

## Inovasi Pelayanan Publik Melalui Layanan Digital Sertifikasi Benih Tanaman Perkebunan (SIBENITAMBUN) Pada UPTD Pengawasan Benih Perkebunan Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur

Vivin Ardila Pratiwi<sup>1\*</sup>, Maskan<sup>2</sup>, Suhardiman<sup>3</sup>, Jamiah<sup>4</sup>, Ahmad Jubaidi<sup>5</sup>

<sup>1,2,3,4,5</sup> Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda

Email: <sup>1</sup>[vivinardilapratiwi@gmail.com](mailto:vivinardilapratiwi@gmail.com), <sup>2</sup>[maskanabulfatah@yahoo.com](mailto:maskanabulfatah@yahoo.com), <sup>3</sup>[suhardiman@gmail.com](mailto:suhardiman@gmail.com), <sup>4</sup>[jjimiah2607@gmail.com](mailto:jjimiah2607@gmail.com), <sup>5</sup>[sjubaidiahmad66@gmail.com](mailto:sjubaidiahmad66@gmail.com)

### INFORMASI ARTIKEL

#### Riwayat Artikel:

Received:

24 Mei 2025

Received in revised form:

23 Juni 2025

Accepted:

25 Juli 2025

#### Keyword:

Innovation, Public Service, Seed Certification.

#### Kata Kunci:

Inovasi, Layanan Publik, Sertifikasi Benih

### ABSTRACT

The results showed that with the innovation of "SIBENITAMBUN" (Planation Seed Certification) in seed certification application services at the Plantation Service (UPTD Supervision of Plantation Seeds) of East Kalimantan Province, it was considered optimal when viewed from the aspects of relative advantage, service needs, and perceived benefits. However, when viewed from the aspect of complexity, it can be said that it still requires large maintenance costs and appropriate budget allocations and requires a lot of time for maintenance involving external parties and inadequate network access problems in some areas. Based on the conclusions previously described, the researcher provide suggestions that may be useful for the development of innovation "SIBENITAMBUN" (Planation Seed Certification) at the Plantation Service (UPTD Supervision of Plantation Seeds) of East Kalimantan Province in the future, namely in order to reduce dependence on external parties in system maintenance, further analysis needs to be done regarding budget management, and it is advisable to conduct further surveys to identify technical obstacles faced by communities in remote areas.

### ABSTRAK

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan inovasi "SIBENITAMBUN" (Sertifikasi Benih Perkebunan) dalam layanan aplikasi sertifikasi benih di Unit Pelaksana Teknis Pengawasan Benih Perkebunan (UPTD) Provinsi Kalimantan Timur, hal ini dianggap optimal jika dilihat dari aspek keunggulan relatif, kebutuhan layanan, dan manfaat yang dirasakan. Namun, dari aspek kompleksitas, dapat dikatakan bahwa inovasi ini masih memerlukan biaya pemeliharaan yang besar dan alokasi anggaran yang sesuai, serta memerlukan waktu yang cukup lama untuk pemeliharaan yang melibatkan pihak eksternal dan masalah akses jaringan yang tidak memadai di beberapa wilayah. Berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan sebelumnya, peneliti memberikan saran yang mungkin berguna untuk pengembangan inovasi "SIBENITAMBUN" (Sertifikasi Benih Perkebunan) di Layanan Perkebunan (UPTD Pengawasan Benih Perkebunan) Provinsi Kalimantan Timur Di masa depan, khususnya untuk mengurangi ketergantungan pada pihak eksternal dalam pemeliharaan sistem, perlu dilakukan analisis lebih lanjut mengenai pengelolaan anggaran, dan disarankan untuk melakukan survei lebih lanjut guna mengidentifikasi hambatan teknis yang dihadapi oleh masyarakat di daerah terpencil.



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license

\* Corresponding author: [vivinardilapratiwi@gmail.com](mailto:vivinardilapratiwi@gmail.com)

## PENDAHULUAN

Salah satu tugas pokok pemerintahan yaitu memberikan pelayanan umum kepada masyarakat. Dalam pelaksanaan pelayanan publik, peran serta masyarakat sangat diperlukan dalam mewujudkan pelayanan publik yang responsive dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEPMEN/PAN/17/2003 merumuskan bahwa: "Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana sesuai ketentuan perundang-undangan".

Perkembangan dalam penggunaan teknologi digital pada era globalisasi ini memberikan dampak pada pemerintahan Negara Indonesia yang saat ini sedang dalam upaya reformasi kelembagaan dan reformasi birokrasi agar menciptakan pelayanan publik yang baik serta mewujudkan pemerintahan yang baik (good governance) melalui penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik (e-governance). Output dari kebijakan tersebut diharapkan dapat menciptakan pelayanan publik yang lebih inovatif, efektif dan efisien serta memiliki masyarakat yang kreatif, inovatif dan kapabel.

Provinsi Kalimantan Timur sudah menerapkan konsep e-government pada sistem tata kelola pemerintahannya terutama pada Dinas Perkebunan (UPTD Pengawasan Benih Perkebunan) Provinsi Kalimantan Timur. Dinas Perkebunan (UPTD Pengawasan Benih Perkebunan) Provinsi Kalimantan Timur merupakan lembaga dari Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur yang bertugas melaksanakan, mengkoordinasikan pelaksanaan sertifikasi, pengawasan, pembinaan peredaran benih, pemantauan, evaluasi program, dan melaksanakan urusan ketatausahaan (<https://disbun.kaltimprov.go.id/halaman/uptd-pengawasan-benih-perkebunan>). Hal ini mengacu pada Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 50 tahun 2015, yang menjelaskan tujuan dibuatnya Sertifikasi Benih adalah untuk memberikan jaminan kualitas mutu benih yang unggul dan melindungi konsumen atau pengguna benih dari peredaran benih palsu dan benih yang mutunya tidak baik. Adapun jenis komoditi benih yang di sertifikasi seperti mulai dari benih, kecambah, biji dan bibit dari tanaman perkebunan (Kelapa Sawit, Kelapa Dalam, Karet, Kakao, Lada, Pala, Kopi, dan Aren).

Di awal tahun 2020, Indonesia hingga dunia digemparkan dengan merebaknya penyakit yang disebut Corona Virus Disease 19 (Covid-19). Kasus di Indonesia pada saat itu mencapai 10.551 (<https://www.bbc.com/indonesia/indonesia-512332803>). Dari Covid-19 tersebut, muncul berbagai dampak yang sangat merugikan masyarakat, salah satunya dari segi pelayanan. Selama pandemi memang segala kegiatan masyarakat harus dibatasi untuk memutus mata rantai penyebaran virus COVID-19. Instansi pemerintahan juga mengalami dampak dari penyebaran virus ini sehingga tidak mudah bagi suatu instansi pemerintah untuk memberikan pelayanan secara maksimal pada era pandemi. Dari yang awalnya dapat langsung ke kantor dikarenakan pandemi sehingga perlu di batasi jumlah pelayanan yang mengakibatkan pelayanan menjadi lambat dan masyarakat kurang puas. Hal ini membuat Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur mengeluarkan inovasi tentang Pelayanan Sertifikasi Benih Tanaman Perkebunan Online yang disingkat dengan nama (SIBENITAMBUN). Sertifikasi Benih Tanaman Perkebunan (SIBENITAMBUN) yang merupakan inovasi dari Dinas Perkebunan khususnya di UPTD Pengawasan Benih Perkebunan yang dibuat dengan tujuan untuk memudahkan konsumen atau pemohon terutama para pekerja kebun untuk membuat permohonan sertifikasi bibit tanaman perkebunan dari jarak jauh sehingga tidak perlu datang langsung ke kantor Dinas Perkebunan (UPTD Pengawasan Benih Perkebunan) selama pandemi Covid – 19 hingga sekarang.

## METODE PENELITIAN

Menurut Sugiono (2006:2), metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Hal ini dimaksudkan agar penelitian mendapatkan pemecahan masalah atau mendapatkan jawaban dari setiap permasalahan yang ditemukan dilapangan.

Menurut Denzim dan Lincoln dalam Lexy J. Moleong (2011:5) "penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar belakang alamiah, dengan maksud dengan menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada".

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini lebih mengarah ke pencarian data secara sistematis dan akurat berdasarkan situasi dan kondisi di lokasi penelitian. Metode deskriptif kualitatif yaitu suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data observasi, dokumentasi dan wawancara dalam mengumpulkan data untuk memberikan gambaran dalam bentuk penyajian laporan penelitian. Adapun data tersebut ada yang berasal dari pedoman wawancara, catatan lapangan, foto, rekaman video, dokumentasi peneliti, catatan atau memo, dan dokumentasi resmi lainnya.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Adapun salah satu inovasi pemerintah dalam melakukan pelayanan permohonan sertifikasi pada benih ialah SIBENITAMBUN (Sertifikasi Benih Tanaman Perkebunan) Online. Berdasarkan teori Rogers dalam (Suwarno 2008: 16 – 18) dalam penelitian ini akan dijabarkan berdasarkan pada fokus penelitian sebagai berikut:

### 1. *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif)

Salah satu indikator yang berpengaruh penting pada inovasi dalam suatu pelayanan yaitu dengan bagaimana kita melihat manfaat serta keuntungan yang didapatkan dan dibandingkan dengan sebelumnya. Dalam mengkaji keuntungan relatif terhadap fokus penelitian ini dalam membahas tentang permohonan sertifikasi benih pada inovasi SIBENITAMBUN, maka dapat dirasakan manfaatnya terhadap pelaksana layanan yang terdiri dari unsur aparatur dan masyarakat sebagai pemohon sertifikasi benih. Jika dikaitkan dengan teori dalam penelitian ini serta didukung observasi dan wawancara, maka dapat dikatakan keuntungan relatif pada SIBENITAMBUN dalam pelayanan permohonan sertifikasi benih pada Dinas Perkebunan (UPTD Pengawasan Benih Perkebunan) sudah sesuai standard operasional prosedur (SOP).

Jika dilihat dari indikator *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif) dengan yang terjadi di lapangan memberikan dampak seperti pihak aparatur pada Kantor UPTD Pengawasan Benih Perkebunan dimudahkan dalam pendataan permohonan sertifikasi benih. Disisi lain keuntungan yang dirasakan oleh masyarakat atau pemohon sertifikasi benih dari segi efisiensi waktu yang dapat mempermudah dan mempercepat proses permohonan sertifikasi benih, dari segi biaya yang membantu meringankan masyarakat atau pemohon sertifikasi benih karena kebanyakan dari luar daerah dan serta dapat mengurangi penggunaan paperless.

## 2. *Compatibility* (Kesesuaian)

Berdasarkan hasil penelitian yang menjelaskan tentang kajian teori *compatibility* atau kesesuaian pada pelayanan permohonan sertifikasi SIBENITAMBUN Online di Kantor Dinas Perkebunan (UPTD Pengawasan Benih Perkebunan) sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat atau pemohon sertifikasi benih dengan tuntutan kepada pemerintah untuk dapat melakukan pemberian akses teknologi informasi dan telekomunikasi yang memadai di beberapa daerah.

Jika di lihat dari indikator kesesuaian yang terjadi di lapangan ialah masyarakat yang awalnya menempuh jarak jauh untuk mengajukan permohonan sertifikasi benih dikarenakan rata – rata dari mereka berada di luar daerah. Akan tetapi dengan adanya SIBENITAMBUN Online ini dapat memudahkan permohonan dimana saja dan kapan saja sehingga dapat mengurangi biaya dan waktu.

## 3. *Complexity* (Kerumitan)

Berdasarkan hasil penelitian yang menjelaskan tentang kajian teori *complexity* atau kerumitan pada pelayanan permohonan sertifikasi SIBENITAMBUN Online di Kantor Dinas Perkebunan (UPTD Pengawasan Benih Perkebunan) tidak memiliki atau ditemukan tingkat kerumitan, namun memerlukan biaya pemeliharaan yang cukup besar, perlu didukung oleh alokasi anggaran yang tepat. Selain itu, sistem SIBENITAMBUN (Sertifikasi Benih Tanaman Perkebunan) Online sering kali membutuhkan waktu untuk pemeliharaan, yang mengharuskan koordinasi rutin dengan penyedia layanan eksternal. Ketergantungan pada pihak ketiga untuk perawatan dan pemeliharaan ini dapat menjadi rumit karena tidak melibatkan tim internal, yang menyebabkan proses komunikasi dan pengelolaan waktu menjadi lebih kompleks.

## 4. *Triability* (Kemungkinan Dicoba)

Berdasarkan hasil dari penelitian yang merujuk pada uji coba SIBENITAMBUN (Sertifikasi Benih Tanaman Perkebunan) Online di Kantor Dinas Perkebunan (UPTD Pengawasan Benih Perkebunan) bahwa uji coba dilakukan kepada masyarakat atau pemohon sertifikasi benih dengan memberikan arahan di awal permohonan. Tahapan uji coba dalam suatu inovasi program pemerintah memang sangat diperlukan untuk mewujudkan pelaksanaan inovasi itu sendiri. Dan berdasarkan hasil uji coba sistem SIBENITAMBUN online hasilnya dapat dirasakan manfaatnya bagi pengguna layanan.

## 5. *Observability* (Kemudahan Diamati)

Berdasarkan hasil dari penelitian yang merujuk pada *observability* atau kemudahan diamati pada pelayanan permohonan sertifikasi SIBENITAMBUN Online di Kantor Dinas

Perkebunan (UPTD Pengawasan Benih Perkebunan) sangat berdampak positif. Hal tersebut dibuktikan dengan masyarakat yang tidak perlu jauh – jauh berurusan dan harus hadir ke kantor untuk mengurus permohonan sertifikasi benih. Disisi lain juga dapat mengurangi biaya dan waktu untuk datang langsung ke kantor. Selain itu pelaksana inovasi SIBENITAMBUN Online juga akan dapat meningkatkan kinerjanya dikarenakan pendataan yang mudah. Akan tetapi terdapat kelemahan yang menjadi penilaian dari masyarakat yaitu terkait masalah akses jaringan yang belum memadai di beberapa daerah di Provinsi Kalimantan Timur. Khususnya daerah-daerah perbatasan yang masih sulit dijangkau dengan akses internet, misalnya sebagian pedalaman daerah Kabupaten Mahulu, dan sebagian juga pedalaman daerah Kabupaten Kutai Barat.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil temuan data penelitian yang telah disajikan dan di analisis sebelumnya, maka dapat disampaikan kesimpulan sebagai berikut:

1. *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif) dalam pelayanan SIBENITAMBUN Online memberikan keuntungan relatif yang signifikan bagi aparat dan masyarakat. Bagi aparat, sistem ini mempermudah pendataan permohonan sertifikasi benih, sementara bagi masyarakat, layanan ini menghemat waktu, biaya, dan mengurangi penggunaan kertas, terutama bagi pemohon dari luar daerah.
2. *Compatibility* (Kesesuaian) dalam SIBENITAMBUN Online sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan pemohon sertifikasi benih, terutama dalam memberikan akses yang lebih mudah dan efisien. Dengan adanya layanan ini, masyarakat yang sebelumnya harus menempuh jarak jauh untuk mengajukan permohonan, kini dapat melakukannya kapan saja dan di mana saja, sehingga mengurangi biaya dan waktu yang diperlukan.
3. *Complexity* (Kerumitan) dalam pelayanan permohonan sertifikasi SIBENITAMBUN Online tidak memiliki kerumitan signifikan, namun memerlukan biaya pemeliharaan yang besar dan alokasi anggaran yang tepat. Selain itu, sistem ini sering membutuhkan waktu untuk pemeliharaan yang melibatkan pihak eksternal, sehingga menambah kompleksitas dalam koordinasi dan pengelolaan waktu.
4. *Triability* (Kemungkinan Dicoba) dalam uji coba SIBENITAMBUN Online di Kantor Dinas Perkebunan (UPTD Pengawasan Benih Perkebunan) terbukti penting untuk memastikan kelancaran pelaksanaan inovasi, dengan memberikan arahan yang jelas kepada masyarakat atau pemohon sertifikasi benih di awal permohonan.

*Observability* (Kemudahan Diamati) dalam kemudahan diamati pada pelayanan permohonan sertifikasi SIBENITAMBUN Online memberikan dampak positif, dengan memudahkan masyarakat untuk mengajukan permohonan tanpa harus datang ke kantor, sehingga menghemat biaya dan waktu. Selain itu, pelaksana juga dapat meningkatkan kinerja berkat kemudahan dalam pendataan. Namun, kelemahan yang dihadapi adalah masalah akses jaringan yang belum memadai di beberapa daerah di Provinsi Kalimantan Timur. Khususnya daerah-daerah perbatasan yang masih sulit dijangkau dengan akses internet, misalnya sebagian pedalaman daerah Kabupaten Mahulu, dan sebagian juga pedalaman daerah Kabupaten Kutai Barat.

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Ancok, D., 2012. Psikologi Kepemimpinan Dan Inovasi. Jakarta: Erlangga.
- Barata, A. 2003. Dasar-Dasar Pelayanan Prima. Jakarta: Gramedia.
- Halvorsen, Thomas, et al. 2005. On the Differences between Public and Private Sector Innovations. Publin Report. Oslo.
- Hutagalung, S., & Hermawan, D. 2018. Membangun inovasi pemerintah daerah.
- Kasmir. 2006. Manajemen Perbankan. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Miles dan Huberman. 2014. Analisis Data Kualitatif. Jakarta: Universitas Indonesia (UI-Press).
- Moenir, H. A. S. 2015. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong. L. J. 2011. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. 2006. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan RND. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2015. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan RND. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan RND. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan RND. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2019. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan RND. Bandung: Alfabeta.
- Suwarno, Yogi. 2008. Inovasi di Sektor Publik. Jakarta. STIA LAN Press.
- Usman, H., & Akbar, P. S. 2011. Metodologi Penelitian Sosial. Bumi Aksara. Jakarta

### Jurnal – jurnal

- Audinalupita, A., & Oktariyanda, T. A. (2023). Inovasi Layanan Kepegawaian Terpadu Melalui Aplikasi Sedakep (Sistem Elektronik Data Dan Kebutuhan Kepegawaian) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman. *Publika*, 1927-1938.
- Karimi, D. S. Al, & Meirinawati. (2022). Inovasi Program Desa SIAP DAN LANCIP (Layanan Cepat, Empatik, Dan Pro Aktif) Di Desa Lowayu Kecamatan Dukun Kabupaten Gresik. *10(4)*, 1101-1110.
- Ramdani. (2018). Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Samsat Keliling di Kota Tasikmalaya. *SAWALA*, 6(1), 23-30. <https://doi.org/2302-2231>
- Sholicha, I. K., & Oktariyanda, T. A. (2023). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Pelayanan Via Online (Plavon Dukcapil) Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. *Publika*, 2293-2302.

### Undang – undang

- Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Sebagaimana Telah Diubah dengan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan

Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 50 tahun 2015 tentang Produksi, Sertifikasi, Peredaran dan Pengawasan Benih Tanaman Perkebunan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Gubernur Nomor 18 Tahun 2019 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Unit Pelaksana Teknis Daerah Pada Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur.

### **Website**

<https://disbun.kaltimprov.go.id/halaman/uptd-pengawasan-benih-perkebunan> (diakses tanggal 24 Desember 2024)

<https://www.lkpp.go.id/read/bu/kepala-lkpp-hadiri-peluncuran-laporan-tahunan-ombudsman-republik-indonesia-tahun-2023> (diakses 22 Desember 2024)

<https://sibenitambun.kaltimprov.go.id/> (diakses 24 Desember 2024)

<https://www.bbc.com/indonesia/indonesia-512332803> (diakses 10 April 2025)