

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**PENGARUH KINERJA APARATUR TERHADAP
PELAYANAN PUBLIK PADA SEKTOR KEHUTANAN
DI KOTA BAU-BAU**



TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik

DI SUSUN OLEH :

N A M A : JONI KARNO

NIM : 014640187

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
UPBJJ KENDARI
2009**



UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul PENGARUH KINERJA APARATUR TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA SEKTOR KEHUTANAN DI KOTA BAU-BAU adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Bau-Bau, Oktober 2009.

Yang Menyatakan

JONI KARNO

NIM : 014640187



LEMBAR PERSETUJUAN TAPM

J u d u l TAPM : PENGARUH KINERJA APARATUR TERHADAP
PELAYANAN PUBLIK PADA SEKTOR
KEHUTANAN DI KOTA BAU-BAU.

Penyusun TAPM : JONI KARNO

NIM : 014 640 187

Program Studi : MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

Hari / Tanggal :

Menyetujui :

Pembimbing II,

Pembimbing I,

DR. HASANUDDIN BOA, SE, MS

NIP. 132 090 021

Prof. DR. WEMPY BANGA, M.Si

NIP. 131 430 796

Mengetahui :

Direktur Program Pascasarjana

Prof.DR. UDIN S. WINATAPUTRA, MA

NIP. 19451007 197502 1 001



LEMBAR PERSETUJUAN TAPM

J u d u l TAPM : PENGARUH KINERJA APARATUR TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA SEKTOR KEHUTANAN DI KOTA BAU-BAU.

Penyusun TAPM : JONI KARNO

NIM : 014 640 187

Program Studi : MAGISTER ADSMINISTRASI PUBLIK

Menyetujui :

Pembimbing II,

Pembimbing I,

DR. HASANUDDIN BOA, SE, MS

NIP. 132 090 021

Prof. DR.WEMPY BANGA, M.Si

NIP. 131 430 796

Mengetahui :

Ketua Bidang ISIP,
Program Magister Administrasi Publik

Direktur Program Pascasarjana

Dra. Susanti, M.Si

NIP. 19671214199303 2 002

Prof.Dr. Udin S. Winataputra, MA

NIP. 19451007 197502 1 001



UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCA SARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PENGESAHAN

Nama : JONI KARNO
NIM : 014 640 187
Program Studi : MAGISTER ADSMINISTRASI PUBLIK
Judul Penelitian : PENGARUH KINERJA APAPATUR TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA SEKTOR KEHUTANAN DI KOTA BAU-BAU.

Telah dipertahankan di hadapan Sidang Panitia Penguji TAPM Program Pascasarjana, Program Studi Administrasi Publik, Universitas Terbuka pada :

Hari / Tanggal : 23 Desember 2009
W a k t u : 10.00 – 12.00 Wita

Dan telah dinyatakan LULUS
PANITIA PENGUJI TAPM

Ketua Komisi Penguji : SURACMAN DIMYATI, Ph.D (.....)

Penguji Ahli : M. QUDRAT NUGRAHA, Ph.D (.....)

Pembimbing I : Prof. DR. WEMPY BANGA, M.Si (.....)

Pembimbing II : DR. HASANUDDIN BOA, MS (.....)

KATA PENGANTAR

Assalamu` Allaikum Wr.Wb.

Puji dan syukur kita panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia- Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada kita, sehingga Tugas Akhir Ptogram Magister TAPM dengan judul “ **PENGARUH KINERJA APARATUR TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA SEKTOR KEHUTANAN DI KOTA BAU-BAU** “ ini dapat diselesaikan.

Permasalahan Pelayanan Publik pada sektor Kehutanan tidak terlepas dengan kebijakan yang akan datang seiring dengan kebijakan baru, baik berupa kebijakan makro yang tidak komprehensif untuk setiap daerah . Kebijakan meso yang tidak berkualitas yang belum berasaskan desentralisasi (otonom), dan kebijakan mikro yang tidak mampu memaknai dalam implementasi dari kebijakan di atasnya.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada Bapak Prof. DR. Wempy Banga, M.Si sebagai dosen Pembimbing Pertama dan Bapak DR. Hasanuddin Boa, SE, MS, sebagai Dosen Pembimbing kedua yang telah memberikan perbaikan dan pembelajaran kepada penulis.

Terima kasih yang tak terhingga kepada Walikota Bau-Bau (Bapak Drs. H. MZ. Amirul Tamim, M.Si) yang sepenuhnya telah memberikan kesempatan dan dukungan serta bantuan dana selama mengikuti Program Pasca Sarjana pada Universitas Terbuka UPBJJ – Kendari .

Terima kasih pula kepada para pengelola Pasca Sarjana Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka yang telah membantu kami dalam proses belajar dan mengajar serta memperlancar pengurusan administrasi selama menjalankan perkuliahan terutama kepada :

- 1). Rektor Universitas Terbuka
- 2). Direktur Program Pascasarjana Universitas Terbuka
- 3). Kepala UPBJJ - UT Kendari

Terima kasih tidak lupa penulis sampaikan kepada Kepala Dinas Pertanian dan Kehutanan serta seluruh staf Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau, serta teman-teman yang telah membantu dalam melakukan survei / penelitian serta partisipasi dalam mendukung penyelesaian penulisan Tugas Akhir Program Magister (TAPM).

Terkhusus kepada kedua orang tua saya Ayahanda tercinta (Yacob Sengory Almarhum) dan Ibunda tercinta (Wa Ode Baumu) yang telah melahirkan dan membesarkan serta selalu mendoakan akan kesuksesan anaknya dalam segala hal, terima kasih yang tulus dan ikhlas kepadamu kupersembahkan.

Terima kasih yang tak terhingga kepada segenap keluarga terutama istri tercinta Asriningsih, SE dan anak-anakku tersayang Meganur Joni Putri Pratami, Moh. Jordan Nurjoni dan Moh. Jorzie Nurjoni atas pengertian dan dorongannya yang diberikan selama ini.

Terima kasih yang setinggi-tingginya disertai permohonan maaf yang setulus-tulusnya kepada semua pihak yang tidak sempat penulis cantumkan namanya satu persatu, semoga bantuannya dapat bernilai ibadah dan mendapat pahala yang setimpal dari Tuhan Yang Maha Esa, mudah-mudahan berguna bagi para Birokrasi terutama didaerah Kota Bau-Bau. Dapat dipastikan bahwa Tugas Akhir Program Magister (TAPM) ini tidak sempurna, oleh karena itu saran dan kritik para pembaca sangat diharapkan dan akan dihargai sebagai bahan penyempurnaan selanjutnya.

PENULIS

ABSTRAK

Pengaruh Kinerja Aparatur terhadap Pelayanan Publik Pada Sektor Kehutanan dikota Bau-Bau (Dibimbing oleh Prof. DR. Wempy Banga, M.Si dan DR. Hasanuddin Boa, M.S).

Joni Karno

Universitas Terbuka UT-UPBJJ Kendari

J_karno@yahoo.co.id

Kata kunci: kinerja, pelayanan publik, aparatur

Tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang semakin meningkat mau tidak mau akan berdampak kepada tuntutan kemampuan aparatur birokrasi. Tuntutan terhadap kinerja aparatur Dinas Pertanian dan Kehutanan menjadi persoalan yang mendesak mengingat penanganan penyelenggaraan pelayanan publik akan semakin kompleks dan dinamik. Karenanya rumusan masalah dalam penelitian ini difokuskan pada 1). Bagaimana kinerja aparatur terhadap pelayanan publik sektor Kehutanan di Kota Bau-Bau 2). Bagaimana upaya pemerintah dalam peningkatan kinerja terhadap pelayanan publik pada sektor kehutanan di Kota Bau-Bau

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan berfokus pada kinerja aparatur terhadap pelayanan publik pada sektor kehutanan di Kota Bau-Bau. Sampel dipusatkan pada aparatur Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau dan Pengusaha yang bergerak dibidang kehutanan. Proses pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik wawancara, teknik observasi dan dokumentasi. Pengecekan keabsahan data dilakukan dengan tiga kriteria yaitu : (1) Kredibilitas, (2) Dependabilitas dan (3) Konfirmabilitas. Sedangkan Analisis data dilakukan dengan teknik deskriptif melalui tiga alur kegiatan yang merupakan satu kesatuan yang saling berkaitan yaitu : (1) reduksi data, (2) penyajian data dan (3) penarikan kesimpulan.

Analisis hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur Dinas Pertanian dan Kehutanan di Kota Bau-Bau obyek penelitian mempunyai kelebihan pada aspek keamanan pada saat memberikan pelayanan penebitan dokumen dan permohonan penampungan dan penjuala kayu kepada masyarakat/pengusaha serta perilaku atau sikap aparatur dalam berhadapan dengan masyarakat terutama dalam menjalankan fungsi pelayanan. Namun jika dilihat dari aspek teknis administrasi dan manajemen, kinerja aparatur Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau tersebut tidak baik. Selain itu, kinerja yang ditunjukkan Aparatur Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau (dalam penelitian ini adalah Bidang Kehutanan) yang belum baik, terutama jika dikaitkan dengan unsur-unsur seperti, kualitas hasil kerja, dan tanggung jawab walaupun punya keunggulan pada



unsur-unsur loyalitas dan kerja sama dengan sesama aparatur Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau.

Sebagai kesimpulan, membuktikan bahwa kinerja aparatur Dinas Pertanian dan Kehutanan penelitian ini terhadap pelayanan publik pada sektor kehutanan ternyata terdapat kualitas layanan publik yang kurang baiki. Untuk itu disarankan dilakukan ; (a) perbaikan kebijakan berkenaan dengan peningkatan kemampuan aparatur melalui pendidikan dan latihan kejuruan tertentu, (b) memberikan pelatihan *keterampilan* administrasi yang praktis (c) meningkatkan upaya pengadaan *prasarana* dan *sarana*.

UNIVERSITAS TERBUKA

ABSTRACT

The aparature performance to public service of Agriculture dan Forestry Departement in Bau-Bau City (guided by Prof. DR. Wempy Banga, M.Si and DR. Hasanuddin Boa, M.Si)

Joni Karno,

J_karno@yahoo.co.id

Universitas Terbuka UT-UPBJJ Kendari

Key words : performance, aparature, public service

The demand of society to service quality which progressively, reluctantly will be affect to the demand of Aparature Birocrasi ability. Demand to aparature of Agryculture and forestry departement performance become a matter in hand, remember handling of management of public service will progressively complex and dinamic. Therefore, this formula is focussed at 1) How the aparature performance to public service of Agryculture and forestry departement city. 2) How the government effort in improvement performance to public service of forestry sector in Bau-Bau city..

Approach which used in this research is qualitative approach by focused at aparatur performance to public services at forestry sector in Bau-Bau city. The sampel is concentrated on aparature of Agryculture and forestry departement Bau-Bau city and the entrepreneur in forestry area. Process the data collecting is done by using interview technique and documentation technique. Checking of authenticity is done by 3 criterion that are: (1) Credibility, (2) Dependabilitas and (3) Konfirmabilitas. The Analysis data conducted with descriptive technique through three activity path which is one unity which each other interconnected that are: (1) data discount, (2) presentation of data (3) withdrawal of conclusion.

Analysis the result of research is proving that the public service is done by aparatur of Agryculture and forestry departement Bau-Bau city , the research obyek have excellence at behavioral aspect or aparature attitude in dealing with societies especially in running service function. But if seen from technical of management and administration aspec, performance of aparatur Agryculture and forestry departement Bau-Bau city is very low . Besides that, the performance which raised by aparature of Agryculture and forestry departement Bau-Bau city (in this research is forestry area) also show kualification which lower, especially if related to elements like



discipline, quality of result work and responsibility although have excellence at elements of loyalitas and cooperation with humanity of country sides aparature

Therefore suggested to be done are: (a) Repair of policy reference to improvement of aparature ability through practice and educations, especially by local government. (b) giving the training of administration skill which is acceptable and practical. (c) improving effort of levying fasilities and basic fasilities.

UNIVERSITAS TERBUKA

**DAFTAR ISI**

	Halaman
Abstrak	i
Lembar Persetujuan	iii
Lembar Pengesahan	v
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	viii
Daftar Gambar	ix
Daftar Tabel	x
Daftar Lampiran	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	13
C. Tujuan Penelitian	14
D. Kegunaan Penelitian	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	17
A. Kajian Teori	17
B. Kerangka Berpikir	43
C. Definisi Konsep dan Operasional	50



BAB III METODE PENELITIAN	54
A. Desain Penelitian	54
B. Populasi dan sampel	56
C. Instrumen Penelitian	58
D. Prosedur Pengumpulan Data	59
E. Metode Analisa Data	59
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN	64
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	64
B. Deskripsi Kinerja Aparatur dalam Pelayanan Publik pada Sektor Kehutanan di Kota Bau-Bau	71
C. Upaya Pemereintah Kota Bau-Bau dalam Peningkatan Kinerja Aparatur dalam Pelayanan Publik Pada Sektor Kehutanan	88
D. Pembahasan Hasil Penelitian	92
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	129
A. SIMPULAN	129
B. SARAN	130
DAFTAR PUSTAKA	133



DAFTAR GAMBAR

NOMOR		Halaman
1.	Gambar 2.1. Alur Pikir Operasi Manajemen	39
2.	Gambar 2.2 Model Kerangka Berpikir	50
3.	Gambar 3.3 Skema Pengguliran Penelitian	63

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR TABEL

NOMOR		Halaman
1.	Tabel 1.1 Data Potensi Kawasan Hutan Kota Bau-Bau	10
2.	Tabel 2.2. Operasional Variabel Penelitian	53
3.	Tabel 4.3. Frekuensi dan Persentase Responden Menurut Jenis Kelamin	85
4.	Tabel 4.4 Frekuensi dan Persentase Responden Menurut Umur	86
5.	Tabel 4.5. Frekuensi dan Persentase Responden Menurut Tingkat Pendidikan	87
6.	Tabel 4.6. Responden menurut Kemampuan dan Keterampilan Aparat	94
7.	Tabel 4.7. Responden menurut Kebijakan dan Peraturan	103
8.	Tabel 4.8. Responden menurut Sarana prasarana fisik	107
9.	Tabel 4.9. Responden menurut Ketepatan Waktu	112
10.	Tabel 4.10. Responden menurut Keadilan yang merata	115
11.	Tabel 4.11. Responden menurut Keterbukaan	119
12.	Tabel 4.12. Responden menurut Kesederhanaan	122
13.	Tabel 4.13. Responden menurut Keamanan	126



**L
a
m
p
i
r
a
n**

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 pemberian otonomi kepada daerah pada dasarnya bertujuan untuk meningkatkan pelayanan dan kesejahteraan yang semakin baik, mengembangkan kehidupan demokrasi, keadilan dan pemerataan serta pemeliharaan hubungan yang serasi antara pusat dan daerah dalam rangka menjaga keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Sejak bergulirnya reformasi bulan Mei 1998, desentralisasi dalam pengelolaan hutan di Indonesia terus menjadi tuntutan kuat masyarakat di daerah. Hal ini tidaklah mengherankan dimasa lalu dirasakan adanya ketimpangan pembagian “peran” hasil pengelolaan hutan antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah. Tuntutan daerah tersebut telah mendapat respon positif pemerintah serta wakil-wakil rakyat melalui Undang-undang 41 Tahun 1999 tentang Kehutanan, dengan memberikan sebagian kewenangan kepada pemerintah daerah untuk mengelola hutan serta mengakui keberadaan dan hak masyarakat hukum adat mengelola kawasan hutan. Tachir Fathoni. (2006 : 2).

Indikator keberhasilan penyelenggaraan otonomi daerah adalah jika suatu daerah mampu untuk memberikan pelayanan secara baik dan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya, menciptakan kehidupan masyarakat yang demokratis dan berkeadilan menciptakan kesempatan kepada masyarakat untuk memperoleh

kehidupan yang lebih baik dan menciptakan hubungan yang serasi antara pemerintah pusat, propinsi dan daerah lain.

Tachir Fathoni (2006 : 2). Mengemukakan bahwa garis-garis besar desentralisasi bidang kehutanan juga telah ditetapkan melalui PP 25 Tahun 2000, namun dalam rangka menyamakan persepsi desentralisasi bidang kehutanan tersebut kiranya diperlukan penjabaran lebih detail tugas dan kewenangan masing-masing instansi pusat dan daerah. Selain itu perlu dipersiapkan juga rancang bangun desentralisasi dibidang kehutanan yang lebih rinci sesuai dengan daerah masing-masing untuk memberikan arah kepada daerah dalam pengelolaan hutan secara optimal dan lestari. Masalah yang masih sering kita dengar dalam rangka desentralisasi pengelolaan hutan tersebut adalah *siapkah* sumber daya manusia SDM daerah mengelola kehutanan, selain itu dalam era otonomi dimana daerah cenderung menggenjot Pendapatan Asli Daerah untuk membangun daerahnya, mampukah daerah menjamin kelestarian sumberdaya hutannya. Mengingat selama kurang lebih 30 tahun pembangunan kehutanan di Indonesia yang diatur secara sentralistik, ternyata juga tidak mampu menjamin kelestarian hutan.

Dari pernyataan tersebut bahwa reformasi kelembagaan kehutanan harus dimulai dari pengenalan dan penataan kembali kehutanan sebagai suatu kerangka sistem yang jelas. Sesudah itu kelembagaan itu harus mampu mengawal gerak sistem. Itu kelembagaan itu sinopsis sederhananya. Di lapangan, reformasi ternyata tidak dapat disederhanakan. Ketika pengelolaan dipersepsikan sebagai lembaga perijinan, maka kewenangan antar tingkat pemerintahan (pusat, provinsi, kabupaten/kota) mewarnai pergulatan dan transaksi politik disetiap penyiapan perundangan dan

peraturan. Format dan intensitas organisasi pemerintah dan pemerintah daerah sangat ditentukan oleh besarnya kewenangan yang diterima oleh masing-masing unit kerja pemerintah.

Reformasi yang tengah bergulir saat ini diharapkan dapat menjadi solusi bagi berbagai masalah kehutanan, tapi ternyata permasalahan kerusakan hutan di Indonesia tidak kunjung selesai, masih saja terdapat tekanan-tekanan pada kawasan hutan, kerusakan hampir terjadi diseluruh kawasan hutan di seluruh wilayah Indonesia, sebagaimana kita saksikan dari beberapa media massa, kerusakan ini disebabkan antara lain adanya bebearap proyek pembangunan dan pemanfaatan hasil hutan yang tidak terkendali oleh pihak yang tidak bertanggung jawab, ditambah lagi ancaman-ancaman lainnya seperti illegal loging, dan pengumpulan kayu bakar yang kurang memperhitungkan asas keberlanjutan, serta adanya kebakaran hutan. Ryke L.S.Siswati & B.Sigit Subiyanto.(2006 : 21). Salah satu tujuan pemberian otonomi adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat. Untuk itu pemerintah daerah dituntut memahami secara lebih baik kebutuhan masyarakat yang terdiri dari berbagai lapisan. Pemerintah daerah harus melibatkan seluruh unsur masyarakat dalam proses pembangunan. Tata-pemerintahan di daerah harus diselenggarakan secara partisipatif. Penyelenggaraan pemerintahan yang eksklusif hanya melibatkan unsur pemerintah dan/atau legislatif akan membuat masyarakat tidak peduli pada pembangunan. Hal ini lebih lanjut akan menyebabkan keberlanjutan pembangunan menjadi sangat rapuh dan rentan.

Pasal 2 PP Nomor 129 tahun 2000 menyebutkan bahwa kesejahteraan dapat dicapai melalui diantaranya pelayanan kepada masyarakat, percepatan pertumbuhan demokrasi dan peningkatan hubungan yang serasi antara pusat dan daerah. Kesimpulan sementara bahwa tingkat kemampuan daerah untuk mewujudkan berbagai tujuan otonomi daerah itulah yang disebut indikator untuk menentukan apakah suatu daerah dapat menyelenggarakan otonomi atau tidak. Pentingnya kemampuan daerah dalam penyelenggaraan otonomi membawa kita kepada definisi kemampuan daerah, berdasarkan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 kemampuan daerah didefinisikan sebagai kapasitas daerah dalam mewujudkan otonomi daerah dari waktu-kewaktu.

Kecenderungan umum dilingkungan penyelenggaraan otonomi daerah adalah menggunakan indikator kinerja penyelenggaraan pemerintahan diukur dari tingkat penyerapan dan kontribusi anggaran terhadap APBN atau APBD bahkan yang lebih rancu adanya kecenderungan menitik beratkan penilaian kinerja penyelenggaraan otonomi daerah berdasarkan indikator Pendapatan Asli Daerah (PAD). Seharusnya penilaian kinerja penyelenggaraan otonomi daerah berdasarkan indikator peningkatan pelayanan publik baik secara kuantitatif maupun kualitatif, hal untuk menghindarkan kerancuan dalam penilaian akuntabilitas public sehingga terwujud *good governance* di lingkungan penyelenggaraan otonomi daerah. Salah satu instrumen yang memantau pelaksanaan tata-pemerintahan yang baik adalah melalui evaluasi kinerja oleh aparat pemerintah sendiri maupun melalui pengawasan oleh lembaga independen (yang tidak berpihak), oleh media massa dan oleh masyarakat sendiri.

Di Indonesia *good governance* dilaksanakan oleh tiga sektor yaitu : 1. Sektor pemerintah (*public sector*); 2. Sektor swasta (*private sector*); 3. Masyarakat sipil (*civil society*). *Indeks good governance* menunjukkan bahwa masyarakat dan bangsa Indonesia dewasa ini sedang sakit keras. Apabila tidak dilakukan pembenahan secara menyeluruh dan mendasar, maka kapal bangsa Indonesia yang besar ini tidak lama lagi akan karam. Birokrasi yang selama ini telah dikenal sebagai pelopor pembaharuan, harus kembali berperan dalam pembangunan bangsa. Langkah kongkret pertama yang diambil adalah dengan melakukan pembenahan internal birokrasi, baru kemudian pembenahan keluar kepada masyarakat luas. Tanpa adanya aparatur yang bersih dan berwibawa mustahil dilaksanakan pemerintahan yang efektif. Kenyataan yang ada sekarang menunjukkan bahwa kredibilitas aparatur sudah jatuh di mata masyarakat.

Tugas dan kewajiban pihak-pihak yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan di daerah memerlukan dasar atau prinsip-prinsip tata-pemerintahan daerah yang baik, yang dapat menjadi acuan bagi tercapainya tujuan pemberian otonomi, yaitu adalah peningkatan pelayanan aparatur pemerintah di daerah dan peningkatan kesejahteraan masyarakat, pengembangan kehidupan demokrasi, peningkatan rasa kebangsaan, keadilan, pemerataan, dan kemandirian daerah serta pemeliharaan hubungan yang serasi antara pusat dan daerah.

Sekarang ini banyak keluhan terhadap kinerja aparatur pemerintah, dalam pelayanan publik. Berkaitan dengan kualitas unsur Negara atau Pemerintahan, memang sampai saat ini masih ditemukan keluhan atau ketidak puas terhadap

kinerja pemerintahan dalam pelayanan publik oleh aparatur pemerintah. Pelaksanaan Tata-Pemerintahan yang baik memerlukan beberapa instrumen. Instrumen yang menjamin tata-pemerintahan yang baik, entah itu melalui peraturan-peraturan yang bersifat umum, berlaku untuk semua, pada setiap situasi dan setiap saat, maupun peraturan-peraturan khusus untuk situasi tertentu. Instrumen yang mendorong pelaksanaan tata pemerintahan yang baik secara stimulan dan korektif, misalnya melalui pedoman dan petunjuk, prosedur perizinan, pedoman tingkah laku, sistem subsidi dan penghargaan dan Instrumen yang memantau pelaksanaan tata-pemerintahan yang baik, baik melalui evaluasi kinerja oleh aparat pemerintah sendiri maupun melalui pengawasan oleh lembaga independen (yang tidak berpihak), oleh media massa dan oleh masyarakat sendiri. Banyak faktor yang dapat diungkap sebagai penyebab kondisi itu seperti kondisi kerja, sistem penggajian, dan sistem karier Pegawai Negeri Sipil yang belum ideal.

Demokratisasi saat ini adalah keterbukaan, sistem penilaian prestasi Pegawai Negeri Sipil seharusnya merupakan suatu penilaian yang dapat mengenali, mempertajam, mengembangkan dan memanfaatkan potensi dan kemampuan para pegawai. Sistem penilaian prestasi kerja seyogianya dirancang tidak hanya untuk dapat mengukur secara obyektif kinerja pegawai, namun juga dapat membantu setiap pegawai untuk semakin banyak mengerti tentang peranan dan fungsinya, membantu pegawai untuk mengetahui kekuatan dan kelemahannya sendiri. Di samping itu, harus dapat menjadi bagian dari mekanisme komunikasi atasan dengan bawahan sehingga setiap pegawai dapat mengetahui harapan atasannya.

Tugas utama yang hakiki untuk memaksimalkan pelayanan publik dan jasa merupakan sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Kewajiban pemerintah adalah memenuhi tuntutan masyarakat karena salah satu fungsi hakiki dari pemerintah selain pemberdayaan (*empowerment*) dan pembangunan (*development*) adalah fungsi pelayanan. Menurut Rasyid (1997 : 99) mengemukakan bahwa :

Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi melayani anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Indonesia merupakan salah satu negara agraris yang berada di belahan bumi khatulistiwa dan memiliki keanekaragaman hayati yang sangat melimpah berupa sumber daya alam baik darat, udara maupun perairan dan salah satunya sektor Kehutanan. Semua potensi sumber daya hutan di Indonesia meliputi luas kawasan hutan negara mencapai lebih dari 120 juta ha (lebih 60 % dari luas daratan Indonesia).

Dengan potensi tersebut mempunyai peranan yang sangat penting bagi pertumbuhan ekonomi disektor kehutanan. Keseluruhan potensi tersebut merupakan sumber daya alam yang bermuara pada peningkatan kesejahteraan masyarakat dengan tetap memelihara sumber daya alam dibidang kehutanan secara berkelanjutan dan lestari. Pemanfaatan hasil hutan secara lestari mempunyai potensi untuk dijadikan instrumen guna meningkatkan kualitas hidup masyarakat, khususnya penduduk yang bermukim disekitar kawasan hutan. Tidak dapat dipungkiri bahwa dimasa lalu industri kehutanan berjaya dan menjadi andalan devisa negara nomor dua setelah migas, namun hal ini karena kekeliruan sehingga industri kehutanan masa

lalu hanya berorientasi pada hasil hutan berupa kayu, hasil hutan non kayu seperti Rotan, Damar, Karet dan hasil hutan ikutan lainnya belum maksimal dikelola. Pelaksanaan Otonomi Daerah yang telah digulirkan oleh pemerintah sejak tahun 2001 membawa perubahan dalam pelaksanaan pemerintahan di daerah. Salah satu perubahan itu adalah pemberian wewenang yang lebih luas dalam penyelenggaraan beberapa bidang pemerintahan. Seiring dengan bertambah luasnya kewenangan ini, maka aparat birokrasi pemerintahan di daerah dapat mengelola dan menyelenggaraan pelayanan publik dengan lebih baik sesuai dengan kebutuhan masyarakatnya termasuk sektor kehutanan.

Ryke L.S.Siswati & B.Sigit Subiyanto, (2006 : 21). Mengemukakan laju degradasi hutan 5 tahun terakhir sejak tahun 2004 rata-rata mencapai sekitar 2,8 juta hektar pertahun, meskipun program reboisasi dan penghijauan sejak tahun 70an dinilai belum berhasil dengan baik sesuai harapan, kebutuhan bahan baku kayu untuk industri semakin langka dan konflik antara masyarakat dengan kehutanan dalam bentuk perambahan hutan, pencurian hasil hutan dan lain-lain semakin menjadi-jadi. Oleh karena itu reformasi kehutanan seharusnya merupakan *oportunity* bagi bangkitnya generasi muda rimbawan saat ini untuk membangun pelayan publik sektor Kehutanan Indonesia Baru yang terdesentralisasi, yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dan bangsa Indonesia akan hasil hutan, menjamin terwujudnya fungsi hutan secara optimal terpeliharanya kelestarian hutan dan ekosistemnya, tersedianya akses yang lebih baik bagi masyarakat sekitar dalam pengelolaan hutan sehingga dapat meredam konflik dengan masyarakat seta terjaminnya distribusi pandangan pengelolaan hutan yang lebih adil dan merata

untuk kesejahteraan masyarakat.

Terbentuknya Kota Bau-Bau secara otonom dan mandiri berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2001 merupakan peluang sekaligus tantangan didalam melaksanakan pembangunan daerah sebagaimana tuntunan penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pembinaan masyarakat yang digariskan dalam Undang-Undang Nomor 32 tentang Pemerintahan Daerah. Kota Bau-Bau sebagai kota yang baru saja berdiri sebagai kota otonom mempunyai banyak peluang yang bisa dilaksanakan oleh pemerintah dan warga kota dalam mengolah hasil hutan secara lestari yang berdampak langsung bagi perekonomian masyarakat Kota Bau-Bau.

Permasalahan yang sangat dominan pada sektor kehutanan di Kota Bau-Bau adalah kegiatan masyarakat dalam memanfaatkan kawasan hutan tanpa terkendali oleh Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau yang disebabkan oleh kualitas pelayanan aparat kehutanan, selain itu kegiatan pembangunan yang dilaksanakan baik oleh pemerintah maupun pihak swasta ataupun orang perorangan sebagai kesatuan yang tak terpisahkan dengan kebutuhan akan layanan yang akan diterima oleh masyarakat. Dengan tetap mengacu pada Undang-Undang Nomor 41 tahun 1999 tentang Kehutanan Pemerintah Kota Bau-Bau dituntut untuk meningkatkan kemandirian dalam memanfaatkan sumber daya alam kehutanan secara lestari melalui salah satu dinas yang dibentuk yaitu Dinas Pertanian, Kehutanan Kota Bau-Bau. Industri kehutanan yang dapat dimanfaatkan melalui berbagai kegiatan diantaranya memberikan hak pengelolaan Hutan Hak Rakyat yang saat ini telah dijalankan sepenuhnya oleh sebagian masyarakat Kota Bau-Bau, hal ini dapat dilihat pada data kawasan hutan Kota Bau-Bau Tahun 2008 sebagai berikut.

Tabel 1. 1 : Data Potensi Kawasan Hutan Kota Bau-Bau

No	Jenis Hutan	Luas Hutan Tahun 2008 (Ha)		
		Baik	Rusak	Total
1	Hutan KSDA	440	48	448
2	Hutan Lindung	4701	90	4791
3	Hutan Produksi Terbatas	4251	217	4468 Ha
4	Hutan Produksi	2998	482	3480 Ha
5	Hutan Produksi lainnya	11.231	2503	13.734 Ha
Jumlah		23.621	3340	27.0001 Ha

Sumber : Baplanhut.

Penelitian yang dilakukan oleh Bahara P. (2006 : 57) Permasalahan yang dihadapi adalah rendahnya kualitas pelayanan aparat Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau akibat kinerja yang diberikan oleh aparat itu sendiri. Kompleks permasalahan merupakan keinginan Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau untuk menghindari pelanggaran-pelanggaran hukum dibidang Kehutanan seperti perambahan dan pendudukan kawasan hutan secara tidak syah, belum lagi penebangan liar atau dikenal dengan kasus *Illegal logging* yang sering memaksa pelayanan publik bagi aparat kehutanan agar segera terselesaikan.

Transtoto (2006 : 5) Kawasan Hutan Indonesia semula 144,3 juta hektar (TGHK,19984) dan kini seluas 120.353.104 hektar (Baplanhut,2000 : 7) mempunyai

potensi dijadikan aset untuk pembangunan dan pembinaan masyarakat, namun hingga sekarang ini kualitas pelayanan publik sektor Kehutanan dianggap sebuah prosedur yang berbelit-belit ketika harus mengurus suatu perijinan tertentu, biaya yang tidak jelas serta terjadinya praktek pungutan liar (pungli), yang dilakukan oleh oknum-oknum tertentu, yang merupakan indikator rendahnya kualitas pelayanan publik. Di mana hal ini juga sebagai akibat dari berbagai permasalahan pelayanan publik yang belum dirasakan oleh rakyat.

Lebih lanjut Transtoto, mengemukakan adanya kecenderungan ketidakadilan dalam pelayanan publik di mana masyarakat yang tergolong miskin akan sulit mendapatkan pelayanan. Sebaliknya, bagi mereka yang memiliki “uang“, dengan sangat mudah mendapatkan segala yang diinginkan. Untuk itu, apabila ketidakmerataan dan ketidakadilan ini terus-menerus terjadi, maka pelayanan yang berpihak ini akan memunculkan potensi yang bersifat berbahaya dalam kehidupan berbangsa. Potensi ini antara lain terjadinya disintegrasi bangsa, perbedaan yang lebar antar yang kaya dan miskin dalam konteks pelayanan, peningkatan ekonomi yang lamban, dan pada tahapan tertentu dapat meledak dan merugikan bangsa Indonesia secara keseluruhan.

Kejadian-kejadian tersebut lebih disebabkan oleh kualitas layanan yang diberikan pemerintah kepada publik yang masih belum mengalami perubahan mendasar. Paradigma lama tersebut ditandai dengan perilaku aparatur negara di lingkungan birokrasi yang masih menempatkan dirinya untuk dilayani bukannya untuk melayani. Padahal pemerintah seharusnya melayani bukan dilayani. Seharusnya,

dalam era demokratisasi dan desentralisasi saat pembangunan sektor kehutanan Kota Bau-Bau antara lain :

1. Meningkatkan kinerja aparatur kehutanan dalam peningkatan pelayanan publik pada sektor kehutanan dan meningkatkan rasa tanggung jawab bagi instansi kehutanan dan segenap aparat kehutanan Kota Bau-Bau dalam memberikan pelayanan pada sektor kehutanan.
2. Mempersiapkan sarana dan prasarana sektor kehutanan semaksimal mungkin sehingga pelayanan disektor kehutanan di Kota Bau-Bau dapat ini ditingkatkan

Akan tetapi kinerja aparat terhadap kualitas layanan publik yang terus dilakukan oleh Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau pada sektor kehutanan dalam wilayah Kota Bau-Bau belum memberikan hasil yang optimal sesuai apa yang diharapkan oleh masyarakat. Hal ini disebabkan oleh berbagai keterbatasan yang menyebabkan masalah dan hambatan yang tidak dapat diatasi. Untuk itu penulis merasa sangat tertarik untuk meneliti dan mengetengahkan masalah di atas dalam bentuk TAPM dengan judul “

**PENGARUH KINERJA APARATUR TERHADAP PELAYANAN PUBLIK
PADA SEKTOR KEHUTANAN DI KOTA BAU-BAU “**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan pada latar belakang penelitian nampak bahwa kualitas pelayanan publik pada sektor kehutanan adalah sektor yang mempunyai prospek yang sangat besar dalam kehidupan manusia dan dalam pelaksanaan pembangunan di Kota Bau-Bau. Namun dalam pelaksanaan pelayanan publik pada sektor kehutanan banyak dijumpai kendala-kendala. Tuntutan peningkatan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dari Korupsi Kolusi Nepotisme merupakan prioritas yang harus dilaksanakan secara sungguh-sungguh dan penuh tanggung jawab. Oleh karena itu perlu kesiapan dan peningkatan kemampuan aparatur pemerintah sehingga penyelenggara pemerintahan bisa berjalan dengan tertib dan lancar.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah bahwa Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau adalah Satuan Perangkat Daerah Kota Bau-Bau. Sebagai perangkat daerah, tugasnya membantu Walikota Bau-Bau dalam menyelenggarakan sebagian tugas umum pemerintahan, pembangunan dan pembinaan kemasyarakatan di wilayah tugasnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pada kenyataannya, kemampuan aparatur Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau khususnya sektor Kehutanan masih belum optimal dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dalam pelayan publik yang baik. Hal itu ditentukan oleh sarana dan prasarana yang ada, kuantitas dan kualitas aparat serta beban kerja dari masing-masing aparat. Dengan demikian apabila semua beban tugas yang ada belum dipahami secara optimal oleh aparat Dinas Pertanian dan Kehutanan, akibatnya

kualitas pelayanan publik belum dapat terwujud sesuai dengan tuntutan good governance.

Untuk mempertegas ruang lingkup penelitian mengingat masalah yang demikian luas dan kompleks, maka penelitian ini akan dilakukan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kinerja aparatur terhadap pelayanan publik sektor Kehutanan di Kota Bau-Bau
2. Bagaimana upaya pemerintah dalam peningkatan kinerja terhadap pelayanan publik sektor kehutanan di Kota Bau-Bau

C. Tujuan Penelitian

Sejalan dengan perumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis kinerja aparatur terhadap pelayanan publik pada sektor kehutanan di Kota Bau-Bau.
2. Untuk mengetahui dan mengkaji upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Bau-Bau dalam peningkatan kinerja terhadap pelayanan publik pada sektor kehutanan di Kota Bau-Bau.

D. Kegunaan Penelitian

Diharapkan dapat memberikan gambaran kepada masyarakat lokal maupun luar daerah tentang kinerja aparatur terhadap pelayanan publik sektor kehutanan Kota Bau-Bau, dan upaya pemerintah Kota Bau-Bau dalam peningkatan kinerja terhadap pelayanan publik pada sektor kehutanan di Kota Bau-Bau, sehingga kegunaan dari penelitian ini ada dua aspek :

1. Kegunaan Bagi Aspek Keilmuan

Diharapkan memberikan kontribusi akademis bagi pengembangan pengetahuan khususnya bagi Ilmu Administrasi Publik dalam mengembangkan teori-teori yang berkaitan dengan kinerja aparatur terhadap pelayanan Publik Sektor Kehutanan dan upaya pemerintah Kota Bau-Bau dalam peningkatan kinerja terhadap pelayanan publik pada sektor kehutanan di Kota Bau-Bau sehingga dapat dijadikan bahan rujukkan bagi Pemerintah Kota Bau-Bau.

2. Kegunaan Bagi Aspek Praktis

Temuan-temuan yang dapat diungkapkan dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis atau sebagai bahan masukan bagi Pemerintah Kota Bau-Bau (Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau) dalam usaha pencapaian pelayanan publik yang efektif pada sektor kehutanan dalam bentuk gagasan baru yang berwawasan pemberdayaan serta relevan dengan usaha mendekatkan pemerintah dengan masyarakat. Hasil penelitian ini diharapkan juga



berguna untuk mendiagnosis kasus-kasus pelayanan publik pada sektor kehutanan, serta acuan bagi bagi peneliti selanjutnya yang berminat mengkaji tentang kinerja aparatur terhadap pelayanan publik.

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Konsep Kinerja

Kata kinerja dalam bahasa Inggrisnya adalah *Performance*. Menurut Philip Babcock Gove (1966 : 1678), arti dari kata kinerja adalah “*The act or process of carrying out something: the execution of an action; something accomplished or carried out; the ability to perform; capacity to achieve a desired result.*”

Penulis menterjemahkannya dalam bahasa Indonesia sebagai berikut : kinerja adalah perbuatan atau cara untuk menghasilkan sesuatu atau pelaksanaan suatu pekerjaan. Kinerja merupakan suatu kenyataan yang telah terjadi atau hasil dari sesuatu pekerjaan. Kinerja juga bisa berarti kecakapan, bakat, kemampuan dan ketelitian untuk melakukan sesuatu untuk mencapai hasil yang diinginkan.

Menurut pendapat Suradinata (1998 : 123), yang dimaksud dengan kinerja adalah: Hasil kerja seseorang yang dipengaruhi oleh latar belakang, lingkungan budaya, keterampilan serta ilmu pengetahuan yang mencakup :

1. Kebijakan yang menyeluruh yang harus diketahui.
2. Kesesuaian antara pengetahuan, keterampilan dengan tugas yang menjadi tanggung jawabnya.

3. Mengetahui mekanisme kerja serta ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
4. Mengetahui bagaimana melaksanakan pekerjaan yang dilakukan oleh atasan dan diri mereka sebagai bawahan.
5. Memiliki pengetahuan, kemampuan dan keistimewaan atasan.
6. Mengerti perasaan orang lain yang berkaitan dengan tugas bersama.

Sedangkan pengertian menurut Kusnadi (2002 : 264) “Kinerja adalah setiap gerakan, perbuatan, pelaksanaan, kegiatan atau tindakan sadar yang di arahkan untuk mencapai suatu tujuan atau target tertentu”. Tanpa adanya kinerja berarti tidak ada upaya untuk mencapai hasil atau target. Jika manusia mempunyai tujuan yang tidak diiringi dengan kinerja maka manusia bersangkutan hanya sekedar berangan-angan yang tidak akan pernah wujud menjadi kenyataan.

Menurut Prawirosentono dalam Widodo Joko (2001 : 206) :

Kinerja merupakan suatu hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.

Hal senada juga dikemukakan oleh Widodo Joko (2001 : 16) yang menyatakan bahwa:

Kinerja merupakan hasil kerja dari pelaku kebijakan (birokrasi publik) dalam melaksanakan tugas pokok, fungsi dan kewenangan yang diberikan, terutama dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan publik.

Dalam tulisan ini, kinerja lebih ditujukan pada hasil yang dicapai dari pelaksanaan kegiatan atau kerja sebagai operasionalisasi dari peran yang dimiliki dan dilakukan seseorang atau sekelompok orang dalam organisasi Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau.

2. Pengukuran Kinerja

Pengukuran kinerja merupakan metode untuk menilai kemajuan yang telah dicapai dibandingkan dengan tujuan yang telah ditetapkan. Pengukuran kinerja digunakan untuk penilaian atas keberhasilan, kegagalan pelaksanaan kebijakan, program dan kegiatan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan visi dan misi instansi pemerintah. Dalam Penelitian ini adalah Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau.

Penelitian yang telah dilakukan oleh Mudana (1998 : 56) pada Kantor Samsat di Kabupaten Malang mengatakan bahwa pelayanan aparatur pemerintah daerah dinilai masih rendah seharusnya diperlukan beberapa kebijakan yang dapat meningkatkan Kemampuan Sumberdaya Aparatur melalui pendidikan dan pelatihan.

Penelitian yang dilakukan oleh Kaho dkk (2000 : 187) menyimpulkan bahwa kurang optimalnya aparatur pemerintah Kabupaten/Kota dalam menyelenggarakan otonomi daerah disebabkan oleh beberapa faktor antara lain adalah ; (1) Kecilnya kemampuan keuangan daerah, (2) Kurangnya kemampuan aparatur pemerintah daerah, (3) Terlalu luasnya kewenangan daerah tingkat propinsi, (4) Keadaan infra struktur yang tidak mendukung.

Dari hasil diatas dapat disimpulkan bahwa kurangnya kemampuan aparatur pemerintah Kabupaten/Kota sebagai salah satu penyebab kurang mampunya pemerintah daerah dalam menyelenggarakan urusan rumah tangganya secara optimal dalam hal ini diperlukan pembinaan terhadap sumberdaya aparatur dengan salah satunya melalui pendidikan dan pelatihan. Dalam tulisan ini, kinerja lebih ditujukan pada hasil yang dicapai dari pelaksanaan kegiatan atau kerja sebagai operasionalisasi dari peran yang dimiliki dan dilakukan seseorang atau sekelompok orang dalam organisasi pemerintah atau SKPD .

Tingkat potensial kinerja suatu kelompok bergantung sebagian besar pada sumber daya yang dibawa anggota individual dalam suatu kelompok. Dalam hal ini aparatur Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau dalam organisasi Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau. Kinerja aparatur Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau dapat dilihat dari kemampuan mereka dalam menjalankan tugas dan kewajibannya. Hal itu juga dikemukakan oleh Robbins Stephen P. (1996 : 283), yang menyatakan bahwa “Bagian dari kinerja kelompok dapat diramalkan dengan menilai kemampuan intelektual dan relevan dengan tugas dari anggota individualnya”.

Untuk mengetahui sejauh mana kinerja dari suatu organisasi, maka dipandang perlu untuk melakukan suatu kegiatan evaluasi (penilaian). Penilaian kinerja amat penting bagi suatu organisasi, dengan kegiatan tersebut suatu organisasi dapat melihat sampai sejauh mana faktor manusia dapat menunjang tujuan suatu organisasi. Melalui

penilaian kinerja, organisasi dapat memilih dan menempatkan orang yang tepat untuk menduduki suatu jabatan tertentu secara obyektif.

Pengukuran kinerja merupakan metode untuk menilai kemajuan yang telah dicapai dibandingkan dengan tujuan yang telah ditetapkan. Pengukuran kinerja digunakan untuk penilaian atas keberhasilan, kegagalan pelaksanaan kebijakan, program dan kegiatan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan visi dan misi instansi pemerintah. Dalam Penelitian ini adalah Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau.

3. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja

Dalam kenyataan sehari-hari ada beberapa faktor yang menghambat dalam peningkatan kinerja itu sendiri. Menurut Dessler (1998:160), faktor yang menghambat itu antara lain adalah "instruksi yang ambigu, kurang jelas tujuannya, seleksi karyawan yang tidak memadai, tidak tersedianya alat dan satuan tenaga kerja (manajemen) yang menyuhi." Kusnadi (2002 : 276) menyatakan, berbagai kendala yang akan menghadang individu untuk melakukan pekerjaan yang optimal, tinggi dan baik adalah sebagai berikut di bawah ini.

- a. Ketiadaan (kekurangan) waktu.
- b. Peralatan dan fasilitas yang ada tidak tepat.
- c. Instruksi yang kurang jelas.
- d. Tingkat kinerja yang diharapkan tidak wajar.
- e. Otoritas formal yang ada tidak mencukupi.
- f. Para individu tidak mempunyai rasa kerja sama yang tinggi.
- g. Metode dan prosedur kerja didefinisikan dengan lemah.
- h. Pembagian tugas yang kurang jelas dan tidak tegas.
- i. Adanya saling himpit tugas.

Untuk mencapai tingkat kinerja yang tinggi, setiap orang memerlukan persyaratan atribut individual dimana atribut individual ini harus sesuai dengan upaya kerja. “Upaya kerja adalah suatu daya atau potensi yang dimiliki atau yang ada pada diri seseorang yang mungkin tidak sama antara individu yang satu dengan individu yang lainnya” Kusnadi (2002 : 275). Sehingga adakalanya seorang individu tertentu merasa termotivasi untuk melakukan pekerjaan sedangkan yang lainnya tidak.

Di dalam upaya kerja, faktor motivasi memegang peranan yang sangat sentral dan penting sehingga jika faktor motivasi ini rendah maka akan dapat dipastikan upaya kerja individu juga akan rendah.

4. Peningkatan Kinerja Aparatur yang Profesional

Salah satu arah kebijakan dari Peningkatan Aparatur Profesional Pemerintah yang Profesional (*Professional Public Servant*) antara lain, mengoptimalkan kemampuan aparatur serta melakukan berbagai upaya terpadu untuk meningkatkan fungsi pelayanan publik, yang dijabarkan dalam program aksi dan indikator kinerja sebagai berikut.

1. Peningkatan kemampuan aparatur dalam segi profesionalisme, dedikasi, motivasi, disiplin dan sikap mental yang bersih dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme.
2. Transparansi berbagai bentuk peraturan dan kebijakan terutama yang terkait dengan fungsi pelayanan publik.

3. Peningkatan visi aparatur untuk memperkuat penerimaan daerah dalam rangka otonomi.
4. Peningkatan sikap pelayanan dengan perlakuan yang sama terhadap semua golongan masyarakat dan dunia usaha.

5. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah salah satu jenis pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik kepada rakyat sehingga dalam organisasi pemerintah pelanggan adalah rakyat yang membutuhkan pelayanan dari pemerintah., karena pada hakekatnya pemerintah yang demokratis lahir untuk melayani warganya, Osborne dan Gaebler. (1995 : 192).

Adapun menurut Keputusan Menpan No. 81/1993 disebutkan bahwa profil pelayanan adalah sebagai berikut.

1. Sederhana, mudah, lancar dan tidak berbelit-belit.
2. Jelas dan pasti dalam tata cara persyaratan.
3. Aman, proses dan hasil pelayanan umum dapat memberi keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum.
4. Terbuka dalam segala hal.
5. Ekonomis.
6. Efisiensi.
7. Adil dan merata.
8. Tepat waktu.

Masyarakat sebagai konsumen produk-produk pemerintahan berhadapan dengan pemerintah sebagai produser dan distributor dalam posisi sejajar, yang satu tidak berada di bawah yang lain. Oleh karena itu posisi yang diperintah sebagai konsumen erat sekali berkaitan dengan posisi *sovereign*. Melalui posisi sebagai *sovereign*, masyarakat memesan, mengamanatkan, menuntut dan mengontrol pemerintah, sehingga jasa publik dan layanan sipil bisa dirasakan oleh setiap orang pada saat dibutuhkan dalam jumlah dan mutu yang memadai.

Istilah *governance* menunjukkan suatu proses di mana rakyat bisa mengatur ekonominya, institusi dan sumber-sumber sosial dan politiknya tidak hanya dipergunakan untuk pembangunan, tetapi juga untuk menciptakan kohesi, integrasi, dan untuk kesejahteraan rakyat. Dengan demikian, bahwa kemampuan suatu negara mencapai tujuan negara sangat tergantung pada kualitas tata pemerintahan di mana pemerintah melakukan interaksi dengan sektor swasta dan sektor ketiga. Kualitas tata pemerintahan akan dapat dicapai apabila didukung oleh birokrasi yang bersih, berwibawa dan profesional. Untuk dapat demikian, maka *governance* harus diawali dari upaya merancang bangun perumusan kebijakan, proses implementasi kebijakan dan evaluasi kebijakan.

Kebijakan publik adalah sejumlah aktivitas pemerintah, baik secara langsung maupun melalui berbagai lembaga mempengaruhi kehidupan masyarakat Peter, (1984 : 231), dengan definisi ini ada tiga tingkat pengaruh kebijakan publik terhadap kehidupan masyarakat, yaitu : 1). pada tingkat pertama, adanya pilihan kebijakan atau keputusan yang dibuat oleh politisi, pegawai pemerintah, atau yang

lain yang bertujuan menggunakan kekuatan publik untuk mempengaruhi kehidupan warga masyarakat, adapun keputusan ini dibuat oleh anggota legislatif, Presiden, Gubernur, administrator serta *pressure groups*, yang dimunculkan pada level ini adalah sebuah kebijakan terapan. 2). pada tingkat kedua, adanya *output* kebijakan. Pilihan kebijakan yang sedang diterapkan pada tingkat ini membuat pemerintah melakukan pengaturan, menganggarkan, membentuk personil dan membuat regulasi dalam bentuk program yang akan mempengaruhi kehidupan masyarakat; 3) pada tingkat ketiga, adanya dampak kebijakan yang merupakan efek pilihan kebijakan yang mempengaruhi kehidupan masyarakat. Lebih lanjut menurut Peter (1984 : 58) dalam penerapannya kebijakan publik tersebut memiliki berbagai instrument kebijakan yaitu; 1) Hukum; 2) Pelayanan/Jasa; 3) Dana; 4) Pajak; dan 5) Persuasi yang digunakan bila instrumen lain gagal mempengaruhi masyarakat.

Kebijakan publik menurut Dye, (1978 : 26) didefinisikan sebagai *whatever governments choose to do or not to do* (apapun yang dipilih pemerintah untuk dilakukan atau tidak dilakukan), selanjutnya Dye (dalam Islamy, 1994 : 35) menyatakan bila pemerintah memilih untuk melakukan sesuatu, maka harus ada tujuan (objektifnya), dan kebijakan publik itu harus meliputi semua tindakan pemerintah, jadi bukan hanya perwujudan keinginan pemerintah atau pejabat pemerintahan saja.

Sesuatu yang dilakukan pemerintah dengan tujuan tertentu juga merupakan kebijakan publik, hal ini disebabkan karena sesuatu yang tidak dilakukan pemerintah akan memiliki dampak yang sama besar dengan sesuatu yang dilakukan oleh pemerintah, hal yang dilakukan pemerintah tersebut dapat digolongkan menjadi

4 sifat yaitu *organisasional, regulatif, diskriminatif dan ekstraktif*. Selanjutnya oleh W. Dunn (dalam Wibawa, 1994 : 50) menyatakan bahwa kebijakan publik adalah serangkaian pilihan tindakan pemerintah (termasuk pilihan untuk tidak bertindak) guna menjawab tantangan yang menyangkut kehidupan masyarakat.

Menurut James E Anderson (dalam Islamy, 1994 : 45) kebijakan publik adalah kebijakan-kebijakan yang dibangun oleh badan-badan dan pejabat-pejabat pemerintah, implikasi dari pengeritan kebijakan publik ini adalah : 1). Bahwa kebijakan publik selalu mempunyai tujuan tertentu atau mempunyai tindakan-tindakan yang berorientasi pada tujuan; 2). Bahwa kebijakan tersebut berisi tindakan-tindakan pejabat pemerintah; 3). Bahwa kebijakan itu merupakan apa yang benar-benar dilakukan oleh pemerintah, jadi bukan merupakan apa yang masih dimaksudkan pemerintah untuk dilakukan; 4) Bahwa kebijakan publik itu bisa bersifat positif dalam arti merupakan tindakan pemerintah mengenai suatu masalah tertentu, atau bersifat negatif dalam arti merupakan keputusan pejabat pemerintah untuk tidak melakukan sesuatu; dan 5) Bahwa kebijakan pemerintah setidaknya-tidaknya dalam arti yang positif didasarkan pada peraturan perundangan yang bersifat memaksa (*otoritatif*).

Sejalan dengan hal tersebut David Easton (dalam Dye, 1978 : 213) mendefinisikan arti kebijakan publik sebagai pengalokasian nilai-nilai secara paksa dan syah kepada seluruh anggota masyarakat, sehingga hanya pemerintah saja yang syah dapat melakukan sesuatu pada masyarakatnya dan pilihan pemerintah untuk melakukan sesuatu tersebut dirupakan dalam bentuk pengalokasian nilai-nilai kepada masyarakat. Menurut Dunn (1994 : 123) kebijakan publik merupakan rangkaian

pilihan yang kurang lebih saling berhubungan (termasuk keputusan-keputusan untuk bertindak) yang dibuat oleh badan dan pejabat pemerintah, yang kemudian diformulasikan di bidang-bidang isu kebijakan.

Menyimpulkan beragam pengertian mengenai kebijakan publik di atas Islamy (1994 : 88) berpendapat bahwa kebijakan publik adalah serangkaian tindakan yang ditetapkan dan dilaksanakan atau tidak dilaksanakan oleh pemerintah yang mempunyai tujuan atau berorientasi pada tujuan tertentu demi kepentingan seluruh masyarakat, implikasi pengertian tersebut adalah ; 1). Kebijakan publik itu bentuk perdananya adalah penetapan tindakan-tindakan pemerintah; 2). Kebijakan publik itu tidak cukup hanya dinyatakan tapi juga dilaksanakan dalam bentuk nyata; 3). Setiap kebijakan publik dilandasi denganmaksud dan tujuan tertentu; 4). Kebijakan publik pada hakekatnya ditujukan untuk kepentingan seluruh masyarakat.

7. Konsep Kualitas Pelayanan

Konsep tentang kualitas itu sendiri oleh Goetsh dan Davis (dalam Tjiptono, 1996 : 51) diartikan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan berbeda halnya dengan Ibrahim (1997 : 1) yang mendefinisikan kualitas sebagai suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan *internal* dan *external*, secara *eplixit* dan *implisit*.

Sedangkan Gazpersz (1997 : 4) membedakan pengertian kualitas dalam dua pengertian, yaitu :

Definisi konvensional dan definisi strategik. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk

seperti : performansi (*performance*), keandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*easy of use*), estetika (*esthetics*) dan sebagainya. Sedangkan definisi strategik menyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of costumers*).

Mengacu kepada kedua definisi tersebut, sehingga menurut Gaspersz (1997 : 5) bahwa :

Pada dasarnya kualitas mengacu kepada keistimewaan pokok, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan aktraktif yang memenuhi keinginan dan kepuasan pelanggan serta segala sesuatu yang bebas dari kekurangan dan kerusakan.

Triguno (1999 : 76) mendefinisikan kualitas sebagai :

Suatu standar yang harus dicapai oleh seorang/kelompok/lembaga/ organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Selanjutnya ia juga mengatakan bahwa berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani, baik internal maupun eksternal, dalam arti optimal pemenuhan atas tuntutan/persyaratan pelanggan/masyarakat.

Garvin (dalam Lovelock, 1994 : 1993) memahami perbedaan pengertian kualitas dari berbagai ahli, karena itu Garvin mengelompokkan pengertian kualitas tersebut dalam lima perspektif, dimana kelima macam perspektif inilah yang bisa menjelaskan mengapa kualitas bisa diartikan secara beraneka ragam oleh orang yang berbeda dalam situasi yang berlainan. Kelima macam perspektif kualitas tersebut menurut Garvin adalah sebagai berikut.

1. *Transcedental Approach*, yang memandang kualitas sebagai *innate excellence*, dimana kualitas dapat dirasakan atau diketahui, tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionalkan.
2. *Product based approach*, yang menganggap bahwa kualitas merupakan karakteristik atau atribut yang dapat dikuantifikasikan dan dapat diukur.
3. *User based approach*, yang memandang bahwa kualitas tergantung kepada orang yang memandangnya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang berkualitas paling tinggi.

4. *Manufacturing based approach*, yang memandang bahwa kualitas sebagai kesesuaian/sama dengan persyaratan (*comformance to requirements*). Dalam sektor jasa, dapat dikatakan bahwa kualitasnya bersifat *operations driven*.
5. *Value based approach*, yang memandang kualitas dari segi nilai dan harga dengan mempertimbangkan *trade off* antara kinerja dan harga, kualitas didefinisikan sebagai "*affordable excellence*".

Berdasarkan uraian di atas, Garvin menyimpulkan bahwa pada hakekatnya kualitas akan mengacu pada kriteria sebagai berikut.

- 1) Kondisi produk/jasa
- 2) Strategi dasar yang menghasilkan jasa
- 3) Karakteristik Produk
- 4) Keistimewaan produk yang bebas dari kekurangan dan kerusakan
- 5) Standard yang harus dicapai.

Kelima kriteria tersebut pada akhirnya diarahkan untuk memenuhi dan memuaskan pelanggan/customer atau masyarakat. Dalam hal ini kualitas suatu produk atau jasa hanya dapat ditentukan oleh pelanggan sendiri, karena merekalah yang merasakan produk atau jasa yang dihasilkan oleh suatu organisasi baik bisnis maupun publik. Oleh karena itu kualitas selalu berfokus pada pelanggan (*Customer Focused Quality*).

Kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang terbaik, yaitu suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan. menurut Triguno (1999 : 78) pelayanan yang terbaik, yaitu "melayani setiap saat, secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong, serta profesional dan mampu".

Menurut Tjiptono (1996 : 58) secara garis besar ada empat unsur pokok yang terkandung di dalam pelayanan yang unggul (*service excellence*), yaitu :

1). Kecepatan, 2). Ketepatan, 3) Keramahan, 4). Kenyamanan.

Keempat komponen tersebut merupakan satu kesatuan yang terintegrasi, artinya pelayanan menjadi tidak *excellence* bila ada komponen yang kurang. Kualitas jasa atau layanan yang baik akan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat, yang pada akhirnya akan menciptakan loyalitas masyarakat kepada organisasi (institusi) yang bersangkutan.

Selanjutnya Wyckof (dalam Tjiptono, 1996 : 59) mengartikan kualitas jasa atau layanan, yaitu :

Tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan". Ini berarti, bila jasa atau layanan yang diterima (*perceived service*) sesuai dengan diharapkan, maka kualitas jasa atau layanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika kualitas jasa atau layanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas jasa atau layanan akan dipersepsikan buruk.

Dengan demikian, fungsi pemerintah bukan hanya terbatas pada aktivitas pemberian pelayanan kepada masyarakat, tetapi juga harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tersebut betul-betul berkualitas.

Berdasarkan sendi-sendi kualitas pelayanan kepada masyarakat tersebut, maka secara umum sendi-sendir tersebut telah mencerminkan karakteristik pelayanan yang diinginkan pelanggan yaitu pelayanan yang lebih cepat (*faster*), lebih murah (*cheaper*) dan lebih baik (*better*) (Gazperzs, 1997 : 12)

8. Manfaat dan faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan.

Mengingat arti pentingnya kualitas pelayanan, banyak para pakar yang berpendapat bahwa manfaat yang dapat diraih dari menciptakan dan mempertahankan kualitas pelayanan jauh lebih besar daripada biaya yang dikeluarkan untuk meraihnya

atau biaya akibat dari kualitas pelayanan yang buruk, bahkan kualitas pelayanan yang unggul saat ini, dipandang sebagai sarana untuk meraih keunggulan dalam persaingan.

Sejalan dengan hal tersebut, Tjiptono (1996 : 54) mengemukakan bahwa :

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan, selanjutnya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada perusahaan yang memberikan kualitas yang memuaskan.

Lebih lanjut Tjiptono (1996 : 79) mengemukakan manfaat kualitas jasa atau pelayanan yang unggul, yaitu :

1. Hubungan perusahaan dan para pelanggannya menjadi harmonis;
2. Memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang;
3. Dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan;
4. Membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut (word of mouth) yang menguntungkan bagi perusahaan;
5. Laba yang diperoleh dapat meningkat.

Dalam kaitannya dengan pelayanan yang dilakukan oleh aparat pemerintah, Rasyid (1997 : 3-4), mengemukakan manfaat yang diperoleh dari optimalisasi pelayanan yang efisien dan adil, yaitu :

Secara langsung dapat merangsang lahirnya respek atas sikap profesional para birokrat sebagai abdi masyarakat (*servant leaders*). Pada tingkat tertentu kehadiran birokrat yang melayani masyarakat secara tulus akan mendorong terpeliharanya iklim kerja keras, disiplin dan kompetitif.

Dengan demikian melalui pelayanan yang baik selain bermanfaat bagi masyarakat juga bermanfaat terhadap citra aparat pemerintah itu sendiri. mengingat akan semakin pentingnya kualitas pelayanan, untuk itu organisasi publik perlu melakukan identifikasi terhadap produk atau jenis-jenis pelayanan, serta faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan. Menurut LAN-RI (1990 : 35) bahwa :

Kualitas pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan tingkat efisiensi, efektivitas, dan produktivitas dari sistem kemampuan

kelembagaan, kepegawaian dan ketatalaksanaan dalam mendorong, menumbuhkan serta memberikan pengayoman terhadap prakarsa dan pemenuhan kebutuhan pelaksanaan dan kewajiban masyarakat.

Sejalan dengan fungsi pelayanan yang dilakukan oleh aparat pemerintah, Kristiadi (1994 : 135) menyatakan bahwa "profesionalisme aparatur mutlak diperlukan seiring dengan pendayagunaan kelembagaan dan ketatalaksanaannya". Lebih lanjut Albrecht dan Zemke (dalam Simbolon, 1998 : 9) menyebutkan ciri pelayanan organisasi publik, yaitu harus memiliki :

(1) susunan strategi pelayanan yang baik; (2) orang-orang dilevel operasional yang memiliki orientasi yang tinggi kepada pelanggan; (3) sistem yang tidak menyulitkan para pelanggannya.

Dari berbagai faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kepada masyarakat, faktor manusia dan sistem merupakan faktor yang sangat menentukan. Hal ini dinyatakan oleh Thoha (1995 : 181) bahwa "Kualitas pelayanan kepada masyarakat sangat tergantung kepada *individual actors* dan sistem yang dipakai".

Dengan demikian, untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, maka pemberdayaan terhadap para pelaku birokrasi kearah penciptaan profesionalisme pegawai menjadi sangat menentukan.

9. Dimensi-dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Klasifikasi Lapangan Usaha Indonesia (KLUI) (dalam Hidayat dan Sucherly, 1986 : 86)

Sektor pemerintah termasuk dalam sektor jasa". Pengalaman melakukan pengukuran terhadap kualitas jasa atau pelayanan menunjukkan adanya kesulitan, terutama dalam mengukur produk jasa yang dihasilkan. Hal ini dikarenakan keluaran sektor pemerintah yang berupa jasa pelayanan terhadap masyarakat banyak jenis atau ragamnya, sehingga sulit dikuantifikasikan serta dinilai dengan harga.

Demikian pula dengan penilaian terhadap kualitas jasa atau pelayanan akta catatan sipil, umumnya lebih kompleks dan sulit dilakukan, dibandingkan dengan menilai kualitas produk barang. Namun meskipun begitu bukan berarti kualitas jasa tersebut tidak dapat diukur. Saat ini kriteria-kriteria pokok penilaian terhadap kualitas jasa atau pelayanan secara umum telah banyak diteliti dan diungkapkan oleh lembaga penelitian maupun oleh banyak pakar.

Berkaitan dengan itu, dalam LAN-RI No. 8 (1992 : 3) dikemukakan bahwa pelayanan yang baik kepada masyarakat ditentukan oleh dua faktor utama, yaitu :

1. Adanya *sense of public service*, yaitu kesadaran (untuk memberikan layanan) umum atau publik, yang dilandasi oleh rasa pengabdian yang mendalam;
2. Kemampuan dan keterampilan manajerial.

Selanjutnya Zeithami (1990 : 24) mengemukakan lima dimensi pokok untuk menilai kualitas jasa atau pelayanan, yaitu :

1. Bukti langsung (*tangibles*): meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*) : yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*) : yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*) : mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan-raguan.
5. Empati : meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan.

Pendapat lainnya tentang kriteria atau dimensi kualitas pelayanan, dikemukakan oleh Gronross (dalam Tjiptono, 1996 : 73) yang meliputi tiga kriteria pokok, yaitu *outcome-related*, *proces-related*, dan *image-related*. Ketiga kriteria tersebut selanjutnya dijabarkan dalam enam unsur sebagai berikut.

1. *Professionalism and Skill* : penyedia jasa, karyawan, sistem operasional, dan sumber daya fisik, memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah pelanggan secara profesional.
2. *Attitudes and Behavior* : karyawan perusahaan menaruh perhatian dan berusaha membantu dalam memecahkan masalah mereka secara spontan dan senang hati.
3. *Accessibility and Flexibility* : penyedia jasa, lokasi, jam kerja, karyawan dan sistem operasionalnya, dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa, sehingga pelanggan dapat melakukan akses dengan mudah.
4. *Reliability and Trustworthiness* : kepercayaan pelanggan terhadap segala sesuatunya kepada penyedia jasa beserta karyawan dan sistemnya.
5. *Recovery* : segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari pemecahan yang tepat, bila ada kesalahan atau sesuatu yang tidak diharapkan.
6. *Reputation and Credibility* : operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai atau imbalan yang sesuai dengan pengorbanannya.

Berdasarkan komponen-komponen di atas, dapat disimpulkan bahwa *output* jasa dan cara penyampaian merupakan aspek-aspek yang dapat digunakan untuk menilai atau mengukur kualitas jasa. Pengukuran terhadap kualitas jasa berarti mengevaluasi atau membandingkan kinerja suatu jasa dengan seperangkat standar yang telah ditetapkan. Salah satu contoh Kriteria atau dimensi kualitas jasa yang dikemukakan di atas, akan digunakan pula untuk menilai produk kualitas jasa atau pelayanan akta yang dihasilkan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Donggala, yang meliputi bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

10. Pengukuran Kualitas Layanan Publik

Pada hakekatnya manfaat yang dapat diraih dari menciptakan dan mempertahankan kualitas pelayanan jauh lebih besar daripada biaya yang dikeluarkan untuk meraihnya atau biaya akibat dari kualitas pelayanan yang buruk. Bahkan

kualitas pelayanan yang unggul saat ini, dipandang sebagai sarana untuk meraih keunggulan dalam persaingan, seperti yang dikemukakan oleh Tjiptono (1996 : 54) berikut :

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan, selanjutnya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada perusahaan yang memberikan kualitas yang memuaskan

Lebih lanjut Tjiptono (1996 : 79) mengemukakan manfaat kualitas jasa atau pelayanan yang unggul, yaitu :

1. Hubungan perusahaan dan para pelanggannya menjadi harmonis;
2. Memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang;
3. Dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan;
4. Membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan;
5. Laba yang diperoleh dapat meningkat.

Dalam kaitannya dengan pelayanan yang dilakukan oleh aparat pemerintah, Rasyid (1997 : 3-4), mengemukakan manfaat yang diperoleh dari optimalisasi pelayanan yang efisien dan adil, yaitu :

Secara langsung dapat merangsang lahirnya respek atas sikap profesional para birokrat sebagai abdi masyarakat (*servant leaders*). Pada tingkat tertentu kehadiran birokrat yang melayani masyarakat secara tulus akan mendorong terpeliharanya iklim kerja keras, disiplin dan kompetitif.

Dengan demikian melalui pelayanan yang baik selain bermanfaat bagi masyarakat juga bermanfaat terhadap citra aparat pemerintah itu sendiri. mengingat akan semakin pentingnya kualitas pelayanan, untuk itu organisasi publik perlu melakukan identifikasi terhadap produk atau jenis-jenis pelayanan, serta faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan. Menurut LAN-RI (1990 : 35) bahwa :

Kualitas pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan tingkat efisiensi, efektivitas, dan produktivitas dari sistem kemampuan kelembagaan, kepegawaian dan ketatalaksanaan dalam mendorong, menumbuhkan serta memberikan pengayoman terhadap prakarsa dan pemenuhan kebutuhan pelaksanaan dan kewajiban masyarakat.

Sejalan dengan fungsi pelayanan yang dilakukan oleh aparat pemerintah, Albrecht dan Zemke (dalam Simbolon, 1998 : 9) menyebutkan ciri pelayanan organisasi publik, yaitu harus memiliki :

- (1) susunan strategi pelayanan yang baik;
- (2) orang-orang di level operasional yang memiliki orientasi yang tinggi kepada pelanggan;
- (3) sistem yang tidak menyulitkan para pelanggannya.

Dari berbagai faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kepada masyarakat, faktor manusia dan sistem merupakan faktor yang sangat menentukan. Hal ini dinyatakan oleh Thoha (1995 : 181) bahwa "Kualitas pelayanan kepada masyarakat sangat tergantung kepada *individual actors* dan sistem yang dipakai". Dengan demikian, untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, maka pemberdayaan terhadap para pelaku birokrasi kearah penciptaan profesionalisme pegawai menjadi sangat menentukan.

Untuk mengetahui ukuran yang dipertimbangkan publik dalam menilai kualitas pelayanan, Rene T. Domingo (dalam Triguno 1999 : 77) mengemukakan bahwa dimensi kualitas pelayanan dapat diukur melalui waktu, ketepatan, kehormatan, kepekaan, kelengkapan, kesiapan, kenyamanan dan lingkungan.

Pelayanan kepada masyarakat merupakan suatu bentuk interaksi atau hubungan antara penyedia layanan dan penerima layanan. Dengan kata lain dalam hubungan pemerintahan terkandung makna adanya organisasi yang memerintah dan masyarakat yang diperintah.

Tjiptono (1996 : 58) menyebutkan bahwa kualitas layanan yang baik akan memberikan kepuasan masyarakat, dan akan menciptakan loyalitas masyarakat kepada kostitusi tersebut. Unsur-unsur pokok dalam pelayanan yang baik yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan merupakan satu kesatuan yang terintegrasi dengan struktur tertentu.

Wyckof (dalam Tjiptono, 1996 : 59) menambahkan bahwa efektifitas pelayanan publik, tingkat keunggulannya dinilai dari persepsi publik terhadap kualitas layanan, bukan hanya dari nilai standar yang dibentuk institusi. Lebih jauh, dalam konteks mutu pelayanan publik oleh aparaturn pemerintah di Indonesia, sebagaimana diatur dalam Inpres Nomor 1 Tahun 1995, disebutkan sebagai berikut :

1. Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur/tatacara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan dan kepastian, dalam arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, unit kerja atau pejabat yang bertanggung jawab melayani, rincian biaya/tariff dan tatacara pembayaran, jadwal pelayanan, hak dan kewajiban pelayanan dan pelayan, pejabat yang menerima keluhan.
3. Keamanan, dalam arti bahwa proses serta hasil pelayanan dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta memberikan kepastian hukum.
4. Keterbukaan dalam arti bahwa semua proses pelayanan wajib diinformasikan kepada masyarakat.
5. Efisien, dalam arti bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dan harus dicegah adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan persyaratan.

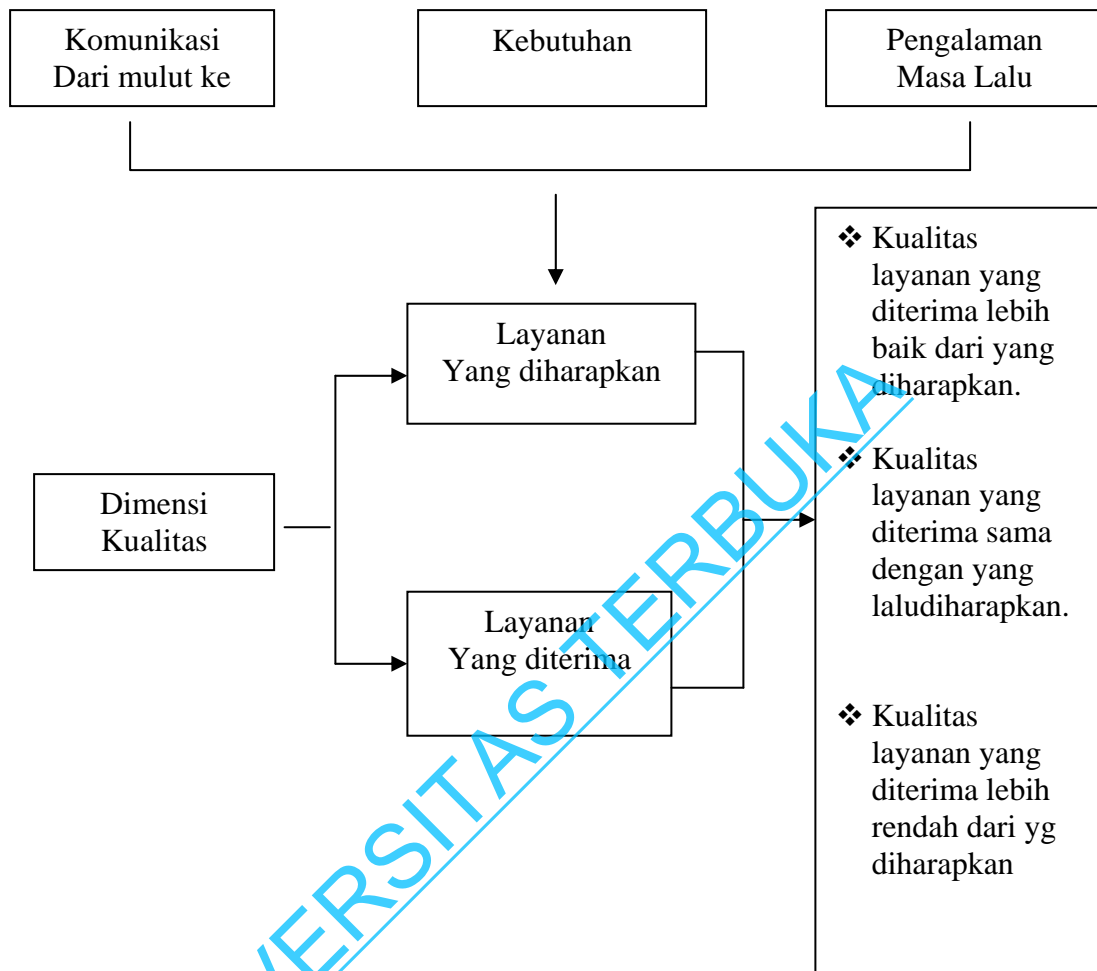
6. Ekonomis, dalam arti bahwa pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar.
7. Keadilan yang merata, dalam arti cakupan/jangkauan pelayanan harus terdistribusi secara merata.
8. Ketepatan waktu, dalam arti bahwa pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Dalam pemberian layanan publik, terdapat berbagai faktor yang sangat mempengaruhi kualitas pelayanan. Thoha (1995 : 181) menekankan pada faktor manusia (*individual factor*) dan sistem yang dipakai dalam mekanisme pelayanan. Sementara itu Kaho (1997 : 75) mengidentifikasi beberapa faktor yang mempengaruhi terhadap kinerja aparat yaitu : (1) faktor finansial, (2) faktor individu, (3) faktor kewenangan dan (4) faktor pendukung (misalnya infrastruktur).

Ilham (1998 : 87) dalam penelitian yang dilakukannya pada PDAM Kab.Malang mencatat faktor lainnya yang signifikan mempengaruhi kualitas pelayanan publik yaitu motivasi kerja (insentif) serta pendidikan dan pelatihan.

Pengertian tersebut salah satu obyek kegiatan publik adalah layanan publik yang dikaji berdasarkan kinerja. Bagaimana masyarakat menilai kualitas layanan tersebut, Parasuraman dkk. (dalam Hendrasti, 1999 : 60) mengemukakan bahwa untuk membeli layanan yang berkualitas, badan publik/perusahaan mengacu pada alur pikir operasi manajemen sebagaimana tampak pada gambar berikut :

Gambar 2. 1 : Alur Pikir Operasi Manajemen



Sumber : Hendrasi (1999 : 60)

Dari bagan tersebut tampak bahwa masyarakat dalam menilai kualitas layanan tergantung pada bagaimana harapan masyarakat terhadap layanan dibandingkan dengan layanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas layanan dinilai baik dan memuaskan. Jika layanan yang diterima melampaui harapan masyarakat, maka layanan dinilai memiliki kualitas yang sangat ideal. Sebaliknya jika layanan yang diterima masyarakat lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas layanan dinilai buruk.

11. Hubungan Teoritis Antara Kinerja Aparatur Dengan Kualitas Pelayanan

Dalam perkembangannya, para penguasa pemerintah cenderung mengingkari komitmennya kepada masyarakat. Berbagai bukti sejarah telah menunjukkan betapa harga sebuah komitmen antara pemerintah dan yang diperintah yang dilanggar harus dibayar mahal dengan berbagai revolusi dan kemarahan rakyat. Pecahnya Revolusi Perancis mewakili salah satu sekian banyak sejarah akibat pengingkaran sebuah komitmen antara pemerintah dan rakyat.

Semua ini disebabkan karena para penguasa pemerintahan atau pemerintah tidak mampu mengendalikan dirinya dalam memegang kekuasaan. Kekuasaan pemerintahan sering dilihat sebagai "ladang" untuk mengeruk kepentingan dan nafsu pribadi. Thompson (dalam Thoha, 1995 : 92) mengatakan bahwa "birokrasi tidak mengenal belas kasihan, tidak pula mengenal cinta kasih". hal ini tentunya merupakan kesimpulan dari berbagai perilaku aparat pemerintah yang memang sering melupakan "janjinya" kepada masyarakat.

Fenomena ini menggambarkan betapa rawannya eksistensi pemerintahan terhadap berbagai penyelewengan dan penyalahgunaan kekuasaan, yang karena itu harus dibatasi. Nilai-nilai etis bagi aparat pemerintah merupakan suatu yang *conditio in quanon* dan tidak bisa ditawar-tawar lagi. Dengan meminjam istilah Suryaningrat (1992 : 6), kinerja dengan demikian merupakan suatu "pagar" bagi aparat pemerintah dalam melaksanakan tugas-tugasnya.

Dalam kaitannya dengan pelayanan yang diberikan pemerintah, Rasyid (1997 : 79) mengemukakan manfaat dari optimalisasi pelayanan adalah sebagai berikut :

Pelayanan publik yang efisien dan adil akan secara langsung dapat merangsang lahirnya respek masyarakat atas sikap profesional pada birokrat sebagai abdi masyarakat (servant leaders). Pada tingkat tertentu kehadiran birokrat yang melayani masyarakat secara tulus akan mendorong terpeliharanya iklim kerja keras, disiplin dan kompetitif.

Dengan demikian layanan publik yang berkualitas, selain dapat memberi kepuasan bagi masyarakat juga bermanfaat terhadap citra aparat pemerintah itu sendiri. Mengingat semakin pentingnya kualitas pelayanan, organisasi publik dituntut dapat menterjemahkan kebutuhan dan tuntutan publik, sehingga produk layanan kepada masyarakat bisa dirasakan oleh setiap orang pada saat dibutuhkan dalam jumlah dan mutu yang memadai.

Tidak jarang keluhan disampaikan kepada masyarakat sebagai wujud kekecewaannya terhadap produk layanan yang diberikan oleh pemerintah. Pelayanan yang lamban, inefisiensi dan birokratis serta pungli telah menjadi ciri khas aparat pemerintah di mata masyarakat. Persepsi masyarakat yang demikian sangatlah kontradiksi dengan opini masyarakat terhadap eksistensi birokrasi swasta, yang sering dinilai cepat, efisiensi dan bermutu.

Fenomena tersebut semakin memperjelas betapa urgennya penerapan nilai-nilai etika bagi eksistensi aparat pemerintah. Kinerja pegawai merupakan syarat mutlak yang diharapkan mampu memberikan acuan dan pembatas bagi perilaku aparat

pemerintah dalam melaksanakan tugasnya terutama dalam mengemban misi pelayanan kepada masyarakat.

Menurut Sucherly dan Hidayat. (1986 : 63) menyoroiti sikap pegawai dalam pelaksanaan tugas yang intinya cenderung berorientasi kepada kegiatan dan pertanggungjawaban. Aparat pemerintah menurut mereka telah mengabaikan orientasi kepada hasil dan kualitas layanan yang mengemukakan bahwa :

Produktivitas pegawai negeri masih dipengaruhi oleh gaya manajemen dan kepuasan jabatan. Pegawai negeri Indonesia sekarang cenderung memilih ” rasa aman ”, sehingga mempengaruhi motif prestasi yang kurang mendorong lahirnya perbaikan produktivitas. ”Rasa cemas akan gagal” relatif tinggi, sehingga pegawai negeri tak berani mengambil resiko untuk berbuat lebih.

Aparatur pemerintah harus menjadi saluran atau jembatan pengabdian dan melaksanakan kepentingan umum dengan penuh dedikasi dan loyalitas. Dengan demikian, sikap dan perilaku aparat pemerintah seharusnya tidak menyalahgunakan kekuasaan, mencari kesempatan dalam kesempatan, aji mumpung dan sebagainya. Suradinata (1998 : 189) mengatakan bahwa :

Penyelenggaraan pemerintahan adalah suatu kegiatan yang erat kaitannya dengan manusia dan kemanusiaan. Karena itu perbuatan pemerintahan tidak bisa melepaskan diri dari kewajiban "etik dan moral", baik antar pemerintah dan rakyatnya, antara lembaga-lembaga pemerintah sendiri, antara pejabat-pejabat pemerintah dan antara lembaga/pejabat pemerintah dan pihak ketiga.

Kinerja Aparatur dalam pelayanan kepada masyarakat mengandung sejumlah nilai tertentu yang memberikan ciri kepada pekerjaan aparat pemerintah dalam melaksanakan tugasnya, menyangkut pada sistem nilai-nilai, yaitu apa yang pantas dan apa yang tidak pantas, suatu masyarakat, karena itu kinerja terkait dengan birokrasi dalam menjalankan tugasnya secara optimal adalah kinerja birokrasi pemerintahan, sebagaimana ditunjukkan bahwa pekerjaan administratif itu tidak

hanya menyangkut pekerjaan fisik tetapi juga menyangkut proses berfikir dan pengambilan keputusan seseorang pada posisinya yang tertentu itu.

Secara lebih tegas hubungan antara kinerja aparatur dengan kualitas pelayanan dapat dilihat dari pendapat Rasyid (1997 : 73) yang mengatakan bahwa "Salah satu faktor yang mempengaruhi secara signifikan kemampuan birokrasi dalam menjalankan tugasnya secara optimal adalah kinerja birokrasi yang bersangkutan". Dikaitkan dengan pendapat yang menyatakan bahwa tugas pokok pemerintahan adalah melayani masyarakat (pelayanan publik) maka dapat dikatakan bahwa kinerja aparatur berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kepada masyarakat.

B. Kerangka Berpikir

Tujuan Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau adalah memberikan layanan publik. Indikator untuk mengukur baik tidaknya layanan publik adalah kinerja yang dikaji dari beberapa dimensi yaitu :

1. Ketepatan waktu, dalam arti bahwa pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
2. Keadilan yang merata, dalam arti cakupan/jangkauan pelayanan harus terdistribusi secara merata
3. Keterbukaan, dalam arti bahwa semua proses pelayanan wajib diinformasikan kepada masyarakat.

4. Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur/tatacara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
5. Keamanan, dalam arti bahwa proses serta hasil pelayanan dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta memberikan kepastian hukum.

Keberhasilan Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau untuk mencapai kinerja yang tinggi dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu.

1. kemampuan dan keterampilan aparatur;
2. kebijakan dan peraturan;
3. sarana dan prasarana fisik;

Kebijakan otonomi daerah melalui Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 memberikan otonomi yang sangat luas kepada kabupaten dan kota. Kebijakan ini dalam rangka mengembalikan kepercayaan masyarakat di daerah, memberikan peluang pendidikan politik dalam rangka peningkatan kualitas demokrasi di daerah, percepatan pembangunan daerah, dan pada akhirnya diharapkan pula penciptaan cara pemerintahan yang baik (*good governance*).

Kesiapan aparatur merupakan salah satu faktor yang sangat menentukan kemampuan suatu daerah dalam menyelenggarakan urusan rumah tangganya dengan baik. Karena pelaksanaan pemerintahan sangat tergantung pada manusia sebagai pelaksananya. Begitu juga dengan Satuan Kerja Perangkat Daerah, dalam pelaksanaannya sangat tergantung pada aparatur Satuan Kerja Perangkat Daerah. Seperti dikemukakan oleh Manulang (1973 : 193) bahwa :

Keberhasilan suatu organisasi baik besar maupun kecil bukan semata-mata ditentukan oleh sumber daya yang tersedia, akan tetapi banyak ditentukan oleh kualitas Sumber Daya manusia yang berperan merencanakan, melaksanakan, dan mengendalikan orang-orang bersangkutan.

Kinerja Aparatur dalam pelayanan kepada masyarakat mengandung sejumlah nilai tertentu yang memberikan ciri kepada pekerjaan aparat pemerintah dalam melaksanakan tugasnya. Kumorotomo (1992 : 326). Penilaian kinerja pelayanan publik amat penting bagi suatu organisasi, dengan kegiatan tersebut suatu organisasi dapat melihat sampai sejauh mana faktor manusia dapat menunjang tujuan suatu organisasi. Melalui penilaian kinerja pelayanan, organisasi dapat memilih dan menempatkan orang yang tepat untuk menduduki suatu jabatan tertentu secara subyektif.

Pentingnya penilaian kinerja pelayanan publik juga dapat dilihat dari kacamata pendidikan dan pengembangan pegawai. Artinya, suatu organisasi menggunakan penilaian kinerja sebagai alat untuk menentukan apakah pegawai tertentu membutuhkan suatu keterampilan (*skill*) baru atau tidak ? apakah keterampilan yang dimiliki masih mengikuti perkembangan organisasi yang ada ? apakah organisasi secara keseluruhan membutuhkan keterampilan baru agar dapat eksis dalam kompetisi. Mengutip pendapat Taliziduhu Ndraha (2001 : 240) bahwa berdasarkan teori tentang pertanggung jawaban pemerintahan, dapat di konstruksikan pengertian kinerja pemerintahan, yaitu :

Dari sudut *accountability* kinerja pelayanan adalah pelaksanaan tugas/perintah (*task accomplishment*), dari segi obligation kinerja adalah kewajiban untuk menepati janji (penepatan janji) dan dari segi *cause*, kinerja adalah proses tindakan (prakarsa) yang diambil menurut keputusan batin berdasarkan pilihan

bebas pelakuk pemerintahan yang bersangkutan dengan kesiapan memikul segala resiko (konsekuensi)nya.

Untuk mengetahui sejauh mana kinerja dari suatu organisasi, maka dipandang perlu untuk melakukan suatu kegiatan evaluasi (penilaian). Penilaian kinerja amat penting bagi suatu organisasi, dengan kegiatan tersebut suatu organisasi dapat melihat sampai sejauh mana faktor manusia dapat menunjang tujuan suatu organisasi. Melalui penilaian kinerja, organisasi dapat memilih dan menempatkan orang yang tepat untuk menduduki suatu jabatan tertentu secara obyektif.

Pengukuran kinerja merupakan metode untuk menilai kemajuan yang telah dicapai dibandingkan dengan tujuan yang telah ditetapkan. Pengukuran kinerja digunakan untuk penilaian atas keberhasilan, kegagalan pelaksanaan kebijakan, program dan kegiatan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan visi dan misi instansi pemerintah.

Menurut Pareek (1984 : 143) bahwa :

Adalah penting sekali bahwa organisasi memperhatikan kebijakan promosinya. Jika promosi dirasakan hanya atas dasar pertimbangan pribadi dan bukan atas dasar kecakapan, kemungkinan untuk memikul tanggung jawab yang lebih tinggi, kebajikan, maka suasana umum dalam organisasi akan mengurangi motivasi kerja. Dalam suasana seperti itu, motivasi untuk bekerja secara baik-baik terbilang rendah, dan orang-orang hanya akan berusaha memenuhi kriteria dasar untuk mendapatkan promosi.

Pendidikan dan pelatihan menurut Waworuntu (1997 : 56) mempunyai tujuan sebagai berikut :

- (1) Menambah pengetahuan;
- (2) Menambah keterampilan pegawai;
- (3) Mengubah dan membentuk sikap pegawai;
- (4) Mengembangkan keahlian pegawai sehingga pekerjaan dapat dengan lebih cepat dan efektif;

- (5) Mengembangkan semangat, kemauan dan kesenangan kerja pegawai;
- (6) Memperoleh pengawasan terhadap pegawai;
- (7) Mempertinggi stabilitas pegawai.

Ketidakmampuan birokrasi publik dalam mempertanggung jawabkan sikap, prilaku dan kebijakannya kepada publik baik dilihat dari perspektif tanggung jawab subyektif (*responsible*), tanggung jawab obyektif (*accountable*) dan responsivitas (*responsiveness*) menjadikan tidak saja kinerja penyelenggara pemerintahan dan pelayanan publik menjadi jelek, tetapi juga masyarakat (publik) menjadi tidak puas atas layanan yang diberikan dan akibat lebih lanjut masyarakat menjadi tidak percaya lagi kepada pemerintahnya.

Paradigma penyelenggaraan pemerintahan telah terjadi pergeseran dari paradigma *rule government* menjadi *good governance*. Pemerintah dalam menyelenggarakan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan publik (*public service*) menurut paradigma *rule government* senantiasa lebih menyandarkan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku. Berbeda dengan paradigma *good governance*, dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan publik tidak semata-mata didasarkan pemerintahan (*government*) atau negara (*state*) saja, tapi harus melibatkan seluruh element, baik di dalam intern birokrasi maupun di luar birokrasi publik (masyarakat).

Karakteristik/unsur utama penyelenggaraan pemerintahan yang baik dalam pelayanan publik (*good governance*) menurut UNDP (United Nations Development Programme) antara lain : *participation, rule of law, transparency, responsiveness,*

concensus, orientation, equity, effectiveness and efficiency, accountability, strategic vision.

Pemerintah yang didekatkan dengan yang diperintah (rakyat) akan dapat mengenali apa yang menjadi kebutuhan, permasalahan, keinginan-keinginan dan kepentingan serta aspirasi rakyat secara baik dan benar. Karenanya kebijakan yang dibuat akan dapat mencerminkan apa yang menjadi kepentingan dan aspirasi rakyat yang dilayaninya. Kemampuan birokrasi publik dalam memperanggung jawabkan sikap, prilaku dan kebijakannya kepada publik menjadikan kinerja penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik menjadi baik dan masyarakat (publik) menjadi puas atas layanan yang diberikan dan akibat lebih lanjut masyarakat menjadi percaya kepada pemerintahannya.

Sarana dan Prasarana adalah mempengaruhi kinerja pada satu unit tertentu jika sarana prasarana yang dimiliki oleh unit organisasi tertentu memadai dan memenuhi standard yang telah memadai. Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau telah berusaha untuk memiliki sarana dan prasarana untuk memberikan kenyamanan dalam melakukan pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan.

Seperti jumlah aparatur yang memberikan pelayanan, peralatan dan fasilitas sarana prasarana cukup tersedia. Di lain pihak peralatan kerja sangat dibutuhkan dalam menunjang aktivitas kedinasan maupun ke masyarakat, sebagaimana dikemukakan oleh Kaho (1997 : 62) bahwa :

Peralatan disini adalah setiap benda atau alat yang dapat digunakan untuk memperlancar pekerjaan atau kegiatan Pemerintah Daerah ... seperti alat-alat kantor, alat-alat komunikasi dan transformasi dan sebagainya.

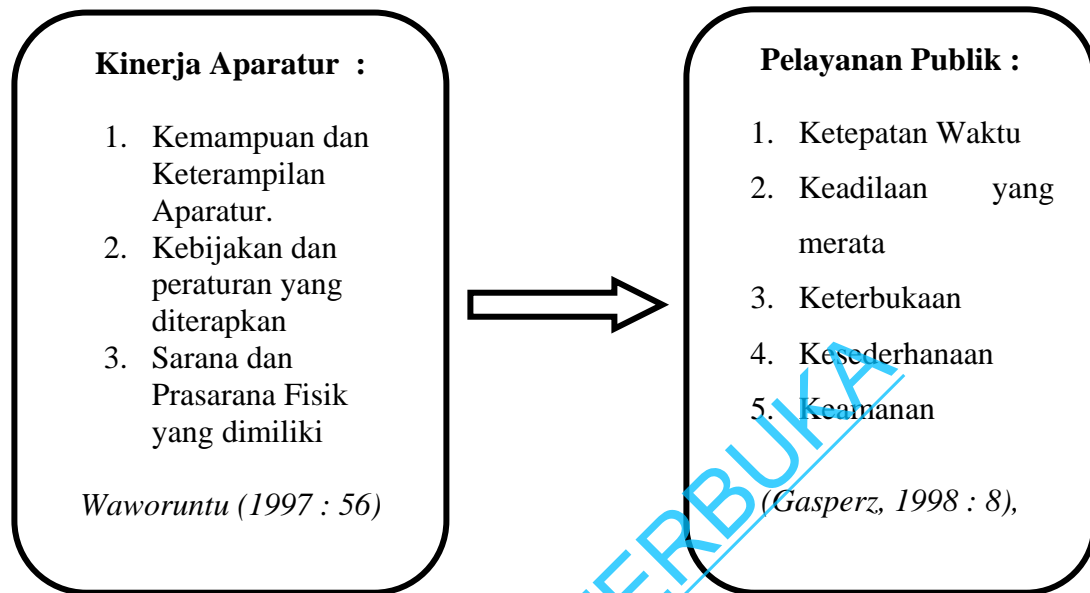
Dengan demikian maka tersedianya sarana prasarana seperti mobil dinas patroli, motor dinas patroli, komputer, palu tok dan ruang kerja dan kelengkapannya justru akan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Wyckof (dalam Tjiptono, 1996 : 59) menambahkan bahwa efektifitas pelayanan publik, tingkat keunggulannya dinilai dari persepsi publik terhadap kualitas layanan, bukan hanya dari nilai standar yang dibentuk institusi.

Pelayanan kepada masyarakat merupakan suatu bentuk interaksi atau hubungan antara penyedia layanan dan penerima layanan. Dengan kata lain dalam hubungan pemerintahan terkandung makna adanya organisasi yang memerintah dan masyarakat yang diperintah. Gaspersz (1997 : 8) mengemukakan dimensi kualitas pelayanan meliputi : 1). Ketepatan waktu pelayanan. 2). Akurasi pelayanan. 3). Kesopanan, keramahan dalam memberikan pelayanan. 4). Tanggung jawab. 5). Kelengkapan. 6). Kemudahan mendapatkan pelayanan. 7). Variasi model pelayanan. 8). Pelayanan pribadi. 9). Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan dan Atribut pendukung pelayanan lainnya.

Secara skematis model analisis yang akan dilakukan dalam mengkaji faktor yang mempengaruhi kinerja aparat terhadap pelayanan publik pada sektor kehutanan dapat digambarkan dalam bentuk model sebagai berikut.

Gambar : 2. 2 (Model Kerangka Pikir)



C. Definisi Konsep dan Operasional

Kinerja aparat terhadap Pelayanan Publik Sektor Kehutanan yakni :

1. Kinerja aparat terhadap pelayanan publik pada sektor kehutanan adalah kualitas layanan yang dilakukan oleh Dinas Pertanian dan kehutanan Kota Bau-Bau yang dikaji dari beberapa dimensi yaitu : Ketepatan waktu, Keadilan yang merata, Keterbukaan, Kesederhanaan, dan Keamanan.
2. Kemampuan dan keterampilan aparat adalah kemampuan dan keterampilan aparat terhadap layanan publik yang dilakukan oleh Dinas Pertanian dan

Kehutanan Kota Bau-Bau dikaji dari dimensi yaitu pendidikan, keterampilan dan pengalaman kerja.

3. Kebijakan dan Peraturan adalah kebijakan dan peraturan yang diterapkan aparatur terhadap layanan publik yang dilakukan oleh Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau dikaji dari dimensi yaitu pelayanan perijinan penampungan dan penjualan kayu olahan dan penerbitan dokumen kayu olahan yang diterapkan.
4. Sarana dan Prasarana Fisik adalah sarana dan prasarana fisik yang dimiliki oleh Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau dikaji beberapa dimensi yaitu sarana dan prasarana fisik yang dimiliki oleh Bidang Kehutanan antara lain : Bangunan Kantor Dinas Pertanian dan Kehutanan, Mobil patroli, Palang penjagaan serta sarana perkantoran terdiri dari Meja, Kursi, Computer, alat komunikasi patroli, dan lain-lain.
5. Pelayanan Publik adalah salah satu jenis pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau kepada masyarakat sehingga dalam organisasi pemerintah pelanggan adalah rakyat yang membutuhkan pelayanan dari pemerintah.
6. Ketepatan Waktu adalah pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

7. Keadilan yang merata, adalah cakupan/jangkauan pelayanan harus terdistribusi secara merata.
8. Keterbukaan adalah bahwa semua proses pelayanan wajib diinformasikan kepada masyarakat.
9. Kesederhanaan adalah prosedur/tatacara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
10. Keamanan adalah proses serta hasil pelayanan dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta memberikan kepastian hukum.

UNIVERSITAS TERBUKA

Tabel 2.2 : Operasional Variabel Penelitian :

No	Variabel	Dimensi	Indikator
1.	Variabel (X) Kinerja Aparatur	Kemampuan dan Keterampilan Aparat	<ol style="list-style-type: none"> 1.Kualifikasi Pendidikan dan Kualifikasi jabatan 2. Kompetensi staf 3. Jumlah Staf yang dibutuhkan
		Kebijakan dan Peraturan	<ol style="list-style-type: none"> 1.Kebijakan peraturan penebitan dokumen kayu olahan dan non kayu 2.Kebijakan / peraturan perijinan penampungan kayu dan penjualan kayu
		Sarana dan Prasarana Fisik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketersediaan Sarana prasarana fisik operasional 2. Ketersediaan Sarana Bangunan 3. Sarana mobil patroli kehutanan 4. Prasarana fisik Palu Tok Prasarana fisik alat komunikasi patroli
2.	Variabel (Y) Pelayanan Publik	Ketepatan Waktu	<ol style="list-style-type: none"> 1.Ketepatan waktu Penerbitan dokumen kayu olahan dan non kayu yang dilakukan oleh aparatur. 2. Ketepatan waktu keluarnya ijin penampungan dan penjualan kayu yang dilakukan oleh aparat kehutanan. 3.Lama menunggu keluarnya penebitan dokumen dan ijin penjualan / penampungan kayu
		Keadilan yang merata	<ol style="list-style-type: none"> 1.Pelayanan aparatur kepada pengusaha tentang penerbitan dokumen kayu dan non kayu 2.Pelayanan aparatur kepada pengusaha tentang perijinan penampungan dan penjualan kayu
		Keterbukaan	<ol style="list-style-type: none"> 1.Penyampaian informasi kepada masyarakat. 2.Transparansi cara melayani masyarakat/pengusaha
		Kesederhanaan	<ol style="list-style-type: none"> 1.Pelayanan kepada masyarakat tidak berbelit-belit 2.Pelayanan yang lancar, dan murah atas jasa yang disediakan kepada masyarakat
		Keamanan	<ol style="list-style-type: none"> 1.Penjelasan peraturan perijinan penampungan dan penjualan kayu menjamin kepastian hukum. 2. Penjelasan kebijakan / peraturan penerbitan dokumen kayu dan non kayu kepastian hukum

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini berfokus pada bidang pelayanan pemerintahan, yakni bagaimana kinerja aparatur terhadap sektor kehutanan dikota Bau-Bau dengan kualitas pelayanan publik yang dilakukan Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau khususnya Bidang Kehutanan saat ini, maka desain penelitian bersifat deskriptif kualitatif. Menurut Suharsimi Arikunto (1996 : 208) mengemukakan bahwa “Penelitian deskriptif merupakan penelitian non hipotesis sehingga dalam penelitiannya tidak perlu merumuskan hipotesis”.

Menurut Hadari Nawawi (2001 : 63) desain penelitian deskriptif yaitu “Prosedur pemecahan masalah yang diselediki dengan menggambarkan/ melukiskan keadaan subjek/objek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat dan lain-lain) pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya”.

Katanya dengan hal tersebut di atas, Taliziduhu Ndraha (1987 : 39) yang menyatakan bahwa :

Penelitian deskriptif dapat juga bekerja pada hanya satu variabel, sama halnya dengan penelitian eksploratif dan kasus. Perbedaannya ialah penelitian deskriptif bermaksud meneliti dan menemukan informasi seluas-luasnya tentang variabel yang bersangkutan, sedangkan sasaran penelitian eksploratif dan kasus diarahkan pada penemuan masalah penelitian. Penelitian deskriptif tidak bermaksud mengidentifikasi hubungan antar variabel.

Selanjutnya dinyatakan bahwa “Desain penelitian deskriptif mengadakan deskripsi untuk memberi gambaran yang lebih jelas tentang situasi-situasi sosial. Kebanyakan penelitian sosial bersifat deskriptif” (Nasution, 2001 : 24).

Sedangkan M. Mochtar (2000 : 126) menyatakan bahwa :

Pada desain atau metode deskriptif ini peneliti ingin mendapatkan gambaran atau penjelasan (*description*) secara tepat tentang situasi, gejala, fenomena, karakteristik, baik dari individu atau kelompok tertentu yang ditelitinya sebagaimana adanya.

Jadi dapat dikatakan bahwa penelitian dengan desain deskriptif, pada umumnya situasi yang dialami, atau hubungan, kegiatan, pandangan, sikap yang menampak, atau tentang suatu proses yang sedang berlangsung, pengaruh yang sedang bekerja, kelainan yang sedang muncul, kecenderungan yang nampak, pertentangan yang meruncing dan sebagainya. Dengan kata lain bahwa dengan desain deskriptif dalam penelitian ini, akan diperoleh gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan fenomena yang diselidiki sehingga tujuan penelitian dapat tercapai. Kaitannya dengan hal ini, menurut Winarno Surachmat (1978 : 131) desain penelitian deskriptif mempunyai ciri-ciri sebagai berikut :

- 1) Memuaskan diri pada pemecahan masalah yang ada pada masa sekarang.
- 2) Data-data yang dikumpulkan mula-mula disusun, dijelaskan kemudian dianalisis.

Hal ini berarti bahwa penelitian yang menggunakan desain deskriptif semata-mata hanya akan melukiskan/ menggambarkan fenomena yang disoroti dalam penelitian sebagaimana adanya, Demikian pula halnya dengan penelitian ini, yang

akan menguraikan berbagai hal berkaitan dengan kinerja aparatur Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau dalam penyelenggaraan *good governance*.

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Pengertian populasi menurut Sugiyono (1997 : 57) adalah Wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Pendapat lain menyatakan bahwa Populasi atau *universe* adalah keseluruhan atau totalitas dari unit yang akan diteliti karakteristiknya. Kondisinya, sifat-sifatnya dan sebagainya. M. Mochtar, (2000 : 148).

Adapun populasi dalam penelitian adalah aparatur, masyarakat dan pengusaha yang bergerak dibidang penampungan / penjualan kayu dan pemohon penerbitan dokumen kayu hasil hutan kayu dan non kayu di wilayah Kota Bau-Bau dengan jumlah 144 orang yang mendapatkan pelayanan publik dari aparatur kehutanan Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau.

2. Sampel

Yang dimaksud dengan “Sampel adalah bagian dari populasi yang menjadi sumber data sebenarnya dalam suatu penelitian” Hadari Nawawi (2001:144).

Kemudian Suharsimi Arikunto (1993:104) menjelaskan bahwa “Sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti”.

Menurut Saifuddin Azwar (1998:77), yang dimaksud dengan sampel adalah “Sebagian dari populasi. Karena ia merupakan bagian dari populasi, tentulah ia harus memiliki ciri-ciri yang dimiliki oleh populasinya”.

Ada beberapa alasan mengapa mempergunakan sampel. Alasan tersebut adalah karena populasi terlalu besar, homogen, keterbatasan dana, tenaga, dan waktu. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampel bertujuan (purposive sample), artinya sampel yang dilakukan dengan cara mengambil subyek bukan didasarkan atas strata random atau daerah. Tetapi didasarkan atas adanya tujuan tertentu. Hal ini sesuai dengan pendapat Muhadjir, Noeng (1993 : 28), yang menyebutkan bahwa “Penelitian kualitatif umumnya mengambil sampel lebih kecil dan pengambilannya cenderung memilih yang purposive daripada acak”.

Dengan keterbatasan waktu, dana, dan tenaga, serta sifat populasi penelitian maka penarikan sampel penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik sampling terhadap sejumlah masyarakat yang menerima pelayanan administrasi publik sektor Kehutanan pada Kantor Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau dengan mengambil sebanyak 30 responden. Karena penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja aparat dalam pelayanan publik terhadap sektor kehutanan. Sedangkan yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah aparat kehutanan dan instansi terkait serta pengusaha yang dapat memberikan keterangan dan informasi, sebanyak 13 orang terdiri dari :

1. Kepala Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau
2. Kepala Bidang Kehutanan Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau
3. Petugas Lapangan Kehutanan
4. Satuan Perlindungan dan Pengamanan Kawasan Hutan
5. POLHUT
6. Pengusaha / Masyarakat sebanyak 8 orang

C. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian menurut Sugiono (1997 : 84), adalah “Suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati”. Dengan kata lain instrumen merupakan alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaan lebih mudah dan hasilnya lebih baik. Dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis, sehingga lebih mudah diolah.

Instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan untuk mengambil dan mengumpulkan data atau informasi. Data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

Data primer diperoleh dari responden dan informen dengan menggunakan kuisioner dan wawancara dengan tujuan untuk mendapatkan data dan informasi tentang kinerja aparatur terhadap pelayanan publik pada sektor kehutanan di Kota Bau-Bau. Data sekunder diperoleh dari literatur-literatur yang berhubungan dengan kajian penelitian. Data sekunder ini diperoleh dengan menggunakan instrumen pedoman *review* dokumen (*document review*).

D. Prosedur Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian ini digunakan teknik sebagai berikut :

1. Kuesioner, yakni penyebaran angket / kuesioner kepada masyarakat dan pengusaha yang mendapatkan pelayanan publik sektor kehutanan dilayani oleh Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau yang dilakukan dengan cara memilih salah satu jawaban yang dianggap mendekati dengan hal yang ditanyakan, berupa pertanyaan-pertanyaan yang berpengaruh terhadap kualitas layanan yang diberikan.
2. Wawancara, yakni melakukan wawancara secara langsung kepada informen terhadap fenomena-fenomena yang berhubungan dengan objek yang diteliti. Dengan jumlah informen sebanyak 13 orang yang terdiri dari ; 1) Kepala Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau, 2). Kepala Bidang Kehutanan, 3.) Kepala Seksi Pengamanan dan Pengawasan Hutan, 4). Petugas Lapangan Kehutanan, 5). POLHUT, 6). Masyarakat dan Pengusaha yang bergerak dibidang kehutanansebanyak 8 orang.
3. Dokumentasi, yakni mencatat data secara langsung dari dokumen, laporan yang berkaitan dengan masalah penelitian.

E. Metode Analisis Data

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat deskriptif kualitatif, yakni suatu penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan kinerja

aparatur terhadap pelayanan publik sektor kehutanan pada Kantor Dinas Pertanian dan Kehutanan di Kota Bau-Bau setelah Kota Bau-Bau menjadi daerah otonom sendiri.

Analisa data merupakan proses penyusunan data agar dapat ditafsirkan dan berguna dalam memecahkan masalah yang diteliti. Data yang bersifat kualitatif digambarkan dengan kata-kata atau kalimat yang dikelompokkan kedalam kategori untuk memperoleh kesimpulan.

Dalam penelitian deskriptif melakukan analisis hanya sampai pada tarap deskripsi, yaitu menganalisis dan menyajikan fakta secara sistematis, sehingga dapat lebih mudah untuk dipahami dan disimpulkan. Kesimpulan yang diberikan selalu jelas dasar faktualnya sehingga semuanya selalu dapat dikembalikan langsung pada data yang diperoleh.

Setelah data terkumpul, data diolah dengan cara kualitatif yaitu mengklasifikasikan jawaban-jawaban dari hasil wawancara dan dokumentasi. Analisa data secara kualitatif ini sangat bermanfaat dalam mengatasi kekeliruan atau kesalahan data yang telah dikumpulkan maupun dari hasil penafsirannya. Karena data-data penelitian tersebut dapat dianalisis berdasarkan kalimat-kalimat dan bukan angka-angka.

Pengolahan data merupakan tindak lanjut dari kegiatan pengumpulan data termasuk didalamnya proses menganalisis data. Proses pengolahan dan analisis data ini dimaksudkan untuk menggambarkan permasalahan sesuai dengan sasaran dan tujuan penelitian serta akan diperoleh gambaran yang sejelas-jelasnya sebagai laporan

penelitian sekaligus untuk menentukan kesimpulan-kesimpulan yang relevan dengan masalah penelitian.

Pendekatan kualitatif lebih menekankan analisisnya pada proses penyimpulan deduktif dan induktif serta pada analisis terhadap dinamika hubungan antar fenomena yang diamati, dengan menggunakan logika ilmiah. Penekanannya pada usaha menjawab pertanyaan penelitian melalui cara-cara berfikir formal dan argumentatif. Dalam menganalisis data penulis menggunakan kriteria penilaian baik, cukup, dan kurang. Dan cara kualitatif juga dalam pelaksanaannya selalu mempublikasikan hasil penelitiannya agar terbuka bagi kritik dan saran dari semua pihak terhadap hasil penelitian yang dilaksanakan.

Menurut Muhajir (1993 : 32) pengecekan keabsahan data dilakukan dengan tiga kriteria yaitu : (1) *kredibilitas*; (2) *dependabilitas*; dan (3) *konfirmasiabilitas*. *Kredibilitas* untuk mengecek kebenaran data yang terkumpul. Dalam hal ini dilakukan pengecekan apakah informasi yang terkumpul sesuai dengan apa yang dimaksudkan. Teknik Triangulasi yang akan digunakan adalah teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan sumber (koesioner, wawancara, studi kepustakaan dan arsip) Patton (dalam Moleong, 1988 : 178) mengatakan bahwa triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dengan mengecek baik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam metode kualitatif.

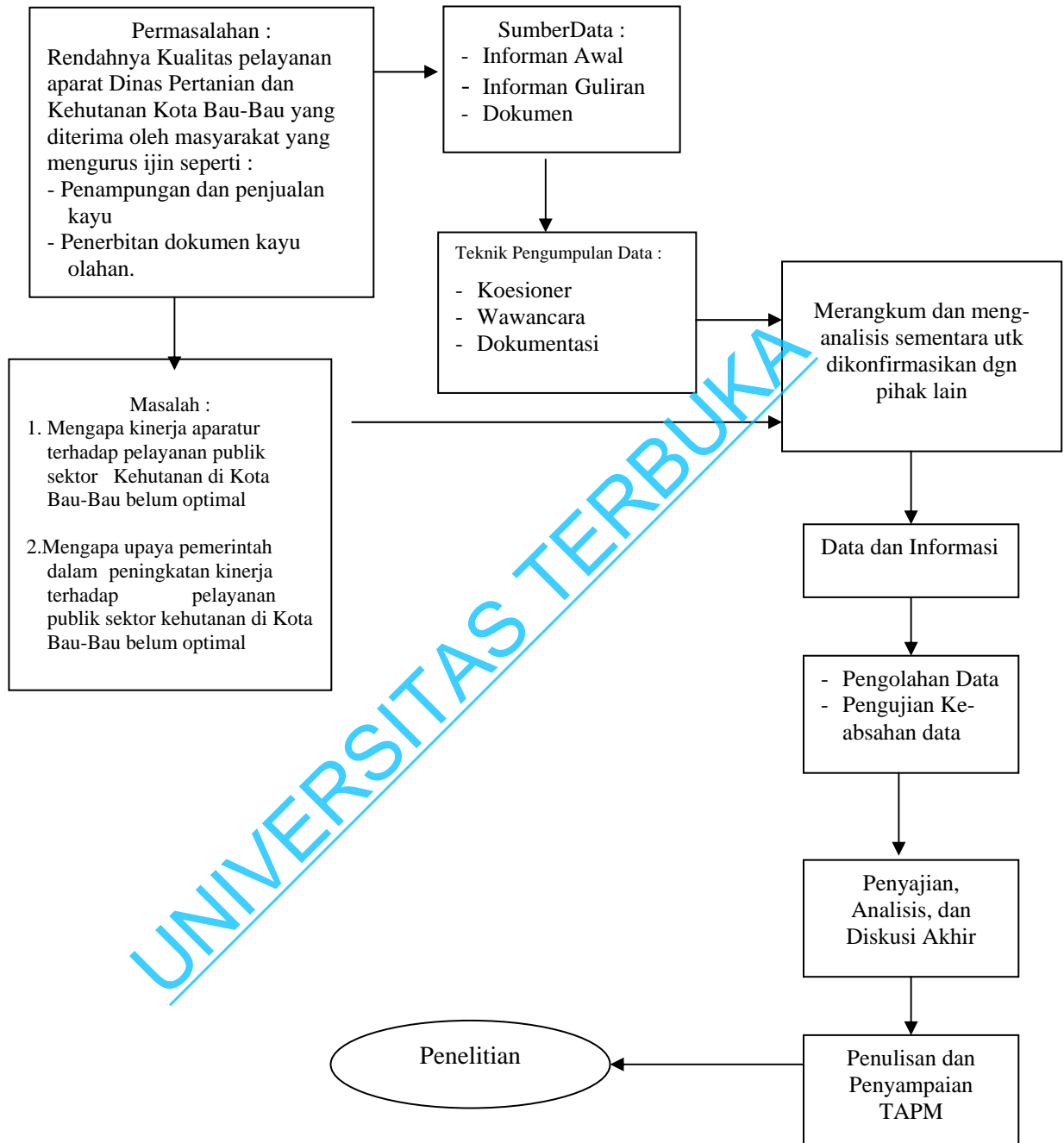
Dalam menguji keabsahan data pada penelitian ini peneliti melakukan triangulasi pada informan awal dan informan guliran. Informan awal dari unsur

aparatur : (Kepala Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau, Kepala Bidang Kehutanan, Kepala Seksi Pengawasan dan Pengamanan Hutan, Petugas Lapangan Kehutanan), sedangkan informan guliran terdiri dari unsur non pemerintah. Informan guliran unsur non pemerintah terdiri dari Tokoh masyarakat dan para pengusaha yang bergerak dibidang kehutanan, terkait yang berhubungan dengan pokok masalah yang diteliti.

Selanjutnya dengan dasar pengujian keabsahan data diatas peneliti menggulirkan penelitian yang berawal dari : 1) permasalahan dan masalah dalam penelitian ini, 2) mengarahkan ke sumberdata (informan awal, informan guliran dan dokumen), 3) menentukan teknik pengumpulan data, 4) merangkum dan memberikan analisis sementara padadata/informasi yang diperoleh, 5) memastikan data dan informasi yang diperoleh, 6) mengolah, menafsirkan dan menguji keabsahan data, 7) menyajikan dan menganalisis data dalam diskusi akhir, dan 8) penulisan dan penyampaian TAPM. Penguliran ini dalam bentuk skema dapat dilihat sebagai berikut :

UNIVERSITAS TERBUKA

Gambar : 3 . 3. SKEMA PENGULIRAN PENELITIAN



Gambar : 3.3 Skema Penguliran Penelitian

BAB IV

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Keadaan Wilayah / Geografis

Kota Bau-Bau secara geografis terletak pada $05^{\circ} 27' 00$ sampai $05^{\circ} 33.00$ Lintang Selatan dan $122^{\circ} 30' 00$ sampai $122^{\circ} 45.00$ Bujur Timur. Topografi Kota Bau-Bau bergelombang, berbukit dan bergunung dengan kemiringan 8 – 30 %. Sebagian besar wilayah Kota Bau-Bau mempunyai ketinggian antara 0 – 100 meter dari permukaan laut, yaitu di bagian timur dan bagian utara Kota Bau-Bau..

Luas wilayah Kota Bau-Bau 221.00 Km², atau sebesar 0.58 %, sebagian besar wilayah Kota Bau-Bau ditumbuhi ilalang dan belukar. Persawahan dan perkebunan banyak terdapat dibagian timur Kota Bau-Bau. Keadaan tanah di wilayah Kota Bau-Bau sebagian besar terdiri dari tanah yang berbatu-batu dan berpasir yang mengandung bahan galian tambang, seperti : nikel, uranium, dll. Sehingga di daerah ini dijumpai kegiatan eksplorasi penambangan sekitar Kecamatan Sorawolio.

Berdasarkan kondisi topografi Kota Bau-Bau dapat dibagi menjadi keadaan wilayah terdiri dari : 1). Lahan datar terdapat disepanjang pantai dengan ketinggian 5 m dengan kemiringan 0 – 8 % meter diatas permukaan laut, tersebar di wilayah Kecamatan Bungi dan Wolio, 2). Daerah agak datar terdapat dibagian utara dan tenggara pusat Kota Bau-Bau dengan ketinggian 5 – 10 dpl, 3). Daerah bergelombang berada diketinggian 600 dpl dengan kemiringan 15 – 30 % berada di wilayah Kecamatan Betoambari, dan Sorawolio, 4). Daerah perbukitan curam /

terjal dengan ketinggian diatas 80 meter dpl dengan kemiringan lebih dari 30 % yang pada umumnya berada di Kecamatan Wolio.

Pada wilayah Kota Bau-Bau mengalir 6 buah sungai yang seluruhnya bermuara di selat Buton. Sungai tersebut yaitu Sungai Bau-Bau, Sungai Waruruma, Sungai Kalia-Lia, Sungai Lowu-Lowu dan Sungai Liabuku. Bentuk sungai tersebut pada umumnya memiliki fisik terjal di bagian hulu dan dibagian muara dangkal, jadi pola drainasenya mengikuti arah paralel dari perbukitan yang terjal menuju dataran rendah atau kepantai. Pada musim penghujan kondisi sungai tersebut memiliki debit air yang cukup tinggi dan di musim kemarau memiliki debit yang rendah bahkan sebagiannya kering. Jenis tanah yang terdapat di Kota Bau-Bau menurut Lembaga Penelitian Tanah (LPT) Bogor pada tahun 1972 terdiri dari 2 jenis tanah yakni aluvial dan jenis tanah podzolik.

2. Keadaan Iklim

Masyarakat Kota Bau-Bau dari dulu sampai sekarang hanya mengenal 2 jenis musim yaitu musim hujan yang ditandai dengan bertiupnya angin barat yang banyak membawa hujan terjadi antara bulan November sampai dengan bulan Maret, bulan April sampai Mei hujan mulai tidak merata ditandai dengan bertiupnya angin timur tidak menentu. Musim kemarau ditandai dengan bertiupnya angin timur yang bermula dari bulan Mei sampai bulan September yang bersifat kering, keadaan ini berhubungan dengan suhu udara.

Jumlah curah hujan tertinggi terjadi pada bulan Maret, yaitu 425,7 mm, sedangkan curah hujan terendah terjadi pada bulan September, yaitu 74,5 mm.

Kemudian jumlah hari hujan berkisar antara 9 sampai 23 hari hujan terendah terjadi pada bulan Agustus dan September, sedangkan jumlah hari hujan tertinggi terjadi pada bulan Maret dan Desember.

Kemudian besarnya tekanan udara setiap bulan sepanjang tahun, rata-rata tekanan udara maksimum 1012,6, rata-rata tekanan udara minimum 1008,3. Persentase kelembaban udara di wilayah Kota Bau-Bau, rata-rata kelembaban udara maksimum 91,8 % dan rata-rata kelembaban udara minimum 74,0%. Besarnya suhu temperatur udara setiap bulan berkisar antara 20, C° sampai dengan 33,2 C°. Suhu temperatur udara tertinggi terjadi pada bulan September, Oktober dan Nopember, sedangkan suhu temperatur terendah terjadi pada bulan Agustus.

Besarnya kecepatan angin setiap bulan sepanjang tahun berkisar antara 0 sampai dengan 12 knots. Rata-rata kecepatan angin maksimum 11, 2 knots. Kemudian lama penyinaran matahari setiap bulan pada bulan, Juli, Agustus, September, dan Oktober dan menunjukkan angka 100 jam, sementara yang paling rendah terjadi pada bulan Pebruari, yaitu 75 jam.

3. **Kedaaan Kependudukan/Demografis**

Penduduk Kota Bau-Bau terdiri dari berbagai suku bangsa. Kebanyakan penduduk dari suku Buton, suku Muna, suku Wakatobi, suku Bugis selain itu ada juga , suku Bali, suku Jawa dan sebagainya. Mayoritas penduduk Kota Bau-Bau adalah suku Buton dan suku Muna dan dalam komunikasi sehari-hari menggunakan bahasa Indonesia sebagai bahasa pengantar, selanjutnya masyarakat menggunakan bahasa daerah masing-masing namun lebih umum kita mendengar bahasa wolio

khususnya. Bahasa wolio hampir sama seperti digunakan oleh sebagian besar penduduk Kota Bau-Bau.

Menurut data statistik sampai dengan tahun 2008 jumlah penduduk Kota Bau-Bau telah mencapai 124.609 jiwa terdiri atas laki-laki 61.395 jiwa dan perempuan 63.214 jiwa. Karena berbagai hal dewasa ini Kota Bau-Bau mengalami banyak perubahan, termasuk perubahan kondisi sosial ekonomi dan perubahan norma-norma kehidupan dalam masyarakat dan membawa dampak perubahan yang telah dirasakan oleh masyarakat manfaatnya.

Kemudian penduduk Kota Bau-Bau dilihat dari segi pendidikan memang dirasa masih rendah jika dibandingkan dengan jumlah seluruh penduduk Daerah Kabupaten /Kota lain yang ada di Provinsi Sulawesi Tenggara. Penduduk yang mencapai tingkat pendidikan SLTA sejak tahun 2004 sampai dengan tahun 2008 sebanyak 15.2038 orang, untuk mereka yang telah menyelesaikan pendidikannya sampai ke Perguruan Tinggi mencapai 8.345 orang.

Karakteristik penduduk menurut jenis kelamin ditunjukkan oleh Rasio jenis kelamin (Sex Ratio). Sex Ratio adalah angka yang menggambarkan rata-rata banyaknya laki-laki untuk setiap perempuan. Di kota Bau-Bau rasio jenis kelamin secara total pada tahun 2008 sebesar 97,12 yang berarti setiap 100 orang penduduk perempuan terdapat 97 orang laki-laki, yang berarti penduduk perempuan lebih banyak dari pada laki-laki.

4. Administrasi Pemerintahan

Kota Bau-Bau awalnya terdiri dari empat kecamatan namun semenjak tahun 2006 sudah menjadi 6 (enam) dengan luas wilayah 22.100 Km², dengan luas tiap kecamatan yaitu Kecamatan Betoambari 27,89 Km², Kecamatan Murhum 6,45 Km², Kecamatan Wolio 17,33 Km², Kecamatan Kokalukuna 9,44 Km², Kecamatan Sorawolio 83,25 Km² dan Kecamatan Bungi seluas 76,64 Km². Wilayah Kota Bau-Bau secara administrasi meliputi 6 wilayah Kecamatan yang pada tahun 2008 baru saja dimekarkan yaitu Kecamatan Lea-Lea. Jarak antara Pusat Pemerintahan oleh masing-masing Kecamatan dengan Ibukota Kota Bau-Bau sekitar 7 hingga 15 km, sedangkan jaraknya dengan Ibukota Propinsi Sulawesi Tenggara sekitar 441 km yang dapat ditempuh lewat darat dan dapat ditempuh lewat laut dengan waktu sekitar 4 sampai 5 jam dengan menggunakan kapal cepat.

Secara administratif wilayah Kota Bau-Bau berbatasan dengan :

- Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Kapontori Kabupaten Buton
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Batauga Kabupaten Buton
- Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Pasar Wajo Kabupaten Buton
- Sebelah Barat berbatasan dengan Selat Buton.

5. Visi, Misi dan Tujuan Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau

Sesuai tugas pokok dan fungsi Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau dengan mencermati fenomena-fenomena yang ada maka Visi Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau sebagai berikut : “Mewujudkan Masyarakat Tani Kota

Bau-Bau yang Mandiri Dalam Pengelolaan Sumber Daya Alam yang Ramah Lingkungan, Berwawasan Agribisnis dan Berkelanjutan Tahun 2012”.

Untuk mewujudkan Visi Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau sebagaimana diuraikan diatas, maka ditetapkan Misi yang meliputi :

- 1) Meningkatkan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia
- 2) Meningkatkan produksi, produktifitas dan pengelolaan sumber daya alam yang ramah lingkungan.
- 3) Mendorong tumbuhnya wirausaha dan pemberdayaan stakeholder.
- 4) Mendorong penerimaan Pendapatan Asli Daerah PAD
- 5) Memberikan pelayanan prima kepada masyarakat
- 6) Meningkatkan pengawasan pengelolaan sumber daya alam

Tujuan Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau adalah :

1. Meningkatnya kualitas dan kuantitas sumber daya manusia
2. Meningkatnya mutu intensifikasi pertanian tanaman pangan, peternakan, kehutanan dan perkebunan terutama pada strategis unggulan nasional dan daerah.
3. Meningkatnya pengelolaan sumber daya kemandirian masyarakat petani dalam mengelola usaha taninya.
4. Meningkatnya pengelolaan sumberdaya alam yang ramah lingkungan dengan memperhatikan keseimbangan alam dalam meningkatkan dan mengembangkan pengelolaan lahan.

5. Meningkatnya pengelolaan lahan yang berorientasi agribisnis, agroindustri dan agrowisata dengan tetap menjaga kelestarian dan keseimbangan lingkungan hidup.
6. Meningkatnya sarana dan prasarana petani.
7. Tersedianya sarana dan prasarana pendukung, pelaksanaan tugas serta terpeliharanya berbagai fasilitas inventaris dinas guna mendukung pelaksanaan tupoksi organisasi.
8. Meningkatnya Penerimaan Pendapatan Asli Daerah
9. Meningkatnya pengawasan sumberdaya alam dengan sasaran meningkatnya kelestarian sumber daya alam dari tahun ketahun dengan jalan meningkatnya sarana dan prasarana pengawasan, peningkatan kadarkum melalui sosialisasi bidang pertanian, bidang tanaman pangan, bidang peternakan, bidang perkebunan dan bidang kehutanan dalam penanganan kasus pelanggaran hukum.

UNIVERSITAS TERBUKA

B. Deskripsi Kinerja Aparatur dalam Pelayanan Publik pada Sektor Kehutanan di Kota Bau-Bau

1. Struktur Organisasi Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau

Organisasi dan Tata Kerja Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau ditetapkan dengan Peraturan Daerah Kota Bau-Bau Nomor 2 tahun 2008, tanggal 24 Januari 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Bau-Bau. Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah Kota Bau-Bau sesuai dengan Pasal 66 UU Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah. Untuk mencapai tujuan dari Organisasi Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Kepala Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau merupakan pejabat struktural eselon II.b,
2. Sekretaris, setingkat Eselon III a,
3. Kepala Bidang Tanaman Pangan, Kepala Bidang Peternakan, Kepala Bidang Perkebunan, Kepala Bidang Kehutanan dan Kepala Bidang Penyuluhan dan Ketahanan Pangan eselon III.b.
4. Kepala Seksi yang ditempatkan pada setiap Bidang yang setingkat Eselon IV.a.
5. Selain pejabat struktural tersebut, ditempatkan pula pejabat fungsional (non eselon) seperti Penyuluh Pertanian.

Dalam rangka menunjang kelancaran pelaksanaan tugas, pejabat struktural Dinas Pertanian dan Kehutanan didukung oleh 7 Bidang dan pada masing-masing bidang ditempatkan staf atau Pelaksana. Melihat jumlah tenaga staf atau pelaksana yang tersedia, maka dirasa masih kurang memadai dan perlu diberikan tambahan. Karena idealnya seorang Kepala Seksi minimal membawahi dua orang staf atau pelaksana. Hal ini sangat berpengaruh dalam penyelesaian tugas dan pelayanan publik.

Sesuai dengan UU Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, Dinas merupakan perangkat daerah. Dalam melaksanakan tugasnya, Kepala Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau menerima pelimpahan sebagian kewenangan Walikota Bau-Bau yang secara teknis dibidang Pertanian dan Kehutanan. Berdasarkan Keputusan Walikota Bau-Bau Nomor 27 Tahun 2008, Walikota Bau-Bau melimpahkan sebagian kewenangannya kepada Kepala Dinas di bidang teknis pertanian dan kehutanan.

Apabila dalam pelaksanaan kewenangan yang dilimpahkan Walikota kepada Kepala Dinas Pertanian dan Kehutanan itu ada bidang tertentu yang tidak dapat dilaksanakan atau tidak mampu dilaksanakan oleh Dinas, maka Dinas Pertanian dan Kehutanan dapat melaksanakannya melalui kerjasama dengan SKPD lainnya.

Jika melalui kerjasama antar SKPD itu ternyata tidak dapat atau tidak mampu dilaksanakan, maka kewenangan tersebut diserahkan kembali kepada Walikota sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Namun Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau dapat meminta kembali kewenangan yang sudah diserahkan kepada Walikota, apabila

telah dipandang mampu untuk melaksanakan sendiri. Kewenangan Kepala Dinas Pertanian dan Kehutanan tersebut diatas dapat bertambah searah dengan penambahan kewenangan yang dilakukan Pemerintah Kota dengan Keputusan Walikota.

2. Tugas Pokok dan Fungsi berdasarkan Peraturan Walikota Bau-Bau Nomor 27 Tahun 2008

Dinas Pertanian dan Kehutanan merupakan unsur pelaksanaan Pemerintah Daerah dan kantor Dinas dipimpin oleh seorang kepala Dinas yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.

Dinas Pertanian dan Kehutanan mempunyai tugas melaksanakan kewenangan otonomi daerah dalam rangka pelaksanaan tugas desentralisasi di bidang pertanian tanaman pangan, peternakan, kehutanan dan perkebunan serta penyelenggaraan ketahanan pangan daerah.

Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3, Dinas Pertanian dan Kehutanan mempunyai fungsi :

- a. Perumusan kebijakan teknis dibidang pertanian tanaman pangan, peternakan, kehutanan dan perkebunan.
- b. Pemberian pembinaan dan rekomendasi perizinan dibidang pertanian, peternakan, kehutanan dan perkebunan.
- c. Pembinaan dan terhadap UPTD dan kelompok jabatan fungsional.
- d. Pengelolaan urusan ketatausahaan dinas.
- e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

a. Susunan Organisasi

(1) Susunan Organisasi Dinas Pertanian dan Kehutanan terdiri atas :

- a. Kepala Dinas
- b. Sekretariat
- c. Bidang Tanaman Pangan
- d. Bidang Peternakan
- e. Bidang Perkebunan
- f. Bidang Kehutanan
- g. Bidang Penyuluhan dan Ketahanan Pangan
- h. UPTD
- i. Kelompok Jabatan Fungsional

(2) Sekretariat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipimpin oleh seorang Sekretaris yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas.

(3) Bidang sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas melalui Sekretaris.

b. Sekretaris

Sekretaris mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas melaksanakan pelayanan administrasi dan ketatausahaan kepada semua satuan organisasi dilingkungan Dinas yang meliputi urusan umum dan perlengkapan, perencanaan pengelolaan administrasi keuangan dan kepegawaian serta melaksanakan urusan pendidikan dan pelatihan.

Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud dalam pasal (6), Sekeretariat mempunyai fungsi :

- a. Pelaksanaan urusan umum dan perlengkapan yang meliputi pengelolaan surat menyurat dan arsip, perlengkapan, rumah tangga serta pelaksanaan urusan kehumasan dan protokol
- b. Pelaksanaan urusan perencanaan dinas.
- c. Pengelolaan administrasi keuangan, perbendaharaan dan pelaksanaan perhitungan anggaran
- d. Pelaksanaan urusan administrasi kepegawaian ketatalaksanaan, perumusan rancangan peraturan dan produk hukum serta pelaksanaan urusan penyuluhan, pendidikan dan pelatihan
- e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh kepala dinas sesuai dengan tugas pokok dan fungsi

(1) Sekretariat terdiri atas :

- a. Sub Bagian Perencanaan
- b. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
- c. Sub Bagian Keuangan.

(2) Sub Bagian dipimpin oleh seorang Kepala Sub Bagian yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Sekretaris.

(3) Sub Bagian Perencanaan mempunyai tugas mengumpulkan bahan pedoman petunjuk teknis penyusunan rencana dan program dinas, melaksanakan program serta melakukan pemantauan, pengendalian, evaluasi dan pelaporan.

- (4) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan surat menyurat dan arsip, perlengkapan dan rumah tangga, serta urusan kehumasan dan protokol, pengelolaan administrasi kepegawaian dan ketatalaksanaan, melakukan penyiapan perumusan rancangan Peraturan dan Produk Hukum serta melaksanakan urusan penyuluhan, pendidikan dan pelatihan
- (5) Sub Bagian keuangan mempunyai tugas mengumpulkan bahan pedoman teknis, melakukan pengelolaan administrasi keuangan, perbendaharaan dan penyusunan anggaran.

c. Bidang Tanaman Pangan

Bidang Tanaman Pangan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas dalam melakukan usaha peningkatan produksi padi dan palawija serta pengembangan sarana produksi, alat dan mesin pertanian, rehabilitasi dan konservasi lahan, peningkatan kelembagaan dan tata guna air, perlindungan tanaman pengawasan pertisida serta melakukan manajemen dan pelayanan usaha tani, melakukan intensifikasi dan penganekaragaman pangan, informasi pasar dan stabilisasi harga, serta melakukan pengkajian ketersediaan pangan, pasca panen dan pengolahan hasil.

Untuk menyelenggarakan tugas, Bidang Pertanian mempunyai tugas fungsi :

- a. Pelaksanaan pembinaan peningkatan produksi tanaman pangan
- b. pengembangan/perlindungan lahan dan tata guna air
- c. Peningkatan sarana/prasarana produksi pertanian
- d. Pelaksanaan Pendidikan dan pelatihan dibidang Pengembangan Produksi Pertanian

e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

(1) Bidang Tanaman Pangan terdiri atas :

- a. Seksi Produksi Tanaman Pangan
- b. Seksi Pengelolaana Lahan dan Air
- c. Seksi Sarana dan Prasarana

(2) Seksi dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang Tananman Pangan.

(3) Seksi Tanaman Pangan mempunyai tugas melakukan usaha peningkatan produksi padi dan palawija, pemberian izin usaha tanaman pangan serta pemanfaatan dan pengawasan usaha tanaman pangan.

(4) Seksi Pengelolaan Lahan dan Air mempunyai tugas melakukan konsecasi lahan, optimalisasi laha, peningkatan kelembagaan dan tata hua air, perlindungan tanaman dan pengawasan pestisida serta melakukan manajemen dan pelayanan usahan tani.

(5) Seksi Sarana dan Prasarana mempunyai tugas melakukan optimalisasi alat mesin pertanian dan pengembangan sarana dan prasarana pertanian serta pengawasan peredaran sarana produksi pertanian.

d. Bidang Peternakan

Bidang Peternakan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugs Dinas dibidang peternakan dalam pembinaan pengembangan produksi bibit dan pakan, penyebaran dan pengebangan ternak, melakukan bimbingan dan pengawasan

pemanfaatan teknologi peternakan, penyuluhan peternakan serta melakukan pembinaan dan bimbingan kelembagaan, tenaga dan sarana peternakan.

Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14, Bidang Peternakan mempunyai fungsi :

- a. Pelaksanaan pembinaan teknis pengembangan produksi dan pemasaran
- b. Pelaksanaan pelayanan dan pemantauan kesehatan hewan dan kemavet
- c. Pelaksanaan penyuluhan dibidang peternakan
- d. Pembinaan dan bimbingan kelembagaan, tenaga dan sarana peternakan
- e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

(1) Bidang Peternakan terdiri dari :

- a. Seksi Produksi Ternak
- b. Seksi Kesehatan Hewan dan Kesehatan Masyarakat Veteriner (KESMAVET)
- c. Seksi Pembibitan, Penyebaran dan Pengawasan ternak

(2) Seksi dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berada dibawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Bidang Peternakan.

(3) Seksi Produksi Ternak mempunyai tugas melakukan usaha peningkatan produksi ternak, pemberian izin usaha peternakan serta pemantauan dan pengawasan usaha peternakan.

(4) Seksi Kesehatan Hewan dan Kesehatan Masyarakat Veteriner (KESMAVET) mempunyai tugas melakukan pengamatan dan penyidikan, pencegahan dan pemberantasan penyakit hewan serta melakukan pelayanan kesehatan hewan dan masyarakat veteriner.

(5) Seksi Pembibitan, Penyebaran dan Pengawasan Pengembangan Ternak mempunyai tugas pembinaan pengembangan produksi bibit dan pakan, penyebaran dan pengembangan ternak serta melakukan bimbingan dan pengawasan pemanfaatan teknologi peternakan, penyuluhan peternakan serta melakukan pembinaan dan bimbingan kelembagaan, tenaga dan sarana peternakan.

e. Bidang Perkebunan

Bidang perkebunan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas dalam penyelenggaraan budidaya dan pengolahan dan pemasaran hasil perkebunan dan hortikultura. Untuk menyelenggarakan tugas, Bidang Kehutanan dan Perkebunan mempunyai fungsi :

- a. Pelaksanaan pengelolaan dan pengembangan hasil perkebunan
- b. Pelaksanaan dan pengkoordinasian penetapan tarif pungutan hasil perkebunan
- c. Pelaksanaan pengelolaan pemungutan hasil perkebunan dan hortikultura
- d. Pelaksanaan upaya rehabilitasi dan konservasi lahan perkebunan/hortikultura
- e. Pelaksanaan pengelolaan benih/bibit dan perlindungan tanaman
- f. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

(1) Bidang Perkebunan terdiri atas :

- a. Seksi Produksi Perkebunan
- b. Seksi Pengolahan dan Pemasaran
- c. Seksi Hortikultura

- (2) Seksi dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berada dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Bidang Perkebunan.
- (3) Seksi Produksi Perkebunana mempunyai tugas melakukan usaha peningkatan produksi perkebunan, pemberian izin usaha perkebunan serta pemantauan dan pengawasan usaha perkebunan.
- (4) Seksi pengolahan dan pemasaran mempunyai tugas mengumpulkan bahan pedoman dan petunjuk teknis, bimbingan penanganan panen, pasca panen, pengolahan hasil, peningkatan mutu, perhitungan perkiraan kehilangan hasil, bimbingan penerapan standar unit pengolahan, alat transportasi, penyimpanan dan kemasan; bimbingan pemasayan hasil panen, promosi komoditas, penyebaran informasi pasar dan pengawasan harga komodita.
- (5) Seksi Holtikultura mempunyai tugas melakukan pengembangan, rehabilitasi, konservasi, optimasi dan pengendalian lahan, bimbingan dan pengendalian penggunaan pupuk dan dan pestisida, bimbingan penerapan pedoman teknis pola tanam dan perlakuan terhadap tanaman holtikultura.

f. Bidang Kehutanan

Bidang kehutanan mempunyai tugas melakukan sebagian tugas dinas dalam pengawasan, pengamanan, konservasi dan tehabilitasi serta melakukan pengelolaan hasil hutan. Untuk menyelenggarakan tugas, Bidang Kehutanan mempunyai fungsi :

- a. Pelaksanaan pengawasan dan pengamana hutan
- b. Pelaksanaan pengelolaan dan pengawasan peredaran hasil hutan

- c. Pelaksanaan Konservasi dan Rehabilitasi lahan
 - d. Pelaksanaan dan pengkoordinasian penetapan tarif pungutan hasil hutan
 - e. Pelaksanaan pengelolaan benih/bibit dan perlindungan tanaman
 - f. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.
- (1) Bidang Kehutanan dan Perkebunan terdiri atas :
- a. Seksi Pengawasan dan Pengamanan Hutan
 - b. Seksi Konservasi Rehabilitasi Hutan
 - c. Seksi Pengelolaan Hutan
- (2) Seksi dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berada dibawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Bidang Kehutanan.
- (3). Seksi Pengawasan dan Pengamanan mempunyai tugas melaksanakan pengumpulan petunjuk teknis pelaksanaan bimbingan, supervisi, pemantauan dan evaluasi serta melakukan pengawasan, perlindungan dan pengamanan hutan.
- (4). Seksi Konservasi dan Rehabilitasi mempunyai tugas melakukan pengumpulan petunjuk teknis dalam penyelenggaraan inventarisasi hutan produksi dan hutan lindung; pengumpulan petunjuk teknis dalam melakukan Penatagunaan kawasan hutan; mengumpulkan petunjuk teknis dalam melakukan perencanaan dan Pelaksanaan rehabilitasi hutan, melakukan pengawetan tumbuhan dan satwa liar serta melakukan penelitian dan pengembangan kehutanan,
- (5). Seksi pengelolaan hutan mempunyai tugas mengumpulkan petunjuk teknis dalam memberikan pertimbangan teknis pengusulan rancang bangun dan serta institusi wilayah pengelolaan hutan; memberikan pertimbangan teknis pengesahan

rencana pengelolaan jangka panjang, jangka menengah dan jangka pendek; memberikan pertimbangan teknis rencana kerja usaha : pelayanan administrasi izin pemanfaatan hasil hutan; pelayanan administrasi izin pemungutan hasil hutan.

g. Bidang Penyuluhan dan Ketahanan Pangan

Bidang Penyuluhan dan Ketahanan pangan mempunyai tugas melakukan sebagian tugas dinas dalam melakukan pengkajian, pengembangan dan koordinasi dalam pelaksanaan ketahanan pangan dan penyuluhan Untuk menyelenggarakan tugas, Bidang Penyuluhan dan Ketahanan Pangan mempunyai fungsi :

- a. Pengkajian, penyiapan perumusan kebijakan, pengembangan, pemantauan dan pemantapan ketersediaan pangan serta pencegahan dan penanggulangan kerawanan pangan
- b. Pengkajian, penetapan perumusan kebijakan, pemantauan dan pemantapan distribusi pangan
- c. Pengkajian, penetapan perumusan kebijakan, pemantauan dan pemantapan konsumsi dan keamanan pangan
- d. Pengkajian, penyiapan, perumusan evaluasi kebijakan penyelenggaraan dan pengembangan pelaksanaan penyuluhan pangan
- e. Pengkajian, penyiapan, perumusan evaluasi kebijakan pengembangan sumberdaya manusia dan kelembagaan.
- f. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

- (1) Bidang Penyuluhan dan Ketahanan Pangan terdiri atas :
 - a. Seksi Ketersediaan dan Distribusi Pangan
 - b. Seksi Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Kelembagaan
 - c. Seksi Penyuluhan dan Pengolahan Informasi.
- (2) Seksi dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang Penyuluhan dan Ketahanan Pangan.
- (3) Seksi Ketersediaan dan Distribusi Pangan mempunyai tugas mengumpulkan bahan pedoman dan petunjuk teknis dibidang ketersediaan dan distribusi pangan serta pencegahan dan pananggulangan dan kerawanan pangan
- (4) Seksi Pengembangan dan Sumber Daya Manusia dan Kelembagaan mempunyai tugas mengumpulkan bahan pedoman dan petunjuk teknis pelaksanaan Pengembangan Sumber Daya Manusia dan kelembagaan
- (5) Seksi Penyuluhan dan Pelayanan Informasi mempunyai tugas mengumpulkan bahan pedoman dan petunjuk teknis dibidang kegiatan penyuluhan pelayanan informasi, pertanian, peternakan, perkebunan dan kehutanan.

h. Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD)

- (1) Pada Dinas Pertanian dan Kehutanan dapat dibentuk UPTD sesuai dengan kebutuhan dan besarnya beban kerja.
- (2) UPTD mempunyai tugas dan kedudukan sebagai unsure pelaksanaan teknis operasional dinas Pertanian dan Kehutanan.
- (3) UPTD sebagaimana dimaksud pembentukan organisasi dan tata kerjanya ditetapkan lebih lanjut dengan Keputusan Walikota.

(3) UPTD dipimpin oleh seorang Kepala yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas dan secara operasional berkoordinasi dengan Camat.

i. Kelompok Jabatan Fungsional

- (1) Di Lingkungan Dinas Pertanian dan Ketahanan dapat dibentuk Kelompok Jabatan Fungsional sesuai kebutuhan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (2) Kelompok Jabatan Fungsional mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Pemerintah Daerah dalam bidang penyelenggaraan penyuluhan pertanian, kehutanan, perkebunan dan peternakan sesuai dengan keahlian dan kebutuhan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (3) Kelompok Jabatan Fungsional terdiri atas sejumlah tenaga fungsional yang diatur dan ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (4) Kelompok Jabatan Fungsional dipimpin oleh seorang tenaga fungsional senior yang ditunjuk, berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas.
- (5) Jumlah Tenaga Fungsional ditentukan berdasarkan kebutuhan dan beban kerja berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (6) Jenis dan jenjang jabatan fungsional diatur berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

3. Gambaran Karakteristik Identitas Responden

Responden dalam penelitian ini terdiri dari aparatur Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau dan masyarakat / Pengusaha yang bergerak dibidang

kehutanan dan responden lain yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Berdasarkan jumlah sampel yang ditetapkan, jumlah responden sebanyak 22 orang, masyarakat / pengusaha dan aparatur yang terdiri dari Kepala Dinas Pertanian dan Kehutanan, Kepala Bidang Kehutanan Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau serta staf Dinas pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau, dan masyarakat/ pengusaha yang bergerak dibidang kehutanan.

a. Jenis Kelamin

Jenis Kelamin dalam deskripsi responden digunakan untuk mengetahui berapa banyak responden laki-laki dan perempuan baik sebagai aparatur, pengusaha/masyarakat yang bergerak dibidang kehutanan yang ikut serta dalam memberikan informasi pada penelitian ini. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat tabel sebagai berikut :

Tabel 4.3 : Frekuensi dan Persentase Responden Menurut Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Responden	
	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
Laki-Laki	27	90,00
Perempuan	3	10,00
Total	30	100,0

Sumber : Data Primer diolah, 2009

Tabel 4.2, di atas menunjukkan bahwa terdapat 27 responden (90,00%) dengan jenis kelamin laki-laki dan 3 responden (10,00,0%) dengan jenis kelamin perempuan.

b. Umur

Umur adalah usia yang dimiliki responden. Umur yang dimiliki sangat beragam, maka dari itu umur diintervalkan mulai dari umur yang muda sampai yang tertua. Untuk jelasnya dapat dilihat tabel sebagai berikut :

Tabel 4.4 : Frekuensi dan Persentase Responden Menurut Umur

Umur (Tahun)	Responden	
	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
25-35	9	30.00 %
36-46	3	10.00 %
46-56	11	36.00 %
>56 keatas	7	24.00 %
Total	30	100 %

Sumber : Data Primer di olah, 2009

Tabel 4.3 di atas menunjukkan bahwa terdapat 11 responden (36,00%) untuk interval umur 46 - 56 tahun adalah yang paling banyak dan 3 orang responden (10,00%) dengan interval umur 36 – 46 tahun. Artinya para responden telah memiliki usia yang matang dalam menjalankan tugas pokoknya.

c. Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan dari responden untuk mengetahui sejauh mana penerapan dalam meningkatkan kinerja aparatur Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau terhadap layanan publik pada sektor kehutanan di Kota Bau-Bau. Tingkat pendidikan yang dimiliki sangat beragam, mulai dari SMA sampai dengan S2. Jelasnya dapat dilihat tabel di bawah ini :

Tabel 4.5 : Frekuensi dan Persentase Responden Menurut Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Responden	
	Jumlah 30 (Orang)	Persentase (%)
SMA/Sederajat	15	50,00
Diploma (D3)	4	14,00
S1	10	33,00
S2	1	3,00
Jumlah	30	100,00

Sumber : Data Primer, diolah, 2009

Tabel 4.4 di atas menunjukkan bahwa terdapat 15 responden (50 %) dengan tingkat pendidikan SMA/Sederajat adalah yang paling banyak dan 1 responden (3,00 %) dengan tingkat pendidikan S2, terdapat 4 responden (14 ,00%) dengan tingkat Pendidikan D3 serta tingkat pendidikan S1 adalah terdapat 10 responden (33, 00 %) . Artinya rata-rata tingkat pendidikan dari responden adalah lulusan Sekolah Menengah Atas (SMA).

C. Upaya Pemerintah Kota Bau-Bau dalam Peningkatan Kinerja Aparatur terhadap Pelayanan Publik pada Sektor Kehutanan di Kota Bau-Bau

Semua upaya yang dilakukan oleh Kantor Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau sebagai bagian dari Satuan Kerja Perangkat Daerah lingkup Pemerintah Kota Bau-Bau untuk mengoptimalkan fungsi/proses pelayanan publik pada sektor Kehutanan, terus memberikan perhatian serius tidak hanya menjadi slogan atau retorika belaka. Apalagi dalam kondisi sekarang ini, pemerintah dituntut untuk memberikan bukti nyata dan bukan hanya bualan belaka.

Salah satu tujuan diadakannya organisasi publik adalah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dan untuk menyelesaikan berbagai masalah, keluhan dan permohonan masyarakat. Masyarakat akan merasa memiliki pemerintahan, jika masyarakat menerima perlakuan yang baik dari pemerintahannya. Disini sebenarnya eksistensi dari kedaulatan yang dimiliki oleh rakyat dapat terlihat. Karena itu pemerintahan bukanlah tempat untuk bersenang-senang, tetapi merupakan tempat untuk menyenangkan orang banyak (masyarakat) melalui pelayanan dan pengaturan yang baik dan memuaskan masyarakat.

Kinerja aparatur terhadap pelayanan publik pada sektor kehutanan terhadap kualitas layanan yang dilakukan oleh Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau Aparatur Kantor Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau harus meningkatkan daya sensitifitasnya terhadap berbagai keluhan dan harapan masyarakat. Semangat sikap altruistik sebagaimana yang dikemukakan oleh Peterr (1987 : 78) yaitu mengutamakan kepentingan yang besar (klien dan masyarakat luas) di atas

kepentingan pribadi atau kelompoknya. Hal ini akan banyak membantu pegawai dalam memantapkan semangat responsifitasnya terhadap berbagai tuntutan dan permintaan masyarakat.

Kemampuan dan keterampilan aparatur terhadap layanan publik yang dilakukan oleh Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau yaitu pendidikan dan keterampilan. Dengan keterampilan dan keahlian tertentu, maka seseorang pegawai akan semakin kreatif dalam bekerja. Dengan kata lain, keterampilan dan keahlian seorang pegawai akan melahirkan semangat kreativitas baginya dalam bekerja, olehnya itu untuk terus meningkatkan keterampilan dan kemampun aparaturnya dengan membuka kesempatan kepada aparatur Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau dalam mengikuti pendidikan dan pelatihan kejuruan tertentu dibidang kehutanan dalam rangka menunjang kinerja aparatur bersangkutan. Diklat tersebut dengan mengadakan kerjasama dengan Balai Diklat Kehutanan Makasar di Makasar serta upaya lainnya seperti Diklat Kepemimpinan melalui Badan Diklat dan Kepegawaian Daerah Kota Bau-Bau.

Kreativitas pegawai harus digali dan dikembangkan, apalagi dalam lingkungan yang tidak kondusif untuk pengembangan kreativitas. *Roger von Oech* (dalam Gibson, 1997 : 76) memberikan pendapat mengenai kreativitas sebagai berikut : pertama kita dilahirkan dengan suatu kualitas kreativitas tetapi masyarakat dan lembaganya mengatur dan memasyarakatkan kita ke dalam pola-pola pemikiran yang tidak kreatif; dan kedua pola-pola ini dapat dipecahkan dengan menggunakan tehnik-tehnik tertentu yaitu latihan (*exercises*), dan pelatihan (*training*).

Sebagai upaya Kebijakan dan Peraturan yang diterapkan aparatur terhadap layanan publik yang dilakukan oleh Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau yaitu pelayanan perijinan penampungan dan penjualan kayu olahan dan penerbitan dokumen kayu olahan yang diterapkan. Kebijakan merupakan salah satu produk pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kebijakan ditetapkan agar tugas pelayanan yang diberikan lebih terarah, serta mempunyai aturan dan tujuan yang jelas. Misalnya upaya kebijakan dan peraturan yang khusus ditujukan untuk melayani masyarakat dalam bentuk pengaturan, pengawasan, perlindungan keselamatan, keamanan, kelancaran dan kenyamanan dalam berusaha dibidang kehutanan. Wujud kebijakan dan peraturan pelayanannya melalui implementasi dari kebijakan tersebut. Untuk itu, sebelum mengajukan permohonan ijin penampungan kayu dan penjualan kayu dengan memberikan format / blanko yang dapat diselesaikan dirumah dengan membatasi waktunya paling lama 1 kali 24 jam. Namun sebagai payung hukum yang memiliki kekuatan hukum tetap saat ini tengah menyusun rancangan peraturan daerah PERDA dibidang kehutanan, yang nantinya akan memberikan kebijakan-kebijakan tersendiri dari aturan – aturan yang lebih tinggi dan dapat menyesuaikan dengan kondisi daerah kota bau-bau.

Sarana dan Prasarana Fisik yang dimiliki oleh Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau yaitu sarana dan prasarana yang dimiliki antara lain : Bangunan Kantor Dinas Pertanian, Mobil patroli, serta sarana perkantoran terdiri dari Meja Kursi, Computer, alat komunikasi patroli, dengan kenyataan tersebut bahwa sarana dan prasarana yang digunakan Dinas Pertanian dan Kehutanan dalam melaksanakan

pekerjaan jauh dari apa yang diinginkan dalam sebuah organisasi publik. Untuk itu upaya Pemerintah Kota Bau-Bau sebagai induk organisasi dari SKPD yang berada dibawahnya melalui usulan program kegiatan yang lebih dikenal dengan DPA dan Kepala Dinas sebagai Kuasa Pengguna Anggaran KPA tentang kebutuhan SKPD bersangkutan seperti pengadaan sarana dan prasarana berupa mobil operasional kehutanan, serta perlengkapan kantor pada bidang kehutanan seperti laptop dan kegiatan yang berhubungan langsung dengan pelayanan publik.

Oleh karena itu maka dalam memilih sarana dan prasarana perlu diketahui sifat dan karakteristik masyarakatnya. Oleh karena itu untuk dapat menyampaikan layanan publik kepada mereka, maka sarana prasarana yang dapat digunakan adalah melalui masyarakat pengusaha yang bergerak dibidang kehutanan, dan sebagian mereka itu merupakan tokoh masyarakat. Untuk itu diperlukan kemampuan aparatur Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau untuk dapat memahami sifat dan karakteristik masyarakat serta kebutuhan sarana dan prasarana untuk menggunakan dan mengoptimalkan sarana prasarana sehingga dapat memberikan kualitas layanan publik secara lebih luas dan lebih baik.

D. Pembahasan Hasil Penelitian

Hasil analisa penelitian ini, merupakan deskripsi hasil kajian yang mencakup pengaruh dari Kinerja Aparatur terhadap pelayanan publik pada sektor kehutanan terhadap masing-masing variabel. Untuk memudahkan penelitian maka kajian dilakukan terhadap beberapa dimensi yaitu : kemampuan dan keterampilan aparatur, kebijakan dan peraturan, serta sarana dan prasarana fisik, sedangkan kajian atas pelayanan yang diberikan terdiri atas dimensi 1). Ketepatan waktu, 2). Keadilan yang merata 3). Keterbukaan 4). Kesederhanaan 5). Keamanan.

Kajian dilakukan terhadap 30 responden dengan presentase sebagai berikut : responden yang menjawab baik atas kinerja aparatur Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau terhadap pelayanan publik sektor kehutanan adalah 30 % dan responden yang menjawab tidak baik atas kinerja aparatur Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau terhadap pelayanan publik sektor kehutanan adalah 70 %.

Salah satu pakar mengungkapkan hubungan antara kinerja aparatur dengan kualitas pelayanan dapat dilihat dari pendapat Rasyid (1997 : 73) yang mengatakan bahwa "Salah satu faktor yang mempengaruhi secara signifikan kemampuan birokrasi dalam menjalankan tugasnya secara optimal adalah kinerja birokrasi yang bersangkutan".

Dikaitkan dengan pendapat yang menyatakan bahwa tugas pokok pemerintahan adalah melayani masyarakat (pelayanan publik) maka dapat dikatakan bahwa kinerja aparatur berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kepada masyarakat yang akan diuraikan sebagai berikut ;

1. Kemampuan dan Keterampilan Aparat

Kinerja setiap organisasi atau institusi apalagi organisasi Pemerintah umumnya selalu menerapkan prosedur tertentu dalam melakukan tugasnya termasuk memberikan pelayanan publik merupakan kewajiban yang sesungguhnya tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Untuk mewujudkan harapan tersebut akan berhasil bila didukung dengan kinerja aparatur yang memiliki kualifikasi pendidikan memadai.

Kajian terhadap Kinerja Aparatur Dinas pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau khususnya Bidang Kehutanan terhadap pelayanan publik menggunakan tiga indikator yaitu : 1. Kualifikasi pendidikan 2. Kompetensi staf 3. Jumlah staf yang dibutuhkan.

Guna mendapatkan hasil yang akurat maka pertanyaan pada indikator ini khusus diajukan pada aparatur Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau. Dari hasil sebaran kuesioner pada aparatur tersebut terlihat Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau khususnya Bidang Kehutanan dalam menjalankan proses pelayanan administrasi yang dikaji berdasarkan indikator terdapat pada tabel sebagai berikut.

Tabel 4.6 : Responden menurut Kemampuan dan Keterampilan Aparat

No	Kinerja	Jawaban Responden	
		Ya	Tidak
1.	Kualifikasi Pendidikan yang dimiliki Staf Dinas Pertanian dan Kehutanan sudah sesuai dengan kualifikasi jabatannya	13	17
2.	Kompetensi staf Bidang Kehutanan sesuai dengan tugas yang diserahkan	12	18
3.	Jumlah Staf yang dimiliki Bidang Kehutanan	14	16

Sumber : Data Primer diolah Tahun 2009

Tabel 4.5 di atas responden memberikan jawaban bervariasi terhadap indikator-indikator dari sebaran kuesioner. Indikator pertama responden menjawab (ya) sebanyak 13 responden dengan presentase 43,3 % dan yang menjawab (tidak) sebanyak 17 responden dengan presentase 56,7 %. Indikator kedua yang menjawab (ya) sebanyak 12 responden dengan presentase 40 % dan yang menjawab tidak sebanyak 18 responden dengan presentase 60 %. Pada indikator ketiga yang menjawab (ya) sebanyak 14 responden dengan presentase 46,7 % dan yang menjawab tidak sebanyak 16 reseponden dengan presentase 53,3 %.

Hasil kajian berdasarkan sebaran kuesioner bahwa kinerja apatur Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau secara umum tidak memberikan pelayanan yang baik terhadap dimensi Kemampuan dan Keterampilan Aparat kehutanan.

Hal ini tentunya merupakan budaya kerja yang kurang baik, apalagi jika dikaitkan dengan kedudukan aparat pemerintah sebagai abdi negara dan abdi

masyarakat. Budaya malu (*shame culture*) dan budaya bersalah (*guilt culture*) sebagaimana dikemukakan oleh Rasyid (1997 : 87) tidak tampak dalam aktivitas kerja pegawai di Kantor Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau khususnya Bidang Kehutanan. Padahal Pegawai Negeri bekerja, digaji dengan uang yang sebagian besar merupakan pajak dan retribusi masyarakat banyak.

Kinerja Aparatur juga dipengaruhi oleh disiplin kerja. Musanef (1996 : 56) yang mengemukakan bahwa disiplin dapat juga diartikan sebagai "Ketaatan melaksanakan aturan-aturan yang diwajibkan atau diharapkan oleh masyarakat agar kehidupan didalam masyarakat dan negara itu berjalan tertib dan lancar".

Ketaatan bagi seorang pegawai merupakan salah satu komponen yang menentukan kualitas kerjanya dalam suatu organisasi pemerintahan. Siagian (2001 : 82) mengemukakan bahwa tuntutan ketaatan bagi pegawai negeri karena disamping harus taat kepada semua peraturan perundang-undangan yang berlaku secara umum, mereka juga harus tunduk dan taat kepada berbagai peraturan yang berlaku khusus bagi pegawai negeri.

Faktor-faktor yang di luar variabel yang diteliti terdiri dari beragam faktor. Menurut Thoha (1995:181) bahwa "faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan kepada masyarakat adalah faktor individual dan sistem". Mengikuti pemikiran Thoha ini, terlihat bahwa pelayanan kepada masyarakat ditentukan secara sekaligus baik oleh faktor yang ada di dalam diri individu aparat pemerintah seperti skill, motivasi, keahlian, profesionalisme dan lain-lain, maupun faktor sistem yang melingkupi individu aparat pemerintah seperti sistem pengajian, struktur organisasi, prosedur kerja, pengawasan dan lain-lain.

Sementara itu pendapat lain tentang faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan kepada masyarakat diluar kinerja dikemukakan oleh Pamudji (1984 : 20) bahwa "faktor yang mempengaruhi pelayanan kepada masyarakat adalah : profesionalisme aparat seperti : keterampilan dan kemampuan aparat, sistem dan prosedur kerja yang efisien serta jumlah aparatur yang menangani satu jenis pekerjaan tersebut.

Hingga kini tidak banyak tulisan yang membahas masalah kinerja aparatur dalam birokrasi pemerintahan, padahal kinerja bagi aparat pemerintah merupakan syarat penting bagi mereka, apalagi dikaitkan dengan berbagai gejolak sosial dalam lingkup reformasi yang terjadi akhir-akhir ini. Nilai-nilai kinerja merupakan komponen yang dapat menuntun aparat pemerintah ke arah sistem yang sesuai dengan eksistensinya sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Suatu pekerjaan yang dilandasi nilai-nilai etika akan lebih menunjukkan status dan identitas seseorang.

Kinerja aparatur / pegawai mengandung pengertian bahwa kinerja sebagai hasil dan semangat serta moral kerja harus menjadi sistem nilai yang melekat dalam perilaku aparat pemerintah dalam setiap tugasnya. Kumorotomo (1992 : 326) menjelaskan tentang keterkaitan kinerja dalam lingkup pemerintahan sebagai berikut :

Kinerja menyangkut pada nilai-nilai, yaitu apa yang pantas dan apa yang tidak pantas suatu masyarakat, karena itu kinerja terkait dengan birokrasi pemerintahan, sebagaimana ditunjukkan bahwa pekerjaan administrasi itu tidak hanya menyangkut pekerjaan fisik tetapi juga menyangkut proses berpikir dan pengambilan keputusan seseorang pada posisinya yang tertentu itu.

Berhubung kinerja merupakan sehimpunan sistem nilai etos kerja, agama, budaya, adat istiadat serta keyakinan yang mengandung nilai-nilai dan kaidah serta

moral kerja yang menyebabkan seseorang bekerja dengan kualitas yang baik, maka kinerja aparatur / pegawai itu sendiri dipengaruhi oleh oleh beberapa faktor yang tercakup dalam sistem nilai tersebut.

Faktor pertama yang terkait dengan pengembangan kinerja aparatur adalah sistem nilai budaya yang melahirkan sikap tertentu terhadap kerja. Sikap seseorang terhadap kerja banyak terkait dengan sejauhmana pemahaman dan penghayatan seseorang terhadap nilai-nilai budaya dan nilai-nilai agama yang dianutnya. Kumorotomo (1992 : 329) mengatakan bahwa disamping berasal dari nilai-nilai religius, etos kerja juga berasal dari nilai-nilai budaya serta sikap hidup suatu masyarakat. Kinerja aparatur dalam penelitian ini merupakan variabel bebas yang terdiri dari beberapa dimensi yaitu Kemampuan dan Keterampilan Aparatur. Kebijakan dan peraturan yang diterapkan Sarana dan Prasarana Fisik yang dimiliki. Dari dimensi ini disusun masing-masing kebutuhan sesuai kebutuhan pernyataan (pernyataan tersebut ada yang bersifat tertutup, yang diajukan kepada sejumlah responden yang banyak mengetahui tentang pelayanan dibidang kehutanan terutama para pengusaha yang bergerak dibidang kehutanan.

Kinerja pada tingkat pertama, terlihat dari keuletan seseorang dalam bekerja. Mubyarto (1995 : 5) memberikan pandangan keuletan berarti bekerja sungguh-sungguh untuk mencapai suatu tujuan. Keuletan itu dapat diartikan kerja keras, rajin, bersedia bekerja kapanpun diperlukan serta mampu bekerja sama dengan sesama rekan kerja.

Pengaruh Kemampuan / Kompetensi aparat Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau terhadap Layanan Publik pada sektor Kehutanan diwilayah Kota

Bau-Bau yaitu : bahwa kemampuan aparat pada Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau khususnya Bidang kehutanan menunjukkan kompetensi aparat yang belum optimal. Hal ini didasari bahwa keterbatasan jumlah staf masih kurang secara kuantitatif, sehingga untuk mendukung peningkatan kompetensi aparatur kehutanan secara kualitas, belum mendapat suatu kebijakan-kebijakan dari pemerintah daerah untuk terus mengoptimalkan kompetensi apatarur dari segi peningkatan pendidikan, keterampilan, pengalaman kerja dan penguasaan teknologi atas aktivitas kerja yang sesuai dengan layanan publik yang dilakukan oleh Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau.

Berdasarkan hasil wawancara dalam penelitian ini maka dapat diuraikan sebagai berikut :

Informan penelitian memberikan penjelasan bahwa kegiatan pelatihan dan latihan keterampilan bagi tenaga teknis kehutanan sudah menjadi bagian dari usulan rencana kerja Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau setiap tahun, hal ini dapat dilihat beberapa usulan pengadaan tenaga Polhut yang dibutuhkan, akan tetapi belum terpenuhi dan mendapat respon dari pihak pemerintah kota, karena proses perekrutannya membutuhkan pihak lain seperti kepolisian dan waktu pendidikan yang cukup lama.

“Dinas Pertanian dan Kehutanan kita mempunyai program peningkatan kapasitas sumber daya aparatur. Kita selalu mengusulkan kegiatan pelatihan teknis bagi tenaga fungsional kehutanan seperti Polhut dan Penyuluh Kehutanan. Dan tenaga kehutanan lainnya. Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan ini sebenarnya oleh Departemen Kehutanan telah menyediakan salah satu lembaga yang berkedudukan di Makasar Sulawesi Selatan yang disebut dengan Balai Diklat Kehutanan Makasar BDK, Namun usulan-usulan ini kurang direspons oleh pemerintah kota sehingga pada pembahasan anggaran selalu dicoret. Alasannya bahwa belum menjadi prioritas karena khusus kehutanan sendiri masih bagian dari Dinas Pertanian dan Kehutanan olehnya itu kami belum memiliki tenaga fungsional tersebut. kami hanya berbuat sesuai dengan yang ada dikantor dengan berupaya semaksimal untuk memberikan yang terbaik.”

(Wawancara dengan Kepala Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau, tanggal 11 April 2009).

Informan lain memberikan penjelasan mengenai frekuensi pelatihan teknis kehutanan sebagai berikut :

”Saya sebagai pegawai sejak Kantor Dinas Pertanian dan Kehutanan ini dibentuk baru 1 kali mengikuti diklat, yaitu diklat Pengawas Timber Cruising di Balai diklat Kehutanan Makasar, tetapi masih ada juga yang belum pernah mengikuti diklat. Kesempatan mengikuti diklat sangat terbatas karena tidak ada anggaran yang cukup untuk peningkatan kompetensi yang dimiliki oleh staf Dinas Pertanian dan Kehutanan. Sebagai Dinas yang didalamnya tergabung beberapa bidang teknis dengan uraian kerja yang berbeda sehingga kegiatan harus dibagi habis pada masing-masing bagian atau bidang. Kegiatan non fisik relatif kecil, seperti pengembangan sistem perencanaan program kerja tahunan, pengembangan sistem pelaporan capaian kinerja”.

(Wawancara dengan Staf/aparatur Pengawasan dan Pengamanan Kehutanan, tanggal 14 April 2009).

Informasi yang didapat pula dengan informan penelitian ini bahwa pengalaman diluar jabatan yang relevan dengan tugas/pekerjaan responden saat ini relatif terbatas karena jarang mutasi pegawai. Hal ini diungkapkan oleh informan yang menyatakan sebagai berikut :

”Diera otonomi daerah ini penempatan pegawai bukanlah berdasarkan kompetensi pegawai yang bersangkutan melainkan atas kepentingan tertentu sehingga tidak jarang terjadi bagi aparatur yang tidak memiliki keterampilan diluar bidang kehutanan atau bahkan memiliki kualifikasi pendidikan yang tidak relevan dengan kehutanan tetapi menduduki jabatan tertentu pada bidang kehutanan dan relatif permanen, sangat jarang terjadi perpindahan dari satu unit ke unit lain untuk mengisi job-job tertentu sesuai dengan keterampilan dan kualifikasi pendidikan yang dimiliki oleh setiap pegawai / aparatur. Kami selaku pimpinan selalu memperhatikan kesesuaian tugas dengan spesifikasi pendidikan pegawai namun kami hanya bisa mengusulkan dan menyarankan akan tetapi tergantung kepada Bapak Walikota.” (Hasil wawancara dengan Kepala Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau, tanggal 16 April 2009).

Secara konkrit terlihat bahwa kompetensi Aparatur cukup berpengaruh terhadap layanan publik pada sektor kehutanan. Pengaruh tersebut secara konkrit belum optimal mengingat kompetensi aparatur untuk kondisi Dinas Pertanian dan

Kehutanan Kota Bau-Bau cukup memberikan pengaruh, karena identifikasi, implementasi dan evaluasi terhadap kinerja aparatur Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau kedepan sangat diinginkan, peningkatan kompetensi aparatur untuk ditingkatkan lebih lagi melalui pemberian kesempatan dan peluang untuk terus meningkatkan tingkat pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi, peningkatan keterampilan terhadap seluruh staf Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau khususnya Bidang Kehutanan, membutuhkan orang-orang yang berpengalaman dibidangnya dan aparatur yang menguasai teknologi, yang lebih bersifat modern dalam mengaplikasikan dan pengaksesan data-data aktivitas kerja, yang secara langsung atau tidak langsung mampu dalam meningkatkan layanan publik pada sektor kehutanan.

Hal ini sangat didukung oleh teori yang dikemukakan oleh Robin, Stephen P (1996 : 283), yang menyatakan bahwa “Bagian dari kinerja kelompok dapat diramalkan dengan menilai kemampuan intelektual dan relevan dengan tugas dari anggota individualnya”. Kinerja Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau dapat dilihat dari kemampuan mereka dalam menjalankan tugas dan kewajibannya. Hal itu juga dikemukakan

Untuk mengetahui sejauh mana kinerja dari suatu organisasi, maka dipandang perlu untuk melakukan suatu kegiatan evaluasi (penilaian). Penilaian kinerja amat penting bagi suatu organisasi, dengan kegiatan tersebut suatu organisasi dapat melihat sampai sejauh mana faktor manusia dapat menunjang tujuan suatu organisasi. Melalui

penilaian kinerja, organisasi dapat memilih dan menempatkan orang yang tepat untuk menduduki suatu jabatan tertentu secara obyektif.

Untuk mengetahui sejauh mana kinerja dari suatu organisasi, maka dipandang perlu untuk melakukan suatu kegiatan evaluasi (penilaian). Penilaian kinerja amat penting bagi suatu organisasi, dengan kegiatan tersebut suatu organisasi dapat melihat sampai sejauh mana faktor manusia dapat menunjang tujuan suatu organisasi. Melalui penilaian kinerja, organisasi dapat memilih dan menempatkan orang yang tepat untuk menduduki suatu jabatan tertentu secara obyektif.

Pengukuran kinerja merupakan metode untuk menilai kemajuan yang telah dicapai dibandingkan dengan tujuan yang telah ditetapkan. Pengukuran kinerja digunakan untuk penilaian atas keberhasilan, kegagalan pelaksanaan kebijakan, program dan kegiatan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan visi dan misi instansi pemerintah. Dalam Penelitian ini adalah Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau.

Anggito (2000 : 49) menyatakan kemampuan sangat diperlukan untuk meningkatkan prestasi kerja individu sumberdaya manusia. Individu yang memiliki kemampuan menjadi aset bagi suatu instansi dalam mencapai tujuan organisasi. Kemampuan yang dimaksud didasarkan menurut tingkat pendidikan, keterampilan, pengalaman kerja yang memberikan manfaat. Apabila kemampuan tersebut berhasil dijalankan dan diselesaikan dengan baik, maka individu sumber daya manusia dianggap berkualitas. Sumberdaya manusia yang berkualitas adalah sumberdaya manusia yang dapat dikatakan handal, mandiri dan profesional menjalankan tugas

pokok dan fungsinya dalam bekerja maka dapat dikatakan bahwa kompetensi pamong mempengaruhi kinerja aparatur.

Berdasarkan hasil jawaban responden dan hasil wawancara yang dilakukan kepada aparaturnya dinas pertanian dan kehutanan kota Bau-Bau diperoleh data bahwa kinerja aparatur di Kantor Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau tidak memperlihatkan kualitas kinerja baik. Dari tabel tersebut di atas menunjukkan bahwa kinerja Staf Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau khususnya Bidang Kehutanan memiliki kinerja dengan uraian Kualifikasi Pendidikan berdasarkan indikator yang ada pada tabel di atas masih menunjukkan hasil kinerja yang tidak baik.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja aparatur Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau belum maksimal hal ini disebabkan antara lain oleh terbatasnya aparatur yang berkompentensai dibidang kehutanan, dan jumlah staf dimembidangi kehutanan. Keterbatasan ini membatasi kinerja aparatur memberikan pelayanan maksimal karena rendahnya kualitas yang dimiliki oleh setiap aparatur. Dengan minimnya kesempatan yang diikuti oleh aparatur untuk mengikuti diklat kejuruan tertentu dibidang kehutanan memberikan kesimpulan tersendiri tentang kinerja aparatur kehutanan dalam memberikan pelayanan.

b. Kebijakan dan Peraturan

Dalam kajian Kebijakan dan Peraturan terhadap Kinerja Aparatur Dinas pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau khususnya Bidang Kehutanan terhadap pelayanan publik menggunakan dua indikator yaitu : Kebijakan peraturan penebitan

dokumen kayu dan non kayu dan Kebijakan / peraturan perijinan penampungan kayu dan penjualan kayu.

Berbeda dengan variabel pertama yaitu kemampuan dan keterampilan aparat pada dimensi kedua ini hanya menggunakan 2 indikator yang ditujukan pada proses kebijakan yang dilakukan oleh Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau dengan mengajukan pernyataan kepada responden melalui kuesioner. Hasil kuesioner diambil melalui responden memberikan jawaban terhadap kinerja atas kebijakan peraturan penebitan dokumen kayu olahan dan non kayu dan kebijakan / peraturan perijinan penampungan kayu dan penjualan kayu dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4.7 : Responden menurut Kebijakan dan Peraturan

No	Kebijakan dan Peraturan	Jawaban Responden	
		Ya	Tidak
1.	Kebijakan peraturan penebitan dokumen kayu olahan dan non kayu yang dilakukan oleh aparaturn kehutanan sudah sesuai dengan prosedur yang ditetapkan	12	18
	Kebijakan / peraturan perijinan penampungan kayu dan penjualan kayu sudah sesuai dengan prosedur yang ditetapkan	12	18

Sumber : Data Primer diolah Tahun 2009

Tabel 4.6 reseponden memberikan jawaban yang sama terhadap indikator-indikator dari sebaran kuesioner. Indiktor pertama responden menjawab (ya) sebanyak 12 responden dengan prosentase 40 % dan yang menjawab (tidak) sebanyak 18 responden dengan prosentase 60 %. Indiktor kedua yang menjawab (ya) sebanyak

12 responden dengan presentase 40 % dan yang menjawab tidak sebanyak 18 responden dengan presentase 60 %.

Dari hasil kajian berdasarkan sebaran kuesioner bahwa kinerja aparatur Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau secara umum tidak memberikan pelayanan yang baik terhadap dimensi Kebijakan dan Peraturan yang diterapkan oleh Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau.

Untuk mempertegas penelitian maka berdasarkan hasil wawancara tentang kebijakan dan peraturan dengan salah seorang informan mengungkapkan sebagai berikut :

“ bahwa penerapan kebijakan dan peraturan pada pelayanan kebijakan peraturan penebitan dokumen kayu dan non kayu yang dilakukan oleh aparatur kehutanan sudah sesuai dengan prosedur yang ditetapkan. Secara umum penerapan kebijakan pada penerbitan dokumen dan pelayanan perijinan penampungan kayu berdasarkan standart pelayanan yang terdistribusi pada kedua kebijakan tersebut.” (Wawancara Kepala Bidang Kehutanan, tanggal 15 April 2009)

Lebih lanjut informan penelitian memberikan penjelasan sebagai berikut :

”Dari segi pelayanan penerbitan dokumen dan pelayanan perijinan penampungan kayu pada umumnya aparatur kami selalu memprioritaskan pemohon pertama lalu berikutnya sesuai dengan petunjuk pimpinan. Pada kantor kami hanya ada beberapa petugas khusus yang mengurus pelayanan penerbitan dokumen sesuai dengan keahliannya atau legalitas yang mereka miliki. Mereka disebut dengan Pejabat Penerbit, Kondisi ini nampaknya terkait dengan penerapan pelayanan perijinan yang syarat dengan sanksi hukum.” (Wawancara Kepala Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau, tanggal 17 April 2009)

Kinerja aparatur/staf Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau khususnya Bidang Kehutanan atas kebijakan dan peraturan yang dikeluarkan seperti penerbitan dokumen kayu dan non kayu, pelayanan rekomendasi perijinan penampungan dan

penjualan kayu yang berdasarkan indikator yang ada pada tabel diatas masih menunjukkan hasil kinerja yang tidak baik.

Pengaruh kebijakan peraturan terhadap layanan publik pada sektor kehutanan Kebijakan dan peraturan yang diambil oleh sebuah Satuan Kerja Perangkat Daerah dalam suatu pelayanan sangat diperlukan. Kenyataan yang terlihat bahwa kebijakan dan peraturan yang dikeluarkan oleh Dinas Pertanian dan Kehutanan belum optimal karena masih berkiblat pada kebijakan dan peraturan yang lebih tinggi sebagai pedoman dalam pelaksanaannya. Kebijakan dan peraturan yang diberikan terhadap pelayanan publik belum menunjukkan pemanfaatan bagi pelaku bisnis dibidang kehutanan secara optimal, mengingat kebijakan dan peraturan yang diterapkan selama ini menyangkut hubungan hukum dengan berbagai pihak. Sangat diharapkan oleh pihak masyarakat selaku pengusaha yang bergerak dibidang kehutanan perlu mendapat perhatian dari setiap kalangan, khususnya Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau yang memberikan layanan publik pada sektir kehutanan. Hal ini diperkuat dengan teori mengenai Kebijakan dikemukakan Hoessein, B. (2001). Kebijakan dalam pembangunan pemerintah daerah, berdasarkan wewenang dan tanggung jawab yang diberikan pada unit organisasi dengan memeperhitungkan faktor-faktor pendukung dalam memberikan kebijakan yang merupakan hal yang dapat dipergunakan untuk berbagai aktivitas pembangunan pada berbagai sektor pemerintah dan kemasyarakatan.

Berdasarkan uraian tersebut mengenai kebijakan yang didukung oleh teori di atas, maka dapat dikatakan bahwa kebijakan yang diterapkan oleh Dinas Pertanian dan Kehutanan khususnya Bidang Kehutanan dalam penerbitan dokumen dan

pelayanan perijinan penjualan dan penampungan kayu mempengaruhi kinerja aparatur Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau.

c. Sarana Prasarana Fisik

Pada kajian sarana dan prasarana fisik terhadap kinerja aparatur Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau khususnya Bidang Kehutanan terhadap pelayanan publik menggunakan lima indikator yaitu : 1). ketersediaan sarana prasarana fisik operasional 2). ketersediaan sarana bangunan, 3). sarana mobil patoli kehutanan, 4). prasarana fisk palu tok, 5). prasarana fisik alat komunikasi patroli.

Dengan asumsi bahwa kajian sarana prasarana fisik lebih menekankan bagaimana presepsi responden sendiri mengenai sarana prasarana fisik yang dimiliki oleh aparatur kehutanan sebagai penunjang kedinasan yang dihubungkan dengan tugas/pekerjaannya sendiri. Pertanyaan kuesioner ini ditujukan pada aparatur bukan pada masyarakat pengusaha karena sarana prasarana adalah bagian tak terpisakan dengan tugas yang mereka laksanakan setiap saat. Jawaban responden terhadap indikator-indikator tersebut dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.8 : Responden menurut Sarana prasarana fisik

No	Sarana Prasarana Fisik	Jawaban Responden	
		Ya	Tidak
1.	Ketersediaan Sarana prasarana fisik yang dimiliki Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau sudah memadai	13	17
2.	Ketersediaan sarana bangunan kantor yang dimiliki Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau sudah memadai	12	18
3.	Kesiapan sarana mobil patoli kehutanan yang dimiliki dinas pertanian dan kehutanan kota bau-bau sudah memadai	12	18
4.	Ketersediaan prasarana fisk, Palu Tok yang dimiliki dinas pertanian dan kehutanan Kota Bau-Bau sudah memadai	14	16
5.	Kesiapan prasarana fisik alat komunikasi patroli Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau sudah memadai	14	16

Sumber : Data Primer diolah Tahun 2009

Tabel 4.7 responden memberikan jawaban yang sama dan bervariasi pada lima indikator terhadap indikator dari sebaran kuesioner. Indikator pertama responden menjawab (ya) sebanyak 13 responden dengan presentase 43,3 % dan yang menjawab (tidak) sebanyak 17 responden dengan presentase 56,7 % . Indikator kedua yang menjawab (ya) sebanyak 12 responden dengan presentase 40 % dan yang menjawab tidak sebanyak 18 responden dengan presentase 60 % . Indikator ketiga menjawab (ya) sebanyak 12 responden dengan presentase 40 % dan yang menjawab tidak sebanyak 18 responden dengan presentase 80 % . Indikator keempat menjawab (ya) sebanyak 14 responden dengan presentase 46,7 % dan yang menjawab tidak

sebanyak 16 responden dengan presentase 53,3 % . Indikator kelima menjawab (ya) sebanyak 14 responden dengan presentase 46,7 % dan yang menjawab tidak sebanyak 16 responden dengan presentase 53,3 % .

Hasil kajian berdasarkan sebaran kuesioner menunjukkan bahwa kinerja aparatur Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau secara umum tidak memberikan pelayanan yang baik terhadap dimensi sarana prasarana fisik yang dimiliki oleh Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau.

Dalam hal sarana prasarana fisik yang dimiliki Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau khususnya Bidang Kehutanan sebagai penunjang tugas kedinasan masih belum memadai. Oleh karena itu Dinas Pertanian dan Kehutanan terus berusaha untuk memenuhi sarana prasarana yang dibutuhkan sebagai pendukung dalam melakukan tugasnya, karena memberikan pelayanan kepada masyarakat merupakan kewajiban tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Untuk mewujudkan harapan tersebut dalam memberikan pelayanan akan berhasil bila didukung dengan sarana prasarana fisik yang dimiliki sesuai dengan standart dan memadai.

Lebih jelas bahwa sarana dan prasarana berpengaruh terhadap kinerja aparatur Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau khususnya Bidang Kehutanan dalam memberikan pelayanan publik pada masyarakat. Bentuk konkrit tersebut terlihat dari keinginan setiap aparatur untuk memberikan pelayanan publik yang baik terhadap masyarakat / pengusaha yang bergerak dibidang kehutanan secara teknis dan praktis sebab hal ini perlu diberikan kepada setiap masyarakat sebagai kewajiban. Ketersediaan sarana dan prasarana fisik yang disiapkan berupa bangunan kantor yang

memadai, mobil patroli kehutanan, palu tok, alat komunikasi yang dapat meningkatkan kinerja aparatur Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau.

Hal ini relevan dengan teori yang diungkapkan Dessler (1998 : 160), bahwa istilah “sarana dan prasarana” sering diartikan bahwa tersedianya alat adalah keberhasilan mencapai tujuan organisasi ditentukan oleh sejauhmana sarana dan prasarana dalam suatu organisasi, yang tersedia dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Bahwa setiap organisasi baik itu organisasi pemerintah maupun swasta. Untuk itu lebih khusus Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau sangat mendukung dan membantu dalam proses pelayanan yang diberikan oleh aparatur Dinas Pertanian dan Kehutanan kepada masyarakat

Kaitan dengan itu pengaruh sarana dan prasarana fisik terhadap pemberian layanan kepada masyarakat, dalam kenyataannya masih belum memberikan yang baik.. Sarana dan prasarana fisik merupakan unsur pendorong, perangsang atau pendukung yang berasal dari dalam atau luar dari individu untuk melakukan suatu aktivitas. Seseorang terkadang akan memperlihatkan aktivitas kerjanya yang agresif apabila didukung dengan sarana dan prasarana fisik yang diberikan atau terpenuhi pemberian pelayanan publik akan menjadi kepuasan tersendiri bagi aparatur dalam melaksanakan pelayanan.

Hasil wawancara yang berkaitan dengan ketersediaan sarana dan prasarana, informan penelitian memberikan penjelasan sebagai berikut :

”Fasilitas atau sarana dan prasarana dalam pelayanan baik di dalam kantor dinas maupun di sekitar lingkungan kantor dinas pertanian dan kehutanan kota bau-bau relatif terbatas, belum sesuai dengan standar fasilitas. Kendalanya adalah minimnya anggaran yang tersedia serta terbatasnya kapasitas ruang pelayanan. Pemenuhan standar fasilitas juga terkait dengan kebutuhan staf pengelola. Semua bermuara pada

penganggaran. Saya pikir kuncinya adalah komitmen pimpinan wilayah, dengan persetujuan legislatif karena pihak kami hanya bisa mengusulkan anggaran untuk pengadaan sarana dan prasarana fisik. Seperti pengadaan bangunan kantor setingkat UPTD kehutanan dan fasilitas lainnya : Mobil patroli yang standar pengadaan departemen kehutanan dan fasilitas lainnya.”

(Wawancara dengan Kepala Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau, tanggal 18 April 2009).

Informasi lain dalam penelitian ini mendapatkan informasi keterbatasan sarana prasaran fisik dinas pertanian dan kehutanan kota bau-bau diungkapkan pula oleh sebagai berikut:

” Salah satu masalah yang cukup berarti jika kita harus berpatroli dalam kota untuk mengawasi peredaran hasil hutan sementara tidak ada kendaraan operasional patroli yang tersedia dan kita harus menggunakan motor pribadi, padahal di dalam kota saja banyak peredaran hasil hutan yang tidak memiliki dokumen resmi. Hal ini sangat merugikan daerah atau bahkan negara artinya kalau tidak memiliki dokumen berarti membiarkan hak negara dirampas begitu saja.” (Wawancara dengan salah seorang petugas kehutanan, tanggal 19 April 2009).

Hal yang sama pula peneliti mendapatkan informasi yang sama mengungkapkan pula mengenai tidak tersedianya mobil patroli dan alat komunikasi, sebagai berikut :

”Mobil patroli yang tersedia tidak sesuai standar. Contohnya jika ada informasi dari masyarakat tentang perambahan kawasan hutan yang berjarak cukup jauh dengan lokasi kantor dan diinformasikan pada malam hari, sehingga berapa lama kita harus menunggu untuk melaksanakan patroli karena patroli hanya bisa dilaksanakan pada siang hari.” (Wawancara dengan Kepala Bidang Kehutanan kehutanan, tanggal 19 April 2009)

Berdasarkan uraian mengenai Sarana dan prasarana dengan pembuktian tersebut dan didukung oleh teori diatas, menunjukkan bahwa kinerja Staf Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau khususnya Bidang Kehutanan terhadap sarana prasaran fisik yang dibutuhkan oleh Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau yang dibutuhkan seperti : Bangunan kantor khusus kehutanan setingkat UPTD, Mobil Patroli Kehutanan, Palu Tok Kehutanan dan Alat Komunikasi Patroli, berdasarkan

indikator yang ada pada tabel diatas masih menunjukkan hasil kinerja yang tidak baik maka dapat dikatakan bahwa Sarana dan prasarana sangat mempengaruhi kinerja aparatur terhadap pelayanan publik pada sektor kehutanan yang dilakukan oleh Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau.

d. Ketepatan waktu

Kajian ketepatan waktu terhadap pelayanan publik Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau khususnya Bidang Kehutanan menggunakan tiga indikator yaitu : 1). Ketepatan waktu Penerbitan dokumen kayu olahan dan non kayu yang dilakukan oleh aparatur, 2). Ketepatan waktu keluarnya ijin penampungan dan penjualan kayu yang dilakukan oleh aparat kehutanan, 3). Lama menunggu keluarnya penebitan dokumen dan ijin penjualan / penampungan kayu.

Dengan asumsi bahwa kajian ketepatan waktu lebih menekankan bagaimana persepsi responden sendiri mengenai ketepatan waktu yang dilakukan oleh aparatur Dinas Pertanian dan Kehutanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat/pengusaha yang bergerak dibidang kehutanan terhadap tiga indikator tersebut yang dihubungkan dengan tugas/pekerjaanya sendiri. Pertanyaan kuesioner ini ditujukan pada masyarakat/pengusaha yang melakukan hubungan kerja dengan aparatur Dinas Pertanian dan kehutanan. Jawaban responden terhadap indikator-indikator tersebut dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4.9 : Responden menurut Ketepatan Waktu

No	Ketepatan Waktu	Jawaban Responden	
		Ya	Tidak
1.	Ketepatan waktu Penerbitan dokumen kayu olahan dan non kayu yang dilakukan oleh aparatur.	13	17
2.	Ketepatan waktu keluarnya ijin penampungan dan penjualan kayu yang dilakukan oleh aparat kehutanan	12	18
3.	Lama menunggu keluarnya penebitan dokumen dan ijin penjualan / penampungan kayu	12	18

Sumber : Data Primer diolah Tahun 2009

Tabel 4.8 di atas responden memberikan jawaban yang sama pada dua indikator terhadap dari sebaran kuesioner. Indikator pertama responden menjawab (ya) sebanyak 13 responden dengan presentase 43,3 % dan yang menjawab (tidak) sebanyak 17 responden dengan presentase 56,7 % . Indikator kedua dan ketiga yang menjawab (ya) sebanyak 12 responden dengan presentase 40 % dan yang menjawab tidak sebanyak 18 responden dengan presentase 60 %.

Hasil kajian berdasarkan sebaran kuesioner bahwa kinerja aparat Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau secara umum dalam memberikan pelayanan tidak baik terhadap dimensi ketepatan waktu yang dilakukan oleh Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau.

Ketepatan waktu yang dilakukan Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau khususnya Bidang Kehutanan yang dikaji pada indikator-indikator yaitu ketepatan waktu penerbitan dokumen kayu olahan dan non kayu yang

dilakukan oleh aparat, dan ketepatan waktu keluarnya ijin penampungan dan penjualan kayu yang dilakukan oleh aparat kehutanan serta lamanya menunggu keluarnya penebitan dokumen dan ijin penjualan / penampungan kayu. Aparatur terus berusaha untuk bekerja sesuai waktu yang ditentukan pada setiap tugas yang diberikan karena hal tersebut merupakan tanggung jawab yang harus dilakukan.

Untuk mempertegas kenyataan tersebut informasi yang didapat dari hasil wawancara sebagaimana diungkapkan oleh salah seorang informan penelitian sebagai berikut:

”Saya sebagai pengusaha yang bergerak dibidang penjualan dan penampungan kayu terletak dijalan Teuku Umar akan mengurus kembali perpanjangan ijin usaha saya yang tidak lama lagi akan habis masa berlakunya dan sudah saatnya saya harus memperpanjang ijinnya. Saya ke kantor Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau dan langsung menemui Kepala Dinas, atas petunjuk Kepala Dinas saya langsung menemui Kepala Bidang Kehutanan. Atas petunjuk Kepala Bidang saya bertemu salah seorang aparat yang ada di ruangan kehutanan tersebut. Oleh aparat tersebut saya diberikan beberapa lembaran blanko kosong untuk diisi setelah saya mengisi semua yang ditanyakan dalam blanko tersebut saya menyerahkan kembali pada petugas tersebut dan ada beberapa lembaran yang harus saya bawa pulang untuk dilengkapi dengan persyaratan lainnya. Keesokan harinya saya kembali lagi dan langsung menemui orang yang saya temui kemarin untuk menyerahkan berkas yang masih kurang, setelah saya serahkan, Lalu saya tanyakan berapa lama ijin saya akan keluar... Jawaban yang saya dapatkan bahwa administrasi saya tinggal menunggu proses selanjutnya.. Tidak jelas kapan waktu yang ditetapkan untuk pengurusan satu ijin perpanjangan usaha penjualan dan penampungan kayu.”

(Wawancara dengan Pengusaha Penjual/ Penampungan Kayu, tanggal 4 Mei 2009).

Hal yang sama informasi tentang ketepatan waktu pelayanan penerbitan dokumen kayu dan non kayu, pelayanan perijinan penampungan dan penjualan kayu oleh aparat dinas pertanian dan kehutanan kota bau-bau secara umum berada pada kategori tidak baik bahwa kenyataan di lapangan sebagaimana diungkapkan oleh salah seorang informan penelitian sebagai berikut :

”Beberapa petugas kehutanan yang memiliki kualifikasi penerbit tidak mempunyai inisiatif. Mereka hanya menunggu perintah saja, para petugas ini hanya bekerja kalau pekerjaan tersebut yang disertai tugas, dengan alasan tidak mau mengambil pekerjaan orang lain, bahkan sebagian lagi masa bodoh. Suatu saat saya pertanyakan bagaimana urusan penerbitan dokumen saya yang sudah lama disetor kepada teman anda. Jawabannya kita tunggu saja, akan keluar juga, sungguh jawaban yang tidak sesuai dengan prosedur pelayanan.”
(Wawancara dengan salah seorang pengusaha kayu, tanggal 5 Mei 2009).

Dari uraian yang mencakup tentang ketepatan waktu dengan pembuktian seperti sebaran kuesioner dan hasil wawancara tersebut dan didukung oleh teori, menunjukkan bahwa kinerja aparatur Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau khususnya Bidang Kehutanan terhadap ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan kepada segenap masyarakat yang bergerak dibidang kehutanan terutama yang dikaji pada indikator tersebut masih menunjukkan hasil kinerja yang tidak baik maka dapat dikatakan bahwa ketepatan waktu dalam pelayanan yang diberikan masih perlu ditingkatkan. Menurut Tjiptono (1996 : 58) secara garis besar ada empat unsur pokok yang terkandung di dalam pelayanan yang unggul (*service excellence*), yaitu :

1). Kecepatan, 2). Ketepatan, 3) Keramahan, 4). Kenyamanan. Dari pernyataan Tjiptono tersebut dapat disimpulkan sementara mengenai ketepatan waktu terhadap pelayanan publik pada sektor kehutanan yang dilakukan oleh Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau merupakan sesuatu yang mutlak untuk ditingkatkan guna memberikan pelayanan yang lebih baik lagi khususnya pada sektor kehutanan.

e. Keadilan yang merata

Pada kajian keadilan yang merata terhadap pelayanan publik Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau khususnya Bidang Kehutanan menggunakan dua

indikator yaitu : perlakuan aparaturnya kepada pengusaha tentang penerbitan dokumen kayu olahan dan non kayu, dan perlakuan aparaturnya kepada pengusaha tentang perijinan penampungan dan penjualan kayu.

Dengan asumsi bahwa pengukuran keadilan yang merata lebih menekankan bagaimana persepsi responden sendiri mengenai keadilan yang merata yang dilakukan oleh aparaturnya Dinas Pertanian dan Kehutanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat/pengusaha yang bergerak dibidang kehutanan terhadap dua indikator tersebut yang dihubungkan dengan kinerja yang dihasilkan. Pertanyaan kuesioner ini ditujukan pada masyarakat/pengusaha yang melakukan hubungan kerja dengan aparaturnya Dinas Pertanian dan kehutanan. Jawaban responden terhadap indikator-indikator tersebut dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4. 10 : Responden menurut Keadilan yang merata

No	Keadilan yang merata	Jawaban Responden	
		Ya	Tidak
1.	Kebijakan / peraturan penerbitan dokumen kayu dan non kayu dilakukan oleh aparat kehutanan sudah adil dan merata	14	16
2.	Kebijakan / peraturan perijinan penampungan dan penjualan kayu yang dilakukan oleh aparat kehutanan sudah adil dan merata	13	17

Sumber : Data Primer diolah Tahun 2009

Tabel 4.9 di sebelah responden memberikan jawaban yang sama pada dua indikator terhadap dari sebaran kuesioner. Indikator pertama responden menjawab (ya) sebanyak 14 responden dengan presentase 46,7 % dan yang menjawab (tidak) sebanyak 16 responden dengan presentase 53,3 % . Indikator kedua dan ketiga yang menjawab (ya) sebanyak 13 responden dengan presentase 43,3 % dan yang menjawab tidak sebanyak 17 responden dengan presentase 56,7 %.

Hasil kajian berdasarkan sebaran kuesioner bahwa kinerja aparat Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau secara umum tidak memberikan pelayanan yang baik terhadap dimensi keadilan yang merata yang dilakukan oleh Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau.

Keadilan yang merata yang dilakukan Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau khususnya Bidang Kehutanan pada indikator-indikator tersebut yaitu : keadilan yang merata penerbitan dokumen kayu dan non kayu yang dilakukan oleh aparat dan Keadilan yang merata penampungan dan penjualan kayu yang dilakukan oleh aparat kehutanan. Pada kajian ini dinas pertanian dan kehutanan berusaha untuk memberikan pelayanan secara merata pada setiap masyarakat/pengusaha yang bergerak dibidang kehutanan sebagaimana menjadi tuntutan dalam pelayanan publik. Olehnya itu pada setiap tugas yang diberikan kepada aparat merupakan tanggung jawab yang harus dilakukan.

Hasil wawancara di lapangan atas dimensi tersebut dengan salah seorang informan sebagaimana diungkapkan sebagai berikut :

Terhadap kajian di atas menunjukkan bahwa pelayanan kehutanan pada dua faktor yaitu pertama tentang penerbitan dokumen kayu dan non kayu, dan kedua tentang perijinan penampungan dan penjualan kayu pada kantor dinas pertanian dan

kehutanan kota bau-bau bahwa terdapat beberapa hal yang dalam pelayanan sebagaimana diungkapkan oleh salah seorang informan penelitian bahwa :

” Pada pelayanan kantor Dinas Pertanian dan Kehutanan khususnya bidang kehutanan, petugasnya juga begitu, ada yang cepat tanggap tapi ada juga yang pasif saja. Ada petugas yang penjelasannya konsisten tetapi ada juga yang berubah-ubah tergantung orang yang dilayani. Dalam hal ini jika kita mengenal seseorang yang ada dikantor tersebut pelayanan akan cepat kita dapatkan. Sepertinya keadilan tidak diterapkan pada pelayanan penerbitan dokumen dan penerbitan ijin penjualan dan penampungan kayu oleh petugas/aparatur sehingga dapat menjadi standar penilaian oleh pimpinan. Kalau ada keadilan yang merata dalam pelayanan pada sektor kehutanan dan dijadikan acuan secara konsisten ya tidak akan terjadi perbedaan pelayanan.” (Wawancara dengan Pengusaha (Penjual Kayu), tanggal 7 Mei 2009).

Kenyataan lain yang terjadi berdasarkan hasil wawancara dengan informen diungkapkan sebagai berikut :

”Secara umum petugas dikehutanan cukup baik, termasuk pimpinan. Sebenarnya kita sangat menginginkan pemerataan dalam pelayanan dengan tidak membeda-bedakan tentunya melihat mana yang lebih awal diterima oleh petugas lalu diproses lebih awal. Karena sering terjadi yang diutamakan adalah mereka yang dikenal oleh petugas yang bersangkutan.” (Wawancara dengan pengusaha hasil hutan, tanggal 7 Mei 2009).

Berdasarkan uraian yang mencakup tentang keadilan yang merata dengan pembuktian seperti sebaran kuesioner dan hasil wawancara tersebut dan didukung oleh teori, menunjukkan bahwa kinerja aparatur Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau khususnya Bidang Kehutanan terhadap keadilan yang merata dalam memberikan pelayanan kepada segenap masyarakat yang bergerak dibidang kehutanan terutama yang dikaji pada indikator-indikator tersebut bahwa pelayanan yang dilakukan oleh aparat kehutanan, masih menunjukkan hasil kinerja yang tidak baik maka dapat dikatakan bahwa keadilan yang merata dalam pelayanan yang diberikan masih perlu ditingkatkan.

Menurut Wyckof (dalam Tjiptono, 1996 : 59) bahwa efektifitas pelayanan publik, tingkat keunggulannya dinilai dari persepsi publik terhadap kualitas layanan, bukan hanya dari nilai standar yang dibentuk institusi. Dari pernyataan Wyckof tersebut dapat disimpulkan sementara mengenai keadilan yang merata terhadap pelayanan publik pada sektor kehutanan yang dilakukan oleh Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau, adalah sesuatu yang perlu mendapat apresiasi untuk ditingkatkan guna memberikan pelayanan yang lebih baik lagi khususnya pada sektor kehutanan, guna menghilangkan presepsi masyarakat yang merasa dibeda-bedakan atas pelayanan yang diterima.

f. Keterbukaan

Kajian keterbukaan terhadap pelayanan publik Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau khususnya Bidang Kehutanan menggunakan dua indikator yaitu :
1) Penyampaian informasi kepada masyarakat secara terbuka
2) Perlakuan aparatur secara transparansi kepada pengusaha tentang penerbitan dokumen kayu dan non kayu, dan perijinan penampungan dan penjualan kayu.

Dengan asumsi bahwa kajian keterbukaan lebih menekankan bagaimana presepsi responden sendiri mengenai keterbukaan yang dilakukan oleh aparatur Dinas Pertanian dan Kehutanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat/pengusaha yang bergerak dibidang kehutanan terhadap dua indikator tersebut yang dihubungkan dengan kinerja yang dihasilkan.

Pertanyaan kuesioner ini ditujukan pada masyarakat/pengusaha yang melakukan hubungan kerja dengan aparaturnya Dinas Pertanian dan Kehutanan. Jawaban responden terhadap indikator-indikator tersebut dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4. 11 : Responden menurut Keterbukaan

No	Keterbukaan	Jawaban Responden	
		Ya	Tidak
1.	Penyampaian informasi kepada masyarakat/pengusaha yang bergerak dibidang kehutanan	14	16
2.	Perlakuan aparaturnya secara transparansi kepada pengusaha tentang penerbitan dokumen kayu olahan dan non kayu, dan perijinan penampungan dan penjualan kayu.	13	17

Sumber : Data Primer diolah Tahun 2009

Tabel 4.10 di atas responden memberikan jawaban pada dua indikator terhadap dari sebaran kuesioner. Indikator pertama responden menjawab (ya) sebanyak 14 responden dengan presentase 46,7 % dan yang menjawab (tidak) sebanyak 16 responden dengan presentase 53,3 % . Indikator kedua dan ketiga yang menjawab (ya) sebanyak 13 responden dengan presentase 43,3 % dan yang menjawab tidak sebanyak 17 responden dengan presentase 56,7 %.

Hasil kajian berdasarkan sebaran kuesioner bahwa kinerja aparaturnya Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau secara umum tidak memberikan pelayanan

yang baik terhadap dimensi keterbukaan yang dilakukan oleh Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau.

Keterbukaan yang dilakukan Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau khususnya Bidang Kehutanan pada indikator terhadap penyampaian informasi kepada masyarakat secara terbuka, dan perlakuan aparaturnya secara transparansi kepada pengusaha tentang penerbitan dokumen kayu olahan dan non kayu, dan perijinan penampungan dan penjualan kayu. Pada kajian ini dinas pertanian dan kehutanan berusaha untuk memberikan informasi pada setiap masyarakat/pengusaha yang bergerak dibidang kehutanan yang ditentukan dalam pelayanan publik atas setiap tugas yang diberikan adalah merupakan tanggung jawab yang harus dilakukan.

Terkait dengan keterbukaan berdasarkan hasil wawancara dengan informan penelitian memberikan pernyataan sebagai berikut :

Bahwa selama ini keterbukaan aparaturnya dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat secara terbuka dan memperlakukan pengusaha secara terbuka tentang penerbitan dokumen kayu dan non kayu, dan perijinan penampungan dan penjualan kayu masih sangat tertutup hal ini karena menyangkut biaya-biaya yang harus dipenuhi dalam sebuah pengurusan terkait dengan usaha yang kami jalankan. Secara detail aparaturnya belum mampu memberikan keternagan yang dibutuhkan sehingga sangat menyulitkan bagi kami sebagai pengusaha/masyarakat atas usaha yang kami lakukan. (Wawancara pengusaha kayu, tanggal, 18 Mei 2009)

Hasil wawancara dengan informan lain dalam penelitian ini mengungkapkan sebagai berikut :

”Bahwa sangat terbatas aparaturnya kehutanan yang memberikan informasi kepada masyarakat/pengusaha secara detail atas permohonan penerbitan dokumen kayu dan non kayu dan permohonan ijin penampungan dan penjualan kayu karena mereka sendiri sebenarnya tidak paham atas pekerjaan tersebut. Kenyataan ini berhubungan dengan skil yang dimiliki oleh aparaturnya karena apapun yang ditanyakan mereka tidak memahami bahkan kita diarahkan pada hal lain, Namun apabila kondisi ini dibiarkan sangat menyulitkan pengusaha atas informasi-informasi yang dibutuhkan dalam

rangka perkembangan usaha kami.” (Wawancara dengan Pengusaha, tanggal 19 Mei 2009).

Dari hasil wawancara dengan informan lain menjelaskan :

”Dengan tidak terbukanya informasi yang dibutuhkan maka kami pengusaha yang bergerak dibidang kehutanan merasa pelayanan yang diberikan masih minim, seharusnya pihak dinas pertanian dan kehutanan memberikan informasi tersebut dalam bentuk pengumuman yang ditempelkan pada papan informasi yang diletakan pada kantor dinas pertanian dan kehutanan atau pamflet/brosur yang diberikan kepada setiap masyarakat yang berurusan dengan pihak kehutanan khususnya yang ergerak dibidang kehutanan. Dengan kenyataan ini memberikan kesan yang tidak prima atas pelayanan yang diberikan.” (Wawancara dengan Tokoh masyarakat, tanggal 19 Mei 2009)

Berdasarkan uraian yang mencakup tentang keterbukaan dengan pembuktian seperti sebaran kuesioner dan hasil wawancara tersebut dan didukung oleh teori, menunjukan bahwa kinerja aparatur Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau khususnya Bidang Kehutanan terhadap keterbukaan dalam memberikan pelayanan kepada segenap masyarakat yang bergerak dibidang kehutanan terutama yang dikaji pada indikator penyampaian informasi kepada masyarakat secara terbuka, dan perlakuan aparatur secara transparansi kepada pengusaha tentang penerbitan dokumen kayu olahan dan non kayu, dan perijinan penampungan dan penjualan kayu, masih menunjukan hasil kinerja yang tidak baik. Menurut Wyckof (dalam Tjiptono, 1996 : 59) bahwa efektifitas pelayanan publik, tingkat keunggulannya dinilai dari persepsi publik terhadap kualitas layanan, bukan hanya dari nilai standar yang dibentuk institusi.

Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan sementara mengenai keterbukaan terhadap pelayanan publik pada sektor kehutanan yang dilakukan oleh Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau, adalah sesuatu yang perlu mendapat

apresiasi untuk ditingkatkan guna memberikan pelayanan yang lebih baik lagi khususnya pada sektor kehutanan.

f. Kesederhanaan

Kajian kesederhanaan terhadap pelayanan publik Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau khususnya Bidang Kehutanan menggunakan dua indikator yaitu : pertama Pelayanan kepada masyarakat tidak berbelit-belit dan kedua Pelayanan yang lancar, dan murah atas jasa yang disediakan kepada masyarakat.

Dengan asumsi bahwa pengukuran kesederhanaan menekankan bagaimana persepsi responden sendiri mengenai kesederhanaan yang dilakukan oleh aparatur Dinas Pertanian dan Kehutanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat/pengusaha yang bergerak dibidang kehutanan terhadap dua indikator tersebut yang dihubungkan dengan kinerja yang dihasilkan.

Pertanyaan kuesioner ini ditujukan pada masyarakat/pengusaha yang melakukan hubungan kerja dengan aparatur Dinas Pertanian dan kehutanan. Jawaban responden terhadap indikator-indikator tersebut dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4. 12 : Responden menurut Kesederhanaan

No	Kesederhanaan	Jawaban Responden	
		Ya	Tidak
1.	Pelayanan kepada masyarakat / pengusaha tidak berbelit-belit	14	16
2.	Pelayanan yang lancar, dan murah atas jasa yang disediakan kepada masyarakat.	13	17

Sumber : Data Primer diolah Tahun 2009

Tabel 4.11 di sebelah responden memberikan jawaban pada dua indikator terhadap dari sebaran kuesioner. Indikator pertama responden menjawab (ya) sebanyak 14 responden dengan presentase 46,7 % dan yang menjawab (tidak) sebanyak 16 responden dengan presentase 53,3 % . Indikator kedua dan ketiga yang menjawab (ya) sebanyak 13 responden dengan presentase 43,3 % dan yang menjawab tidak sebanyak 17 responden dengan presentase 56,7 %.

Hasil kajian sesuai sebaran kuesioner bahwa kinerja aparat Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau secara umum tidak memberikan pelayanan yang baik terhadap dimensi kesederhanaan yang dilakukan oleh Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau. Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau khususnya Bidang Kehutanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak berbelit-belit dan pelayanan yang lancar, dan murah atas jasa yang disediakan kepada masyarakat yang dilakukan oleh aparat kehutanan masih merupakan hal yang ditunggu oleh masyarakat. Pada kajian ini dinas pertanian dan kehutanan berusaha untuk memberikan pelayanan dengan tidak menambah alur mekanisme administrasi yang harus dilewati pada setiap masyarakat/pengusaha yang bergerak dibidang kehutanan yang ditentukan dalam pelayanan.

Berbeda pada dimensi sebelumnya kinerja aparat dinas pertanian dan kehutanan dalam pelayanan pada dimensi kesederhanaan dapat ditunjukkan oleh hasil wawancara dengan salah seorang informan penelitian sebagai berikut :

” Suatu saat saya mengurus penerbitan dokumen kayu dikantor dinas pertanian dan kehutanan kota bau-bau namun setelah saya menyampaikan maksud saya tersebut kepada salah seorang petugas dikehutanan saya diarahkan untuk langsung bertemu dengan Petugas penerbit. Atas petunjuk tersebut saya langsung bertemu penerbit yang ditunjuk oleh petugas tadi. Responnya cukup bagus hanya saja saya diarahkan lagi

kekantor kelurahan dimana lokasi kayu saya berada untuk mendapatkan surat keterangan kayu tersebut. Begitulah prosedurnya menurut petugas tersebut, saya bertanya kenapa harus kekantor kelurahan tersebut mengapa tidak sekalian saja diurus pada kantor kehutanan agar saya tidak lama dalam mengurus hal ini.” (Wawancara dengan pengusaha, tanggal 14 Juni 2009).

Masih pada masalah yang sama berdasarkan hasil wawancara dengan informan lain sebagai berikut :

” Untuk mengurus ijin penampungan kayu dan penjualan kayu dikantor kehutanan Sebagai pengusaha yang bergerak dibidang kehutanan saya mencoba menghubungi petugas kehutanan beberapa petugas kehutanan yang memiliki kualifikasi penerbit tidak mempunyai inisiatif. Mereka hanya menunggu perintah saja, para petugas ini hanya bekerja kalau pekerjaan tersebut bagi yang diserahi tugas dengan alasan tidak mau mengambil pekerjaan orang lain, bahkan sebagian lagi masa bodoh. Suatu saat saya pertanyakan bagaimana urusan penerbitan dokumen saya yang sudah lama disetor kepada teman anda. Jawabannya kita tunggu saja, akan keluar juga, sungguh jawaban yang tidak sesuai dengan prosedur pelayanan.” (Wawancara dengan salah seorang pengusaha kayu, tanggal 5 Mei 2009).

Berdasarkan uraian yang mencakup tentang kesederhanaan dengan pembuktian seperti sebaran kuesioner dan hasil wawancara tersebut dan didukung oleh teori, menunjukan bahwa kinerja aparat Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau khususnya Bidang Kehutanan terhadap kesederhanaan dalam memberikan pelayanan kepada segenap masyarakat yang bergerak dibidang kehutanan yang dikaji pada indikator seperti : pertama Pelayanan kepada masyarakat tidak berbelit-belit dan kedua Pelayanan yang lancar, dan murah atas jasa yang disediakan kepada masyarakat oleh aparat kehutanan, masih menunjukan hasil kinerja yang tidak baik maka dapat dikatakan bahwa kesederhanaan dalam pelayanan yang diberikan masih perlu ditingkatkan. Maka secara umum sendi-sendir tersebut telah mencerminkan karakteristik pelayanan yang diinginkan pelanggan yaitu pelayanan yang lebih cepat (*faster*), lebih murah (*cheaper*) dan lebih baik (*better*) (Gazperzs, 1997 : 12).

Dari pernyataan Gazperzs tersebut dapat disimpulkan mengenai kesederhanaan terhadap pelayanan publik pada sektor kehutanan yang dilakukan oleh Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau, adalah sesuatu yang ditingkatkan guna memberikan pelayanan yang lebih baik lagi khususnya pada sektor kehutanan.

g. Keamanan

Kajian terhadap terhadap pelayanan publik Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau khususnya Bidang Kehutanan menggunakan dua indikator yaitu : 1).Pelayanan perijinan penampungan dan penjualan kayu menjaminkan kepastian hukum. 2. Pelayanan penerbitan dokumen kayu olahan dan non kayu kepastian hukum. Dengan asumsi kajian keamanan yang dilakukan oleh aparaturn Dinas Pertanian dan Kehutanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat/pengusaha yang bergerak dibidang kehutanan terhadap indikator tersebut yang dihubungkan dengan kinerja yang dihasilkan.

Pertanyaan kuesioner ini ditujukan pada masyarakat/pengusaha yang melakukan hubungan kerja dengan aparaturn Dinas Pertanian dan Kehutanan . Jawaban responden terhadap indikator-indikator tersebut dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4. 13 : Responden menurut Keamanan

No	Keamanan	Jawaban Responden	
		Ya	Tidak
1.	Penjelasan peraturan perijinan penampungan dan penjualan kayu menjamin kepastian hukum.	18	12
2.	Penjelasan kebijakan / peraturan penerbitan dokumen kayu olahan dan non kayu kepastian hukum	17	13

Sumber : Data Primer diolah Tahun 2009

Pada 4.12 di atas responden dalam penelitian ini memberikan jawaban lain dari tabel sebelumnya, Jawaban responden pada dua indikator terhadap dari sebaran kuesioner. Indikator pertama responden menjawab (ya) sebanyak 18 responden dengan presentase 60 % dan yang menjawab (tidak) sebanyak 12 responden dengan presentase 40 %. Indikator kedua yang menjawab (ya) sebanyak 17 responden dengan presentase 56.7 % dan yang menjawab tidak sebanyak 13 responden dengan presentase 43,3 %.

Hasil kajian berdasarkan sebaran kuesioner tersebut bahwa kinerja aparatur Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau pada pelayanan publik yang dikaji dari dimensi keamanan secara umum memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat / pengusaha sebagai obyek yang dilakukan oleh Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau, hal ini sangat didasarkan karena menyangkut sanksi hukum yang diterima.

Kajian dimensi keamanan yang dilakukan Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau khususnya Bidang Kehutanan pada indikator pelayanan perijinan

penampungan dan penjualan kayu menjamin kepastian hukum dan pelayanan penerbitan dokumen kayu olahan dan non kayu sangat menjamin kepastian hukum, yang dilakukan oleh aparat kehutanan. Pada pengukuran ini Dinas Pertanian dan Kehutanan berusaha untuk memberikan informasi tentang kepastian hukum pada setiap masyarakat/pengusaha yang bergerak dibidang kehutanan yang ditentukan dalam pelayanan publik pada setiap tugas yang diberikan merupakan tanggung jawab yang harus dilakukan.

Untuk lebih memperkuat analisa penelitian ini sesuai hasil wawancara dengan salah seorang aparatur kehutanan mengungkapkan sebagai berikut :

Keamanan dalam arti hukum pada pelayanan publik sektor kehutanan menyangkut penerbitan dokumen dan pemberian izin penampungan dan penjualan kayu adalah syarat mutlak. "Pelayanan penerbitan dokumen kayu dan non kayu dan pelayanan perijinan penampungan dan penjualan kayu dikota bau-bau yang diterbitkan oleh dinas pertanian dan kehutanan yang dilakukan oleh aparaturnya menjamin kepastian hukum karena dalam pengurusan dokumen penerbitan tersebut syarat dengan sanksi hukum artinya apabila terjadi pelanggaran atas dokumen tersebut maka pemilik dokumen langsung berhubungan dengan hukum." (Wawancara dengan aparatur (satuan perlindungan hutan), tanggal 4 Mei 2009)

Pada sisi lain informan penelitian memberikan penjelasan sebagai berikut :

"Untuk memastikan keamanan dalam kepastian hukum bagi pelayanan penerbitan dokumen biasanya aparaturnya/petugas penerbit terlebih dahulu memberi label telah diperiksa oleh penerbit sehingga tingkat kesalahan hukum sangat minim, sebab jika tidak lakukan hal demikian akan memberika pelanggaran hukum bagi pengusaha dan menjerumuskan semua pihak yang terlibat kedalam kasus hukum. (Hasil wawancara dengan Pengusaha (Tokoh masyarakat), tanggal 19 Mei 2009).

Berdasarkan uraian yang mencakup tentang kemananan dengan pembuktian seperti sebaran kuesioner dan hasil wawancara tersebut dan didukung oleh teori, menunjukan bahwa kinerja aparaturnya Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau khususnya Bidang Kehutanan terhadap keamanan dalam memberikan pelayanan

kepada segenap masyarakat yang bergerak dibidang kehutanan terutama yang dikaji aspek pelayanan perijinan penampungan dan penjualan kayu menjaminkan kepastian hukum dan pelayanan penerbitan dokumen kayu olahan dan non kayu menjaminkan kepastian hukum.

Menurut Wyckof (dalam Tjiptono, 1996 : 59) bahwa efektifitas pelayanan publik, tingkat keunggulannya dinilai dari persepsi publik terhadap kualitas layanan, bukan hanya dari nilai standar yang dibentuk institusi. Dari pernyataan Wyckof tersebut dapat disimpulkan sementara mengenai keamanan terhadap pelayanan publik pada sektor kehutanan yang dilakukan oleh Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau, adalah sesuatu yang perlu mendapat apresiasi untuk ditingkatkan guna memberikan pelayanan yang lebih baik lagi khususnya pada sektor kehutanan.

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan uraian dan penjelasan yang telah dilakukan sebelumnya, kiranya dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut :

- 1). Pengaruh Kinerja Aparatur Dinas Pertanian dan Kehutanan terhadap pelayanan Publik pada sektor kehutanan yang dikaji dalam beberapa dimensi yaitu : Kemampuan dan Keterampilan Aparat, Kebijakan dan Peraturan, dan Sarana prasarana fisik yang dianalisa berdasarkan beberapa indikator dan sangat berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada sektor kehutanan yang langsung diberikan kepada masyarakat. Dari analisis data yang telah diuraikan, pada beberapa dimensi terdapat pula kelebihan pada aspek keamanan pada saat memberikan pelayanan penebitan dokumen dan permohonan penampungan dan penjuala kayu kepada masyarakat/pengusaha, hal ini disebabkan karena aparaturnya dan masyarakat takut melanggar hukum. Dalam menjalankan fungsi pelayanan jika dilihat dari aspek teknis administrasi dan manajemen, kinerja Dinas Pertanian dan Kehutanan khususnya Bidang Kehutanan tidak menunjukkan kinerja yang baik.
- 2). Upaya pemerintah yang dilakukan terhadap peningkatan kinerja yang dilakukan oleh Kantor Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau sebagai bagian dari Satuan Kerja Perangkat Daerah lingkup Pemerintah Kota Bau-Bau untuk

mengoptimalkan fungsi/proses pelayanan publik pada sektor Kehutanan, terus memberikan perhatian serius tidak hanya menjadi slogan atau retorika belaka. Apalagi dalam kondisi sekarang ini, pemerintah dituntut untuk memberikan bukti nyata dan bukan hanya bualan belaka.

B. Saran

Untuk mengatasi berbagai masalah yang berkaitan dengan kinerja aparatur Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau maka peneliti menyarankan beberapa hal sebagai berikut :

- 1). Perlu pembinaan yang intensif bagi aparatur yang dilakukan oleh pemerintah dengan mengikutkan para pegawai/aparatur pada Diklat-diklat khusus kehutanan untuk meningkatkan kemampuan, keterampilan aparatur Dinas Pertanian dan Kehutanan khususnya Bidang Kehutanan, seperti memberikan pengetahuan tentang “pelayanan publik” dan bagaimana mengelola administrasi itu semestinya sehingga berdaya guna dan berhasil guna, sehingga dapat diimplementasikan dalam kegiatan pelayanan publik.
- 2). Memaksimalkan dalam upaya pengadaan prasarana dan sarana seperti Bangunan Kantor UPTD Kehutanan beserta perlengkapannya, (mesin komputer, mesin ketik manual, meja kursi dll.) pengadaan mobil patroli kehutanan sesuai dengan mobil standar patroli yang diadakan oleh Departemen Kehutanan, serta mobil truk yang berfungsi untuk mengangkut hasil hutan yang ditangkap (*illegall*).
- 3). Perlu pengadaan pegawai yang mempunyai kualifikasi dibidang kehutanan termasuk POLHUT, Penyuluh Kehutanan dan pihak pemimpin wilayah hendaknya menempatkan pegawai/aparatur berdasarkan kompetensi yang dimiliki.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-Buku

- Arikunto, Suharsimi. (1996). *Prosedur penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Anggito Abimanyu. (2000). Analisis kompetensi sumber daya manusia. Yogyakarta : Penerbit, Andi.
- Agus Dwiyanto,dkk. (2002). *Reformasi birokrasi publik di Indonesia, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan*. Yogyakarta : Universitas Gajah Mada.
- Bahara P. (2006) Studi perambahan hutan di kota Bau-Bau, *Tesis Program Pasca Sarjana Universitas Hasanuddin*. Makassar.
- Bogdan, C. Robert and Biklen, Sari Knoop. (1982) *Quantitative research for education : An intruduction to theory and method*. Terjemahan oleh Munandir. 1990. Jakarta : Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Departemen Pendidikan dan Kebudayaan.
- Blau, Peter M & Meyer, Marshall W. (1987). *Birokrasi dalam masyarakat modern, Alih Bahasa..* Jakarta: Gary Rachman Jusuf, UI Press.
- Bogdan, Robert C. and Taylor, Steven J. (1993). *Introduction in qualitative research methods*. New York : Weley.
- Dye, Thomas R. (1978). *Understanding public policy, englewod cliffs*. New Jersey : Prentice-Hall.
- Dwiyanto, Agus. (1995). Penilaian kinerja organisasi pelayanan publik, Makalah seminar sehari. Kinerja organisasi publik, kebijakan dan penerapannya, 20 Mei 1995. Yogyakarta : *Jurnal Ilmu Administrasi Negara Fisipol UGM*.
- Dessler, Garry. (1998). *Human resources management*. Jakarta: Prenhallindo.
- Dunn, William N. (2001). *Analisa kebijakan publik* Yogyakarta : P.T. Hanindita Graha Widya.
- Faizal, Sanafiah. (1992). *Format-format penelitian sosial dasar-dasar dan aplikasi*, Jakarta : Rajawali Press.
- Gove, Philip Babcock. (1966). *Webstern third new international dictionary G & C meriam company publisher*, Supring field masgachususts.

- Gibson, L. James & Ivancevich, John. M & Donnelly, James H. (1996). *Organisasi : perilaku, struktur, Proses*, Alih Bahasa : Jakarta. Nunuk Ardiani, Bina Rupa Aksara,
- Gaspersz, Vincent. (1997). *Manajemen kualitas, Penerapan konsep-konsep kualitas dalam manajemen bisnis total*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- , (1997). *Membangun tujuh kebiasaan kualitas dalam praktek bisnis global*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Garna, Judistira, K. (1999). *Metodologi penelitian pendekatan kualitatif*. Bandung : Primaco Akademika.
- Hidayat dan Sucherly. (1986). *Peningkatan produktivitas organisasi pemerintah dan pegawai negeri – Kasus Indonesia*. Jakarta : dalam Prisma Nomor 12 LP3S.
- Hendrasti, Lily N. (1999). *Analisis faktor yang dipertimbangkan mutu pelayanan, Wacana No. 1* : Malang . Program Pascasarjana Universitas Brawijaya.
- Husaini Usman, (2000). *Metodologi penelitian sosial*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Hoessein, B. (2001). *Prospek resolusi kebijakan dan implementasi otonomi daerah dari sudut pandang hukum tata negara. Seminar dalam Lokakarya Nasional Strategi Resolusi Kebijakan dan Implementasi Otonomi Daerah Dalam Kerangka Good Governance*. Lembaga Administrasi Negara.
- Hadari Nawawi. (2001). *Metode penelitian sosial*. Yogyakarta : Universitas Gajah Mada. Press.
- Islamy, M.Irfan. (1994). *Prinsip-prinsip perumusan kebijakan negara*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Ibrahim, Jimmi Mohammad. (1997). *Prospek otonomi peranan daerah, dalam rangka memberikan peranan yang lebih besar kepada pemerintah daerah tingkat II*. Semarang : Dahara Prize.
- Ibrahim, Buddy. (1997). *Total quality management, panduan untuk menghadapi persaingan global*. Jakarta : Djambatan.
- I Wayan Mudana. (1998). *Pengaruh kebijakan pada Kantor Samsat terhadap pelayanan di kabupaten malang. Tesis Program Pasca Sarjana Universitas Negeri Malang* . Malang.

- Ilham. (1998). Pengaruh motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan pada kantor PDAM Kabupaten Malang. *Tesis Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Malang*. Malang.
- Irawan. Prasetya. (2005). *Metodologi penelitian administrasi*. Jakarta : Universitas Terbuka.
- Irawa. Prasetya. (2007). *Penelitian kualitatif dan kuantitatif untuk ilmu-ilmu Sosial*. Jakarta : Universitas Indonesia.
- J.S. Badudu. (1994). *Kamus umum bahasa Indonesia*. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan.
- Jones, Charles O. (1984). *An introduction to the study of public policy*. Belmont. Wardsworth.
- Kristiadi JB. (1994). *Adminstrasi/manajemen pembangunan* kumpulan tulisan. Jakarta : LAN RI.
- Kumorotomo, Wahyudi. (1992). *Etika a dministrasi negara*. Jakarta : Rajawali Press.
- Kaho, Josef Riwu. (1988). *Prospek otonomi daerah di Negara Republik Indonesia Identifikasi beberapa faktor yang mempengaruhi pelaksanaannya*. Jakarta : Rajawali Press.
- Kaho, dkk. (2000). *Kurang optimalnya aparatur pemerintah dalam menyelenggarakan otonomi daerah Penelitian*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Kusnadi. (2002). *Masalah, Kerja sama, konflik dan kinerja*. Kontemporer dan Islam. Malang : Taroda.
- Lovelock, Christoper. (1994). *Product plus*. New York : McGraw-Hill. Inc.
- Lovelock, Christoper. (1997). *Service marketing, second edition*. Printice Hall. International Edition.
- LAN-RI, (1992). *Penilaian kinerja pegawai*. Jakarta : LAN-RI.
- LAN dan BPKP. (2000). *Akuntabilitas dan good governance*. Jakarta : LAN-RI.
- Manulang, M. (1973). *Beberapaa aspek administrasi pemerintahan daerah*. Jakarta: PT. Pembangunan Jakarta.

- Miles, Mettew B. and Huberman, Michel A. (1992). *Analisa data kualitatif buku sumber tentang metode-metode baru*. Diterjemahkan oleh Tjetjep Rohendi Rohidi. Jakarta : Universitas Indonesia.
- Muhadjir. N. (1993). *Metode penelitian kualitatif*. Yokyakarta : Rake Sarasin.
- Mubyarto, (1995). *Program IDT dan pemberdayaan masyarakat*. Yogyakarta : Aditya Media.
- Musanef. (1996). *Manajemen kepegawaian di Indonesia*, Jilid I cetakan pertama. Jakarta : PT. Toko Gunung Agung.
- Moenir, H.A.S. (1998). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- M. Mochtar. (2000). *Pengantar metodologi penelitian*. Institut Ilmu Pemerintahan Jakarta : Press.
- Moleong, J Lexi. (2001). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mustopadidjaja AR. (2002). Kompetensi aparatur dalam memikul tanggung jawab otonomi daerah dalam sistem administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia, Ceramah Perdana pada *Program Magister Manajemen Pembangunan Daerah Kerjasama STIA-LAN, Pemerintah Prov. Kaltim, dan Universitas Mulawarman, 15 Januari, 2002*. Samarinda.
- Ndraha, Taliziduhu. (1997). *Metodologi ilmu pemerintahan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Ndraha, Taliziduhu. 2001. *Ilmu pemerintahan jilid I, II, III dan I*. Jakarta. PT. Rineka Cipta.
- Nasution, S. (2001). *Metode research penelitian ilmiah*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Osborne, David dan Ted Gaebler. (2000). *Mewirauahakan birokrasi, mentransformasikan semangat wirausaha ke dalam sektor publik*. Jakarta : PT. Pustaka Binaman Pressindo.
- Osborne, David & Plastrik, Peter. (2000). *Memangkas birokrasi*, Penerjemah : Abdul Rosyid. Jakarta : PPM.
- Peter. (1984). *Pembangunan desa dan lembaga swadaya masyarakat*. Jakarta : Rajawali.

- Pamudji, S. (1984). *Pelaksanaan azas desentralisasi dan otonomi daerah di dalam sistem administrasi negara kesatuan Republik Indonesia*, Pidato Pengukuhan Guru Besar tetap dalam Ilmu Administrasi Negara. Jakarta : IIP.
- Parawara Sutopo, Heribertus. (1988). *Pengantar penelitian kualitatif, dasar-dasar teoritis dan praktis*. Surakarta : Universitas Sebelas Maret.
- Riggs, Fred W. (1985). *Administrasi negara-negara berkembang teori masyarakat prismatis, terjemahan*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Ripley, Randal B and Grace A. Franklin. (1986). *Policy implementation and Bureaucracy*. Chicago : Dorsey Press.
- Robin, Stephen P. (1996). *Organization, behavior, konsep, kontroversies, aplikasi*. Jakarta : Prenhallindo.
- Rasyid, Ryaas, M. (1997). *Kajian awal birokrasi pemerintahan dan politik orde baru*. Jakarta : PT Yarsif Watampone.
- Rasyid, Ryaas, M. (1997). *Pembangunan pemerintahan Indonesia memasuki abad 21*. Jakarta : PT Yarsif Watampone.
- , (1997). *Makna pemerintahan, tinjauan dari sudut etika dan kepemimpinan*. Jakarta : PT Yarsif Watampone.
- , (1997). *Kajian awal birokrasi pemerintahn dan politik orde baru*. Jakarta : PT Yarsif Watampone.
- Ryke L.S. dan B.Sigit Subiyato. (2006). *Revitalisasi sektor kehutanan*. Jakarta : Kenari Departemen Kehutanan.
- Singarimbun, Masri Dan Sofian Effendi. (1989). *Metode penelitian survei*. Jakarta : LP3ES.
- Sugiyono. (1997). *Metode penelitian administrasi*. Bandung : Alfabeta.
- Simbolon, Robert. (1998). *Manajemen pelayanan publik*. Jakarta : IIP.
- Suradinata, Ermaya. (1998). *Manajemen pemerintahan dan Otonomi daerah*. Bandung : Ramadhan.
- , (1997). *Pemimpin dan kepemimpinan pemerintahan*. Jakarta : PT. Gramedia.
- Suryaningrat, Bayu. (1992). *Mengenal ilmu pemerintahan*. Jakarta, SN.

- Saifuddin Azwar. (1998). *Metode penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Soetopo. (1999). *Manajemen pelayanan publik*. Jakarta : Penerbit Aksara.
- Sondang P. Siagian. (2001). *Manajemen stratejik*. Jakarta : Penerbit P.T. Bumi Aksara.
- Syaukani, HR,dkk. (2003). *Otonomi daerah dalam negara kesatuan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar bekerja sama dengan Pusat Pengkajian Etika Politik dan Pemerintahan.
- Sudarsono, dkk. (2006). *Teori administrasi*. Jakarta : Edisi kesatu Universitas Terbuka.
- Thoha, Miftah. (1995). *Birokrasi Indonesia dalam era globalisasi*. Sawangan Bogor : Pusdiklat Pegawai Dikbud.
- Thoha, Miftah, 1999. *Perilaku organisasi, konsep dasar dan aplikasinya*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Tjiptono, Fandy. (1996). *Manajemen jasa*. Yogyakarta : Andi.
- Triguno. (1999). *Budaya kerja, menciptakan lingkungan yang kondusif untuk meningkatkan produktivitas kerja*. Jakarta : PT. Golden Terayon Press.
- Tahrir Farthoni. (2006). *Menata kembali kehutanan Indonesia di era desentralisasi*. Jakarta : Warta Kagama Kehutanan.
- Transtoto. (2006). *Pokok-pokok pembenahan pengelolaan hutan di Indonesia*. Jakarta : Warta Kagama.
- Udai Pareek. (1984). *Perilaku organisasi pedoman kearah pemahaman proses komunikasi antar pribadi dan motivasi kerja*. Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo.
- Widodo Joko. (2001). *Good governance (Telaah dari Dimensi akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era desentralisasi dan Otonomi Daerah)*. Surabaya : Insan Cendekia.
- Winarno Surachmat. (1978). *Dasar dan teknik riset pengantar metode ilmiah* Bandung : Tarsito.

Wibawa, Samodra dkk. (1994). *Evaluasi kebijakan publik*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.

-----, (1997). *Metodologi ilmu pemerintahan*. Jakarta : Renika Cipta.

-----, (1999). *Teori budaya organisasi*, Pegangan belajar bahan diskusi. Jakarta : BKU, Ilmu Pemerintahan.

Woworuntu, Bob. (1997). *Dasar-dasar keterampilan abdi negara melayani masyarakat*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

Zethami, V.A. at. AI. (1990). *Delivering quality service balancing customer perceptions and expectation*. New York : The Free Press.

B. Peraturan Perundang-Undangan

Undang –Undang Nomor 5 Tahun 1990 tentang Konservasi Sumber Daya Alam Hayati dan ekosistemnya .

Undang-Undang Nomor 41 Tahun 1999 tentang Pokok-Pokok Kehutanan

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah

Peraturan Daerah Kota Bau-Bau Nomor 7 Tahun 2008 Tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Satuan Kerja Perangkat Daerah Kota Bau-Bau

Keputusan Walikota Bau-Bau Nomor 81 Tahun 2008 Tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Satuan Kerja Perangkat Daerah Kota Bau-Bau.

UNIVERSITAS TERBUKA

PEDOMAN WAWANCARA UNTUK APARATUR :

1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang keberadaan kualifikasi pendidikan yang dimiliki oleh setiap Staf Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau khususnya Bidang Kehutanan jika ditinjau dengan penempatan jabatannya.
2. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu atas upaya pemerintah dalam meningkatkan keterampilan / kompetensi yang dimiliki setiap staf
3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu apakah penempatan staf / aparatur khususnya dibidang kehutanan oleh Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau sudah sesuai dengan tugas yang diserahkan.
4. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu dengan jumlah staf yang ditempatkan dibidang kehutanan Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau
5. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang penerapan kebijakan penerbitan dokumen kayu dan non kayu dan rekomendasi ijin penjualan dan penampungan kayu oleh Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau
6. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu apakah sarana dan prasarana fisik yang dimiliki oleh Dinas pertanian dan Kehutanan sudah memadai.
7. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang dukungan komitmen pemerintah kota atas pengadaan sarana prasarana fisik yang ada dikantor Dinas Pertanian dan Kehutanan

PEDOMAN WAWANCARA UNTUK PENGUSAHA/MASYARAKAT :

1. Menurut Anda apakah pelayanan yang diberikan selesai sesuai waktu yang ditentukan
2. Menurut Anda apakah setiap aparaturnya sudah belaku adil dan merata atas pelayanan yang diberikan.
3. Menurut Anda bagaimana penyampaian informasi dan keterbukaan dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat/pengusaha atas penerbitan dokumen dan izin penampungan dan penjualan kayu.
4. Menurut Anda Bagaimana prosedur pelayanan atas penerbitan dokumen dan izin penampungan dan penjualan kayu
5. Menurut Anda apakah setiap penerbitan dokumen dan izin penampungan dan penjualan kayu memiliki kekuatan hukum.
6. Menurut anda bagaimana dengan sarana prasarana yang dimiliki oleh Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau..

UNIVERSITAS TERBUKA

Lembar Questioner :

Identitas Responden

Nama :

Pekerjaan :

A. KEMAMPUAN DAN KETERAMPILAN / KOMPETENSI APARAT

1. Menurut Bapak / Ibu / Saudara (i) kualifikasi pendidikan yang dimiliki oleh setiap Staf Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau khususnya Bidang Kehutanan sudah sesuai dengan kualifikasi jabatannya.

Jawaban (a) (Sudah)

Jawabab (b), (Belum)

2. Menurut Bapak / Ibu / Saudara (i) keterampilan / kompetensi yang dimiliki setiap staf khusus dibidang kehutanan oleh Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau sudah sesuai dengan tugas yang diserahkan.

Jawaban (a) (Sudah)

Jawabab (b), (Belum)

3. Menurut Bapak / Ibu / Saudara (i) jumlah staf yang ditempatkan dibidang kehutanan Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau sudah cukup sesuai dengan tugas yang dilaksanakan oleh Bidang Kehutanan.

Jawaban (a) (Sudah)

Jawabab b, (Belum)

B. KEBIJAKAN PERATURAN

1. Menurut Bapak / Ibu / Saudara (i) kebijakan penerbitan dokumen kayu olahan dan non kayu oleh Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau khususnya Bidang Kehutanan sudah sesuai prosedur yang ditetapkan.

Jawaban (a) (Sudah)

Jawaban b, (Belum)

2. Menurut Bapak / Ibu / Saudara (i) kebijakan penerbitan dokumen kayu olahan dan non kayu oleh Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau khususnya Bidang Kehutanan sudah adil dan merata

Jawaban (a) (Sudah)

Jawabab (b), (Belum)

3. Menurut Bapak / Ibu / Saudara (i) kebijakan penerbitan dokumen kayu olahan dan non kayu oleh Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau khususnya Bidang Kehutanan sudah terbuka diinformasikan kepada masyarakat.

Jawaban (a) (Sudah)

Jawabab (b), (Belum)

4. Menurut Bapak / Ibu / Saudara (i) Staf / Aparatur Bidang Kehutaann Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau sudah memberikan layanan publik dengan menjaminkan keamanan dan kepastian hukum bagi penerbitan dokumen angkutan kayu olahan dan non kayu.

Jawaban (a) (Sudah)

Jawaban (b), (Belum)

5. Menurut Bapak / Ibu / Saudara (i) kebijakan prosedur perijinan penampungan dan penjualan kayu yang direkomendasikan Dinas Pertanian dan Kehutanan

Kota Bau-Bau khususnya Bidang Kehutanan sudah sesuai prosedur yang ditetapkan.

Jawaban (a) (Sudah)

Jawabab b, (Belum)

6. Menurut Bapak / Ibu / Saudara (i) Staf / Aparatur Bidang Kehutaann Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau sudah memberikan layanan publik dalam keadaan adil dan merata, pada setiap jangkauan layanan rekomendasi perijinan penampungan dan penjualan kayu.

Jawaban (a) (Sudah adil dan merata)

Jawaban (b), (Belum adil dan merata)

7. Menurut Bapak / Ibu / Saudara (i) Staf / Aparatur Bidang Kehutaann Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau sudah memberikan layanan publik atas rekomendasi perijinan penampungan dan penjualan kayu, secara sederhana dan tidak berbelit-belit.

Jawaban (a) (Sudah sederhana)

Jawaban (b), (Belum sederhana)

8. Menurut Bapak / Ibu / Saudara (i) kebijakan prosedur rekomendasi perijinan penampungan dan penjualan kayu yang dilakukan oleh Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau khususnya Bidang Kehutanan sudah menjamin kepastian hukum atas rekomendasi ijin yang dikeluarkan.

Jawaban (a) (Sudah)

Jawabab b, (Belum)

C. SARANA FISIK

1. Menurut Bapak / Ibu / Saudara (i) Sarana dan Prasarana Fisik yang dimiliki oleh Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau khususnya Bidang Kehutanan Bangunan Kantor sudah memadai.

Jawaban (a) (Sudah memadai)

Jawabab (b), (Belum memadai)

2. Menurut Bapak / Ibu / Saudara (i) Sarana dan Prasarana Fisik (Mobil Patroli) dan alat transportasi lainnya yang dimiliki oleh Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau khususnya Bidang Kehutanan sudah memadai.

Jawaban (a) (Sudah memadai)

Jawabab (b), (Belum memadai)

3. Menurut Bapak / Ibu / Saudara (i) Sarana dan Prasarana Fisik (Palu Tok) dalam pelayanan penerbitan dokumen yang dimiliki oleh Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau khususnya Bidang Kehutanan sudah memadai.

Jawaban (a) (Sudah memadai)

Jawabab (b), (Belum memadai)

4. Menurut Bapak / Ibu / Saudara (i) Sarana dan Prasarana Fisik (Alat Komunikasi Patroli) yang dimiliki oleh Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau khususnya Bidang Kehutanan sudah memadai.

Jawaban (a) (Sudah memadai)

Jawabab (b), (Belum memadai)

5. Menurut Bapak / Ibu / Saudara (i) Sarana dan Prasarana Fisik (peralatan kantor : Komputer, Meja, kursi dll) yang dimiliki oleh Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau khususnya Bidang Kehutanan sudah memadai.

Jawaban (a) (Sudah memadai)

Jawabab (b), (Belum memadai)

D. KINERJA

1. Menurut Bapak / Ibu / Saudara (i) Staf / Aparatur Bidang Kehutanan Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau sudah memberikan layanan tepat waktu.

Jawaban (a) (Sudah tepat waktu)

Jawaban (b), (Belum tepat waktu)

2. Menurut Bapak / Ibu / Saudara (i) Staf / Aparatur Bidang Kehutanan Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau sudah memberikan layanan publik sudah terbuka dalam semua proses pelayanan kepada pengusaha.

Jawaban (a) (Sudah terbuka)

Jawaban (b), (Belum terbuka)

3. Menurut Bapak / Ibu / Saudara (i) Staf / Aparatur Bidang Kehutanan Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau sudah memberikan layanan publik dengan sederhana dalam semua proses pelayanan kepada pengusaha.

Jawaban (a) (Sudah terbuka)

Jawaban (b), (Belum terbuka)

4. Menurut Bapak / Ibu / Saudara (i) Staf / Aparatur Bidang Kehutanan Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau sudah memberikan layanan publik dapat menjamin kepastian hukum dalam semua proses pelayanan kepada pengusaha.

Jawaban (a) (Sudah terbuka)

Jawaban (b), (Belum terbuka)

5. Menurut Bapak / Ibu / Saudara (i) Staf / Aparatur Bidang Kehutanan Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Bau-Bau sudah memberikan layanan publik sudah adil dan merata dalam semua proses pelayanan kepada pengusaha.

Jawaban (a) (Sudah terbuka)

Jawaban (b), (Belum terbuka)