat menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Dengan demikian, pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan mutu pelayanan.

Salah satu upaya yang dapat ditempuh adalah dengan melakukan survei kepuasan masyarakat (SKM) secara berkala kepada pengguna layanan untuk mengetahui tingkat kepuasan mereka terhadap kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan instansi pemerintah. SKM adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hasil SKM dapat menjadi acuan untuk merumuskan kebijakan sebagai upaya perbaikan peningkatan kualitas pelayanan.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menerbitkan PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sebagai pengganti dari PermenPANRB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang sudah tidak sesuai dengan perkembangan keadaan. Berdasarkan PermenPANRB tersebut diatas Kementerian Pertanian merasa perlu untuk mengatur pedoman pengukuran survey kepuasan masyarakat dengan menerbitkan peraturan menteri pertanian No 19 tahun 2019 tentang pedoman survey kepuasan masyarakat unit kerja pelayanan publik lingkup Kementerian Pertanian.

1.2. Tujuan

Tujuan dilakukannya survei kepuasan masyarakat ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik yang diberikan Pusat PVTTP, dan selanjutnya digunakan sebagai bahan evaluasi untuk menetapkan kebijakan dalam rangka

meningkatkan kualitas pelayanan. Bagi masyarakat, hasil survei ini dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan publik Pusat PVTTP.

1.3. Metode

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan menyebarkan kuesioner yang berisi sembilan pertanyaan kepada responden, yaitu pengguna pelayanan yang datang ke Pusat PVTTP atau yang tidak datang ke Pusat PVTTP. Pelayanan Pusat PVTTP mencakup pelayanan perizinan pertanian, perlindungan varietas tanaman, dan pendaftaran varietas tanaman. Pengguna layanan sebagian besar adalah dari perizinan pertanian, antara lain perizinan pendaftaran pupuk dan pestisida, peternakan, dan benih tanaman.

Kuesioner digunakan sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima layanan. Format kuesioner mengacu pada Lampiran Permentan No 19 tahun 2018.

Jumlah responden yang mengisi kuesioner sebanyak 504 responden dan seluruhnya dapat diproses lebih lanjut untuk mendapatkan angka indeks kepuasan masyarakat tahun 2019 pada Pusat PVTTP secara online melalui <http://ikm.pertanian.go.id>.

1.4. Tim Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dan Penanganan Pengaduan Serta Konsultasi Masyarakat pada Pusat PVTTP Tahun 2019

Sesuai dengan Keputusan Kepala Pusat PVTTP Nomor 22/Kpts/OT.080 /A.9/02/2019 tanggal 11 Februari 2019 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Pengelolaan (UPP) Pengaduan Masyarakat (Dumas) pada Pusat PVTTP Tahun 2019, berikut adalah nama-nama anggota tim tersebut:

NO.	KEDUDUKAN DALAM TIM	NAMA / JABATAN
I.	Pengarah	Kepala Pusat Perlindungan Varietas Tanaman dan Perizinan Pertanian
II.	Pelaksana	Kepala Bagian Umum
1.	Ketua (merangkap anggota)	Kepala Subbagian Kerja Sama dan Publikasi
2.	Sekretaris (merangkap anggota)	
3.	Anggota	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Subbagian Pelayanan Hukum 2. Kepala Subbidang Pemantauan dan Evaluasi 3. Kepala Subbidang Pelayanan Perizinan I 4. Kepala Subbidang Pelayanan Perizinan II 5. Kepala Subbidang Pendaftaran Varietas Lokal dan Hasil Pemuliaan 6. Kepala Subbidang Pendaftaran Peredaran Varietas 7. Oloan Manalu, S.H. 8. Ridwanto Marcellus Siagian, S.H. 9. Safrul Susilo, S.P. 10. Harry Sutrisno, S.Sos. 11. Rohmat Nurhadi, S.P., M.Si. 12. Ade Yudhia Fitriany, S.Sos. 13. Ratna Dewi Ambarwati, S.S. 14. Metta Trisnawati, S.Kom. 15. Puguh Widodo 16. Ir. Poltak Pardomuan P.

1.5. Jadwal SKM

Survei Kepuasan Masyarakat pada Pusat PVTTP dilaksanakan dari bulan Januari hingga Juni 2019. Selanjutnya pada bulan Juli dilakukan pengolahan dan analisis data.

BAB II ANALISIS

2.1. Data Kuesioner

2.1.1. Bagian Kuesioner

- a. Bagian pertama: judul kuesioner dan nama instansi
- b. Bagian ke-dua: identitas responden (jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan).
- c. Bagian ke-tiga: berisikan daftar pertanyaan, terdiri dari sembilan unsur, yaitu:
 - 1) Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
 - 2) Sistem, mekanisme, dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
 - 3) Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
 - 4) Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
 - 5) Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
 - 6) Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana.
 - 7) Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
 - 8) Sarana dan prasarana
Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses.
 - 9) Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.1.2. Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban dalam setiap unsur pelayanan dalam kuesioner berupa jawaban pilihan ganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/tidak puas.

Jawaban dibagi dalam empat kategori, yaitu:

- 1) Tidak baik (nilai persepsi 1)

- 2) Kurang baik (nilai persepsi 2)
- 3) Baik (nilai persepsi 3)
- 4) Sangat baik (nilai persepsi 4)

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

**PUSAT PERLINDUNGAN VARIETAS TANAMAN DAN PERIZINAN PERTANIAN
SEKRETARIAT JENDERAL – KEMENTERIAN PERTANIAN**

Tanggal Survei : _____ Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 15.00*

I. PROFIL

Jenis kelamin : L P Usia : tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban Saudara)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya a) Tidak Sesuai b) Kurang Sesuai c) Sesuai d) Sangat Sesuai	P*) 1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a) Tidak mudah b) Kurang mudah c) Mudah d) Sangat mudah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a) Tidak cepat b) Kurang cepat c) Cepat d) Sangat cepat	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a) Sangat mahal b) Cukup mahal c) Murah d) Gratis	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a) Tidak sesuai b) Kurang sesuai c) Sesuai d) Sangat sesuai	1 2 3 4

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam layanan a) Tidak Sesuai b) Kurang Sesuai c) Sesuai d) Sangat Sesuai	P*) 1 2 3 4
7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a) Tidak sopan dan ramah b) Kurang sopan dan ramah c) Sopan dan ramah d) Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a) Buruk b) Cukup c) Baik d) Sangat baik	1 2 3 4
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a) Tidak ada b) Ada tetapi tidak berfungsi c) Berfungsi kurang maksimal d) Dikelola dengan baik	1 2 3 4

2.2. Perhitungan dan Pengolahan Data

Setiap pertanyaan diberi nilai dengan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap sembilan unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama yang dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit pelayanan} \times 25$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap hasil pengolahan data SKM, maka digunakan tabel sebagai berikut:

Tabel 1. Kategorisasi Hasil Pengukuran SKM

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	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	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

Data SKM kemudian diolah secara manual dengan menggunakan program Microsoft Excel, dengan cara:

- 1) Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9).
- 2) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks Pusat PVTTP:
 - a) Nilai rata-rata per unsur pelayanan
Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.
 - b) Nilai rata-rata tertimbang
Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.
 - c) Nilai indeks pelayanan diperoleh dengan cara menjumlahkan 9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

2.3. Deskripsi Hasil Analisis

Dari hasil SKM per responden dan unsur pelayanan Pusat PVTTP pada tahun 2019 diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Nilai rata-rata tertimbang = 3,24
2. Nilai interval konversi = 80,81
3. Mutu Pelayanan = B
4. Kinerja Unit Pelayanan = Baik

Tabel 3. Perbandingan Nilai Rata-rata

NILAI SKM PER UNSUR 2019						
NO	UNSUR PELAYANAN		Nilai SKM SMT 1	NILAI SKM SMT 2	NILAI SKM 2019	MUTU
1	U1	Persyaratan	3,17	3,17	3,17	B
2	U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur ^{*)}	3,12	2,96	3,04	B
3	U3	Waktu Penyelesaian ^{*)}	3,05	3,11	3,08	B
4	U4	Biaya/Tarif	3,54	3,32	3,43	B
5	U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan ^{*)}	3,12	3,63	3,38	B
6	U6	Kompetensi Pelaksana	3,22	3,08	3,15	B
7	U7	Perilaku Pelaksana	3,37	3,28	3,32	B
8	U8	Sarana dan Prasarana	3,30	3,19	3,25	B
9	U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,44	3,34	3,39	B
Total Nilai Unsur			3,25	3,23	3,24	B
NILAI IKM SETELAH DIKOVERSI			80,70	80,93	80,81	B

*) : nilai terendah

Pada tahun 2019, nilai SKM Pusat PVTTP sebesar 80,81. Jika dibandingkan dengan nilai SKM tahun 2018 dan tahun 2017, maka trennya terlihat pada grafik di bawah ini.



Grafik 1. Tren Nilai SKM Pusat PVTTP Tahun 2017 - Tahun 2019

Dari tahun 2017 hingga Tahun 2019, nilai SKM Pusat PVTTP selalu mengalami kenaikan, meskipun masih tetap di kategori mutu pelayanan yang sama, yaitu Baik (B).

Pada tahun 2019, unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah adalah:

1. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)

Tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Unsur ini mengacu pada kejelasan sistem mekanisme dan prosedur pelayanan. Dengan demikian, jika dilihat dari nilai hasil IKM yang dinilai rendah, maka penerima layanan dapat diasumsikan bahwa alur pelayanan Pusat PVTTP kurang sederhana sehingga agak menyulitkan penerima layanan dalam memproses perizinannya.

2. Waktu Penyelesaian (U3)

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Unsur ini menggambarkan lamanya target waktu pelayanan untuk dapat menyelesaikan pelayanan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Beberapa pelayanan yang diselenggarakan oleh Pusat PVTTP lintas Eselon 1. Pelaksanaan pelayanan Pusat PVTTP selama ini sudah menyesuaikan dengan prosedur yang berlaku. Dengan demikian, jika dilihat dari nilai hasil SKM penerima layanan memberikan nilai yang rendah terhadap unsur ini maka diasumsikan penerima layanan menganggap bahwa pemberian pelayanan di Pusat PVTTP belum sesuai dengan janji layanan yang ditetapkan.

3. Kompetensi Pelaksanaan (U6)

Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana dalam menyelesaikan seluruh proses pelayanan. Unsur ini menggambarkan kemampuan/keahlian dari pelaksana dalam melayani, menjelaskan peraturan perundang-undangan dan prosedur perizinan pertanian dengan cara yang profesional dan dengan bahasa yang mudah dimengerti oleh masyarakat luas. Dengan demikian, jika dilihat dari nilai hasil SKM penerima layanan memberikan nilai yang rendah terhadap unsur ini maka diasumsikan bahwa pemberian pelayanan kurang jelas dalam menjelaskan proses atau prosedur perizinan pertanian.

Pada dasarnya, tiga unsur di atas mengerucut pada satu persoalan, yaitu terkait seberapa lama waktu penyelesaian pelayanan, dari mulai pengguna layanan mengajukan permohonan hingga mereka memperoleh produk perizinan yang diurusnya. Hal ini dapat dimaklumi mengingat dalam menjalankan fungsi pelayanan,

terutama perizinan pertanian, Pusat PVTTP tidak bekerja sendiri. Pusat PVTTP berfungsi sebagai pintu gerbang dan pintu keluar untuk administrasi perizinan pertanian, sedangkan proses teknisnya tetap ditangani oleh Eselon I teknis (Ditjen Tanaman Pangan, Ditjen Perkebunan, Ditjen Prasarana dan Sarana Pertanian).

2.4. Kendala dan Tindak Lanjut

Berdasarkan capaian kinerja kegiatan tahun 2019, kegiatan pelayanan permohonan hak PVT sudah telah melampaui target yang ditetapkan, hal ini dikarenakan sosialisasi yang tepat sasaran yaitu ke Perguruan Tinggi sebagai Lembaga yang menanamkan ilmu dan menciptakan SDM pemulia. Kegiatan pelayanan pendaftaran varietas lokal dan hasil pemuliaan telah melampaui target yang ditetapkan. Banyak faktor yang terkait dengan pencapaian ini, salah satu terkait dengan adanya kerjasama melalui *Memorandum of Understanding (MoU)* untuk percepatan proses pendaftaran varietas lokal dengan BP2TP sebagai koordinator dari BPTP seluruh Indonesia. Kinerja pelayanan perizinan dari tahun ke tahun selalu melebihi target, hal ini karena kepentingan ada di pihak pemohon yaitu untuk kepentingan izin peredaran produk dan perlindungan hukum produk yang diedarkan pemohon. Selain itu juga adanya fasilitasi prasana dan sarana bagi pengguna layanan serta kualitas layanan yang terus ditingkatkan. Pusat PVTTP merupakan unit kerja pelayanan publik yang sifatnya pasif dan lebih banyak menunggu permohonan yang masuk. Selama kurun waktu 5 tahun lebih Pusat PVTTP hanya mengukur target kinerja berdasarkan jumlah permohonan yang masuk. Trend capaian kinerja selama 5 tahun khususnya pelayanan perizinan pertanian selalu melebihi target, sementara untuk pelayanan PVT dan Pendaftaran Varietas Tanaman berfluktuasi antar tahun. Ke depan Pusat PVTTP perlu lebih proaktif, karena dibalik layanan perizinan atau perlindungan yang diberikan ada tanggung jawab dalam pengawasannya di lapang. Selain itu pemahaman masyarakat masih sangat beragam tentang manfaat pendaftaran, perlindungan dan perizinan, sehingga berbagai kegiatan promosi perlu terus dilakukan. Berdasarkan capaian kinerja dan nilai SKM Pusat PVTTP tahun 2019, secara umum dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan pengguna layanan atas pelayanan yang diberikan oleh Pusat PVTTP adalah baik. Namun demikian, terdapat beberapa tantangan dan telah ditindaklanjuti dengan beragam program dan kegiatan untuk

Rencana Tindak Lanjut

No	Permasalahan	Tindak Lanjut
Pelayanan: PVT		
1	Sistem online permohonan hak PVT dan Pembayaran layanan PVT belum maksimal	Perbaiki Sistem Pembayaran PNBPN di tahun 2019 dan merger dua aplikasi tahun 2020
2	Formulir Permohonan PVT yang rumit	Simplifikasi formulir
3	Beberapa pembayaran Tarif Iuran PVT terkendala	Revisi Penurunan biaya tarif (Iuran Tahunan) khusus untuk perseorangan dan lembaga penelitian
4	Biaya PVT dianggap cukup mahal	Revisi PP Tarif sedang diajukan tahun 2019 untuk penurunan tarif iuran tahunan dan biaya pemeriksaan untuk kategori
5	Trust Pemohon dan Pemegang Hak PVT kepada PVTPP masih kurang untuk melaksanakan pemeriksaan	Peningkatan SDM dan pembangunan infrastruktur. Kode etik. SOP yang jelas
Pelayanan Pendaftaran Pupuk & Pesticida		
5	Petugas verifikator perlu peningkatan dalam menerapkan service excellence	Pelatihan Pelayanan Prima
6	Petugas Teknis/LO belum optimal	Evaluasi berkala pelaksanaan tugas LO dan sistem insentif serta dilengkapi dengan sarana prasana yang memadai.
7	Sistem, Mekanisme dan Prosedur dinilai belum sederhana	Efisiensi prosedur dengan Ditjen Teknis dan pembaharuan sistem daring layanan pupuk/pestisida dengan pemangkasan tahapan-tahapan.
Pelayanan Peternakan dan Benih Tanaman		
8	Petugas verifikator kurang memahami keseluruhan layanan perizinan	Adanya pelatihan / training tentang jenis-jenis layanan dari Ditjen Teknis sehingga verifikator paham secara komprehensif tentang layanan baru Perputaran penugasan verifikator layanan
9	Petugas Teknis/LO belum optimal	Evaluasi berkala pelaksanaan tugas LO dan sistem insentif serta dilengkapi dengan sarana prasana yang memadai
10	Belum semua jenis layanan perizinan benih dan peternakan dilakukan evaluasi bersama	Perlu adanya evaluasi bersama untuk penyederhanaan prosedur, monitoring dan evaluasi, serta aplikasi.
11	Jaringan internet sering mati, aplikasi benih tanaman sering terjadi masalah seperti : pemohon tidak bisa mengupload dokumen, verifikator tidak bisa mengunduh file untuk di verifikasi, membuka aplikasi lama.	Jaringan Internet melakukan koordinasi dengan Pusdatin dan melakukan perbaikan aplikasi.

Pelayanan: Pendaftaran Varietas Tanaman		
12	Implimentasi sistem online pendaftaran varietas tanaman belum optimal	Sosialisasi aplikasi pendaftaran varietas on line
13	Memangkas waktu proses penerbitan tanda daftar	Perubahan regulasi
Pelayanan Pendaftaran Peredaran Varietas		
14	Sistem online belum penyempurnaan	Penyempurnaan dan implementasi sistem online
15	Pengguna layanan belum memahami teknis pendaftaran peredaran hortikultura	Bimbingan teknis pendaftaran peredaran varietas
16	Banyak permohonan pelepasan varietas dalam Sidang TP2VH ditolak dan permintaan perbaikan	Koordinasi dan rapat khusus dengan anggota tim untuk melakukan pencerahan tentang pelepasan varietas

BAB III PENUTUP

3.1 Kesimpulan

1. Responden yang merupakan penerima layanan Pusat PVTTP menilai bahwa kinerja pelayanan publik Pusat PVTTP tahun 2019 adalah Baik, dengan mutu pelayanan B, nilai SKM setelah dikonversi sebesar 80,81 atau mengalami kenaikan dari tahun 2018.
2. Unsur pelayanan di Pusat PVTTP yang memperoleh nilai paling tinggi berdasarkan hasil nilai rata-rata SKM dari responden (penerima layanan) adalah: Biaya/Tarif, Penanganan Pengaduan dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.
3. Meskipun tren nilai SKM Pusat PVTTP selalu mengalami kenaikan, terdapat tiga unsur yang selalu mendapatkan nilai rendah berdasarkan hasil perhitungan SKM, yaitu yang terkait dengan Prosedur, Waktu Penyelesaian dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
4. Tiga unsur yang selama ini mendapat nilai rendah dari hasil perhitungan nilai SKM ternyata yang dirasakan oleh penerima layanan tersebut memerlukan tindak lanjut perbaikan dari Pusat PVTTP dan unit kerja terkait. Prioritas tindak lanjut perbaikan dimulai dari unsur yang paling buruk hasilnya, yaitu Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)
5. Survei Kepuasan Masyarakat perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik.

3.2 Saran/Rekomendasi Tindak Lanjut

Pusat PVTTP perlu mengambil langkah tindak lanjut untuk memperbaiki dan membenahi tiga nilai unsure terendah pada tahun 2019. Sehingga harapan di tahun 2020 tiga unsure tersebut akan memiliki nilai yang lebih baik dari tahun ini.