
TINGKAT PELAYANAN KESATUAN PENGELOLAAN HUTAN KEPADA ANGGOTA KELOMPOK TANI HUTAN DESA SUNGSANG III BANYUASIN

¹Ayu Lestari, ²*Trisninawati

^{1,2}Administrasi Bisnis, Fakultas Vokasi, Universitas Bina Darma
*trisninawati@binadarma.ac.id

Abstract - This research aims to determine the level of service provided by the Forest Management Unit (KPH) in assisting activities in making proposals for social forestry management which were examined by members of the Forest Farmers Group (KTH) in Sungsang III Village, Banyuwangi Regency with a total population and sample of 86 people. The method used in this research is descriptive method with primary and secondary data collection, primary data consists of interviews and questionnaires, while secondary data is data obtained from existing documents. To find out how the quality of service provided by FMUs, researchers use the five dimensions, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results obtained are that the quality of services provided by KPH to KTH in Sungsang III Village is good, but needs to be further improved so that assistance activities in making social forestry proposals can be more realized and directed.

Keywords: Service, Public, Quality, KPH.

Abstrak - Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat pelayanan yang diberikan oleh Kesatuan Pengelolaan Hutan (KPH) dalam kegiatan pendampingan membuat usulan pengelolaan perhutanan sosial yang diteliti pada anggota Kelompok Tani Hutan (KTH) di Desa Sungsang III Kabupaten Banyuwangi dengan jumlah populasi dan sampel 86 orang. Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode deskriptif dengan pengumpulan data primer dan data sekunder, data primer terdiri dari wawancara dan kuesioner sedangkan data sekunder yaitu data yang diperoleh dari dokumen yang ada. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan KPH peneliti menggunakan lima dimensi yaitu *tangibles* (ketampakan fisik), *reliability* (reliabilitas), *responsiveness* (responsivitas), *assurance* (kepastian), dan *emphaty* (empati). Hasil yang didapat adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh KPH terhadap KTH di Desa Sungsang III sudah baik, namun perlu ditingkatkan lagi agar kegiatan pendampingan membuat usulan perhutanan sosial dapat lebih terealisasi dan terarah.

Kata kunci: Pelayanan, Publik, Kualitas, KPH.

1. Pendahuluan

Menurut UU No. 41 Tahun 1999 tentang Kehutanan, Hutan merupakan suatu kesatuan ekosistem berupa hamparan lahan berisi sumber daya alam hayati yang didominasi pepohonan dalam persekutuan alam lingkungannya, yang satu dengan lainnya tidak dapat dipisahkan. Hutan yang luas memiliki banyak manfaat diantaranya sebagai filter polusi udara, penyuplai oksigen (O₂), menjaga kesuburan tanah, serta sumber plasma nutfah. Meskipun demikian, jika hutan tidak dikelola dengan benar akan memberikan dampak buruk dengan ragam potensi bencana dan potensi konflik antar pemerintah dan masyarakat disekitar hutan. Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan (LHK) melalui Dinas Kehutanan dan Kesatuan Pengelolaan Hutan (KPH) mendorong masyarakat sekitar hutan dalam program pemberdayaan masyarakat dengan membentuk Kelompok Tani Hutan (KTH) untuk mengajukan hak pengelolaan perhutanan sosial

kepada pemerintah agar masyarakat memiliki izin legal dalam mengelola hutan setempat. KPH menjadi garis depan dalam mengidentifikasi kebutuhan masyarakat terhadap manfaat hutan sehingga nantinya dapat mewujudkan harmonisasi oleh berbagai pihak. Dalam hal ini, KPH berpartisipasi langsung ke lapangan melayani masyarakat, KPH juga diharapkan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas.

Secara aturan KPH yang ditugaskan berjumlah 5 orang tim pendamping untuk membina seluruh KTH yang ada di Desa Sungsang III. Tetapi, secara kenyataan bahwa desa tersebut terdapat 3 KTH yang secara keseluruhan memiliki 86 anggota. Dengan jumlah keseluruhan anggota yang begitu banyak, KPH mengalami kesulitan saat memberikan pelayanan pada kegiatan pendamping membuat usulan persetujuan perhutanan sosial ini karena untuk memberikan pelayanan prima secara merata kepada seluruh anggota KTH yang ada di Desa Sungsang III sulit dilakukan. Disini kualitas pelayanan KPH akan mempengaruhi kepuasan para petani. Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan jasa produk, manusia, proses lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat pemberian pelayanan publik tersebut [1].

Dimensi yang digunakan dalam penelitian ada lima dimensi, yaitu *tangibles* (ketampakan fisik), *reliability* (reliabilitas), *responsiveness* (responsivitas), *assurance* (kepastian), dan *emphaty* (empati). Berdasarkan hasil wawancara singkat dengan ketua KTH, ada beberapa kesulitan yang dialami dalam membuat usulan persetujuan perhutanan sosial antara lain:

- 1) Terkait dengan *responsiveness* dan *emphaty* KPH masih kurang baik karena beberapa petani masih kurang paham tentang maksud dan tujuan bergabung dalam perhutanan sosial, tetapi untuk menanyakan secara langsung kepada tim pendamping (KPH) sulit dilakukan karena keterbatasan tim pendamping dan keterbatasan waktu, hal ini mengakibatkan informasi yang diberikan hanya dapat diteruskan dari mulut ke mulut.
- 2) Terkait dengan *reliability* tentang proses dan akses layanan, KPH masih sulit menjalin komunikasi bersama KTH melalui media telepon karena beberapa titik wilayah di Desa Sungsang III yang masih sulit mendapatkan sinyal.
- 3) Terkait dengan *assurance*, KPH tidak memberikan jaminan tentang waktu yang dibutuhkan dalam pengurusan usulan persetujuan pengelolaan perhutanan sosial, namun sudah 1 tahun lebih pengurusan ini belum selesai.
- 4) Jarak tempuh yang cukup jauh dan daerah yang berupa perairan juga menjadi penyebab beberapa anggota KTH tidak dapat hadir pada saat KPH melakukan pendampingan.
- 5) Dan besarnya biaya transportasi yang dikeluarkan petani jika ada kepentingan khusus yang mengharuskan ketua atau anggota KTH hadir di kantor Dinas Kehutanan yang berdomisili di Palembang. Hal ini berkaitan dengan *tangibles* fasilitas operasional, KPH tidak memfasilitasi transportasi seperti *speedboat*.

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Pelayanan

Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya [2]. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Sedangkan Atik Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan [1].

2.2 *Kualitas Pelayanan*

Kualitas Layanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan pelanggan (persepsi) dengan kualitas layanan yang diharapkan oleh pelanggan [3]. Atau dapat dikatakan kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan, serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan [4].

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh KPH dalam kegiatan pendampingan menentukan keberhasilan suatu layanan publik. KPH sebagai jembatan penghubung antara pemerintah dan masyarakat (KTH) hendaknya memberikan pelayanan yang berkualitas kepada KTH agar baik hubungan antar keduanya dapat berjalan dengan baik. Hal tersebut memberikan dampak baik pula terhadap kegiatan yang sedang dilakukan sekarang dan untuk kedepannya.

Pengukuran kualitas pelayanan dapat di nilai melalui dimensi ukuran kualitas layanan yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* [1].

- 1) *Tangibles* yaitu ketampakan fisik, artinya petampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh providers.
- 2) *Reliability* atau reliabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
- 3) *Responsiveness* atau responsivitas adalah kerelaan untuk menolong customers dan menyelenggarakan pelayannya secara ikhlas.
- 4) *Assurance* atau kepastian adalah pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada customers.
- 5) *Empathy* adalah perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh providers kepada customers.

2.3 *Populasi*

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulan [5].

2.4 *Sampel*

Sampel adalah bagian dari jumlah maupun karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut [6].

3. **Metodologi Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif yang bertujuan memberikan gambaran secara transparan tentang Kualitas Pelayanan KPH terhadap anggota KTH di Desa Sungsang III Kabupaten Banyuasin. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini dikelompokkan dalam data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung terhadap obyek yang diteliti melalui wawancara dan kuesioner kepada ketua dan anggota KTH yang ada di Desa Sungsang III Kabupaten Banyuasin sedangkan data sekunder yaitu data yang diperoleh melalui dokumen yang ada di kantor KPH Wilayah III Palembang – Banyuasin.

4. **Hasil dan Pembahasan**

4.1 *Populasi dan Sampel*

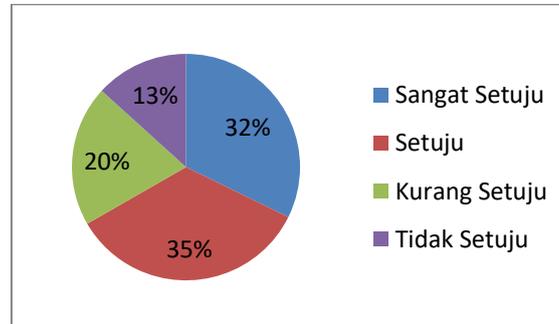
Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh anggota KTH di Desa Sungsang III Kabupaten Banyuasin yang terdiri dari KTH Mitra Jaya 24 orang, KTH Rembak Jaya 27 orang, dan KTH Rembak Makmur 35 orang. Sehingga populasi dalam penelitian ini berjumlah 86 orang. Sedangkan penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menyebutkan apabila populasi kurang dari 100 orang, maka lebih baik diambil semua, dan jika jumlah populasinya lebih dari 100 orang maka pengambilan sampel 10% - 15% atau 20% -25% atau lebih. Karena populasi anggota KTH di Desa Sungsang III kurang dari 100 orang, maka diambil semua dan sample yang diambil adalah anggota KTH di Desa Sungsang III yang berjumlah 86 orang.

4.2 Hasil dan Pembahasan

Adapun responden oleh peneliti membagikan 86 lembar kuesioner kepada seluruh anggota KTH di Desa Sungsang III. Namun terdapat 23 lembar kuesioner yang tidak dapat diolah / rusak sehingga kuesioner yang dapat diolah berjumlah 63 responden. Adapun hasilnya sebagai berikut:

4.2.1 Tangibles (Ketampakan Fisik)

Tangibles yaitu ketampakan fisik berupa fasilitas yang disediakan KPH seperti peralatan serta fasilitas pendukung lainnya. Dan juga penampilan pemberi layanan (KPH).



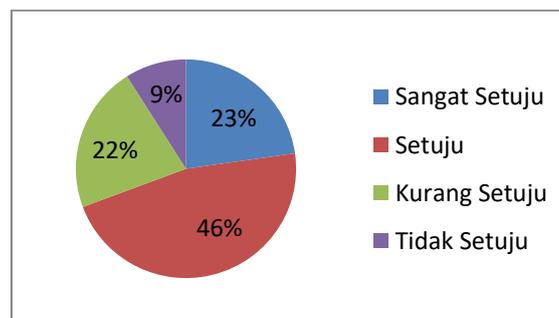
Gambar 1. Diagram *Tangibles*

Dari hasil kuesioner yang telah dibagikan kepada 3 KTH di Desa Sungsang III, diketahui bahwa pelayanan pada dimensi ketampakan fisik yang diberikan oleh KPH dalam pendampingan membuat usulan sudah cukup baik. Dibuktikan dengan hasil kuesioner responden menjawab 35% setuju dan 32% sangat setuju. Namun kekurangan pada dimensi tangibles ini yaitu pada fasilitas transportasi, karena memang tidak disediakannya transportasi oleh KPH, menjadi salah satu alasan sebagian anggota KTH tidak dapat hadir pada saat pendampingan dilakukan, untuk mengurangi hal ini seharusnya KPH dapat melakukan pendampingan ke pemukiman petani atau dapat melakukan pendampingan secara online agar pendampingan dapat diikuti oleh seluruh anggota kelompok tani.

Dalam pengertian bantuan fasilitas alat sebagai bukti fisik dalam pelayanan cukup membantu KTH dalam menjalankan kegiatan pendampingan membuat usulan perumahan sosial namun dapat ditingkatkan lagi dalam mengatasi masalah fasilitas transportasi yang mengakibatkan anggota tidak dapat hadir saat pendampingan.

4.2.2 Reliability (Keandalan)

Reliability adalah keandalan KPH dalam memberikan materi secara jelas dan mudah dimengerti dan akurat. Serta kemampuan berkomunikasi dengan masyarakat (KTH).



Gambar 2. Diagram *Reliability*

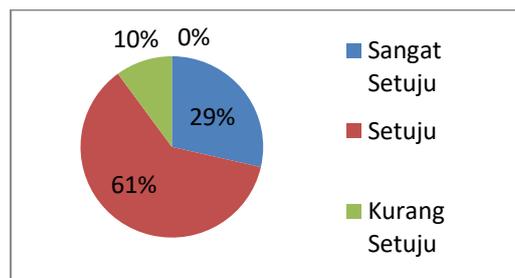
Hasil kuesioner petani menjawab 46% setuju dan 23% sangat setuju bahwa KPH telah memberikan materi dengan jelas dan bahasa yang mudah dimengerti. Walaupun masih terdapat 22% responden yang kurang setuju pada indikator ini.

KPH juga telah memberikan akses layanan melalui media telepon tetapi kendala dihadapi dari petani yaitu beberapa wilayah di Desa Sungsong III masih sulit untuk mendapatkan sinyal, jadi kemungkinan untuk menghubungi melalui media telepon hanya dapat dilakukan di suatu wilayah tertentu saja. Sehingga mengakibatkan masalah bagi responden yang tidak dapat berkomunikasi melalui media telepon. Namun seharusnya hal ini dapat diatasi dengan membentuk kelompok baru agar masyarakat yang tidak dapat berkomunikasi dengan KPH melalui media telepon dapat memiliki akses tersebut juga.

Dalam pengertian keandalan tim pendamping KPH telah memberikan materi dengan jelas dan bahasa yang mudah dimengerti dalam kegiatan pendampingan membuat usulan perhutanan sosial ini. Namun kekurangan pelayanan ini dialami bagi petani yang masih sulit mendapatkan sinyal.

4.2.3 *Responsiveness* (Responsivitas)

Responsiveness atau responsivitas adalah kemampuan KPH dalam merespon masalah/keluhan yang dihadapi oleh KTH.



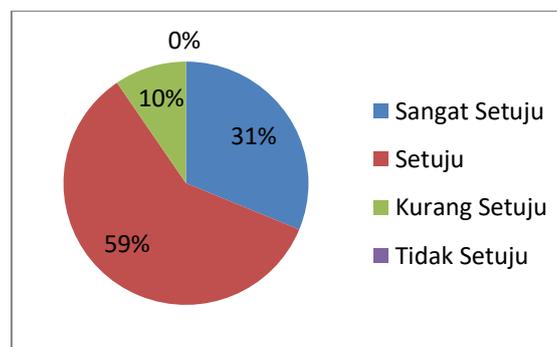
Gambar 3. Diagram *Responsiveness*

Dari hasil kuesioner yang telah dibagikan diketahui bahwa KPH telah memberikan pelayanan meliputi daya tanggap atau respon KPH kepada petani. Dimana terdapat 61% responden setuju, dan sisanya hanya terdapat 10% responden kurang setuju.

Dalam pengertian respon KPH terhadap KTH dalam kegiatan pendampingan membuat usulan perhutanan sosial sudah sangat baik, hanya saja pelayanan KPH masih kurang pada indikator interaksi timbal balik. Hal ini disebabkan karena tim pendamping hanya ada 5 orang, sehingga interaksi timbal balik antara KPH dan KTH masih kurang. Padahal interaksi timbal balik sangat diperlukan dalam kegiatan pendampingan ini agar petani dapat lebih paham maksud dan tujuan membuat usulan persetujuan perhutanan sosial.

4.2.4 *Assurance* (Kepastian)

Assurance atau kepastian adalah kemampuan KPH dalam menumbuhkan kepercayaan KTH.



Gambar 4. Diagram *Assurance*

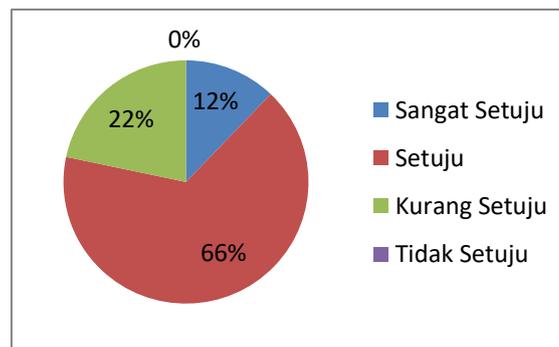
Berdasarkan Hasil kuesioner, pada dimensi kualitas pelayanan assurance (jaminan) 59% setuju dan 31% sangat setuju dengan hasil pelayanan yang diberikan KPH. Namun terdapat 10%

responden menyatakan kurang setuju pada indikator tentang pendampingan dilakukan sampai selesai dan tepat waktu. Seperti yang disampaikan oleh Ketua KTH bahwa waktu yang dibutuhkan dalam membuat membuat usulan ini sudah lebih dari 1 tahun masih belum selesai. Hal ini dapat mengakibatkan kejenuhan petani dalam mengurus izin perhutanan sosial ini.

Dalam pengertian jaminan yang dimaksud pada pelayanan ini adalah memberikan kepercayaan kepada KTH bahwa izin perhutanan sosial sangat penting dan tidak ada biaya dalam membuat usulan. Pelayanan KPH pada dimensi ini sudah sangat baik, namun pada jaminan waktu, KPH belum dapat memberikan kepastian kapan pendampingan ini selesai sampai KTH mendapatkan izin perhutanan sosial.

4.2.5 *Empathy* (Empati)

Empathy atau sikap empati merupakan kemampuan KPH dalam memberikan perhatian kepada KTH secara individual.



Gambar 5. Diagram *Empathy*

Sikap empati juga menjadi hal penting dalam kualitas pelayanan. KPH diharapkan memiliki sikap empati kepada petani. Berdasarkan hasil kuesioner, 66% setuju atas pelayanan KPH pada dimensi empati ini, tetapi 22% responden diantaranya menyatakan kurang setuju. Hal ini terdapat pada indikator KPH memberikan perhatian secara individu kepada anggota KTH, banyak responden yang menyatakan kurang setuju. Seperti yang terlihat jelas bahwa tim pendamping hanya ada 5 orang, sedangkan keseluruhan anggota KTH ada 86 orang, sehingga petani merasakan KPH kurang dalam memberikan perhatian secara individu kepada petani.

Dalam pengertian empati yang diberikan KPH masih kurang disebabkan karena kurangnya tim pendamping dalam melayani seluruh anggota KTH yang ada di Desa Sungsang III Kabupaten Banyuwasin.

5. Kesimpulan

- 1) Pelayanan yang diberikan KPH kepada KTH di Desa Sungsang III Kabupaten Banyuwasin pada dimensi tangibles sudah cukup baik namun kekurangan pada dimensi ini yaitu pada fasilitas transportasi yang menjadi penghambat mengakibatkan peserta tidak dapat hadir saat pendampingan dilakukan.
- 2) Pada dimensi reliability, responden menyatakan bahwa KPH telah memberikan materi dengan jelas dan bahasa yang mudah dimengerti. Namun kekurangan pelayanan ini dialami bagi petani yang masih sulit mendapatkan sinyal sehingga tidak dapat berkomunikasi dengan KPH melalui telepon.
- 3) Pelayanan meliputi responsiveness atau respon KPH kepada petani sudah sangat baik, hanya saja kekurangan pada dimensi ini yaitu terdapat pada indikator interaksi timbal balik. Hal ini disebabkan karena tim pendamping hanya ada 5 orang, sehingga interaksi timbal balik yang dilakukan KPH masih kurang.
- 4) Pelayanan KPH pada dimensi assurance sudah baik, namun perlu ditingkatkan lagi karena sampai saat ini KPH belum dapat memberikan jaminan waktu yang tepat kapan pendampingan ini selesai dan KTH mendapatkan izin perhutanan sosial.

-
- 5) Sikap empati KPH yang berupa perhatian secara individu kepada anggota KTH masih kurang hal ini disebabkan tim pendamping hanya ada 5 orang, sedangkan keseluruhan anggota KTH ada 86 orang, sehingga petani merasakan KPH kurang dalam memberikan perhatian secara individu kepada petani. Bagian terdiri atas simpulan atas penelitian hasil penelitian. Tuliskan simpulan dari penelitian di sini.

Referensi

- [1] Ratminto and A. Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, 12th ed. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2014.
- [2] C. Cesariana, F. Juliansyah, and R. Fitriyani, "Model Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Pada Marketplace: Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan (Literature Review Manajemen Pemasaran)," *J. Manaj. Pendidik. Dan Ilmu Sos.*, vol. 3, no. 1, pp. 211–224, 2022, doi: 10.38035/jmpis.v3i1.867.
- [3] A. Purwanti and R. Wahdiniwati, "Analisis Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Kewajaran Harga Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Cinderella School of English For Children Di Bandung," *J. Ilm. Magister Manaj.*, vol. 3, Apr. 2017.
- [4] D. Indrajaya, "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index pada UKM Gallery," *J. IKRA-ITH Teknol.*, vol. 2, no. 3, pp. 1–6, 2018.
- [5] I. Ketut Swarjana, *Populasi-Sampel, Teknik Sampling & Bias Dalam Penelitian*, 1st ed. Yogyakarta: Cv Andi Offset, 2022.
- [6] H. Wijoyo, "Implementasi Mett Ā Sutta Terhadap Metode Pembelajaran Di," *ilmu agama dan Pendidik. agama Buddha*, vol. 2, no. March, pp. 1–13, 2020.

