

## Pelayanan Perizinan Bidang Kehutanan Pada Kantor Dinas Kehutanan Di Kabupaten Kutai Timur

Dedy Wahyudi

Alumni Mahasiswa Program Magister Ilmu Administrasi Negara  
Fisipol Universitas Mulawarman Samarinda

**Abstract:** The purpose of this study is to describe and analyze the Licensing Services Division of Forestry Agency in East Kutai District Forestry Office. The research findings show that forestry licensing service held East Kutai Regency Forest Service is implementable optimally. In order to meet the expectations of public service users, the agency has implemented an integrated service pattern. Because of this reason, it gain big appreciation among entrepreneurs engaged in the rehabilitation of forests and land use, because it is no longer confronted by lines convoluted bureaucracy and all licensing matters can be resolved more effectively.

**Keywords:** *Licensing Services, East Kutai Regency Forestry Agency*

**Abstrak:** Tujuan penelitian adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis Pelayanan Perizinan Bidang Kehutanan di Dinas Kehutanan Kabupaten Kutai Timur. Dari hasil temuan di objek penelitian menunjukkan Pelayanan perizinan bidang kehutanan yang diselenggarakan Dinas Kehutanan Kabupaten Kutai Timur secara implementatif kurang optimal. Meski demikian ditinjau dari sub fokus penelitian menunjukkan indikasi cukup baik. Dalam rangka memenuhi harapan masyarakat pemakai jasa maka pihak lembaga telah menerapkan pola pelayanan terpadu. Nampaknya hal tersebut mendapat apresiasi dikalangan pengusaha yang bergerak dibidang rehabilitasi hutan dan penggunaan lahan, karena tidak lagi dihadapkan oleh jalur birokrasi yang berbelit-belit dan semua urusan perizinan dapat diselesaikan cukup efektif.

**Kata Kunci:** *Pelayanan Perizinan, Dinas Kehutanan Kabupaten Kutai Timur*

### Pendahuluan

Pada era reformasi, pemerintah telah melakukan perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan, dengan maksud agar layanan pada masyarakat lebih efektif dan efisien. Perlunya dilakukan reformasi birokrasi mengingat keluhan masyarakat terus berkembang karena setiap urusan dihadapkan oleh pengorbanan yang tinggi, baik waktu, tenaga maupun biaya. Tidak sedikit biaya yang dikeluarkan oleh pemakai jasa, apalagi dihadapkan pada jalur birokrasi yang panjang, maka akan semakin membengkaknya biaya yang dikeluarkan. Meskipun upaya peningkatan mutu pelayanan dan menghapuskan segala bentuk pungutan tetapi faktanya masih saja terjadi sehingga para pemakai jasa tidak luput dari berbagai pungutan.

Berbicara mengenai pelayanan memang tidak terlepas dari berbagai faktor, selain faktor kompetensi dan konsistensi pegawai dan juga faktor kebijakan publik. Dalam hal kebijakan publik, maka pemerintah telah mengeluarkan kebijakan melalui Kepmenpan No. 63 / 2003 tentang penyelenggaraan pelayanan umum, yang mengatur prinsip-prinsip pelayanan. Diharapkan melalui kebijakan tersebut akan membawa perubahan yang signifikan terhadap mutu pelayanan. Ironisnya esensi pelayanan mutu pelayanan belum sepenuhnya sesuai yang diharapkan masyarakat. Mecermati fenomena yang berkembang, maka pemerintah telah mengeluarkan

Kepmenpan Nomor 25 tahun 2004 tentang pelayanan prima, dan diharapkan akan mampu memperbaiki dan meningkatkan mutu pelayanan. Meski demikian, fakta menunjukkan masih saja terjadi mal administrasi, sehingga layanan pada masyarakat kurang memenuhi kualifikasi yang diharapkan.

Fenomena tersebut nampaknya hampir terjadi lingkungan kerja instansi pemerintah, Sesuai hasil pengamatan yang dilakukan di objek penelitian menunjukkan adanya beberapa indikasi : 1), layanan tidak tepat waktu, 20 kurang transparan, kurang empati, dan belum terpola dapat sistem terpadu.

Mencermati fenomena yang terjadi diobjek penelitian maka penulis tertarik untuk meneliti lebih mendalam, sehingga dapat diketahui lebih jelas mengenai *problem* yang terjadi di Dinas kehutanan Kabupaten kutai Timur. Melalui penelitian ini dapat diketahui pula mengenai faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelayanan perizinan di lembaga tersebut.

### **Konsep Implementasi**

Menurut Grindle (Winarno, 2002 : 342), implementasi dipandang sebagai kaitan antara tujuan kebijaksanaan dan hasil-hasil kegiatan pemerintah. Karena itu, implementasi kebijakan membutuhkan adanya sistem pelaksanaan yang jelas, didesain dengan maksud untuk mencapai tujuan akhir, Lebih lanjut dikatajkan bahwa implementasi kebijakan ditentukan oleh isi kebijakan dan konteks implementasi, serta. Ide dasar. Setelah kebijakan ditransformasikan barulah diimplementasikan. Keberhasilannya ditentukan oleh derajat implementability dari kebijakan tersebut. Secara teoritis bahwa fungsi implementasi ialah untuk membentuk suatu hubungan yang memungkinkan tujuan-tujuan ataupun sasaran-sasaran kebijakan negara diwujudkan sebagai hasil akhir kegiatan-kegiatan yang dilakukan pemerintah.

Dari pendapat diatas kemudian diperkuat oleh Cleaves (dalam Abdul Wahab, 125), bahwa implementasi mencakup "*a process of moving toward a policy objective by mean of administrative and political steps*". Keberhasilan atau kegagalan implementasi dapat dievaluasi dari sudut kemampuannya secara nyata dalam meneruskan / mengoperasikan program-program yang telah dirancang sebelumnya. Sebaliknya keseluruhan proses implementasi kebijakan dapat dievaluasi dengan cara mengukur atau membandingkan antara hasil akhir dari program tersebut dengan tujuan kebijakan.

### **Pelayanan Publik**

Pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan yang dilakukan oleh para pemberi jasa dengan pengguna jasa, baik yang dilakukan lembaga pemerintah maupun swasta. Pelayanan sebagai bentuk pemenuhan, baik berupa barang maupun jasa dalam rangka kelangsungan hidup. Menurut Moenir (2002 :16) pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain. Melayani berarti membantu, menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan seseorang Pelayanan.

Kepmenpan nomor .63/KEP/M.PAN/7/ 2003, tentang pedoman pelayanan umum. Sedangkan Pelayanan Umum oleh Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh

instansi pemerintah pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara/daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan-ketentuan peraturan perundang-undangan. Kewajiban pemerintah daerah sebagai penyelenggara utama pelayanan publik untuk melayani kebutuhan publik yang lebih baik sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau layanan secara administrasi yang disediakan penyelenggara sesuai kepentingan publik.

### **Manajemen Pelayanan Publik**

Manajemen pelayanan publik dalam lingkup manajemen mencakup : (a) keseluruhan proses manajemen mulai dari perencanaan, (b) keseluruhan fungsi manajemen termasuk koordinasi, pengambilan keputusan, wawasan, (c) proses dan perumusan kebijakan, dan (d) menyelesaikan pekerjaan untuk orang lain, sehingga orang lain puas akan hasil pekerjaannya. (Soerjono, 2004 : 31-32). Menurut Soerjono, 1998 : 35-47) manajemen pelayanan publik adalah Pengaturan penyelenggaraan segala bentuk layanan yg dilakukan oleh aparatur pemerintah atas nama lembaga untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan memperhatikan esensi pelayanan. Manajemen pelayanan publik dalam lingkup manajemen mencakup 4 aspek antara lain : (a) keseluruhan proses manajemen mulai dari perencanaan, (b) keseluruhan fungsi manajemen termasuk koordinasi, pengambilan keputusan, wawasan, (c) proses dan perumusan kebijaksanaan, dan (d) menyelesaikan pekerjaan untuk orang lain, sehingga orang lain puas akan hasil pekerjaannya (Soerjono, 1995 : 31-32).

### **Prinsip Pelayanan Publik**

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, sehubungan dengan penyelenggaraan pelayanan pada publik perlu ditetapkan prinsip-prinsip yang harus dilaksanakan. Prinsip-prinsip dimaksud meliputi :

1. Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur/ tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan kepastian, dalam arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai :
  - a) Prosedur/ tata cara pelayanan umum;
  - b) Persyaratan pelayanan umum, baik teknis maupun administratif;
  - c) Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum;
  - d) Rincian biaya / tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya;
  - e) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum;
  - f) Hak dan kewajiban, baik dari pemberi maupun penerima pelayanan umum, berdasarkan bukti-bukti penerimaan permohonan / kelengkapannya, sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan umum;

g) Pejabat yang menerima keluhan masyarakat.

3. Keamanan, dalam arti bahwa proses serta hasil pelayanan publik dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum;

4. Keterbukaan, dalam arti prosedur/ tata cara, persyaratan, satuan kerja / pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan publik, waktu penyelesaian dan rincian biaya/tarif dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta;

5. Efisien, dalam arti persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan maksud dan tujuan pelayanan yang diberikan, mencegah adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan persyaratan, dalam hal proses pelayanannya mempersyaratkan kelengkapan sebagai persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.

6. Ekonomis, dalam arti pengenaan biaya pelayanan publik harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang dan jasa dan tidak menuntut biaya yang tinggi diluar kewajaran,

7. Keadilan yang merata, dalam arti cakupan / jangkauan pelayanan publik harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil;

8. Ketepatan waktu, dalam arti pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. (Menpan No. 63 Tahun 2003).

Prinsip-prinsip pelayanan publik lainnya yang diatur dalam pelayanan prima meliputi :

1) Transparansi

Pemberian pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2) Akuntabilitas

Pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3) Kondisional

Pemberian pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4) Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5) Tidak diskriminatif (kesamaan hak)

Pemberian pelayanan publik tidak boleh bersifat diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status sosial dan ekonomi.

6) Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing

### **Paradigma Pelayanan Publik**

Henry (dalam Thoha, 2005) menyarankan untuk memahami lebih jauh tentang pelayanan publik dalam perspektif tata pemerintahan yang baik. Melalui paradigma pelayanan yang berorientasi pada mutu pelayanan, niscaya dambaan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang baik dan memuaskan dapat diaktualisasikan. Paradigma pelayanan publik dimaksud diawali dari paradigma *New Public Management (NPM)*. Bahwa Organisasi birokrasi tidak lagi dipandang sebagai cara terbaik mengorganisir termasuk aspek-aspek yang tidak diinginkan seperti konsentrasi kekuasaan, pengurangan kebebasan, perebutan keinginan politik – dipandang sudah tidak berguna daripada sifat yang diinginkan. Model tradisional administrasi publik secara gradual pun telah digantikan. Pendekatan paradigma lainnya adalah *New Public Management (NPM)*, suatu pemikiran bahwa NPM dapat dipandang sebagai seperangkat prinsip operasional yang dapat menunjang kelancaran pelayanan. Walaupun paradigma tersebut dijadikan sebagai sintesis atas eksperimen aktual pada semua level pemerintahan lokal / daerah, kebanyakan institusi pemerintah yang dipandang kurang responsif, maka melalui paradigam tersebut dapat mengantisipasi persoalan pelayanan ke depan lebih baik.

### **Model Manajemen Pelayanan Perizinan**

Manajemen pelayanan yang baik hanya akan dapat dicapai manakala dikelola secara proporsional dan professional. Oleh karena itu sebagai penyelenggara hendaknya memperhatikan hal-hal sebagai berikut : (a) sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat khususnya pengguna jasa, (b) kultur pelayanan dalam organisasi penyelenggara pelayanan, dan (c) sumberdaya manusia yang berorientasi pada kepentingan pengguna jasa. Penguatan posisi tawar yang dimaksudkan untuk menyeimbangkan hubungan antara penyelenggara pelayanan dan pengguna jasa pelayanan ini juga harus diimbangi dengan berfungsinya mekanisme *voice* yang dapat diperankan oleh media, LSM, organisasi profesi dan Ombudsman atau lembaga banding.

### **Analisis Data**

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian yang ditetapkan pada bab sebelumnya, maka penulis akan menggunakan Analisis data model interaktif (*interactive model of analsis*) yang dikembangkan oleh Miles & Huberman (2004 :16) melalui tahapan-tahapan yaitu dari pengumpulan data, penyajian data, reduksi data, dan verifikasi data/kesimpulan.

### **Hasil Penelitian**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka penulis akan mendeskripsikan sesuai sub fokus penelitian yang ditetapkan sebagai berikut :

### **Pelayanan Perizinan**

Untuk mengetahui lebih lanjut mengenai implementasi pelayanan perizinan bidang kehutanan Kabupaten Kutai Timur, yang didasarkan atas sub fokus penelitian yang ditetapkan yang didukung dengan data hasil wawancara dengan informan dan key informan, dan hasil observasi serta data sekunder, maka secara substantif dapat dideskripsikan sebagai berikut :

### **Pelayanan Perizinan Ditinjau dari Aspek Mekanisme Pelayanan**

Mekanisme/prosedur pelayanan perizinan dimaksud merupakan serangkaian kegiatan yang tersusun secara sistematis, yang diatur sesuai tahapan-tahapan dan didasarkan pada suatu ketentuan yang berlaku. Mekanisme pelayanan dibuat dengan tujuan agar secara aplikatif pelayanan yang dilakukan oleh institusi lebih teratur dan terarah sehingga tercipta suatu keadaan yang lebih tertib, teratur, aman dan lancar, serta mampu memberikan kepuasan kepada pemakai jasa (klien). Dalam menyelenggarakan pelayanan perizinan bidang kehutanan, yang terdiri dari perizinan rehabilitasi hutan, perizinan penggunaan/pemanfaatan lahan hutan di Dinas Kehutanan Kabupaten Kutai Timur sudah mengacu pada prinsip-prinsip pelayanan yang diatur dalam Kepmenpan Nomor 63 tahun 2003.

Berdasarkan hasil observasi di objek penelitian menunjukkan bahwa pelayanan perizinan yang diselenggarakan Dinas Kehutanan Kabupaten Kutai Timur sudah sesuai mekanisme / prosedur yang berlaku, dan secara aplikatif telah mengindikasikan kesederhanaan karena pemakai jasa tidak dihadapkan jalur birokrasi yang panjang dan berbelit-belit. Selama pemohon telah melengkapi persyaratan yang ditentukan maka akan diproses, terkecuali tidak dilengkapi persyaratan, maka yang bersangkutan dipersilahkan untuk melengkapinya.

### **Pelayanan Perizinan ditinjau dari aspek Transparansi Dalam Pelayanan**

Sehubungan dengan aspek transparansi pelayanan dapat diukur melalui beberapa indikator antara lain, Prosedur / tata cara pelayanan umum, Persyaratan pelayanan umum, baik teknis maupun administratif, niat kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum, Rincian biaya / tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya, Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum, Hak dan kewajiban, baik dari pemberi maupun penerima pelayanan umum, berdasarkan bukti-bukti penerimaan pemohon / kelengkapannya, sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan umum, Perlakuan petugas dalam memberikan layanan, dan Pejabat yang menerima keluhan masyarakat. Fakta menunjukkan bahwa belum semua jenis pelayanan memenuhi kualifikasi yang ditetapkan dalam transparansi pelayanan. Hal tersebut dapat diketahui dari aspek perlakuan petugas dalam memberikan layanan dan ketepatan waktu yang diperlukan pada setiap jenis pelayanan. Hingga kini para pemakai jasa masih dihadapkan pada dua persoalan yaitu masih terjadinya pelanggaran yang diskriminatif dan kurang tepat waktu.

Dengan demikian secara pelayanan perizinan bidang kehutanan yang dilakukan Dinas Kehutanan Kabupaten Kutai Timur kurang efektif atau kurang memenuhi kualifikasi yang ditetapkan, meski demikian secara aplikatif pelayanan perizinan di lembaga tersebut terindikasi cukup baik. Hal tersebut dapat diketahui dari data empirik, atau fakta objek penelitian masih terdapat sebagian kecil pemakai jasa dinilai kurang transparan.

### **Kedisiplinan Petugas Dalam Pelayanan**

Disiplin kerja pegawai merupakan salah satu bentuk pembinaan yang harus dilakukan di semua lingkungan kerja organisasi, entah organisasi publik maupun

organisasi swasta. Dalam hal disiplin kerja pegawai khususnya di lembaga publik di atur berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 53 tahun 2010, tentang disiplin kerja pegawai negeri sipil. Penerapan disiplin kerja pegawai itu penting agar terciptanya lingkungan kerja yang kondusif sehingga efektivitas kerja organisasi dapat diaktualisasikan. Disiplin kerja dimaksudkan dalam penelitian ini adalah suatu sikap menghormati, menghargai, patuh dan taat terhadap peraturan-peraturan yang ada, Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa disiplin kerja pegawai Dinas Kehutanan Kabupaten Kutai Timur terindikasi kurang efektif, hal tersebut dapat diketahui dari jenis pelanggaran yang dilakukan pegawai terutama dalam pemanfaatan jam kerja. Fakta menunjukkan terdapat masih diketahui pegawai terlambat masuk kerja, tidak masuk kerja tanpa alasan yang jelas, meninggalkan tempat kerja disaat jam kerja tetapi tanpa alasan yang jelas, dan pulang sebelum waktunya. Dalam kurun waktu 1 tahun terdapat 70 kasus pelanggaran. Jumlah tersebut secara representatif jika dikaitkan dengan jumlah pegawai sebanyak 235 orang dengan jam kerja dalam kurun waktu 1 (satu) tahun menunjukkan indikasi relatif kecil. Ini berarti pelanggaran disiplin kerja yang dilakukan pegawai di Dinas Kehutanan Kabupaten Kutai Timur relatif kecil. Apapun kecilnya tingkat pelanggaran disiplin kerja akan berdampak pada efektifitas pelayanan perizinan, baik yang berkenaan dengan perizinan bidang rehabilitasi hutan dan penggunaan hutan dan lahan.

### **Kehandalan Petugas Dalam Pelayanan**

Untuk menunjang kelancaran pelayanan bidang rehabilitasi dan pemanfaatan hutan perlu dibarengi dengan tenaga yang profesional sehingga layanan pada masyarakat dapat ditingkatkan. Pada umumnya secara aplikatif layanan di organisasi publik kurang didukung dengan kualitas aparatur yang profesional. Dengan demikian upaya peningkatan mutu pelayanan kerang memenuhi kualifikasi yang diharapkan.

Fakta menunjukkan bahwa keadaan aparatur yang terlibat dalam pelayanan administrasi terpadu di Dinas Kehutanan Kabupaten Kutai Timur, bervariasi, baik ditinjau dari latar belakang, tingkat pendidikan maupun pengalaman. Meski demikian secara representatif menunjukkan cukup baik. Secara faktual keadaan pegawai yang terlibat dalam pelayanan ada keseimbangan antara aparatur yang berpendidikan menengah kebawah dengan yang berpendidikan menengah keatas.

Dari hasil observasi menunjukkan bahwa memang masih ada sebagian kecil pegawai di lembaga tersebut kurang memiliki kompetensi profesional dan ini akan menghambat pelayanan di lembaga tersebut. Dalam rangka efektivitas pelayanan bidang perizinan, baik rehabilitasi hutan dan penggunaan lahan.

Dari hasil temuan di objek penelitian mengindikasikan bahwa pegawai yang dilibatkan untuk melayani masyarakat pemakai jasa ditinjau secara kuantitas memang memadai, tetapi secara kualitas perlu dipertimbangkan karena pegawai yang dilibatkan dalam pelayanan tidak semuanya memiliki legalitas pelatihan sesuai bidang kerja. Tetapi sebagian besar pegawai yang dilibatkan mempunyai kompetensi sesuai bidang kerjanya. Dalam rangka optimalisasi, pelayanan perizinan rehabilitasi dan pemanfaatan hutan maka dengan mempertimbangkan keadaan pegawai belum merata kompetensinya, serta kompleksitas permasalahan yang muncul dan

tuntutan masyarakat yang terus berkembang maka Dinas Kehutanan Kabupaten Kutai Timur telah memberikan kesempatan pegawai untuk meningkatkan kompetensinya, baik melalui pendidikan formal maupun berbagai jenis pelatihan. Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa tidak semua pegawai yang terlibat dalam pelayanan bidang kehutanan memiliki legalitas pelatihan sesuai bidang kerjanya, tetapi dari jumlah tersebut ternyata 78,57 % mempunyai legalitas pelatihan. Karena banyaknya pegawai yang memiliki legalitas pelatihan maka pelayanan perizinan bidang kehutanan ditopang dengan sumberdaya aparatur yang kompeten, memungkinkan dalam proses pelayanan perizinan tidak banyak mengalami kendala yang berarti.

### **Sarana dan Prasarana Penunjang Pelayanan**

Dalam rangka efektivitas pelayanan perizinan bidang kehutanan memang tidak terlepas dari faktor yang mendukung, salah satunya faktor sarana dan prasarana penunjang. Berdasarkan hasil temuan di objek penelitian menunjukkan bahwa kurang ditunjang sarana dan prasarana sesuai yang dibutuhkan. Sarana dan prasarana dimaksud adalah tersedianya fasilitas kerja dan prasarana kerja, peralatan kerja dan prasarana pendukung lainnya.

Mekipun sarana dan prasarana kurang sesuai kualifikasi yang dibutuhkan tetapi ditinjau dari kuantitas dan kualitas terindikasi cukup memadai. Seperti sarana komputer atau laptop dan prasarana lain dapat menunjang rutinitas kerja pegawai. Fakta menunjukkan bahwa memang ada beberapa sarana dan prasarana yang perlu diganti sesuai kebutuhan sehingga dapat menunjang kelancaran akses data lebih cepat, tepat dan akurat. Karena belum ada pengganti sarana dan prasarana sesuai kualifikasi yang dibutuhkan maka untuk memenuhi kepentingan pemakai jasa, terpaksa menggunakan sarana / fasilitas yang ada, dan yang terpenting pelayanan bidang kehutanan dapat diakses.

### **Kepastian/Ketepatan Waktu Pelayanan Perizinan**

pelayanan perizinan ditinjau dari aspek ketepatan waktu dalam pelayanan di Dinas Kehutanan Kabupaten Kutai Timur belum sepenuhnya sesuai yang didambakan masyarakat/pemakai jasa. Artinya pelayanan perizinan yang dilakukan lembaga tersebut belum dipenuhi sesuai kualifikasi yang diharapkan. Hal tersebut disebabkan oleh berberbagai faktor diantaranya faktor kompetensi pegawai yang beragam, sarana dan prasarana yang terbatas, dan sering terjadinya pemadaman listrik.

Dari pendapat narasumber di atas memperlihatkan bahwa pelayanan perizinan yang diselenggarakan Dinas Kehutanan Kabupaten kutai Timur termasuk cukup baik, dan hal tersebut dapat diketahui dari pendapat beberapa informan. Kemudian didukung hasil observasi menunjukkan bahwa layanan perizinan di lembaga tersebut sesuai yang diharapkan, atau secara aplikatif pelayanan yang dilakukan pegawai di lembaga tersebut terindikasi cukup baik. Artinya dari sebagian besar pemohon dapat terlayani tepat waktu atau sesuai yang diharapkan. Dengan demikian kinerja pegawai ditinjau dari aspek ketepatan waktu dalam memberikan layanan terindikasi cukup baik.

### **Keramahtamahan Aparatur Dalam Pelayanan**

Aspek keramahtamahan pegawai dalam memberikan layanan merupakan suatu persyaratan. Karena pada petugas pelaksana yang berada pada garis depan harus mempunyai sikap yang ramah, santun dan berperilaku baik. Sebagai pelayanan publik hendaknya memiliki sensitivitas terhadap apa yang diinginkan oleh para pemakai jasa. Jika kesemuanya itu sudah tersedia sesuai kulaifikasi yang dibutuhkan niscaya harapan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang baik dan memuaskan akan terealisasi. Dari hasil observasi di objek penelitian menunjukkan kesopanan dan keramahtamahan aparatur di lingkungan kerja Dinas Kehutanan Kabupaten Kutai timur dalam memberikan layanan pada masyarakat termasuk cukup baik. Hal tersebut tercermin pada sikap pegawai ketika memberikan layanan pada pemakai jasa menunjukkan sikap yang santun dan ramah. Sehingga warga masyarakat merasa senang atas layanan yang diberikan. Meski demikian tidak dipungkiri mengenai sikap pegawai ada yang kurang ramah ketika melayani masyarakat. Keragaman tersebut disebabkan oleh faktor pribadi, karena masing-masing pegawai mempunyai karakteristik yang berbeda, dan kecenderungannya terhadap sikap ramah akan berbeda pula.

### **Kendala Pelayanan Perizinan**

Sehubungan dengan pelayanan perizinan bidang kehutanan ternyata secara Pelayanan dihadapkan oleh berbagai kendala, antara lain Kurang memadainya sarana / fasilitas operasional untuk menunjang pelayanan perizinan bidang kehutanan seperti sarana komputer, sarana pembangkit (Genset) dan prasarana penunjang lainnya sehingga upaya peningkatan pelayanan kurang mencapai hasil yang optimal. Beragamnya karakteristik, sikap dan perilaku pegawai yang memungkinkan perbedaan keramahtamahan dalam menghadapi para pemakai jasa, dan pada gilirannya merefleksi terhadap ketidakpuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan, Adanya desparitas kesadaran pegawai untuk mematuhi norma-norma atau nilai etika pegawai negeri, kemudian diperkuat oleh besarnya toleransi atasan terhadap bawahan yang melanggar etika sehingga pelanggaran terhadap disiplin kerja terus terjadi, Kurang besarnya alokasi anggaran untuk meningkatkan kapasitas dan kompetensi pegawai dalam rangka mendukung pelaksanaan pelayanan perizinan bidang kehutanan.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan sebagaimana yang dikemukakan pada bab sebelumnya, penulis akan menarik beberapa kesimpulan yang pertama adalah bahwa pelayanan perizinan bidang kehutanan yang dilaksanakan Dinas Kehutanan Kabupaten Kutai Timur menunjukkan cukup baik. Hal tersebut dapat dilihat dari sub fokus penelitian yang ditetapkan secara implementatif kurang efektif. Kurang optimalnya implementasi pelayanan perizinan bidang kehutanan disebabkan oleh berbagai faktor. Kemudian secara aplikatif pelayanan perizinan bidang kehutanan yang diselenggarakan dinas Kehutanan Kabupaten Kutai Timur belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat pemakai jasa tetapi tindakan yang dilakukan lembaga tersebut telah menunjukkan indikasi cukup baik, Hal tersebut dapat

diketahui dari pola pelayanan yang dilakukan melalui sistem pelayanan terpadu sehingga pemakai jasa tidak dihadapkan jalur birokrasi yang berbelit-belit dan setiap kepentingan masyarakat dapat diakses pada loket yang telah dipersiapkan peruntukannya.

Ketiga adalah pelayanan perizinan ditinjau dari aspek transparansi menunjukkan indikasi cukup baik. Karena dari parameter yang ditetapkan untuk mengukur transparansi tidak dapat diaplikasikan sepenuhnya secara efektif. Berikutnya pelayanan ditinjau dari kedisiplinan pegawai sebagai pemberi jasa mengindikasikan kurang efektif, meski demikian secara aplikatif kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan termasuk cukup baik. Kurang efektifnya disiplin pegawai dalam melaksanakan fungsi pelayanan terindikasi oleh masih adanya sebagian kecil pegawai yang melanggar disiplin kerja. Kelima, pelayanan perizinan bidang kehutanan diukur berdasarkan Keandalan petugas dalam pelayanan ditinjau dari kuantitas sangat memadai, tetapi ditinjau dari segi kualitas kurang memadai, sebab tidak semua pegawai yang dilibatkan dalam penyelenggaraan pelayanan mempunyai kompetensi sesuai kualifikasi yang dibutuhkan. Keenam dari aspek sarana dan prasarana penunjang pelayanan, di Dinas Kehutanan Kabupaten Kutai Timur, sesuai hasil wawancara dengan informan dan key informan, kemudian didukung dengan hasil observasi dan data sekunder, ditinjau dari segi kuantitas termasuk memadai tetapi ditinjau dari kualitas kurang memadai. Ketujuh, pelayanan perizinan bidang kehutanan yang dilakukan Dinas Kehutanan Kabupaten Kutai Timur ditinjau dari aspek Kepastian/ Ketepatan Waktu menunjukkan indikasi cukup baik. Sebab tidak semua kepentingan pemakai jasa dapat diselesaikan tepat waktu, karena sangat tergantung pada sarana / fasilitas operasional. Kedelapan, faktor yang mendukung pelayanan perizinan bidang kehutanan antara lain UU Nomor 25 Tahun 2008 tentang Pelayanan Umum, PP Nomor 53 tahun 2010 tentang disiplin kerja pegawai negeri sipil, Inpres Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Publik, Kepmenpan nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman pelayanan Umum. Dan yang terakhir faktor yang menghambat antara lain: kurang memadainya sarana / fasilitas operasional untuk menunjang pelayanan, Beragamnya karakteristik, sikap dan perilaku pegawai untuk meningkatkan pelayanan, Adanya disparitas kesadaran pegawai untuk mematuhi norma-norma atau nilai etika pegawai negeri, dan terbatasnya alokasi anggaran untuk meningkatkan kapasitas dan kompetensi pegawai.

### **Saran-saran**

Berdasarkan beberapa kesimpulan yang dikemukakan di atas, penulis mencoba untuk memberikan saran-saran sebagai berikut, yang pertama adalah perlu dilakukan penambahan sumber daya aparatur yang profesional dan hal tersebut dapat dilakukan melalui pemberian kesempatan mengikuti pendidikan formal dan berbagai jenis pelatihan. Selanjutnya meningkatkan fasilitas operasional, baik secara kualitas maupun kuantitas, terutama sarana komputer dan printer yang dinilai sangat kurang mendukung untuk mengakses dan mencetak data dalam jumlah yang besar dan waktu yang cepat. Hal berikutnya adalah melakukan pengawasan dan pengendalian terhadap aparatur pelaksana, sehingga mampu

melaksanakan dan memanfaatkan jam kerja secara efektif. Dengan cara menegakkan disiplin kerja dan sekaligus memberikan sanksi sesuai tingkat kesalahan. Dan yang terakhir adalah menambah alokasi anggaran untuk biaya operasional hal tersebut dapat dilakukan melalui usulan rencana kerja tahunan kepada pimpinan vertikal pemerintahan Kabupaten Kutai Timur.

#### Daftar Pustaka

- Anonim. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jakarta.
- Abdul Wahab, Solichin. 1995, *Reformasi Pelayanan Publik, Kajian dari Perspektif Teori Governance*, Pidato Pengukuhan Jabatan Guru Besar dalam Ilmu Kebijakan Publik, FIA Universitas Brawijaya Malang.
- \_\_\_\_\_, 1997. *Analisis Kebijaksanaan Publik*, Teori dan Aplikasinya. Cetakan II. Dinar Wijaya. Brawijaya University Pttress. Malang.
- Keban, T Yarimias. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik. Konsep, Teori, dan Isu*. Gava Media. Yogyakarta.
- Milles, Matthew B. dan Michael B. Huberman. 1992. *Analisa Data Kualitatif : Buku Sumber tentang Metode-metode Baru*. Universitas Indonesia. Jakarta.
- Moleong, Lexy J. 1990. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Mulatto, dkk. 2008. *Pengembangan Pelayanan Terpadu Satu Pintu oleh Perangkat Daerah Kabupaten / Kota di Provinsi Jawa Tengah*. Hasil Penelitian. Balitbang Provinsi Jawa Tengah. Semarang.
- Osborne, David dan Ted Gaebler. 2000. *Mewirauahakan Birokrasi Reinventing Government Mentransformasi Semangat Wirausaha ke dalam Sektor Publik*. PT Pustaka Binaman Pressindo. Jakarta.
- Priyanta, Maret, dkk. 2008. *Model Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu dalam Pengelolaan Sumberdaya Alam di Kabupaten Tasikmalaya*. Hasil Penelitian Peneliti Muda. Fakultas Hukum. Universitas Padjadjaran. Bandung.
- Rakhmat. 2009. *Teori Administrasi dan Manajemen Publik*. Cetakan Pertama. Pustaka Arif. Jakarta.
- Ratminto. 2003. *Kriteria Pengukuran Kinerja Pemerintah*. Makalah Disampaikan pada Peserta TMPP-MAP. UGM. Yogyakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2007. *Reformasi Pelayanan Publik*. Cetakan Pertama. Bumi Aksara. Jakarta.
- Syafiie, Inu Kencana, Djamaluddin Tandjung dan Supardan Modeong. 1999. *Ilmu Administrasi Publik*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Thoha, Miftah. 2005. *Dimensi-dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara*. Raja Grafindo Persada. Jakarta.