

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN TATA KELOLA HUTAN

(Studi Pada Dinas Kehutanan Dan Perkebunan Kabupaten Nunukan)

Devi Ruyen¹, Adam Idris², Jamal Amin³

Abstract

The purpose of this study is to analyze the category of quality service to the public and forest governance at the Department of Forestry and Plantation Nunukan. Department of Forestry and Plantations many dealing with the public, especially the people who care licensing and plantation forestry.

The research approach used is a quantitative research method using a questionnaire. The purpose of this study was to test the hypothesis proposed previously.

This study concluded some important things. The results of this study show that the four dimensions of service quality at the department of Forestry and Plantations Nunukan, in terms of the principle of Reliability, Responsiveness, Assurance, and Tangible, is in the category "less good" in the provision of public service. Meanwhile, the principle of empathy is in the category of "good". Second, results show that the three components of forest governance, in terms of the perspective of participation, transparency, effectiveness is in the unfavorable category in the provision of public services. Meanwhile, fairness is in the category of "not good". Third, the results of this study indicate a pattern of relationship between service quality and forest governance. If the majority of the components of service quality are classified as "not good", then the forest governance are also on the classification of "not good".

Keywords: *quality service, forest governance*

Abstrak

Tujuan Penelitian ini adalah untuk menganalisis katagori kualitas layanan publik dan tata kelola hutan pada Dinas Kehutanan dan Perkebunan Kabupaten Nunukan. Dengan Fokus Penelitian adalah berkaitan dengan kualitas layanan publik dan tata kelola di lingkungan Dinas Kehutanan dan Perkebunan. Dinas Kehutanan dan Perkebunan. Pelayanan publiknya banyak

¹ Mahasiswa Program Magister Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman.

² Dosen Program Magister Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman.

³ Dosen Program Magister Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman.

bersentuhan dengan masyarakat, terutama masyarakat yang mengurus perizinan bidang kehutanan dan perkebunan. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan kuesioner. Tujuan penelitian ini untuk menguji hipotesis yang diajukan sebelumnya.

Penelitian ini menyimpulkan beberapa hal penting. Pertama, hasil penilaian menunjukkan bahwa empat dimensi kualitas pelayanan Dinas Kehutanan dan Perkebunan Kabupaten Nunukan, ditinjau dari prinsip Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), dan Bukti Langsung (Tangible), berada pada kategori “kurang baik” dalam pemberian pelayanan publik. Sementara itu, prinsip empati berada pada kategori “baik”. Kedua, hasil penilaian menunjukkan bahwa tiga komponen tata kelola hutan, ditinjau dari perspektif partisipasi, transparansi, efektivitas berada pada kategori kurang baik dalam pemberian pelayanan publik. Sementara itu, keadilan berada pada kategori “tidak baik”. Ketiga, hasil penelitian ini mengindikasikan adanya pola hubungan antara kualitas layanan dan tata kelola hutan. Ketika mayoritas komponen kualitas pelayanan berada pada klasifikasi “kurang baik”, maka tata kelola hutan juga berada pada klasifikasi “kurang baik”.

Kata kunci : Pelayanan Publik, Tata Kelola Hutan.

Pendahuluan

Implementasi otonomi daerah di Indonesia yang berdasarkan pada Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 yang telah diubah menjadi Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, tentang Pemerintahan Daerah merupakan landasan bagi pemerintah daerah dalam menjalankan roda pemerintahan daerahnya sendiri. Sejalan dan sesuai dengan tujuan otonomi daerah berdasarkan penjelasan umum (butir a) Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah yaitu untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat.

Perubahan paradigma penyelenggaraan pemerintahan yang berorientasi pada peningkatan peran pada public service menghendaki orientasi birokrasi dalam memberikan pelayanan lebih menitikberatkan pada penerapan etika dan mutu. Pelayanan yang diberikan mengharuskan adanya kepuasan bagi pelanggan (customer). Tuntutan inilah yang harus diperhatikan oleh aparat birokrasi dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Birokrasi setidaknya merubah mindsetnya untuk memposisikan diri sebagai abdi dan pengayom masyarakat dan bukannya sebagai orang yang harus dihormati atau di segani karena status dan keberadaanya di masyarakat. Melalui perubahan perilaku inilah ada upaya untuk membangun birokrasi yang berjiwa pengabdian dan pelayanan (public servant).

Dinas Kehutanan dan Perkebunan sebagai salah satu dari lembaga atau perangkat daerah mempunyai peranan yang penting dalam mewujudkan pembangunan hutan dan kehutanan di Provinsi Kalimantan Utara. Adapun tugas

pokok dan fungsi Dinas Kehutanan dan Perkebunan seperti diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Nunukan Nomor 23 Tahun 2008 tentang pembentukan, susunan organisasi dan tata kerja dinas-dinas daerah Kabupaten Nunukan, Dinas Kehutanan dan Perkebunan mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah di bidang kehutanan dan perkebunan berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan.

Potensi hutan di Kabupaten Nunukan sangat besar namun pemanfaatannya selama ini masih bersifat konglomerasi dalam bentuk pengusahaan hutan sehingga aspek keuntungan/ekonomi menjadi dominan bagi perencanaan dan pengelolannya. Akibatnya disatu sisi terjadi pertumbuhan ekonomi yang pesat pada pihak pemegang izin dan daerah tujuan pengiriman kayu bulat sedangkan disisi lain masyarakat yang hidup di dalam dan disekitar hutan masih berada dalam kondisi miskin.

Mengubah kondisi ini, diperlukan kebijakan, strategi dan program yang mampu menjawab dan memperhitungkan kebutuhan serta keberadaan masyarakat adat pemilik hak ulayat saat ini dan dimasa yang akan datang. Kebijakan pemerintah daerah bahwa hutan dikembalikan ke rakyat dan pengelolannya harus melibatkan peran serta masyarakat adat menjadi kunci utama dalam memberikan posisi kepada masyarakat adat sebagai pelaku utama dalam pengelolaan hutan.

Kerangka Dasar Teori

Prinsip Tata Kelola Hutan

Dalam konteks penilaian tata kelola hutan, lahan, dan REDD+ di Indonesia, panel ahli memilih menggunakan enam prinsip dasar yang merupakan perpaduan prinsip yang dikembangkan oleh FAO, Chatam House, Bank Dunia dan UN-REDD dan GFI. Keenam prinsip tersebut mencakup partisipasi, transparansi, akuntabilitas, efektivitas, keadilan, dan kapasitas. Definisi dari masing-masing prinsip dasar tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Partisipasi: jaminan dan keterlibatan kelompok-kelompok di masyarakat dalam proses perencanaan dan pelaksanaan satu kegiatan atau kebijakan.
- b. Akuntabilitas: setiap kegiatan, kebijakan, keputusan dan hasil akhir dari satu kegiatan harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat atau rakyat atau kepada konstituennya. Akuntabilitas disini juga termasuk penyediaan mekanisme pengaduan dan penanganan/penyelesaian konflik.
- c. Transparansi: setiap kegiatan, kebijakan, keputusan dan hasil akhir dari setiap kegiatan terutama yang dilakukan oleh lembaga-lembaga Negara terbuka dan dapat diinformasikan dan diakses oleh setiap pengguna informasi publik.
- d. Kapasitas: perlu upaya yang serius dan terus-menerus oleh Lembaga-lembaga Negara dan non Negara untuk meningkatkan kemampuan aparat negara dan masyarakat agar tata kelola hutan yang baik dapat terwujud.
- e. Efektivitas: mementingkan keberhasilan terhadap rencana, sumber daya dan tujuan yang telah ditetapkan.

- f. Keadilan: jaminan Negara yang diberikan kepada kelompok-kelompok non Negara terutama masyarakat lokal, kelompok perempuan dan masyarakat adat untuk mendapatkan pengakuan, distribusi/manfaat, perlindungan dan kepastian terhadap pengelolaan sumber daya hutan.

Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan dapat dijelaskan dengan bermula dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan tentang pelayanan tersebut. Berarti kualitas pelayanan tidaklah dipandang dari sisi pemberi pelayanan, tetapi dari persepsi pelanggan. Oleh karena itu faktor kepuasan pelanggan tidak dapat diabaikan jika ingin menghasilkan pelayanan yang berkualitas baik.

Menurut A. Parasuraman, Valarie A. Zeithami, dan Leonard L. Berry, kualitas pelayanan (*servqual*) dapat didefinisikan sebagai tingkat kesenjangan antara harapan-harapan konsumen dengan kenyataan yang mereka alami. Harapan masyarakat (pelanggan) mempunyai peranan yang besar dalam menentukan kualitas barang atau jasa. Jika dilihat dari konteks pelanggan/konsumen, kualitas menunjukkan harapan masyarakat tentang apa yang harus diterimanya dan pelayanan yang diberikan oleh pegawai.

Sementara itu, Parasuraman, Zeithami, dan Berry (dalam LAN, 2006:24 1) mengernbangkan indikator kualitas pelayanan yang, terdiri dan lima dimensi menurut apa yang dikatakan konsumen. Indikator tersebut berkembang pesat di era Service Quality (*servqual*,) yang menjelaskan tentang bagaimana pelayanan itu disajikan dan mampu memenuhi keinginan atau kepuasan pelanggan. Kelima dimensi tersebut adalah *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*.

Reliability, kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen/pelanggan. *Responsiveness*, kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat. *Assurance*, pengetahuan atau wawasan, kesopanan, santun, kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta respek terhadap konsumen. *Empathy*, kemauan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, memberi perlindungan, serta berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen. *Tangibles*, penampilan para pegawai dan fasilitas fisik lainnya seperti peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan.

Metode Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan kuesioner . Tujuan penelitian ini untuk menguji hipotesis yang diajukan sebelumnya. Lokasi penelitian adalah di Kabupaten Nunukan dengan obyek adalah masyarakat pengguna layanan publik Dinas Kehutanan dan Perkebunan dan aparat birokrasi Dinas Kehutanan dan Perkebunan. Waktu Penelitian pada bulan Mei sampai dengan bulan Juli 2014

Untuk analisis klasifikasi atau kategori kualitas tata kelola hutan di Dinas Kehutanan dan Perkebunan Kabupaten Nunukan, sampel dalam penelitian ini terdiri dari 30 Perusahaan, yang berada di Kabupaten Nunukan. Penentuan sampel menggunakan metoda *purposive sampling*. Sampel ditentukan berdasarkan beberapa kriteria. Pertama, perusahaan atau usaha pernah mendapat pelayanan dari Dinas Kehutanan dan Perkebunan Kabupaten Nunukan. Karakteristik demografi responden mendasarkan pada kualifikasi usaha, bentuk badan usaha, dan lama berdiri. Tabel 1, menjelaskan prosentase responden berdasarkan karakteristik demografi.

Tabel. Data Karakteristik Responden

No.	Karakteristik		Persentase
1	Kualifikasi Usaha	Kecil	0
		Menengah	23.3
		Besar	76.7
2	Bentuk Badan Usaha	Perorangan	-
		CV	23.3
		PT	76.7
5	Gender	Perempuan	15.2
		Laki	75.8

Sumber: Hasil Penelitian, Diolah

Berdasarkan tabel 1 kategori ukuran usaha, 23,3% responden perusahaan menengah dan 23,3% perusahaan berskala besar. Sedangkan berdasarkan kelompok badan usaha, responden terbanyak berada pada badan hokum CV, yaitu sebesar 76,90%. Adapun untuk aspek lama berdirinya usaha, mayoritas berada pada usaha baru, yaitu sebesar 92,3%.

Analisis kedua, yaitu klasifikasi kualitas pelayanan publik di Dinas Kehutanan dan Perkebunan Kabupaten Nunukan, sampel dalam penelitian terdiri dari 45 pegawai pada Dinas Kehutanan dan Perkebunan Kabupaten Nunukan. Penentuan sampel menggunakan metoda *random sampling*. Penelitian menggunakan kuesioner yang diberikan kepada pegawai yang bekerja di Dinas Kehutanan dan Perkebunan Kabupaten Nunukan. Karakteristik demografi responden mendasarkan pada gender, usia, tingkat pendidikan, status pegawai, dan lama kerja. Tabel 2. menyajikan prosentase responden berdasarkan karakteristik demografi.

Tabel 2. Karakteristik Responden

No.	Karakteristik		Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	73.3
		Perempuan	26.7
2	Kelompok Umur	< 25	15.6
		25 - 30	20.0

No.	Karakteristik		Persentase
		31 - 35	20.0
		36 - 40	33.3
		> 40	11.1
3	Pendidikan	SLTA	68.9
		Diploma	15.6
		Sarjana	15.6
		S-2 keatas	0
4	Status Pegawai	PNS	77.8
		Honorer	22.2
5	Lama Kerja	≤ 5	31.1
		6 - 10	48.9
		11 - 15	20.0
		> 15	0

Sumber: Hasil Penelitian, Diolah

Berdasarkan tabel 2. kategori gender, 73.3% responden berjenis kelamin laki-laki dan 26.7% responden berjenis kelamin perempuan. Sedangkan berdasarkan kelompok usia, responden terbanyak berada pada kelompok usia 36 sampai dengan 40 tahun, yaitu sebesar 33,30%. Adapun untuk aspek pendidikan mayoritas berada pada kelompok SMA, yaitu sebesar 68,9%. Kategori status pegawai sebanyak 77,8% responden bekerja sebagai PNS dan lebihnya honorer, 22,2% responden bekerja sebagai PNS. Selanjutnya, lama kerja mayoritas pegawai berada pada kategori 6 tahun sampai 10 tahun, masing-masing 48,9%.

Definisi Operasional

Operasionalisasi Tata kelola Hutan. Pengukuran tata kelola hutan mendasarkan instrumen tata kelola hutan yang digunakan oleh UNDP (2012). Keempat prinsip tata kelola hutan dan lahan yang dipergunakan dalam penelitian adalah partisipasi, transparansi, efektivitas, dan keadilan. Secara ringkas, item masing-masing dimensi disajikan dalam tabel 1. Setiap butir pernyataan diberi skala tipe likert dengan lima poin, 1 sampai 4 (dimana nilai 1 (satu) menggambarkan kondisi tata kelola hutan yang sangat buruk dan nilai 4 (lima) menggambarkan kondisi tata kelola yang sangat baik.

Tabel 3. Dimensi dan Kualitas Tata kelola Hutan

Komponen	Dimensi Tata kelola Hutan	Uraian	Jumlah Item Pertanyaan
1	Partisipasi	Jaminan dan keterlibatan kelompok-kelompok di masyarakat dalam proses perencanaan dan pelaksanaan satu kegiatan atau kebijakan	20 item

Kom-ponen	Dimensi Tata kelola Hutan	Uraian	Jumlah Item Pertanyaan
2	Transparansi:	setiap kegiatan, kebijakan, keputusan dan hasil akhir dari setiap kegiatan terutama yang dilakukan oleh lembaga-lembaga Negara terbuka dan dapat diinformasikan dan diakses oleh setiap pengguna informasi publik	13 item
3	Efektifitas	Mementingkan keberhasilan terhadap rencana, sumber daya dan tujuan yang telah ditetapkan.	22 item
4	Keadilan	Jaminan Negara yang diberikan kepada kelompok-kelompok non Negara terutama masyarakat lokal, kelompok perempuan dan masyarakat adat untuk mendapatkan pengakuan, distribusi/manfaat, perlindungan dan kepastian terhadap pengelolaan sumberdaya hutan.	9 item

Sumber: UNDP (2012).

Hasil dan Pembahasan

Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kehutanan dan Perkebunan Kabupaten Nunukan

Untuk mengevaluasi kategori Kualitas Pelayanan dalam pelayanan publik di Dinas Kehutanan dan Perkebunan Kabupaten, yaitu melalui karakteristik Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Empati (Empathy), Bukti Langsung (Tangible). Karakteristik tersebut erat kaitannya dengan aktivitas pegawai/aparatur pemerintah di dalam menjalankan tugasnya dalam melayani masyarakat.

Berdasarkan hasil penilaian pada item dan dimensi kualitas pelayanan publik di Dinas Kehutanan dan Perkebunan Kabupaten Nunukan, kemudian disusun rekapitulasi hasil. Hasil perbandingan rerata total dengan standar klasifikasi kualitas pelayanan untuk masing-masing dimensi kualitas pelayanan disajikan dalam tabel 8. berikut ini.

Tabel 8.

Rangkuman Kualitas Pelayanan Publik
Dinas Kehutanan dan Perkebunan Kabupaten Nunukan

No.	Unsur Perilaku Birokrasi	Rerata Skor	Klasifikasi			
			TB	KB	B	SB
1	Keandalan (Reliability)	2.4600		√		

No.	Unsur Perilaku Birokrasi	Rerata Skor	Klasifikasi			
			TB	KB	B	SB
2	Daya Tanggap (Responsiveness)	2.4167		√		
3	Jaminan (Assurance)	2.4583		√		
4	Empati (Empathy)	2.5667			√	
5	Bukti Langsung (Tangible)	2.4000		√		

Keterangan: TB = Tidak Baik; KB = Kurang Baik; B = Baik; SB = Sangat Baik
Sumber: Data Penelitian, diolah.

Hasil penilaian terhadap seperti terlihat pada tabel 8 menunjukkan bahwa empat dimensi kualitas pelayanan (keandalan, daya tanggap, jaminan, dan bukti langsung) Dinas Kehutanan dan Perkebunan Kabupaten Nunukan berada dalam kategori “Kurang Baik”. Keempat dimensi dari kualitas pelayanan publik seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, dan bukti langsung, perlu diperbaiki, karena rata-rata skor dimensi keempatnya berada pada klasifikasi “kurang baik”.

Mendasarkan pada prinsip perbaikan secara terus menerus dan fokus pada suara pelanggan atau masyarakat, adapun hal yang perlu diperbaiki dari kualitas pelayanan publik meliputi, pertama, komponen Keandalan, yang perlu diperbaiki meliputi: Pelayanan yang diberikan seperti yang diharapkan, Penanganan masalah masyarakat yang andal, Pelayanan yang benar pada saat pertama kali, Pelayanan sesuai waktu yang diinformasikan.

Kedua, komponen daya tanggap, yang perlu diperbaiki meliputi: selalu memberitahukan kepada masyarakat penerima layanan tentang kapan pelayanan akan dilaksanakan, pelayanan yang cepat kepada masyarakat penerima layanan, dan ikhlas membantu masyarakat penerima layanan

Ketiga, komponen Jaminan, yang perlu diperbaiki meliputi: kemampuan menanamkan kepercayaan kepada masyarakat, rasa aman pada masyarakat dalam melaksanakan transaksi, pemberian pelayanan selalu menjaga kesopanan, dan pengetahuan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan masyarakat

Keempat, komponen empati, yang perlu diperbaiki meliputi kemampuan memberi perhatian secara individual kepada masyarakat penerima layanan, dan kemampuan memahami kebutuhan masyarakat

Kelima, Komponen Bukti Langsung, mencakup peralatan yang digunakan dalam pelayanan dinas adalah modern, fasilitas-fasilitas yang menarik secara visual, penampilan yang rapi dan profesional, dan perlengkapan-perengkapan yang ada di Dinas ini cukup memadai

Kondisi Tata Kelola Hutan Dinas Kehutanan dan Perkebunan Kabupaten Nunukan.

Berdasarkan hasil penilaian pada item dan dimensi tata kelola hutan di Dinas Kehutanan dan Perkebunan Kabupaten Nunukan disusun rekapitulasi hasil. Hasil perbandingan rerata total dengan standar klasifikasi kualitas tata kelola hutan untuk masing-masing dimensi kualitas tata kelola hutan disajikan dalam tabel 9.

Berdasarkan tabel 9, kondisi tata kelola hutan pada aspek keadilan memiliki nilai terendah, yaitu berada pada klasifikasi “tidak baik”. Sementara itu, tiga komponen lainnya, partisipasi, transparansi, dan keefektifitas berada pada klasifikasi kurang baik. Keempat komponen tata kelola hutan ini harus menjadi perhatian pimpinan untuk memperbaiki kondisi tata kelola hutan di daerah. Evaluasi Klasifikasi Tata Kelola Hutan Dinas Kehutanan dan Perkebunan Kabupaten Nunukan. Mendasarkan pada prinsip perbaikan secara terus menerus, maka penting Dinas Kehutanan dan Perkebunan Kabupaten Nunukan, melakukan perhatian pada keempat dimensi, partisipasi, transparansi, dan keefektifitas, dan keadilan.

Tabel 9.

Rangkuman Hasil Klasifikasi Tata Kelola Hutan
di Dinas Kehutanan dan Perkebunan Kabupaten Nunukan

No.	Dimensi Tata Kelola Hutan	Rerata Skor	Klasifikasi			
			TB	KB	B	SB
1	Partisipasi	2.0078		√		
2	Transparansi	1.9176		√		
3	Keefektivitas	1.9942		√		
4	Keadilan	1.7416	√			

Keterangan: TB = Tidak Baik; KB = Kurang Baik; B = Baik; SB = Sangat Baik

Sumber: Data Penelitian, diolah.

Kualitas Pelayanan Publik

Hasil penilaian terhadap kualitas pelayanan publik seperti terlihat pada tabel 8 menunjukkan bahwa empat dimensi kualitas pelayanan (keandalan, daya tanggap, jaminan, dan bukti langsung) Dinas Kehutanan dan Perkebunan Kabupaten Nunukan berada dalam kategori “Kurang Baik” sedangkan komponen empati berada pada kategori “baik”. Hasil ini mendukung hipotesis kedua (H_1).

Tata Kelola Hutan Dinas Kehutanan dan Perkebunan Kabupaten Nunukan

Hasil penilaian terhadap seperti terlihat pada tabel 9, menunjukkan bahwa tiga dimensi tata kelola hutan: partisipasi, transparansi, efektivitas berada pada kategori kurang baik dalam pemberian pelayanan publik. Sementara itu, keadilan berada pada kategori “tidak baik”. Hasil ini mendukung hipotesis satu (H_2). Hasil ini mengindikasikan kondisi tata kelola hutan berada pada kondisi tidak baik.

Hasil ini sejalan dengan penelitian yang selenggarakan UNDP dan UNREDD Programm (2012) bahwa nilai indeks tata kelola hutan, lahan dan REDD+ (Reduksi Emisi dari Deforestasi dan Degradasi Hutan) secara nasional hanya mencapai 2,33, jauh di bawah nilai tertinggi 5 (lima). Angka-angka klasifikasi seperti ini mengandung arti bahwa nilai indeks keseluruhan tata kelola hutan, berdasarkan komponen maupun prinsip masih belum baik, terutama pada tingkat kabupaten yang nilai akhirnya di bawah angka dua.

Kondisi tata kelola yang buruk ini, mendorong perlunya Dinas untuk melakukan perbaikan secara terus menerus pada komponen tata kelola hutan yang buruk. Perbaikan atau peningkatan kualitas tata kelola hutan penting dilakukan. Aspek yang perlu diperbaiki dapat dilihat pada isi masing-masing butir instrumen pada aspek yang memiliki rerata skor rendah.

Keterkaitan Perilaku Birokrasi dan Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil penilaian menunjukkan bahwa empat dimensi kualitas pelayanan, yaitu keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan bukti langsung (tangible), berada pada kategori “kurang baik” dalam pemberian pelayanan publik. Sementara itu, Empati berada pada kategori “baik”.

Kondisi ini juga diikuti dengan kondisi tata kelola yang buruk ditinjau dari perspektif partisipasi, transparansi, dan efektivitas berada pada kategori “kurang baik” dalam pemberian pelayanan publik. Sementara itu, keadilan berada pada kategori “tidak baik”.

Hasil ini mengindikasikan bahwa ketika kualitas pelayanan berada pada klasifikasi kurang baik, maka kondisi tatakelola juga berada pada klasifikasi “kurang baik”. Hubungan ini diperkuat dengan penjelasan teoritis dan beberapa penelitian.

Interpretasi Hasil Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Ini

Berdasarkan hasil penilaian yang selenggarakan UNDP dan UNREDD Programm (2012) dengan mempergunakan data yang dikumpulkan dari berbagai dokumen, peraturan dan pandangan para pihak, hasil Participatory Governance Assessment, PGA menggambarkan nilai indeks tata kelola hutan, lahan dan REDD+ (Reduksi Emisi dari Deforestasi dan Degradasi Hutan) secara nasional hanya mencapai 2,33, jauh di bawah nilai tertinggi 5 (lima) - skala dalam penilaian ini mempergunakan 1 s.d 5, dimana nilai 1 (satu) menggambarkan kondisi tata kelola hutan yang sangat buruk dan nilai 5 (lima) menggambarkan kondisi tata kelola yang sangat baik.

Nilai tersebut berasal dari agregat rata-rata indeks komponen tata kelola hutan, lahan dan REDD+ pada tingkat pusat sebesar 2,78, lalu nilai indeks rata-rata 10 provinsi yang memiliki hutan terluas sebesar 2,39, dan nilai indeks rata-rata 20 kabupaten dalam provinsi tersebut sebesar 1,8. Nilai indeks pada masing-masing tingkatan seperti pada tingkat pusat, provinsi, dan kabupaten ini sendiri merupakan nilai komposit dari 117 indikator dan 6 (enam) isu tata kelola hutan dan REDD+ yang dikelompokkan kedalam 3 (tiga) komponen tata kelola hutan dan REDD+.

Ketiga komponen tersebut adalah komponen hukum dan kebijakan, kapasitas para aktor (pemerintah dalam pengertian luas, masyarakat sipil, masyarakat adat dan lokal, perempuan serta masyarakat bisnis), dan kinerja masing-masing aktor. Sementara itu, indeks rata-rata berdasarkan enam prinsip tata kelola adalah 2,35, juga jauh di bawah nilai tertinggi 5 (lima).

Angka-angka seperti ini mengandung arti bahwa nilai indeks keseluruhan tata kelola hutan, lahan, dan REDD+ secara nasional berdasarkan komponen maupun prinsip masih belum baik, terutama pada tingkat kabupaten yang nilai akhirnya di bawah angka dua.

Bahkan jika dicermati lebih lanjut, membaiknya indikator dalam kategori prinsip transparansi dan partisipatif belum berimplikasi secara signifikan terhadap membaiknya indikator-indikator dalam prinsip keadilan, kapasitas, akuntabilitas dan efektifitas. Bahkan pada tingkat kabupaten, beberapa prinsip keadilan dan efektifitas misalnya, memiliki skor di bawah dua. Ini menunjukkan komitmen pemerintah kabupaten yang sangat lemah dalam memperjuangkan pengelolaan sumberdaya hutan dan lahan gambut, meskipun perumusan sejumlah kebijakan makin terbuka, dan kapasitas tersedia.

Situasi ini secara keseluruhan menunjukkan bahwa kondisi tata kelola hutan, lahan, dan REDD+ secara nasional sangat lemah, bahkan termasuk dalam kategori buruk, yang diwarnai oleh beberapa aspek yang mencakup: belum mencerminkan rasa keadilan (rendah prinsip keadilan), lemah dalam eksekusi implementasi (rendah kapasitas), sarat dengan potensi korupsi, kolusi, dan nepotisme (rendah akuntabilitas), dan rendah kinerja (rendah efektifitas).

Sementara itu, Ibrahim, (2012) melakukan penelitian tentang pengaruh transparansi, partisipasi dan akuntabilitas terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Kehutanan dan Konservasi Provinsi Papua. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh transparansi, partisipasi dan akuntabilitas secara parsial dan simultan terhadap kualitas pelayanan. Populasi dalam penelitian sebesar 145, sedangkan jumlah sampel penelitian sebesar 105 dengan menggunakan tabel Nomogram Herry King pada taraf kesalahan 0.05 atau 5%, dengan menggunakan teknik penarikan sampel acak sederhana (random simple sampling).

Hasil analisis diperoleh bahwa transparansi, partisipasi dan akuntabilitas secara parsial dan simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Kehutanan dan Perkebunan dan Konservasi Provinsi Papua, dengan nilai koefisien regresi masing-masing variabel adalah: transparansi sebesar 0,687 pada

tingkat sig sebesar 0,000, partisipasi sebesar 0,228 pada tingkat sig sebesar 0,020 dan akuntabilitas sebesar 0,126 pada tingkat sig sebesar 0,039. Nilai Fhitung sebesar 606,044 dengan tingkat sig sebesar 0,000.

Simpulan:

Berdasarkan analisis data dan pembahasan pada bagian sebelumnya, maka hasil penelitian ini menyimpulkan beberapa simpulan penting, sebagai berikut:

Hasil penilaian menunjukkan bahwa empat dimensi kualitas pelayanan Dinas Kehutanan dan Perkebunan Kabupaten Nunukan, ditinjau dari prinsip Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), dan Bukti Langsung (Tangible), berada pada kategori “kurang baik” dalam pemberian pelayanan publik. Sementara itu, prinsip empati berada pada kategori “baik”

Hasil penilaian menunjukkan bahwa tiga komponen tata kelola hutan, ditinjau dari perspektif partisipasi, transparansi, efektivitas berada pada kategori kurang baik dalam pemberian pelayanan publik. Sementara itu, keadilan berada pada kategori “tidak baik”

Hasil penelitian ini mengindikasikan adanya pola hubungan antara kualitas layanan dan tata kelola hutan. Ketika mayoritas komponen kualitas pelayanan berada pada klasifikasi “kurang baik”, maka tata kelola hutan juga berada pada klasifikasi “kurang baik”.

Saran:

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilakukan beberapa saran sebagai berikut

1. Kebijakan Dinas Kabupaten Nunukan
 - a. Nilai penilaian terendah yang teridentifikasi dari hasil survey pada kualitas pelayanan, meliputi komponen keandalan, daya tanggap, komponen jaminan, dan bukti langsung. Hal ini perlu mendapat perhatian dari Dinas karena kualitas layanan yang tidak baik akan dapat mendorong kondisi tata kelola hutan yang tidak baik.
 - b. Nilai penilaian terendah yang teridentifikasi dari hasil survey pada kondisi tatakelola hutan meliputi komponen partisipasi, transparansi, efektifitas dan keadilan. Hal ini perlu mendapat perhatian dari Dinas karena tata kelola hutan berada pada kotegori buruk

2. Penelitian Ke depan

Penelitian ini ke depan tidak hanya mempertimbangkan klasifikasi penilaian kualitas pelayanan, namun juga memperdalam kajian dengan menguji pengaruh kualitas layanan terhadap tata kelola hutan.

Untuk tujuan generalisasi, penelitian kedepan tidak hanya fokus pada unit individual, seperti satu dinas atau badan saja, tetapi juga memperluas kajian pada level unit semua dinas di suatu kabupaten atau provinsi.

Daftar Pustaka

- Azwar, S. 2004. Penyusunan Skala Psikologi. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Arts, Bas dan Ingrid J. Visseren-Hamakers. "Forest Governance: Mainstream and Critical Views." ETFRN News: Moving Forward With Forest Governance 53 (2012): 3-10.
- Bugin, M.B. 2008. Penelitian Kualitatif. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Gerson, R. F. 2005. Mengukur Kepuasan Pelanggan, PPM. Jakarta.
- Hardin, G. "The Tragedy of the Commons". Science 162 (1968): 1243-1248.
- Indrato, 2013. Potret Pelaksanaan Tata Kelola Hutan.
- Juliantara, D. 2006. Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik, Gravindo Persada, Jakarta.
- Parasuraman, A., Zeithami, V. A. dan. Berry, L. L.1985. A Conceptual model of service quality and its implication for future research. Journal of Marketing, 49:41-50
- Keban, J.. 2004. Enam Dimensi Strategi Administrasi Publik, Gramedia, Yogyakarta
- Mardiasmo. 2004. Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah, Andi, Yogyakarta,
- Moernir, H.A.S. 2006. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Bumi Aksara, Jakarta.
- Riawan, T.W. 2005. Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik, Pembaharuan, Yogya,
- Siagian, S. P. 2005. Patologi Birokrasi, Analisis Identifikasi dan Terapinya, Jakarta : Balai Aksara Yudistira Pustaka Saadyah.
- Siagian, S.. P 2007. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta , : Bumi Aksara
- Robbins, S. 2010. Teori Organisasi, Struktur dan Desain dan Aplikasi. Jakarta: Arcan
- Sedarmayanti. 2000. Restrukturisasi dan Pemberdayaan Organisasi. Bandung: Mandar Maju.
- Sugiyono. 2001. Metode Penelitian Administrasi. Bandung: Alfabeta.
- Suryabrata, Sumadi. 2002. Metodologi Penelitian. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Tangkilisan, Hussel Nogi S. 2003. Manajemen Publik, Grasindo, Jakarta
- Thoha, M. 1999. Administrasi Negara, Demokrasi dan Masyarakat Madani.Jakarta: Lembaga Administrasi Negara
- UNDP. 2012. Indeks Tata Kelola Hutan, Lahan, dan REDD+2012 di Indonesia.
- Wasistiono, S. 2001. Kapita Selekta Manajemen Pemerintahan Daerah. Bandung:Alqaprint Jatinangor.
- Widodo, J. 2001. Good Governance, Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi. Surabaya: Insan Cendekia.
- Widoyoko, S.E.P. 2009. Evaluasi Program pembelajaran. Yogyakarta: Pustaka Belajar