**PROSEDUR PELAYANAN DALAM PENINGKATAN KERJA BIDANG UNIT PELAKSANA TEKNIS DINAS (UPTD) KESATUAN PENGELOLAHAN HUTAN PRODUKSI DINAS KEHUTANAN SANTAN SAMARINDA**

Rizky Ferdiansyah

NPM :15.11.1001.3509.052

**ABSTRAK**

 Rizky Ferdiansyah 2019, Prosedur Pelayanan Dalam Peningkatan Kerja Bidang Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kesatuan Pengelolahan Hutan Produksi Dinas Kehutanan Santan Samarinda Bimbingan Ibu Dra.Hj. Nanik Pujiastuti,M.Si Selaku Dosen Pembimbing I Dan Bapak Frendly Albertus,S.Sos,M.a Selaku Dosen Pembimbing II .

 Tujuan Dari Penelitian Ini Adalah Untuk Mengetahui Dan Mendeskripsikan Prosedur Pelayanan Yg Ada Di KPHP Santan Itu Sendiri Dengan Menindetifikasikan Faktor Penghambatnya.

Penelitian ini Berjenis Penelitian Deskriptif Kualitatif. Fokus Penelitian ini Yaitu Prosedur Pelayanan Yang Ada Di Wilayah KPHP Santan Samarinda Di Dalam Fokus Penelitian Tersebut Wilayah KPHP Santan Ada 7 Wilayah Yaitu , Muara Kaman, Sebulu Marangkayu, Tengarong Sebrang , Muara Badak, Bontang Barat Teluk Pandan , Dan Juga Bontang Selatan . Dan Faktor Penghambat Prosedur Pelayanan Yang Baik Dalam Penerapan Hutan Lindung Itu Sendiri Adalah Masyarkat Itu Sendiri Perlu Adanya Kesadaran Masyarakat dan Juga Pemerintah Apa Artinya Hutan Lindung Itu Sendiri Dalam Penelitian Ini Memakai Data Observasi Dan Wawancara. Teknik Analisis Data Yang Digunakan Yaitu Interaktif Yang Terdiri Dari Kondensasi Data, Penyajian Data Dan Penarikan Kesimpulan.

Bedasarkan Hasil Penelitian, Dapat Diketahui Bahwa Kphp Santan Berperan Penting Dalam Pengawasan Hutan Lindung Yang Baik Agar Tidak Terjadinya Hal Hal Yang Merugikan Masyarakat Sekitar Dengan Tujuan Membantu Masyarakat Dengan Memberikan Izin Tingal Yg Layak Dan Setiap Tahun Di Adakan Nya Reboisasi Untuk Menjaga Hutan Atau Alam Hijau Dan Membuat Masyarakat Banngga Akan Indahnya Hutan Indonesia.

**Kata Kunci : Prosedur Pelayanan KPHP Santan**

1. **PENDAHULUAN**
	1. **LATAR BELAKANG**

 Dinamika yang terus berkembang dalam tatanan aspek politik, sosial, ekonomi dan budaya masyarakat saat ini dengan berbagai implikasinya telah menuntut perubahan paradigma penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pemenuhan kebutuhan pelayanan publik yang lebih baik dan prima. Untuk menjawab tuntutan tersebut, maka instansi pemerintah harus mampu meningkatkan kinerja dan profesionalismenya sesuai dengan bidang tugas yang diemban. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dibidang pelayanan publik harus mampu memenuhi standar pelayanan secara terukur, transparan dan akun tabel dimana kesemuanya berawal dari perencanaan yang baik dan matang.

Disadari bahwa orientasi kebijakan pengelolaan sumber daya hutan pada masa lalu yang menitik beratkan pada aspek produksi kayu guna mendukung pertumbuhan ekonomi regional maupun nasional, ternyata telah menimbulkan berbagai permasalahan lingkungan, ekonomi dan sosia yang cukup dominan. Untuk memperbaiki arah kebijakan pembangunan kehutanan tersebut, maka perlu dilakukan pergeseran paradigma pembangunan kehutanan secara lebih komprehensif dan kompetitif guna memperoleh fungsi dan manfaat sumber daya hutan dari aspek produksi, ekologi dan sosial ekonomi secara berimbang dan lestari. Sumber daya hutan tidak hanya dipandang sebagai komoditi ekonomi semata, tetapi jauh lebih penting harus dapat memberikan peranannya terhadap fungsi ekologi dan sosial budaya yang belum termanfaatkan secara optimal.

Pembangunan kehutanan sebagai bagian integral dari pembangunan nasional dan pembangunan daerah, dalam pelaksanaannya senantiasa diselaraskan dengan upaya pengelolaan sumber daya alam dan pemeliharaan daya dukung lingkungan agar dapat memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi percepatan pembangunan wilayah dan peningkatan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu penyelenggaraan pembangunan kehutanan diarahkan melalui pemanfaatan potensi sumberdaya alam secara bijaksana, peningkatan partisipasi masyarakat, penguatan kelembagaan dan kearifan budaya lokal, penerapan ilmu pengetahuan dan teknologi guna memperoleh fungsi dan manfaat sumber daya hutan secara maksimal, sehingga sektor kehutanan mampu berperan sebagai penghasil devisa negara, penyedia lapangan kerja, pendorong ekonomi produktif dan pengembangan wilayah serta penyangga ekosistem lingkungan.Untuk mencapai tujuan dan sasaran tersebut,maka penyelenggaraan pembangunan kehutanan berazaskan manfaat dan lestari, kerakyatan, keadilan, kebersamaan, keterbukaan, dan keterpaduan.

Seiring dengan dinamika sosial ekonomi yang terjadi dan kondisi eksisting sumber daya alam serta sejalan dengan arah kebijakan Pembangunan Kehutanan Nasional dan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Provinsi Kalimantan timur, maka pembangunan kehutanan di Kalimantan timur selama 5 (lima) tahun kedepan masih bersifat penguatan dan pemantapan terhadap hasil -hasil pembangunan kehutanan yang telah dicapai dengan sasaran prioritas pada program rehabilitasi dan pengembangan hutan tanaman, pengembangan sumber daya masyarakat hutan, pengelolaan hutan lindung dan konservasi lainnya,pengamanan hutan dan pengendalian kerusakan hutan, penanggulangan kebakaran hutan dan lahan, penata gunaan kawasan dan pemanfaatan hutan alam, tertib penata usahaan hasil hutan, optimalisasi pemanfaatan hasil hutan, peningkatan industri kehutanan, dan sinergisitas perencanaan pembangunan kehutanan dan sistem informasi kehutanan.

* 1. **Rumusan Masalah**

Bedasarkan kedua pendapat tersebut diatas maka dapat disimpulkan bahwa masalah adalah setiap kejadian atau peristiwa yg terjadi dan memerlukan pemecahan berpijak dari uraian tersebut di atas maka penulis dapat merumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut : *Bagaimana Prosuder Pelayanan Dalam Peningkatan Mutu Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kesatuan Pengelolahan Kehutanan Santan Samarinda.*

**II. KERANGKA DASAR TEORI**

* 1. **Teori & Konsep**
		1. **Pegertian Prosedur Pelayanan**

 Prosedur merupakan suatu proses, langkahlangkah atau Tahapan–tahapan dari serangkaian kegiatan yang saling berhubungan satu dengan yang lainnya, prosedur juga biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu departemen di dalam perusahaan. Menurut Mulyadi (2008: 5) prosedur adalah suatu urutan kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang – ulang. Sedangkan menurut Azhar (2000: 195) juga menjelaskan bahwa Prosedur adalah rangkaian aktivitas atau kegiatan yang dilakukan secara berulang dengan cara yang sama.

 Dari kedua definisi prosedur diatas dapat disimpulkan bahwa prosedur merupakan suatu urutan kegiatan yang biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih, yang disusun untuk menjamin penanganan secara seragam terhadap transaksi perusahaan yang terjadi berulang –ulang. Pada umumnya pekerjaan klerikal terdiri dari penulisan, pemberian kode, pembandingan, penggandaan, pemilihan, perhitungan, dan pembuatan daftar.

* + 1. **Teori Pelayanan Publik**
1. Menurut Sampara Lukman dan Inu Kencana sebagaimana dikutip dalam buku Sampara Lukman mengemukakan pandangannya mengenai konsep pelayanan sebagai berikut:

*A service is any act or performance that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything. It’s production may or may not be tied in physical produce”*

(Pelayanan merupakan setiap tindakan atau pelaksanaan yang dapat diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya menunjukkan tidak nyata dan tidak mengakibatkan kekuasaan atas segala sesuatunya). Hasil dari pelayanan ini dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan produk fisik. Pandangan Kotler tersebut dapat dipahami bahwa pada hakikatnya pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Sebagaimana konsep pelayanan menurut Philip Kotler tersebut, Sampara Lukman (2004:23) juga berpendapat bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urusan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Disamping Konsep Pelayanan diatas, Dalam Memahami Konsep Pelayanan Publik Maka Juga Harus Diketahui Mengenai Konsep Publik. Inu Kencana (2003:44) mendefinisikan publik yakni:Sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka memiliki. Oleh karena itu pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

1. Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat (2001:42) juga mengemukakan pengertian pelayanan publik sebagai berikut:Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara terhadap masyarakatnya guna memenuhi kebutuhan masyarakat itu sendiri dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

|  |
| --- |
|  |

* + Pengertian Pelayanan Publik dalam Peraturan Perundang-Undangan. Pelayanan Publik di seluruh daerah provinsi serta kabupaten/kota di Indonesia dan telah memperoleh landasan konstitusional, yaitu diatur dalam Pasal 18A UUD NRI Tahun 1945. Ketentuan Pasal 18A tersebut selanjutnya di implementasikan melalui UU Pelayanan Publik. Dengan demikian Undang-Undang Pelayanan Publik ini sudah seharusnya dalam tataran normatif harus menterjemahkan atau mengimplementasikan keinginan esensi Pasal 18A UUD NRI 1945. Dalam pengertian bahwa, ketentuan pasal ini harus memuat prinsip-prinsip dasar yang memungkinkan bagi terselenggaranya pelayanan masyarakat yang lebih dapat dinikmati oleh masyarakat. Sebelum menguraikan lebih lanjut mengenai implementasi pengaturan pelayanan publik dalam UU Pelayanan Publik.UU PELAYANAN PUBLIK
	+ Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 1 Angka 1 dirumuskan:

Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dengan demikian tugas utama dari setiap instansi pemerintahan adalah memberikan pelayanan atau menyelenggarakan pelayanan publik (public service) dan kesejahteraan bagi rakyatnya (public welfare) berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Dalam Keputusan Menteri Penetapan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63/KEPMEN/PAN/17/2003 dirumuskan bahwa:

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Oleh karena itu sebenarnya pelayanan publik harus memiliki standar yang berbeda-beda antara suatu daerah dengan daerah yang lainnya dengan mengingat kondisi dan situasi yang berbeda.

Berkaitan dengan pengertian tentang pelayanan publik di atas, maka dapat ditarik suatu pemahaman bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh institusi pemerintah pusat dan atau daerah dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian jelas bahwa tidak ada alasan untuk menghambat penyelenggaraan publik terhadap masyarakat oleh aparatur pemerintah baik di pusat maupun di daerah.

1. **METODE PENELITIAN**
	1. **Jenis Penelitian**

 Pada Penelitian ini peneliti mengunakan jenis penelitian Deskriptif Kualitatif. Sugiono (Sugiono,2016:19) Juga Mengemukakan Penelitian Kualtitatif Sebagai Metode Penelitian Berlandaskan Pada filsafat Pospotivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dengan trigualasi, analisi bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada Generalisasi. Jenis penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai masalah yang di teliti yaitu”Prosedur Pelayanan Dalam Peningkatan Kerja Bidang Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kesatuan Pegelolahan Hutan Prodiksi Dinas Kehutanan Santan Samarinda”

* 1. **Subjek Penelitian**

 Subjek penelitian adalah individu,Karyawan Dan Masyarakat yang dijadikan sumber informasi yang dibutuhkan dalam pengumpulan data penelitian. Istilah lain yang digunakan untuk menyebut subjek penelitian adalah responden, yaitu orang yang memberi respon atas suatu perlakuan yang diberikan kepadanya. Dalam hal ini, subyektif penelitian adalah Masyarakat Sekitar Yang Memberi suatu Pendapat atau Subjek yg membuat Penelitian ini Jelas.

* 1. **Teknik Pengumpulan Data**
1. **Observasi** :
2. **Wawancara**
3. **Dokumentas**i
4. **Kajian pustaka**
	1. **Fokus Penelitian**

 Adapun fokus- fokus yang dilaksanakan dalam penelitian ini :

1. Kualitas pelayanan publik di UPTD Kehutanan Samarinda Santan Provinsi Kalimantan Timur:
2. Prosedur Pelayanan
3. Peningkatan Mutu Kerja
4. Faktor Pendukung dan faktor penghambat kualitas Pelayanan UPTD Kehutanan Samarinda:
5. Faktor Sarana
6. Faktor Manusia

**3.5. Teknik Analisis Data**

 Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Penelitian ini mengunakan alat analisis data kualitatif yang di kemukakan oleh Miles Huberman, (2014:31-33) dan Saldana(2014:31-33) . Aktivitas dalam analisis data menurut Miles Huberman, dan Saldana antara lain

1. Konsendasi Data
2. Peyajian Data
3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

**IV.HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1. **Hasil Penelitian**

 KPHP Santan adalah suatu lembaga pemerintahan yg bediri tahun 2014 dengan diresmikan oleh pemerintahan dan juga bapak gubenur pada saat itu yg mempunyai suatu tujuan Kesatuan  Pengelolaan Hutan  (KPHP) yang saat ini dikembangkan oleh Kementerian Kehutanan  sebagai upaya reformasi tata kelola kawasan hutan di kalimantan , merupakan dinamika  kelembagaan  pengelolaan kehutanan di Indonesia dengan memiliki tujuan sebagai berikut:

1.Terwujudnya sistem pengelolaan hutan KPHP Santan yang mandiri dan berkelanjutan dengan memperhatikan prinsip-prinsip kelestarian hutan.

2. Terjadinya peningkatan luasan tutupan kawasan hutan seluas 988,69 Ha.

3. Terlaksananya kegiatan pemberdayaan masyarakat melalui skema Kemitraan.

4. Terbangunnya skema pengamanan hutan yang efektif dan efisien.

5. Terbangunnya lembaga pengelola tingkat tepat yang mantap dan SDM yang kompeten.

6. Terbangunnya sistem informasi manajemen kehutanan KPHP Santan.

7 .Terbangunnya *database* berbasis pada hasil-pasil penelitian dan inventarisasi

* 1. **Pembahasan**

Dalam penelitian ini penulis membahas tentang prosedur pelayanan dalam peningkatan bidang kerja unit pelaksana teknis dinas (uptd) kesatuan pengelolahan hutan produksi dinas kehutanan samarinda. Dengan adanya penelitian ini diharapkan saya sebagai penulis bisa meneliti secara detail dan jelas se jelasnya di kphp santan dan masyakat sekitar akan pelayanan yang telah di berikan oleh kphp santan tersebut apakah sudah sesuai dengan harapan masyarakat sekitar.

* + 1. **Kualitas Pelayanan Publik KPHP Santan**

Peran Pemerintah dalam Menegakan Hukum terhadap Perusakan Hutan Lindung Akibat Pendirian Pemukiman Warga di Kawasan Muara Kaman, Kalimantan timur**.** Menurut Bapak Edi selaku koordinator polisi kehutananyang menjelaskan bahwa, untuk dapat mencegah terjadinya kerusakan hutan: “Polisi Hutan (POLHUT) mencari solusi dan jalan keluar yang tepat dari pada permasalahan tersebut. Kebanyakan permasalahan yangtimbul adalah kerusakan yang disebabkan manusia. Dalam hal ini kami mengambil jalan keluar dengan berkomunikasi dan bersosialisasi langsung ke masyarakat tentang apa yang dilakukannya itu melanggar peraturan dan bisa menimbulkan dampak yang sangat berbahaya ”Tugas pokok Polisi Kehutanan adalah menyiapkan, melaksanakan, mengembangkan, memantau dan mengevaluasi serta melaporkan kegiatan perlindungan dan pengamanan hutan serta peredaran hasil hutan. Adapun wewenang dari Polisi Kehutanan berdasarkan Pasal 51 ayat (1) dan (2) Undang-Undang Nomor 41 Tahun 1999 tentang Kehutanan yaitu:1.Untuk menjamin terselenggaranya perlindungan hutan, maka kepada pejabat kehutanan tertentu sesuai dengan sifat pekerjaannya diberikan wewenang kepolisian khusus. Pejabat yang diberi wewenang kepolisian khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berwenang untuk:a.Mengadakan patroli atau perondaan di dalam kawasan hutan atau wilayah hukumnya. **Wawancara dengan Bapak Edi selaku Koordinator Polisi Kehutanan Kota Samarinda Tanggal 10 April 2017** Memeriksa surat-surat atau dokumen yang berkaitan dengan pengangkutan hasil hutan di dalam kawasan hutan atau wilayah hukumnya.

Menerima laporan tentang telah terjadinya tindak pidana yang menyangkut hutan, kawasan hutan, dan hasil hutan. Mencari keterangan dan barang bukti terjadinya tindak pidana yang menyangkut hutan, kawasan hutan, dan hasil hutan dalam hal tertangkap tangan, wajib menangkap tersangka untuk diserahkan kepada yang berwenang. Membuat laporan dan menandatangani laporan tentang terjadinya tindak pidana yang menyangkut hutan, kawasan hutan, dan hasil hutan. Pada saat Tahun 2016 jumlah Polisi Kehutanan yang ada di UPT KPHL Kota Samarinda sebanyak 18 personil, namun sejak UPT KPHL Kota Samarinda di bawah Pemerintahan Provinsi Kalimantan Timur jumlah polisi kehutanan adalah sebanyak 6 orang.

Peranan Penyidik Pegawai Negeri Sipil (PPNS) di Bidang KehutananPejabat Penyidik Pegawai Negeri Sipil (PPNS) adalah Pejabat Pegawai Negeri Sipil tertentu yang berdasarkan peraturan perundang-undangan ditunjuk selaku Penyidik terdapat pada Pasal 77 ayat (1) Undang-Undang Nomor 41 Tahun 1999 tentang Kehutanan Selain pejabat penyidik Kepolisian Negara Republik Indonesia, pejabat pegawai Negeri Sipil tertentu yang lingkup tugas dan tanggung jawabnya meliputi pengurusan hutan, diberi wewenang khusus sebagai penyidik.Pasal 1 angka 17 Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2013 tentang Pencegahan dan Pemberansan Perusakan Hutan menjelaskan bahwa: “Pejabat Penyidik Pegawai Negeri Sipil, yang selanjutnya disingkat PPNS adalah pejabat pegawai negeri sipil tertentu dalam lingkup instansi kehutanan pusat dan daerah yang oleh undang-undang diberi wewenang khusus dalam penyidikan di bidang kehutanan dan konservasi sumber daya alam hayati dan ekosistemnya”. Pasal 95 Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup menyatakan bahwa: “Dalam rangka penegakan hukum terhadap pelaku tindak pidana lingkungan hidup, dapat dilakukan penegakan hukum terpadu antara Penyidik Pegawai Negeri Sipil, Kepolisian, dan Kejaksaan di bawah koordinasi Menteri”. Pejabat Penyidik Pegawai Negeri Sipil (PPNS) Kehutanan walaupun telah diberi kewenangan oleh undang-undang untuk melakukan penyidikan, namun dalam pelaksanaan tugas kedudukannya berada di bawah koordinasi 53dan pengawasan Penyidik Polri Pasal 7 ayat (2) KUHAP dengan kata lain bahwa: a.Kedudukan Penyidik Polri dalam penyidikan tindak pidana kehutanan adalah: 1)Sebagai koordinator; 2)Sebagai pengawas proses penyidikan oleh Penyidik Pegawai Negeri Sipil (PPNS) Kehutanan.

Kedudukan Penyidik Pegawai Negeri Sipil (PPNS) Kehutanan sebagai penyidik tindak pidana kehutanan. Koordinasi adalah suatu bentuk hubungan kerja antara Penyidik Polri dengan Penyidik Pegawai Negeri Sipil (PPNS) Kehutanan dalam melakukan penyidikan tindak pidana tertentu yang menjadi dasar hukumnya, sesuai sendi-sendi hubungan fungsional.

Sedangkan pengawasan adalah proses pengarahan terhadap pelaksanaan penyidikan oleh Penyidik Pegawai Negeri Sipil (PPNS) Kehutanan untuk menjamin agar seluruh kegiatan yang dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pelaksanaan koordinasi dan pengawasan oleh Penyidik Polri terhadap Pejabat Penyidik Pegawai Negeri Sipil (PPNS) Kehutanan dilakukan berdasarkan asas kemandirian, kebersamaan dan legalitas.Kewenangan Pejabat Penyidik Pegawai Negeri Sipil (PPNS) kehutanan dalam melaksanakan penyidikan tindakpidana bidang kehutanan disebutkan secara limitatif dalam Pasal 77 ayat (2) Undang-Undang Nomor 41 Tahun 1999 tentang Kehutanan, yaitu bahwa Penyidik Pegawai Negeri Sipil (PPNS) berwenang untuk: Melakukan pemeriksaan atas kebenaran laporan atau keterangan yang berkenaan dengan tindak pidana yang menyangkut hutan, kawasan hutan, dan hasil hutan.

Melakukan pemeriksaan terhadap orang yang diduga melakukan tindak pidana yang menyangkut hutan, kawasan hutan, dan hasil hutan. Memeriksa tanda pengenal seseorang yang berada dalam kawasan hutan atau wilayah hukumnya. Melakukan penggeledahan dan penyitaan barang bukti tindak pidana yang menyangkut hutan, kawasan hutan, dan hasil hutan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Meminta keterangan dan barang bukti dari orang atau badan hukum sehubungan dengan tindak pidana yang menyangkut hutan, kawasan hutan, dan hasil hutan. Menangkap dan menahan dalam koordinasi dan pengawasan penyidik Kepolisian Negara Republik Indonesia sesuai denganKUHAP .Membuat dan menandatangani berita acara. Menghentikan penyidikan apabila tidak terdapat cukup bukti tentang adanya tindak pidana yang menyangkut hutan, kawasan hutan, dan hasil hutan.

Selanjutnya untuk mengetahui kebenaran dari pernyataan jajaran Dinas Kehutanan (KPHL), penulis mewawancarai masyarakat Kelurahan Kampung Muara Kaman ulu di RT.09 yang lokasinya berada di Kawasan Hutan Lindung, yakni **Bapak Bapak Hamrul yang merupakan ketua RT.09** Dengan pertanyaan tentang legalitas kepemilikan pemukiman warga:“Jadi, warga tidak memiliki surat-surat atau legalitas terhadap kepemilikan bangunan dan lahan yang kami tinggali, tetapi kami sudah mendapatkan izin lisan dari oknum Dinas Kehutanan untuk bermukim dan memanfaatkan lahan hutan lindung untuk kepentingan perekonomian warga sekitar”Kemudian, masih dari penjelasan Bapak Hamrul mengenai sejak kapan, serta apakah pernah ada sosialisasi atau bahkan teguran dari Dinas terkait tentang pemukiman warga di RT.09:“Kebanyakan warga telah menetap dan bermukim dari tahun 1986 dan sudah memanfaatkan lahan hutan lindung sebagai lahan perkebunan mereka. Untuk sosialisai dan teguran sebenarnya sudah pernah di lakukan namun dalam bentuk himbauan jangan melakukan perambahan lahan lebih luas tetapi tidak pernah memberikan teguran keras bahwasannya kawasan hutan lindumg tidak boleh di buat pemukiman dan perkebunan”.Dari pernyataan di atas seperti apa yang penulis paparkan, dapat diambil suatu kesimpulan bahwasannya dinas kehutanan (KPH) berdasarkan Undang-Undang Nomor 41 Tahun 1999 Pasal 50 ayat (3) langkah pemerintah dalam hal ini Dinas Kehutanan (KPH) seharusnya melakukan penyuluhan dan sosialisasi tentang kawasan hutan lindung yang tidak boleh diduduki atau digunakan secara tidak sah sehingga masyarakat akan lebih sadar untuk tidak melakukan perambahan lahan dan membuat pemukiman di hutan lindung.Penyuluhan yang dilakukan Dinas Kehutanan berdasarkan Undang-Undang Nomor 41 Tahun 1999 Pasal 56 yang bertujuan meningkatkan pengetahuan dan keterampilan serta mengubah sikap dan perilaku masyarakat agar mau dan mampu mendukung pembangunan kehutanan atas dasar iman dan takwa kepada Tuhan Yang Maha Esa serta sadarnya akan pentingnya sumber daya hutan bagi kehidupan manusia.Sementara dari sisi masyarakat, seharusnya tidak melakukan suatu kegiatan di kawasan hutan lindung sesuai Undang-Undang Nomor 41 Tahun 1999 Pasal 50 ayat (3) serta Undang-UndangNomor18 Tahun 2003 Pasal 25 ayat (2) huruf b yang dimana dari dua peraturan undang -undang tersebut masyarakat dapat di jatuhkan sanksi pada Undang-Undang Nomor 41 Tahun 1999 Pasal 78 ayat (1) dengan ancaman pidana penjara paling lama 10 tahun dan denda paling banyak 5.000.000.000 (lima miliar rupiah).Berdasarkan peraturan Undang-undang Nomor 41 Tahun 1999 tentang Kehutanan Pasal 50 ayat (3) huruf a dan b menyatakan,setiap orang dilarang: a.Mengerjakan dan atau menggunakan dan atau menduduki kawasan hutan secara tidak sah.Merambah kawasan hutan. Berdasarkan penjelasan Undang-Undang Nomor 41 Tahun 1999 Pasal 50 ayat (3) huruf a dan b adalah:

1. Mengerjakan kawasan hutan adalah mengolah tanah dalam kawasan hutan tanpa mendapat izin dari pejabat yang berwenang, antara lain untuk perladangan, untuk pertanian, atau untuk usaha lainnya. Sedangkan yang dimaksud dengan menggunakan kawasan hutan adalah memanfaatkankawasan hutan tanpa mendapat izin dari pejabat yang berwenang, antara lain untuk wisata, penggembalaan, perkemahan, atau penggunaan kawasan hutan yang tidak sesuai dengan izin yang diberikan. Adapun yang dimaksud dengan menduduki kawasan hutan adalah menguasai kawasan hutan tanpa mendapat izin dari pejabat yang berwenang, antara lain untuk membangun tempat pemukiman, gedung, dan bangunan lainnya.
2. Merambah adalah melakukan pembukaan kawasan hutan tanpa mendapat izin dari pejabat yang berwenang.

Analisis data yang di peroleh berdasarkan hasil wawancara dengan **Bapak Hamrul selaku ketua RT 9 Kelurahan Kampung Muara Kaman Ulu**, bahwa pemukiman yang ada saat ini berdiri sejak Tahun 1987 tercatat pada saat ini jumlah pemukiman adalah sebanyak 92 rumah, jumlah penduduk atau jiwa 437, dan jumlah Kepala Keluarga 123dengan rata rata pekerjaan sebagai petani. Jika dilihat berdasarkan dari Keputusan Menteri Pertanian pada Surat Keputusan Nomor.175/Kpts/UM/3/1979 tentang Penunjukan Hutan Lindung dan Hutan Produksi seharusnya kawasan Kampung Muara Kaman ulu merupakan kawasan hutan lindung. Berdasarkan informasi dari warga saat itu tidak ada sosialisasi tentang kawasan hutan lindung kemudian tidak ada batas yang jelas dan kurangnya pengawasan oleh Dinas Kehutanan. Hal ini karena wewenang perlindungan hutan masih di bawah Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur sehingga tidak maksimalnya pengawasan yang ada.Sejak berdirinya UPT KPHL Kota samarinda pada Tahun 2009, serta menindak lanjutin penegakan hukum sesuai Undang-Undang 41 Tahun 1999 tentang Kehutanan Pasal 50 ayat (3) adanya kawasan yang dirambah untuk dijadikan pemukiman secara tidak sah di wilayah Kelurahan Kampung Muara Kaman ulu maka upaya yang dilakukan adalah sosialisasi agar warga tidak melakukan pembukaan kawasan hutan atau perambahan untuk memperluas pemukiman yang ada.Melihat kondisi pemukiman yang telah berdiri sejak tahun 1987 maka jika dilakukan penegakan hukum berupa penggusuran, maka dikhawatirkan terjadi konflik sosial atau Suku Ras Agama dan Antar golongan (SARA). Sebagai upaya win solution yang menguntungkan kedua belah pihak antara masyarakat dan pemerintah, sementara langkah yang diambil yaitu dilakukan engklap pada wilayah Kampung Muara kaman ulu dengan menunggunya Surat Keputusan dari Kementrian Kehutanan dan untuk wilayah yang menjadi lahan garapan masyarakat dilakukan upaya kemitraan antara masyarakat dengan KPH.

* + 1. **Hambatan yang dihadapi oleh KPHP Santan dalam Menegakan Peraturan Hutan Lindung Di Dalam Wilayah KPHP SANTAN**

Hambatan adalah faktor penghambat dalam menjalankan kegiatan. Faktor penghambat pemerintah dalam melaksanakan peraturan hutan lindung khususnya pembangunan pemukiman.Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan Bapak Edi selaku Koordinator Polisi Kehutanan ialah terbatasnya dengan jumlah personil adalah 6 orang yang ada pada Dinas Kehutanan (KPHL) sehingga menimbulkan kurangnya pengawasan terhadap pelanggaran hutan lindung khususnya perambahan lahan dan pembangunan pemukiman.Begitu juga dengan adanya klaim masyarakat terhadap hutan lindung dalam bentuk lahan atau perkebunan Kemudian yang menjadi faktor penghambat dalam melakukan penegakan pelanggaran, dalam hal melakukan penyuluhan atau mensosialisasikan masih kurang antusiasnya masyarakat sekitar hutan untuk hadir dan mengikuti sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kehutanan.Faktor lainnya pada saat kita melakukan pemasangan pemagaran hutan lindung banyak warga yang protes dan tidak setuju bahkan dengan berani mencabut patok yang ada. Disamping berbagai kendala diatas, Dinas Kehutanan (KPHL) Santan juga menghadapi berbagai masalah, atau hal-hal sulit untuk dapat dipecahkan sebelum atau selama progam direncanakan ini dilaksanakan agar tujuan dapat dicapai, yaitu:

1. Kepastian kawasan, terutama pada batas-batas luar kawasan yang belum sepenuhnya diselesaikan. Hal ini biasanya berakibat terjadinya atau bahkan meluasnya konflik lahan dan sumber dayaalam.
2. Tumpang tindih pemanfaatan kawasan (intersektor pembangunan) dikarenakan peta rencana tata ruang wilayah provinsi sebagai rujukan RTRWK belum tersedia dan harus masih di kembangkan untuk Kaltara.
3. Klaim kawasan (sertifikat hak milik, tanah ulayat) masih terjadi tidak saja pada wilayah sekitar pemukiman, tetapi juga ada dalam kawasan hutan tidak terkecuali yang ada izin pemanfaatan dan penggunaan
4. Penggunaan sebagian area/kawasan KPHL oleh masyarkat akan dilematis sebagai penataan kawasan penataan ulang kawasan, karena sebagian dari mereka telah berlangsung lama serta secara ekonomi menjadi sumber penghidupan

 Berdasarkan kendala diatas UPT KPH Samarinda melakukan perhutanan sosial Nomor P.83/MENLHK/SETJEN/KUM.1/10/2016 dan pola kemitraan nomor P.39/Menhut-II/2013 dan tentang PemberdayaanMasyarakat Setempat Melalui Kemitraan Kehutanan, pada Pasal 1:1.Pemberdayaan masyarakat setempat melalui Kemitraan Kehutanan adalah upaya untuk meningkatkan kemampuan dan kemandirian masyarakat setempat untuk mendapatkan manfaat sumber daya hutan secara optimal danadil melalui kemitraan kehutanan dalam rangka peningkatan kesejahteraan masyarakat setempat. Masyarakat setempat adalah kesatuan sosial yang terdiri dari warga negara RepublikIndonesia yang tinggal didalam dan atau disekitar hutan.

 Masyarakat yang bermukim di dalam dan di sekitar kawasan hutanyang memiliki komunitas sosialdengan kesamaan mata pencaharian yang bergantung pada hutan dan aktivitasnya dapat berpengaruh terhadap ekosistem hutan. Kemitraan Kehutanan adalah kerjasama antara masyarakat setempat dengan pemegang izin pemanfaatan hutan atau pengelolahutan, pemegang izin usaha industri primerhasil hutan, dan/atau kesatuan pengelolaan hutan dalam pengembangan kapasitas dan pemberian akses, dengan prinsip kesetaraan dan saling menguntungkan. Perjanjian Kemitraan Kehutanan adalah naskah yang berisi kesepakatan bersama antara pemegang izin pemanfaatan hutan atau pengelola hutan, pemegang izinusaha industri primer hasil hutan, dan/atau kesatuan pengelolaan hutandengan masyarakat setempat dalam penyelenggaraan kemitraan kehutanan.Dalam Pasal 2 Bab II P.39/Menhut-II/2013 tentang PemberdayaanMasyarakat SetempatMelalui Kemitraan Kehutanan: Maksud pemberdayaan masyarakat melaluikemitraan kehutananadalah mengembangkan kapasitas dan memberikan akses masyarakat setempat dalam rangka kerjasama dengan pemegang izin pemanfaatan hutan atau pengelola hutan, pemegang izin usaha industri primer hasil hutan, dan/atau kesatuan pengelolaan hutan wilayah tertentu untuk meningkatkan kemandirian dan kesejahteraan masyarakat setempat.Pasal 3 mengenai tujuan kemitraan Peraturan Menteri P.39/Menhut-II/2013 tentang PemberdayaanMasyarakat SetempatMelalui Kemitraan Kehutanan menyatakan: Tujuan Pemberdayaan masyarakat setempat melalui kemitraan kehutanan adalah terwujudnya masyarakat setempat untuk mendapatkan manfaat secara langsung,melalui penguatan kapasitas dan pemberian akses,ikuts ertadalam mewujudkan pengelolaan hutan lestari, dan secara bertahap dapat berkembang menjadi pelaku ekonomi yang tangguh,mandiri,bertanggung jawab dan profesional.Sementara mengenai ruang lingkup pemeberdayaan masyarakat melalui kemitraan diatur pada Pasal 4 yaitu:

1. Pelaku Kemitraan Kehutanan
2. Fasilitasi.
3. Pelaksanaan Kemitraan Kehutanan.
4. Pembinaan dan Pengendalian
5. Insentif.

Pemberdayaan masyarakat setempat melalui Kemitraan Kehutanan pada dasarnya menggunakan prinsip-prinsip yang diatur pada Bab III Pasal 5 yaitu:

1. Kesepakatan ialah semua masukan, proses dan keluarankemitraan kehutanan dibangun berdasarkan kesepakatan antara para pihak dan bersifat mengikat.
2. Kesetaraan ialah para pihak yang bermitra mempunyai kedudukan hukum yang sama dalam pengambilan keputusan.
3. Saling menguntung kan ialah para pihak yang bermitra berupaya untuk mengembangkan usaha yang tidak menimbulkan kerugian.
4. Lokal spesifik ialah kemitraan kehutanan di bangun dan dikembangkan dengan memperhatikan budaya dan karakteristik masyarakat setempat, termasuk menghormati hak-hak tradisional masyarakat adat.
5. Kepercayaan ialah kemitraan kehutanan dibangun berdasarkan rasa saling percaya antarapara pihak.
6. Transparansi ialah masukan, proses dan keluaran pelaksanaan kemitraan kehutanan dijalankan secara terbuka oleh para pihak, dengan tetap menghormati kepentingan masing-masing pihak.
7. Partisipasi ialah pelibatan para pihak secara aktif,sehingga setiap keputusan yang diambil memiliki legitimasi yang kuat

Pelaksanaan dilakukannya kemitraan memenuhi persyaratan sesuai pada Pasal 7 sebagai berikut:

1. Luasan areal kemitraan kehutanan palingluas (dua)hektar untuk setiap keluarga.
2. Dalam hal masyarakat setempat bermitra untuk memungut hasil hutan bukan kayu atau jasa lingkungan hutan luasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak berlaku.
3. Masyarakat setempat calon mitra pengelola hutan dan pemegang izin harus memenuhi persyaratan:
4. Masyarakat setempat yang berada di dalam dan /atau di sekitar areal Pengelola Hutan dan Pemegang izin di buktikan dengan kartu tanda penduduk atau Surat Keterangan tempat tinggal dari Kepala Desa setempat
5. Dalam hal masyarakat setempat sebagaimana di maksud huruf a berasal dari lintas Desa,maka ditetapkan oleh camat setempat atau lembaga adat setempat
6. Mempunyai mata pencaharian pokok bergantung pada lahan garapan/ pungutan hasil hutan non kayu di areal sebagaimana dimaksud pada huruf a.
7. Mempunyai potensi untuk pengembangan usaha secara berkelanjutan
8. Khusus bagi masyarakat setempat calon mitra dengan pemegang izin usaha industri primer hasil hutan kayu dan bukan kayu harusmemenuhi persyaratan:
9. Masyarakat yang mengelola hutan hak dan/atau yang mempunyai lahan yang akan dikembangkan menjadi hutan hak, yang dibuktikan dengan surat keterangan Kepala Desa atau pengurus kelompok.
10. Mempunyai potensiuntuk pengembangan usaha secaraberkelanjutan, yang dibuktikan dengan rencana kerja kelompok.
11. Masyarakat sebagai pemasok bahan baku industri primer hasil hutan kayu dan bukan kayu, yang dibuktikan dengan surat keterangan atau Surat Kerjasama/Perjanjian dariPemegang Izin Industri.
12. Masyarakat setempat calon mitra dengan Kesatuan Pemangkuan Hutan (KPH) harus memenuhi persyaratan:
13. Masyarakat setempat yang berada di dalam dan di sekitar areal pemanfaatan wilayah tertentu yangdibuktikan dengan kartu tanda penduduk atau Surat keterangan tempat tinggal dari Kepala Desa setempat.
14. Dalam hal masyarakat setempat sebagaimana dimaksud huruf a berasal dari lintas Desa,maka di tetap kan oleh camat setempat atau lembaga adat setempat.
15. Mempunyai ketergantungan hidup pada kawasan hutan.
16. Mempunyai potensi untuk pengembangan usaha secara berkala.

 Apabila kendala atau hambatan yang terkait pada Dinas kehutanan (KPHL) dalam melakukan penegakan hukum pada pemukiman di kawasan hutan lindung Kelurahan Kampung Muara kaman ulu tidak dilakukan upaya lebih baik, maka akan terjadi peningkatan pada perambahan atau pembangunan pemukiman di dalam kawasan hutan lindung

Dan dalam Kawasan atau wilayah kerja kphp Santan yg lain tidak ada hambatan atau keluhan dari masyarakat ke pemerintahan itu sendiri tidak Separah Muara kaman ulu dengan konflik pembebasan lahan adapun Masalah lain di wilayah kerja kphp santan itu sendiri contoh wilayah: 1.Sebulu 2.Marangkayu

3.Tengarong Sebrang 4.Muara Badak

 5.Bontang Barat 6.Teluk Pandan

 7.Bontang selatan

Dalam Wilayah Di Sebutkan Tersebut Tidak Adanya Identifikasi Masalah Atau Hambatan Yang Ada Seperti Di Muara Kaman Ulu Tersebut Sempat Ada Masalah Di Beberapa Wilayah Kerja KPHP Tetapi Sudah Di Berikan Solusi Atau Langkah Kongkrit Yang di Lakukan Nya Reboisasi Penanaman Pohon Kembali Memberi kan Masyarakat Tempat Tingal Dan Juga Melakukan Suatu Pemahaman Akan Masyarakat Penting Nya Hutan Sekitar Dan Juga Masyarakat Sekitar Mendapatkan Pembebasan Lahan Yang Jauh Dengan Hutan Lindung Yang di Lestarikan Dengan Tujuan Pemerintah Dari Pemerintah Untuk Masyarakat Masyarakat Juga Yang Merasakan Dampak Baiknya dan untuk wilayah Kerja Marangkayu Pihak Masyarakat terkait paham akan adanya Hutan Lindung Jadi dengan adanya hutan Lindung di Jadikan lah Argo Wisata contoh Pantai Marangkayu dan juga wisata lain contohnya Hutan Magrove di Bontang Sebaliknya juga Muara Badak Bontang barat Dan juga Bontang Selatan Hutan disana di manfaatkan Masyarakat Sekitar Sebagai Argo Wisata dan di Rawat Dengan baik dan Juga Untuk Wilayah Teluk Pandan dan Tengarong Sebrang Sempat ada hambatan atau Masalah yg di hadapi Masyarakat terhadap Pihak Pemerintahan tetapi Pemerintah Sangat Mengapresiasi Masyarakat Sekitar dengan Mengadakan Pertemuan terbuka Menjelaskan Penting nya Hutan Lindung Sekitar Masyarakat yg Harus di Jaga dan juga harus di lindungin dengan baik Pemerintah juga mensarankan masyarakat bisa berkebun sekitaran Hutan Andaikan Sekaligus Merawat hutan Tersebut Tanpa Merusak Hutan Sekitar dan juga tidak mengangu binatang hutan tersebut. Sedangkan Untuk Wilayah Muara Kaman itu Sendiri Belum Menemukan Solusi Yg Jelas Dari Pihak Pemerintah Untuk Masyarakat Sebaliknya Juga Dari Masyarakat Ke Pemerintahan Belum Menemukan Solusi Atau Langkah Kongkrit Kedepannya Untuk Masyarakat Muara Kaman Perlu Adanya Transpari Masyarakat Ke Pemerintahan Sebaliknya Juga Dari Pemerintah Harus Transparasi Ke Masyarakat Agar Tercapai Tujuan Bersama Tujuan Pemerintah Adalah Membuat Hutan Indah Lestari Di Muara Kaman Tersebut Sedangkan Masyarakat Ingin Tempat Tingal Yang Layak Beserta Lahan Yang Bisa Di Pakai Untuk Bercocok Tanam Dan Hasil Di Nikmati Dari Masyarakat Untuk Masyarakat itu sendiri.

**V.PENUTUP**

**5.1 Kesimpulan**

 Bedasarkan hasil sebagaimana yang telah dijabarkan pada bab sebelumnya. Penulis akan menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas yang telah di berikan lembaga sekitar menurut saya memuaskan dengan adanya Bapak Edi selaku Koordinator Polisi Kehutanan KPHP Santan yang membantu masyarakat dalam pemberatasan hutan gundul yang dapat merugikan warga sekitar dapat terus berjalan sebagaimana mesti nya fungsi dan tugas yg bapak selalu emban dan selalu di amanat kan.
2. Faktor pendukung yang mempegaruhi kualitas hutan sekitar warga sekitar muara kaman ulu sebulu marangkayu tengarong sebrang muara badak bontang barat teluk pandan dan bontang selatan dan pihak pegawai kphp santan dan masyarakagt yang memberikan pendapat transparasi tanpa ada nya opini belaka dengan fakta di lapagan yg sesuai dengan wawancara dan membuat pemerintah mendukung akan hak pembebasan hutan layak tingal untuk warga Sekitar dengan membuat perjanjian tidak ada hambatan yg berlaku disana dan siap bekerja sama dengan pihak pemerintah dan juga Kphp Santan itu sendiri

**5.2 Saran**

 Dari Hasil Kesimpulan Sebagaimana Yang Telah Di Kemukakan Diatas Penulis Mencoba Untuk Memberikan Saran Saran sebagai berikut :

1. Untuk pihak polisi kehutanan atau lembaga pemerintahan yang ada di sekitar muara kaman ulu lebih di tingkat kan atau di perbanyak untuk menjaga hutan muara kaman sendiri biar ga di manfaatkan pihak2 atau oknum2 yg tidak bertangung jawab merusak lahan sekitar hutan tersebut.
2. Sarana dan Prasarana Seperti Ruangan yg sempit dan juga alat2 untuk berkebun di perbanyak lagi biar orang sekitar warga sekitar tidak terkendala soal menanam atau alat yg tidak memadai agar masyarakat Tahu bahwa pemerintah tahu akan masyarakat sekitar.

**DAFTAR PUSTAKA**

Azhar, 2013, Teori dan Konsep Prosedur Pelayanan Publik Serta

Implementasinya, Jakarta: Mandar Maju.

Ibrahim,2008 , Prinsib Pelayanan Publik, Jakarta: PT. Gramedia

Widiasarana

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003tentang Pedoman Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993tentang Pedoman Tata laksana Pelayanan Umum

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2011tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat

Ridwan, Juniarso dan Sodik Sudrajat, achmad. 2009. Hukum Administrasi Negaradan Kebijakan Pelayanan Publik. Bandung: Nuansa.

Moenir, HAS. 2010, Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta: BumiAksara.

Mulyadi, 2005, Teori pada buku yang di terbitkan oleh Kasmir

Moenir, 2005, Prinsib Pelayanan Yang Publik Baik , Jakarta: Pendoman

Pelayanan Publik

Miles Huberman Dan Saldana, 2014 Teknis Analisis Data service,Jakarta: Penerbit PT. Raja Grafindo persada

Sugiono, 2016, Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif, Penerbit Alfabeta

Tangkilisan, 2011, Teori Kualitas Pelayanan Publik, Sampara Lukman ,Inu Kencana Ahmad Sodik ,Yogyakarta: Buku Gaya Media Pelayanan Publik

Undang-undang Republik Indonesia pasal 1 nomor 25 tahun 2009 tentang

Pelayanan Publik.

<https://www.asikbelajar.com/teori-dalam-penelitian-kualitatif-menurut-sugiyono/>

1. [http://prasko17.blogspot.com/2012/08/pengertian-mutu-menurut-para-ahli](http://prasko17.blogspot.com/2012/08/pengertian-mutu-menurut-para-ahlidan.html)

[dan.html](http://prasko17.blogspot.com/2012/08/pengertian-mutu-menurut-para-ahlidan.html)

<http://kalbarprov.go.id/file/dokumen/renja_renstra/renstra_kehutanan.pdf>

http://ar.mian.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2016/11/jurnal m. gozali

rahman (11-16-16-04-01-44).pd

<http://eprints.perbanas.ac.id/278/52>