

## DAFTAR PUSTAKA

### Jurnal dan Buku :

- Haryanto & Helan R.U.S, *Membangun Pribadi Prima dalam Pelayanan Publik*. Malang: Media Nusa Creative.
- Kahar, A.D.W,. (2021). *Pelayanan Perizinan Berbasis Aplikasi E-LEBBAMI Pada Kantor Pelayanan Perizinan Administrasi Kota Makassar (Doctoral dissertation, Universitas Negeri Makassar)*.
- Kahar, N. D. A. (2021). *Pelayanan perizinan berbasis aplikasi e-lebbami pada kantor pelayanan perizinan administrasi kota makassar (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS NEGERI MAKASSAR)*.
- Mamangkey, M., Liando, D., & Kimbal, M. (2019). *Pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Online Di Kota Manado. Jurnal Eksekutif*, 3(3).
- Maulidiah, Sri, S.Sos, M.Si. 2014, *Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan*. Bandung: CV Indra Prahasta.
- Pravijanti, V., & Fanida, H. E. (2018). *Analisis Keberhasilan Inovasi Pelayanan Paket Hemat 1 (Penerbitan Akta Kelahiran Dan Kartu Keluarga) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Articles*, 6(4).
- Rohiatna, N. (2020). *Implementasi Pelayanan Perizinan Secara Online Melalui Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Simpaten/Oss) Di Kecamatan Bandung Kidul Kota Bandung Provinsi Jawa Barat. VISIONER: Jurnal Pemerintahan Daerah di Indonesia*, 12(3), 515-538.
- Ronnyta, R. V., & Herawati, N. R. (2020). *Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui Si-Imut Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang. Journal of Politic and Government Studies*, 9(03), 81-90
- Rosaliza, M. (2015). *Wawancara, Sebuah interaksi komunikasi dalam penelitian kualitatif. Jurnal ilmu budaya*, 11(2), 71-79.
- Samsu. 2021., *Metode Penelitian: (Teori Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, serta Research & Development)* Jambi: Pusaka.
- Santosa, E.B. (2020). *Kualitas Pelayanan Pencatatan Sipil Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar Tahun 2020. JI@P*, 10(1).

Sedarmayanti. 2017., Mewujudkan Pelayanan Prima dan Kepemerintahan Yang Baik. Bandung: Refika Aditama.

Seprianti, R. (2022). Analisis Sistem Perizinan Online “SI CANTIK” Berbasis Web Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Karimun. *Jurnal TIKAR*, 3(1)

Sidiq Umar, Choiri Miftahul M. 2019., Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan. Ponogoro: CV. Nata Karya

Sugiyono. 2017., Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi dengan Metode R&D. Bandung: Alfabeta.

Wibowati, J. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang. *Jurnal Manajemen*, 8(2), 15-3

#### **Perundang-undangan dan Dokumen :**

Dokumen Pusat Perlindungan Varietas Tanaman dan Perizinan Pertanian.

Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Pertanian No 41/Permentan/TI.120/11/2017 tentang pelayanan perizinan pertanian secara elektronik.

#### **Internet :**

[Perizinan.pertanian.go.id](http://Perizinan.pertanian.go.id)

[Simpel.pertanian.go.id](http://Simpel.pertanian.go.id)

Pengertian Pelayanan Menurut Para Ahli, [referensisiswa.my.id](http://referensisiswa.my.id), diakses pada 4 April 2023 Pukul 10:00.

Manfaat penelitian membuat jadwal penelitian. [Roboguru.ruangguru.com](http://Roboguru.ruangguru.com). diakses pada 31 Maret 2023 pukul 16:38

Zakky, Pengertian Observasi menurut Para Ahli dan secara Umum, [zonareferensi.com](http://zonareferensi.com), diakses pada 11 Maret 2023 Pukul 09:30.

Rifqy Maulana, Kosep Hukum Perizinan dan Pembangunan, [jurnal.ar-raniry.ac.id](http://jurnal.ar-raniry.ac.id), diakses pada 4 April 2023 Pukul 13:05.

Dini N. Rizeki, Dokumentasi Pengertian. majoo.id., diakses pada 4 April 2023.



## LAMPIRAN 1

### DAFTAR PEDOMAN WAWANCARA

**Pedoman Wawancara menggunakan Teori Dimensi Pelayanan Publik Menurut Lupiyoadi (2014) dalam Januar Ida Wibowati (2020)**

Nama Dimensi	Pengertian Teori Dimensi	Verifikator dan Pegawai Pusat PVTTP	Pihak Pemohon Perizinan Pertanian
Berwujud (tangible)	Kemampuan suatu organisasi perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana.	Bagaimana cara pelayanan perizinan melalui SIMPEL dapat mempermudah pemohon perizinan dalam melakukan proses pelayanan perizinan?	Apakah pelayanan perizinan melalui SIMPEL memudahkan pemohon perizinan dalam melakukan proses pelayanan perizinan?
		Bagaimana standar fasilitas yang diberikan oleh Pusat PVTTP dalam pelayanan perizinan melalui SIMPEL?	Apakah di dalam SIMPEL disediakan fasilitas fitur wadah untuk menampung kritik dan saran dari pengguna layanan perizinan?

<p><b>Reliabilitas / Kehandalan (reliability)</b></p>	<p>Kemampuan organisasi perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. meliputi ketepatan waktu, pelayanan yang diberikan tanpa adanya hambatan maupun kesalahan, sikap yang simpati dengan akurasi yang tinggi.</p>	<p>Apakah ketepatan waktu pelayanan perizinan melalui SIMPEL lebih efisien jika dibandingkan dengan pelayanan perizinan secara langsung?</p> <p>Bagaimana kemampuan pelayanan perizinan melalui SIMPEL dalam memberikan pelayanan perizinan yang sesuai dengan standar pelayanan?</p>	<p>Apakah terdapat kendala pada ketepatan waktu ataupun kendala lainnya sewaktu sedang melakukan proses pelayanan perizinan melalui SIMPEL?</p>
<p><b>Ketanggapan (responsiveness)</b></p>	<p>Suatu kemauan untuk membantu dan memberikan</p>	<p>Apakah pelayanan perizinan melalui SIMPEL memberikan</p>	<p>Apakah benar dengan adanya fitur-fitur yang mendukung di dalam</p>

	<p>pelayanan yang cepat (responsive) dan tepat kepada pelanggan dengan menyampaikan informasi yang jelas.</p>	<p>pelayanan secara lebih cepat karena adanya fitur-fitur yang mendukung dalam segala proses pelayanan perizinan?</p>	<p>SIMPEL tersebut sudah memberikan pelayanan secara lebih cepat?</p>
		<p>Apakah Pusat PVTTP selalu menyampaikan informasi terbaru mengenai pelayanan perizinan dengan secara lengkap kedalam SIMPEL?</p>	
		<p>Bagaimana SIMPEL dapat membantu dalam menanggapi kebutuhan yang sedang pemohon perizinan butuhkan?</p>	
<p><b>Jaminan (assurance)</b></p>	<p>Pengetahuan, kesopan santunan, serta kemampuan para pegawai</p>	<p>Bagaimana mengenai jaminan yang diberikan kepada pemohon perizinan melalui</p>	<p>Apa saja yang menjadi jaminan pelayanan yang diberikan oleh Pusat PVTTP dalam proses</p>

	<p>perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada organisasi perusahaan. Ada beberapa komponen yaitu komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.</p>	<p>SIMPEL apabila pemohon perizinan mengalami masalah dalam proses pengajuan pelayanan perizinan?</p>	<p>pelayanan perizinan melalui SIMPEL?</p>
<p><b>Empati (empaty)</b></p>	<p>Memperhatikan perhatian yang tulus terhadap setiap individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupa memahami keinginan konsumen. Dimana suatu organisasi perusahaan</p>	<p>Bagaimana cara pelayanan perizinan melalui SIMPEL dapat memperhatikan setiap keinginan para pemohon perizinan?</p>	<p>Apakah pelayanan melalui SIMPEL memperhatikan keinginan serta rasa nyaman para pemohon perizinan?</p>

	<p>diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan serta memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.</p>		
		<p>Apakah portal SIMPEL ini dibuat bertujuan untuk memberikan rasa kenyamanan bagi para pemohon yang ingin melakukan proses perizinan secara online?</p>	





## LAMPIRAN 2

### TRANSKIP WAWANCARA

#### 1. Bapak Susilo selaku Verifikator Perizinan

Nama Dimensi	Pertanyaan	Jawaban
Berwujud (tangible)	Bagaimana cara pelayanan perizinan melalui SIMPEL dapat mempermudah pemohon perizinan dalam melakukan proses pelayanan perizinan?	Ya, pasti simpel mempermudahnya ada sarananya secara elektronik yang notabennya semua prosesnya bisa dilakukan secara online. Karena perizinan pertanian ada diseluruh Indonesia yang pastinya jika tidak dilakukan secara online maka pemohon akan datang semua kesini. Jadi, prinsip dasarnya itu untuk mempermudah semua prosesnya dan bisa dipantau langsung melalui simpel dan transparansinya jelas.
	Bagaimana Standar fasilitas yang diberikan oleh Pusat PVTTP dalam pelayanan perizinan melalui SIMPEL?	Fasilitas kita memberikan berbagai macam fasilitas bisa dicek langsung di ditempat PTSP. Fasilitasnya sudah diberikan dengan sesuai. Simpel juga sudah berimigrasi atau perkembangan yang signifikan.
Kehandalan (reliability)	Apakah ketepatan waktu pelayanan perizinan melalui SIMPEL lebih efisien jika dibandingkan dengan pelayanan perizinan secara	Waktu kita sudah tergantung dengan SOP nya, kalau dibandingkan dengan manual/datang langsung mereka tidak bisa pantau prosesnya jika melalui online/simpel bisa dipantau dan seharusnya lebih cepat menggunakan online/simpel daripada datang langsung. karena kita disini bekerja

	langsung?	berdasarkan regulasi yang ada kecepatan tergantung masing-masing regulasinya karena di SOP kami 3 hari pengerjaan.
	Bagaimana kemampuan pelayanan perizinan melalui SIMPEL dalam memberikan pelayanan perizinan yang sesuai dengan standar pelayanan?	Standar pelayanannya kita sudah memberikan sesuai dengan standar pelayanan yang cepat, tepat, dan akuntabel. disisi layanannya yang baik kita juga mengacu kepada standar layanannya ombudsman.
Ketanggapan (responsiveness)	Apakah pelayanan perizinan melalui SIMPEL memberikan pelayanan secara lebih cepat karena adanya fitur-fitur yang mendukung dalam segala proses pelayanan perizinan?	Pasti lebih responsive ya karena fitur-fiturnya sudah disediakan berbagai macam perizinan sudah disediakan fitur-fiturnya. Contoh perizinan pupuk sudah ada fiturnya, pestisida sudah ada kemudian semuanya sudah ada dan tersedia. Kami juga lagi dalam perbarui atau pengembangan disistemnya dimana simpel akan diperbarui menjadi P3T.
	Apakah Pusat PVTTP selalu menyampaikan informasi terbaru mengenai pelayanan perizinan dengan secara lengkap kedalam SIMPEL?	Soal penyampaian informasi terbaru kita akan terus berusaha untuk selalu mengupdate dan regulasinya selalu terupdate.

	<p>Bagaimana SIMPEL dapat membantu dalam menanggapi kebutuhan yang sedang pemohon perizinan butuhkan?</p>	<p>Terkait menanggapi kebutuhan dengan sistem kita lihat dulu regulasinya memumpuni atau tidak jadi permintaan-permintaan pelaku perizinan tidak kita bisa tidak komodif selagi memang menyalahi regulasinya. Selagi itu tidak melanggar perundang-undangan yang berlaku.</p>
<p>Jaminan (assurance)</p>	<p>Bagaimana mengenai jaminan yang diberikan kepada pemohon perizinan melalui SIMPEL apabila pemohon perizinan mengalami masalah dalam proses pengajuan pelayanan perizinan?</p>	<p>Jaminan kita sudah menyesuaikan dengan undang-undang, kita tidak bisa diluar dari sana undang-undang ya. Kalau terkait informasi diluar sana itu kan diluar prinsipnya orang paham itu adalah kita mengacu kepada peraturan perundang-undangan. Untuk jaminan waktu kami lagi mengupayakan karena perizinan kami tidak menjadi satu tempat ya dengan adanya online sehingga pemohon itu bisa mantau. Secara prinsip ya kami bekerja sesuai dengan SOP.</p>
<p>Empati (empathy)</p>	<p>Bagaimana cara pelayanan perizinan melalui SIMPEL dapat memperhatikan setiap keinginan para pemohon perizinan?</p>	<p>Untuk keinginan yang pertama ya workshop sosialisasi kemudian coaching cleaning nanti kita adakan sosialisasi terkait meminta diskusi. Kita akan selalu terbuka dan pasti terbuka untuk pemohon.</p>

	<p>Apakah portal SIMPEL ini dibuat bertujuan untuk memberikan rasa kenyamanan bagi para pemohon yang ingin melakukan proses perizinan secara online?</p>	<p>Kenyamanan hampir 80% contohnya kementan di Pusat PVTTP pelayanannya menurut saya nyaman dibandingkan kementerian lainnya yang masih berlomba-lomba bangun aplikasi digital kalau di kita dari tahun 2014 sudah berjalan.</p>
--	--	--



## 2. Ibu Dewi selaku Pegawai Perizinan

Nama Dimensi	Pertanyaan	Jawaban
Berwujud (tangible)	<p>Bagaimana cara pelayanan perizinan melalui SIMPEL dapat mempermudah pemohon perizinan dalam melakukan proses pelayanan perizinan?</p> <p>Bagaimana Standar fasilitas yang diberikan oleh Pusat PVTTP dalam pelayanan perizinan melalui SIMPEL?</p>	<p>Karena di simpel kita mengintegrasikan seluruh layanan yang ada di Kementerian Pertanian jadi layanan di Kementerian Pertanian itu ada di direktorat teknis masing-masing, dulunya pemohon untuk mencari layanan harus mencari tahu terlebih dahulu kemananya dan kalau sekarang cukup melalui simpel semua informasi itu sudah terinfokan dan kita juga mempermudahnya dengan pelayanan semua yang disatukan melalui simpel dan simpel sudah cukup mempermudah.</p> <p>Fasilitas dengan adanya database dan fasilitas aplikasinya ataupun fitur menjadi satu dan tersedia di dalam simpel tersebut, untuk informasi di simpel memang belum sempurna si.</p>
Kehandalan (reliability)	Apakah ketepatan waktu pelayanan perizinan melalui SIMPEL lebih efisien jika dibandingkan dengan pelayanan perizinan secara langsung?	Yang jelas kalau melalui simpel semua layanan itu transparan jadi semua prosesnya terlihat dari mulai masuk permohonannya sampai diterbitkannya kapan kita bisa lihat.

	<p>Bagaimana kemampuan pelayanan perizinan melalui SIMPEL dalam memberikan pelayanan perizinan yang sesuai dengan standar pelayanan?</p>	<p>Untuk standar pelayanan kita usahakan sesuai tapi rata-rata sudah sesuai kalau ada beberapa yang tidak sesuai mungkin ada beberapa kasus ya, tapi kalau itu sudah sesuai.</p>
<p>Ketanggapan (responsiveness)</p>	<p>Apakah pelayanan perizinan melalui SIMPEL memberikan pelayanan secara lebih cepat karena adanya fitur-fitur yang mendukung dalam segala proses pelayanan perizinan?</p>	<p>Kalau lebih cepat yang jelas kita kordinasi ke teknisnya kita bisa lebih cepat. Untuk fitur-fitur karena ketersediaan informasi ada posisinya dimana permohonannya bisa kita follow up.</p>
	<p>Apakah Pusat PVTTP selalu menyampaikan informasi terbaru mengenai pelayanan perizinan dengan secara lengkap kedalam SIMPEL?</p>	<p>Kalau untuk selalu memberikan informasi terbaru kedalam simpel belum si ya itu lagi kita kembangkan dan kita kembangkan di aplikasi terbaru di P3T, disimpel kita baru sifatnya baru mengintegrasikan dengan aplikasi seluruh kementerian pertanian kalau untuk informasi terbaru belum ya lagi tahap pengembangan melalui P3T yang dimana P3T terusan dari simpel.</p>

	<p>Bagaimana SIMPEL dapat membantu dalam menanggapi kebutuhan yang sedang pemohon perizinan butuhkan?</p>	<p>Simpel cukup membantu ya untuk memberikan kebutuhan yang pemohon mau jadi sebenarnya mereka tetap bisa ya untuk mendapatkan informasi terbaru dari simpel dan mengupdatenya ataupun kebutuhan yg diinginkan lainnya melalui aplikasi masing-masing yang melalui simpel karena kita juga sudah sesuaikan ya.</p>
<p>Jaminan (assurance)</p>	<p>Bagaimana mengenai jaminan yang diberikan kepada pemohon perizinan melalui SIMPEL apabila pemohon perizinan mengalami masalah dalam proses pengajuan pelayanan perizinan?</p>	<p>Kita memberikan transparan alur dan waktu permohonan lebih transparan jadi bisa terlihat itu posisinya dimana dan berapa lama jadi semua bisa langsung di download dan uploas SK melalui aplikasi simpel tidak perlu datang kesini. Untuk jaminan biaya juga kita sudah sesuaikan ya dan jaminan ketepatan waktu sama kita ada SLA masing-masing tiap layanan</p>
<p>Empati (empaty)</p>	<p>Bagaimana cara pelayanan perizinan melalui SIMPEL dapat memperhatikan setiap keinginan para pemohon perizinan?</p>	<p>Kalau dilihat dari hasil survei masyarakat kemarin sebenarnya pemohon itu yang dibutuhkan adalah informasi yang cukup informasi yang lengkap ketepatan waktu yang utama dan transparansi proses permohonan dan itu semua sudah kita aduk semua di P3T, semua keinginan pemohon</p>

		sedang kita kembangkan.
	Apakah portal SIMPEL ini dibuat bertujuan untuk memberikan rasa kenyamanan bagi para pemohon yang ingin melakukan proses perizinan secara online?	Portal simpel ini kita lagi kembangkan ya di P3T yang user friendly jadi mereka secara tampilan dan informasi yang tersedia di P3T itu mereka tidak perlu kemana-mana lagi jadi cukup klik menu yang ada disana dan sudah tau informasi mana yang mereka butuhkan.





### 3. Bapak Fakhry Tri selaku Pemohon Perizinan

Nama Dimensi	Pertanyaan	Jawaban
Berwujud (tangible)	Apakah pelayanan perizinan melalui SIMPEL memudahkan pemohon perizinan dalam melakukan proses pelayanan perizinan?	Simpel memang sangat memudahkan karena kita tidak perlu datang langsung ke kantor di Jakarta. Jadi, dengan adanya simpel ini seluruh masyarakat Indonesia yang ingin melakukan pengajuan perizinan bisa langsung secara elektronik melalui simpel, karena saya sendiri di medan dan ini sangat memudahkan saya.
	Apakah di dalam SIMPEL disediakan fasilitas fitur wadah untuk menampung kritik dan saran dari pengguna layanan perizinan?	Fasilitas sudah sesuai terkait fitur kritik dan saran saya sendiri kurang memperhatikan ya karena saya kalau ingin kritik langsung melalui instgaram pusat pvtpp.
Kehandalan (reliability)	Apakah terdapat kendala pada ketepatan waktu ataupun kendala lainnya sewaktu sedang melakukan proses pelayanan perizinan melalui SIMPEL?	kalau waktu sudah diinfokan mereka di web tersebut, mengenai waktu proses setiap tahap yang dilalui, kalau untuk sistem webnya sendiri berjalan dengan baik tidak ada kendala namun ada kendala di pengujian sampel, kalau saya sendiri terkendala terkait biaya yang lumayan mahal bisa sampai puluhan bahkan ratusan juta.

<p>Ketanggapan (responsive)</p>	<p>Apakah benar dengan adanya fitur-fitur yang mendukung di dalam SIMPEL tersebut sudah memberikan pelayanan secara lebih cepat?</p>	<p>Iya dengan adanya fitur-fitur tersebut didalam simpel jadi lebih cepat ya. Karena, fitur tersebut yang membantu juga dalam proses perizinan jadinya lebih mudah dipahamilah ya tinggal ikuti langkah-langkah sebenarnya jadi lebih cepat dan mudah juga. Disisi lainkan memang saya belum pernah datang langsung karena lokasi yang jauh dari rumah saya jadi simpel ini sangat bermanfaat.</p>
	<p>Apakah di SIMPEL selalu menyampaikan Informasi terbaru secara lengkap mengenai pelayanan perizinan?</p>	<p>Informasi biaya aja sih yang ga dijelaskan secara lengkap di simpel itu.</p>
<p>Jaminan (assurance)</p>	<p>Apa saja yang menjadi jaminan pelayanan yang diberikan oleh Pusat PVTTP dalam proses pelayanan perizinan melalui SIMPEL?</p>	<p>Kalau untuk saya pribadi tidak ada jaminan apa-apa setau saya sih, ya mungkin lebih kek memberikan sesuatu yang kita inginkan dan itu sudah melalui pelayananya yang sudah oke.</p>
<p>Empati (empaty)</p>	<p>Apakah pelayanan melalui SIMPEL memperhatikan keinginan serta rasa nyaman para pemohon perizinan?</p>	<p>Kalau terkait ini si lebih kepada sesuai prosedur dan peraturan yang telah ditetapkan seperti nya.</p>

#### 4. Bapak Abdul Januar selaku Pemohon Perizinan

Nama Dimensi	Pertanyaan	Jawaban
Berwujud (tangible)	Apakah pelayanan perizinan melalui SIMPEL memudahkan pemohon perizinan dalam melakukan proses pelayanan perizinan?	Sangat memudahkan sekali layanan melalui simpel ini karena kita tidak perlu jauh-jauh untuk datang ya, tapi terkadang bila terjadi perubahan atau kendala saya harus datang langsung ke lokasi untuk bertanya.
	Apakah di dalam SIMPEL disediakan fasilitas fitur wadah untuk menampung kritik dan saran dari pengguna layanan perizinan?	Untuk fasilitas fitur untuk wadah kritik serta saran disediakan ya tapi saya belum pernah coba untuk berikan kritik dan saran saya.
Kehandalan (reliability)	Apakah terdapat kendala pada ketepatan waktu ataupun kendala lainnya sewaktu sedang melakukan proses pelayanan perizinan melalui SIMPEL?	Soal waktu sudah sesuai menurut saya, tapi ada kendala di saya memang seperti waktu mau melakukan registrasi ya, kalau soal ketepatan waktu udah sesuai kok.
Ketanggapan (responsive)	Apakah benar dengan adanya fitur-fitur yang mendukung di dalam SIMPEL tersebut sudah memberikan pelayanan secara lebih cepat?	Karena fitur-fitur itu dibuat memang untuk kemudahan dan kecepatan bagi pengguna layanannya. Kalau dikatakan sudah mendukung ya pasti sudah ya.
	Apakah di SIMPEL selalu menyampaikan Informasi terbaru secara lengkap	Soal informasi belum lengkap ya setau saya kalau di dalam simpel itu sendiri.

	mengenai pelayanan perizinan?	
Jaminan (assurance)	Apa saja yang menjadi jaminan pelayanan yang diberikan oleh Pusat PVTTP dalam proses pelayanan perizinan melalui SIMPEL?	Mungkin jaminan ketepatan waktu ya, itu aja paling yang saya tau karena ketepatan waktunya sudah dijamin disetiap masing-masing perizinannya dan sudah tertera juga.
Empati (empaty)	Apakah pelayanan melalui SIMPEL memperhatikan keinginan serta rasa nyaman para pemohon perizinan?	Menurut saya cukup memperhatikan ya. Ya sudah diselaraskan oleh pihak sana jadi apa yang kita inginkan bila sesuai maka akan diberikan



## 5. Ibu Tunisa selaku Pemohon Perizinan

Nama Dimensi	Pertanyaan	Jawaban
Berwujud (tangible)	Apakah pelayanan perizinan melalui SIMPEL memudahkan pemohon perizinan dalam melakukan proses pelayanan perizinan?	Ya ini memudahkan bagi pemohon yang lokasi rumahnya cukup jauh dengan kantor pusat pvtpp ya, karena semua tata cara nya sudah dijelaskan di dalamnya.
	Apakah di dalam SIMPEL disediakan fasilitas fitur wadah untuk menampung kritik dan saran dari pengguna layanan perizinan?	Fasilitasnya sendiri sudah cukup baik dan nyaman terkait fitur sudah cukup lengkap untuk fitur kritik dan saran ada tetapi terkadang tidak bisa digunakan.
Kehandalan (reliability)	Apakah terdapat kendala pada ketepatan waktu ataupun kendala lainnya sewaktu sedang melakukan proses pelayanan perizinan melalui SIMPEL?	Tidak ada kendala ketepatan waktu ya kalau saya sendiri, tapi kendala disaat lagi tahap penyelesaian perizinan ada saya kurang pahami sistemnya menurut saya cukup ribet.
Ketanggapan (responsive)	Apakah benar dengan adanya fitur-fitur yang mendukung di dalam SIMPEL tersebut sudah memberikan pelayanan secara lebih cepat?	Sudah cukup mendukung si, tetapi memang harus lebih diperhatikan lagi ya fitur-fiturnya karena ada beberapa yang saya pernah coba untuk buka itu gak bisa entah emang kendalanya ada di saya aja atau di semuanya.
	Apakah di SIMPEL selalu menyampaikan Informasi	Belum terlalu lengkap karena saya kalau mau cari tahu informasi masih

	terbaru secara lengkap mengenai pelayanan perizinan?	bertanya-tanya secara langsung sih.
Jaminan (assurance)	Apa saja yang menjadi jaminan pelayanan yang diberikan oleh Pusat PVTTP dalam proses pelayanan perizinan melalui SIMPEL?	Jaminan waktu, jaminan pelayanannya, dan biaya itu sih.
Empati (empaty)	Apakah pelayanan melalui SIMPEL memperhatikan keinginan serta rasa nyaman para pemohon perizinan?	Sudah kok di simpel kan kita dapat mengklik apa yang kita sedang inginkan sudah disediakan juga berbagai macam menu disana dan simpel menurut saya juga udah cukup nyaman walaupun kadang susah untuk diakses.



### LAMPIRAN 3

## SURAT KETERANGAN SUDAH MELAKUKAN PENELITIAN



### SURAT KETERANGAN

Nomor: 23/PTU.120/A.9.1/07/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Indirawati Sintya Dewi, SS, MA  
Jabatan : Kepala Bagian Umum, Pusat PVTTP  
Alamat : Jl. Harsono RM No.3 Ragunan, Jakarta Selatan

Dengan ini menyatakan bahwa:

Nama : Arfah  
NIM : 193515516088  
Prodi/Konsentrasi : Administrasi Publik  
Universitas : Nasional Jakarta, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Yang bersangkutan telah melakukan penelitian dalam rangka penyusunan Skripsi di Pusat Perlindungan Varietas Tanaman dan Perizinan Pertanian, Sekretariat Jenderal, Kementerian Pertanian. Pada bulan Juni 2023.

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 11 Juli 2023

Kepala Bagian Umum,

Indirawati Sintya Dewi, SS, MA  
NIP.197904102002122003

Tembusan:

Kepala Pusat Perlindungan Varietas Tanaman dan Perizinan Pertanian.



**LAMPIRAN 4**  
**DOKUMENTASI**









## HASIL TURNITIN

ARFAH\_SKRIPSI\_193515516088

### ORIGINALITY REPORT



### PRIMARY SOURCES

A large, semi-transparent watermark of the Universitas Nasional logo is centered over the primary sources table. The logo features a stylized 'U' and 'N' with a star and the text 'UNIVERSITAS NASIONAL' at the bottom.

Rank	Source	Percentage
1	Submitted to Universitas Nasional Student Paper	3%
2	repository.unas.ac.id Internet Source	1%
3	ejournal.goacademica.com Internet Source	1%
4	pvtpp.setjen.pertanian.go.id Internet Source	1%
5	peraturan.bpk.go.id Internet Source	1%
6	repository.ummat.ac.id Internet Source	1%
7	repository.ub.ac.id Internet Source	1%
8	setjen.pertanian.go.id Internet Source	1%
9	docplayer.info Internet Source	1%

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Arfah  
Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 19 April 2001  
Alamat : Jl. Pagujaten No. 5 Rt.002 Rw.07, Kel. Pejaten Timur, Kec. Pasar Minggu – Jakarta Selatan 12510  
Agama : Islam  
Status Perkawinan : Belum Menikah  
No Handphone : 085945608408  
Email : [ariesarfah9@gmail.com](mailto:ariesarfah9@gmail.com)

### **Pendidikan Formal**

SD Negeri 013 Pejaten Timur (2007 – 2013)

MTs Negeri 23 Jakarta (2013 – 2016)

SMK Yapimda Jakarta (2016 – 2019)

### **Pengalaman Praktik Kerja Lapangan**

1. Praktik Kerja di Komisi Apartur Sipil Negara (KASN). Priode Januari 2018.
2. Praktik Kerja di Kementerian Pertanian RI. Priode September 2022.