



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN PUBLIK PADA
UNIT PELAKSANA TEKNIS (UPT) PERBENIHAN
TANAMAN HUTAN PROVINSI RIAU**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Sosial (S.Sos)

*Pada Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*



NATASYA

NIM: 12070526767

PROGRAM S.1

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU

2024



UIN SUSKA RIAU

- b. Pengutipan tidak mengurangi kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilang mengumumkan dan memperbaik sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Natasya
NIM : 12070526767
Program Studi : Administrasi Negara
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul : Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perbenihan Tanaman Hutan Provinsi Riau

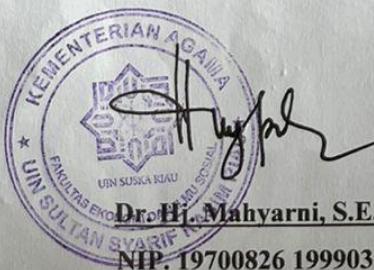
DISETUJUI OLEH:
DOSEN PEMBIMBING

Pivot Septiary Chandra, S.Sos, M.Si
NIP. 19920925 201903 2 021

Mengetahui

DEKAN

Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial



Dr. Hj. Mahyarni, S.E, M.M
NIP. 19700826 199903 2 001

KETUA PRODI

Administrasi Negara

Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos., M.Si
NIP. 19781025 200604 1 002

asalah.

Im Riau



UIN SUSKA RIAU

- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilang mengumumkan dan memperanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Natasya
NIM : 12070526767
Program Studi : Administrasi Negara
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul : Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perbenihan Tanaman Hutan Provinsi Riau
Tanggal Ujian : 19 Desember 2024

Tim Pengaji

Ketua Pengaji
Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos., M.Si
NIP. 197801025 200604 1 007

Pengaji I
Ratna Dewi, S.Sos, M.Si
NIP. 19811030 200710 2 004

Pengaji II
Dra. Kafrina
NIP. 1963081001988032001

Sekretaris
Rony Jaya, S.Sos, M.Si
NIP. 130 717 060

alah.

n Riau



UIN SUSKA RIAU

Ha
1.



Lampiran Surat :
Nomor : Nomor 25/2021
Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Natasya
NIM : 12070526767
Tempat/Tgl. Lahir : Bengkayang, 03 Maret 2002
Fakultas/Pascasarjana : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Prodi : Administrasi Negara
Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*:

Implementasi Pelayanan Sertifikasi Mutu bibit Pada unit Pelaksana Teknis (UPT) Perbenihan Tanaman Hutan Provinsi Riau

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 04 Desember 2024

Yang membuat pernyataan



*pilih salah satu sasual Jenis karya tulis

- b. Pengutipan tidak mengikuti kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilang mengumumkan dan memperbaik sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

itu masalah.

Kasim Riau



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN PUBLIK PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS (UPT) PERBENIHAN TANAMAN HUTAN PROVINSI RIAU

Oleh:

Natasya
NIM. 12070526767

Penelitian ini dilaksanakan pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perbenihan Tanaman Hutan Provinsi Riau. Tujuan penelitian ini adalah menganalisa implementasi kebijakan pelayanan publik pada UPT Perbenihan Tanaman Hutan Provinsi Riau dan menganalisa apa faktor penghambat didalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Metodepenelitian ini memakai pendekatan kualitatif. Data yang diperoleh melalui sumber primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Pengambilan data dilakukan melalui wawancara terhadap informan yaitu Kepala Seksi Produksi Peredaran Sertifikasi Benih/Bibit, Kepala Sub Bagian Tata Usaha, Staff Seksi Produksi Peredaran Sertifikasi Benih/Bibit dan Masyarakat yang melakukan pengurusan Sertifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun sertifikasi bibit telah diterapkan dengan baik, terdapat hambatan terkait kurangnya sosialisasi dan pemahaman Masyarakat tentang prosedur dan manfaat sertifikasi, serta pelayanan yang tidak selalu sesuai dengan SOP. Namun terdapat faktor penghambat yaitu faktor eksternal seperti kurangnya minat Masyarakat juga mempengaruhi rendahnya partisipasi.

Kata Kunci: *Implementasi, Sertifikasi Mutu bibit, UPT Perbenihan Tanaman Hutan*

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Dengan mengucapkan puji dan Syukur kehadiran Allah Subhanahuwata'ala yang mana berkat Rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik. Shalawat dan salam tidak lupa pula penulis sampaikan kepada baginda Nabi besar Muhammad shallallahu alaihi wasallam yang menjadi suritauladan bagi seluruh umat islam. Penulis menyadari dalam penulisan Skripsi ini tidak terlepas dari kesalahan dan keraguan serta kekhilafan untuk itu kepada Allah Subhanahu wata'ala penulis meminta ampun dan kepada pembaca penulis meminta maaf.

Penghargaan dan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada Ayahanda Azman Abdullah (Alm) dan Ibunda Sri Susanti selaku orang tua penulis yang selalu mendoakan dan mencerahkan kasih saying yang tak terhingga sampai akhirnya penulis bisa menyelesaikan skripsi ini. Selanjutnya atas bimbingan dan bantuan serta doa yang diberikan penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof.Dr. Khairunnas, M.Ag, selaku Rektor UIN Suska Riau
2. Ibu Dr. Hj. Mahyarni, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial menjadi Fakultas teladan dan terbaik di UIN Suska Riau
3. Bapak Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Negara semoga Administrasi Negara tetap menjadi jurusan terbaik di UIN Suska Riau.
4. Bapak Mashuri, MA, selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Negara UIN Suska Riau
5. Ibu Dr. Hj. Sitti Rahmah, M.Si selaku dosen PA Penulis
6. Ibu Pivit Septiary Chandra, S.Sos, M.Si selaku dosen konsultasi dan dosen pembimbing yang telah memberi nasehat, saran, ilmu, arahan, doa dan semangat kepada penulis.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

7. Bapak/Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis serta seluruh Staff Pegawai Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau.
8. Bapak/Ibu Staff UPT Perbenihan Tanaman Hutan Provinsi Riau dan Masyarakat yang bersedia meluangangkan waktu untuk dapat melakukan wawancara dan memperoleh data terkait penelitian
9. Cinta pertama dan panutanku, Ayahanda Alm Azman Abdullah yang kucintai, kusayangi dan yang paling berarti dalam hidupku, banyak hal yang menyakitkan saya lalui, tanpa sosok ayah babak belur dihajar kenyataan yang terkadang tidak sejalan. Rasa iri dan rindu yang sering kali membuat saya terjatuh tertampar realita. Tapi itu semua tidak mengurangi rasa bangga dan terimakasih atas kehidupan yang ayah berikan. Semoga Allah SWT melapangkan kubur dan menempatkan Ayah ditempat yang paling mulia disisi Allah SWT.
10. Pintu surgaku, Ibunda Sri Susanti, Perempuan hebat yang menjadi penyemangat, tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memotivasi, serta do'a, selalu berjuang untuk kehidupan saya, kerja keras dan menjadi tulang punggung keluarga hingga akhirnya penulis bisa tumbuh dewasa dan mampu menyelesaikan studi sampai sarjana.
11. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Muhammad Ibnu Mukti, S.T. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis. Berkontribusi banyak dalam penulisan karya tulis ini, baik tenaga maupun waktu kepada penulis. Telah mendukung, menghibur, mendengarkan keluh kesah, dan memberikan semangat untuk pantang menyerah.
12. Kepada Sy. Nadira Desfianti,S.T sebagai sahabat. Terimakasih telah mendengarkan keluh kesah penulis, berkontribusi dalam penulisan skripsi ini, memberikan dukungan, semangat, tenaga. Terimakasih telah menjadi bagian dalam perjalanan penyusunan saya hingga penyusunan skripsi ini selesai.



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN SUSKA RIAU

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

13. Kepada Sahabatku Rafiatul Mahmuda, Meiza delvi dan Nurma yeni. Yang selalu memberikan dukungan, semangat dan telah menemani penulis dari awal perkuliahan sampai proses penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kata kesempurnaan, sebab dalam kajian ilmiah ini terdapat kelemahan dan kekurangan baik dari segi tulisan maupun referensi yang diperlukan serta analisa yang diberikan untuk meningkatkan kualitas skripsi ini, penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun. Sebagai penutup, diharapkan bahwa skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang memerlukan informasinya.

Semoga semua motivasi, semangat, do'a serta bantuan yang telah diberikan mendapatkan keberkahan dan balasan dari Allah SWT. Sebagai penutup, penulis berharap semoga karya tulis ini dapat bermanfaat untuk orang lain dan juga terkhusus untuk penulis sendiri. Aamiin Aamiin Allahumma Aamiin. Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pekanbaru 19 Desember 2024

Penulis

NATASYA
NIM. 12070526767

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI	
ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.5 Sisteimatika Peinulisan	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Kebijakan Publik	14
2.2 Konsep Pelayanan Publik.....	20
2.3 Peinelitian Teirdahulu	32
2.4 Definisi Konsep	36
2.5 Konsep Operasional	37
2.6 Kerangka Berpikir	38
BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1 Jeinis Peneilitian	39
3.2 Rencana Peneilitian	39
3.3 Lokasi Dan Waktu Peinelitian	40
3.4 Jeinis Dan Sumbeir Data.....	40
3.5 Teknik Peingumpulan Data.....	41
3.6 Informan Peneilitian.....	42
3.7 MetodeiAnalisis dan Validasi Data	43
BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	46
4.1 Gambaran Umum Kota Peikanbaru	46



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau	
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:	
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.	
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.	
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.	
4.1.1 Sejarah Kota Pekanbaru	46
4.1.2 Sejarah Kota Pekanbaru Sebagai Ibukota Provinsi Riau.....	48
4.1.3 Visi Kota Peikanbaru	50
4.1.4 Wilayah Geografis Kota Peikanbaru	51
4.2 Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Provinsi Riau (DISLHK).....	53
4.2.1 Visi dan Misi.....	53
4.2.2 Struktur Organisasi dan Fungsi	53
4.3 Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perbenihan Tanaman Hutan Provinsi Riau ...	59
4.3.1 Tugas Pokok dan Fungsi.....	59
4.3.2 Struktur Organisasi	61
BAB V PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN	65
5.1 Implemeintasi Kebijakan Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teiknis (UPT) Peirbeinhan Tanaman Hutan Provinsi Riau	65
5.1.1 Organisasi.....	67
5.1.2 Interpreitasi	73
5.1.3 Aplikasi / Peneirapan.....	75
5.2 Faktor Peinghambat Implementasi Pelayanan Seirtifikasi Mutu Bibit Pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perbeinhan Tanaman Hutan Provinsi Riau...	80
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	81
6.1 Kesimpulan	81
6.2 Saran	82
DAFTAR PUSTAKA.....	84

UIN SUSKA RIAU



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jenis Pelayanan UPT Perbenihan Tanaman Hutan	2
Tabel 1.2 Sop Sertifikasi Mutu Bibit	8
Tabel 1.3 Sop Distribusi Bibit.....	9
Tabel 2.1 Peneliti Terdahulu	30
Tabel 2.2 Konsep Operasional	34
Tabel 3.1 Rencana Penelitian	36
Tabel 3.2 Informan Penelitian	40
Tabel 4.1 Luas Daerah dan Jumlah Pulau Menurut Kecamatan di Kota Pekanbaru Tahun 2022	49
Tabel 5.1 Daftar Jenis Bibit Tanaman Hutan.....	73



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Prosedur Penerbitan sertifikasi sumber bibit atau perpanjangan Masa aktif	6
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	35
Gambar 4.1. Struktur Organisasi UPT Perbenihan Tanaman Hutan	58
Gambar 5.1 Sub Indikator Organisasi Menurut Charles O Jones	63
Gambar 5.2 Prosedur Penerbitan Sertifikasi Mutu Bibit	67



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

UPT Perbenihan Tanaman Hutan Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Provinsi Riau yang membidangi urusan perbenihan melakukan kegiatan antara lain produksi bibit, peredaran benih dan bibit serta layanan sertifikasi memiliki andil dalam penyediaan data dan informasi yang akurat cepat dan dibutuhkan stakeholders. UPT Perbenihan Tanaman Hutan sebagai salah satu unit kerja dibawah Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Provinsi Riau mempunyai tugas untuk membantu Kepala Daerah didalam penyelenggaraan pemerintah daerah di bidang perbenihan/bibit tanaman hutan dalam rangka mewujudkan visi daerah yaitu “Terwujudnya Riau yang Berdaya Saing, Sejahtera, Bermartabat dan Unggul di Indonesia.

UPT Perbenihan Tanaman Hutan Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Provinsi Riau dibentuk berdasarkan peraturan daerah Nomor 15 tahun 2001 tanggal 28 April 2001 yang di ubah dengan Peraturan Gubernur Nomor 61 Tahun 2009 dan Peraturan Gubernur Riau No. 76 tahun 2017 menjadi UPT Perbenihan Tanaman Hutan. UPT Perbenihan Tanaman Hutan pada Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Provinsi Riau yang mempunyai fungsi menyelenggarakan urusan, pekerjaan dan kegiatan yang berkenaan dengan perbenihan, bidang Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan di Provinsi Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Fungsi hutan kota yaitu memperbaiki dan menjaga iklim mikro dan nilai estetika, meresapkan air, menciptakan keseimbangan dan keserasian lingkungan fisik kota, serta mendukung pelestarian keanekaragaman hayati Indonesia. Keberadaan Hutan Kota saat ini merupakan oksigen bagi masyarakat Kota Pekanbaru. Sebab kawasan ini juga termasuk area resapan air yang sanggup memasok oksigen untuk penduduk kota bertuah dalam sehari serta memiliki fungsi ekologis, sosial dan budaya.(Maulana dkk., 2021)

Pada Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Republik Indonesia Nomor P.3/MENLHK/SETJEN/KUM.1/1/2020 Tentang Penyelenggaraan Perbenihan Tanaman Hutan Pasal 2 menyebutkan Perbenihan tanaman hutan itu bertujuan untuk menjamin kelestarian Sumber Daya Genetik Tanaman hutan dan pemanfaatannya dan juga untuk menjamin tersedianya Benih dan / Bibit tanaman hutan dengan mutu yang baik.

Tabel 1.1 Jenis Pelayanan UPT Perbenihan Tanaman Hutan

Jenis Pelayanan	Jumlah Pelayanan					Total
	2021	2022	2023	2024	2025	
Sertifikasi Mutu Bibit	0	0	1	1	-	2
Sertifikasi Sumber Benih	0	0	1	2	-	3
Distribusi Bibit	433	350	230	19	-	1.032
TOTAL PELAYANAN	433	350	232	21	-	1.037

Sumber data:Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perbenihan Tanaman Hutan 2023

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat dari pelayanan UPT Perbenihan Tanaman Hutan Menurut Renstra didalam SOP nya pelayanan yang ada di dalam UPT Perbenihan Tanaman Hutan ada 3 jenis, yaitu Sertifikasi Mutu

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bibit, Sertifikasi Sumber benih dan distribusi bibit. Adapun jumlah pegawai pada UPT Perbenihan Tanaman Hutan Dinas Lingkungan hidup dan Kehutanan Provinsi Riau adalah berjumlah 21 orang termasuk Kepala UPT Perbenihan Tanaman Hutan dan terbagi dari 3 Seksi yaitu: 4 orang dari Sub Bagian Tata Usaha, 9 orang dari Seksi Konservasi Sumberdaya Genetik dan Pemuliaan Tanaman, 7 orang dari Seksi Produksi, Peredaran dan Sertifikasi Benih/Bibit.

Kegiatan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia, karena pelayanan sangat dibutuhkan dalam segala aspek kehidupan. Begitu juga dengan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan instansi pemerintahan kini semakin mengemuka, bahkan menjadi tuntutan masyarakat

Salah satu tugas pokok terpenting pemerintahan adalah memberikan pelayanan public kepada Masyarakat. Pelayanan publik merupakan pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: “Pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Berdasarkan Pasal 20 Ayat 1 Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Penyelenggara Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.(Indonesia, 2009).

Untuk terwujudnya pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan yang diselenggarakan pemerintah berdasarkan Undang-Undang No 25 Tahun 2009, maka UPT Perbenihan Tanaman Hutan juga memiliki komitmen yang sama dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat perihal sertifikasi mutu bibit.

Dalam Melakukan Pelayanan UPT Perbenihan Tanaman Hutan Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Provinsi Riau memakai Standar Operasional Prosedur (SOP) dengan mengacu pada Peraturan Gubernur Riau NO 76 Tahun 2017 Tentang Unit Pelaksana Teknis Pada Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan provinsi Riau.UPT Perbenihan Tanaman Hutan Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Provinsi Riau yang membidangi urusan perbenihan melakukan kegiatan antara lain produksi bibit, peredaran benih dan bibit serta layanan sertifikasi memiliki andil dalam penyediaan data dan informasi yang akurat dan cepat yang dibutuhkan stakeholders di dalam mengambil kebijakan, didalam mendukung program UPT Perbenihan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tanaman Hutan diperlukan Data yang ada di Sub Bagian Tata Usaha, dimana penyimpanan arsip ini masih dalam bentuk hardcopy maupun didalam komputer yang tersebar.

Sertifikasi benih dan bibit adalah pemberian label resmi dari dinas terkait yang mempunyai arti bahwa benih atau bibit yang sudah dilabel tersebut telah melalui suatu proses pemeriksaan kesehatan dan kemurnian, pengujian daya tumbuh dan kadar air serta memenuhi semua persyaratan untuk digandakan ataupun diedarkan. Bibit yang berkualitas dan memenuhi syarat adalah bibit yang memenuhi kriteria dalam hal sehat, tinggi dan subur serta bersertifikat artinya telah melalui pemeriksaan, pengujian dan pengawasan serta memenuhi semua persyaratan untuk di edarkan. Pada tahun 2023 dan 2024 CV Kohasima Jaya dan CV Kemilau Tani Group mengajukan permohonan sertifikasi mutu bibit.

Distribusi bibit kepada masyarakat adalah kegiatan pemberian bibit gratis dalam rangka mendukung kegiatan Rehabilitasi Hutan dan Lahan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Adapun tujuan dari Distribusi bibit ini adalah meningkatnya tutupan lahan, meningkatnya perekonomian masyarakat serta meningkatnya indeks kualitas udara, air dan tanah.

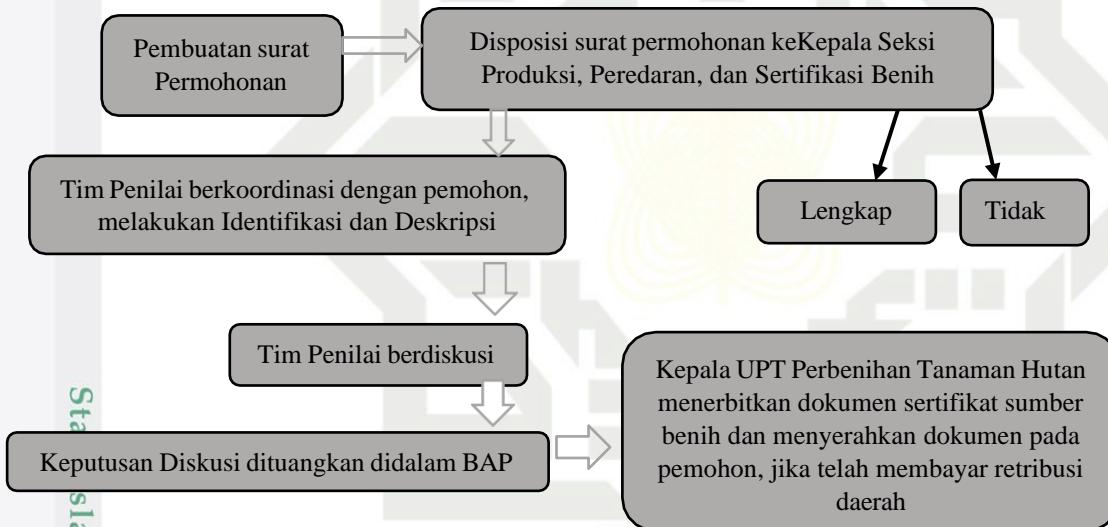
Untuk menjamin mutu bibit tersebut dapat sampai pada pengguna bibit, maka perlu adanya pembinaan sertifikasi dan pengawasan mutu bibit. System pengawasan mutu dan sertifikasi bibit yang tanggung adalah upaya pengawasan mutu dan pelayanan sertifikasi bibit yang benar-benar dapat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menjamin mutu bibit, baik yang diproduksi oleh produsen maupun yang digunakan oleh konsumen sesuai dengan standar mutu bibit yang berlaku. Dengan adanya kegiatan sertifikasi dan pengawasan peredaran bibit maka legalitas bibit akan terjaga dan menjamin ketersediaan benih unggul bermutu ditingkat petani/pengguna bibit secara berkesinambungan. Jika tidak dilakukannya sertifikasi mutu benih/bibit maka akan terjadinya peredaran benih palsu dan mutu bibit yang tidak baik. (Suharno & Wartapa, 2019)

Gambar 1.1 Prosedur Penerbitan sertifikasi sumber bibit atau perpanjangan masa aktif



Sumber data: Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perbenihan Tanaman Hutan 2023

Dalam urgensi pelayanan menurut Suwithi dalam (Frimayasa & Administrasi, 2017) Pelayanan prima itu adalah pelayanan yang terbaik yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal berdasarkan standard dan prosedur sebuah pelayanan. Pelayanan prima atau *excellent service* mengedepankan kepuasan pelanggan di atas segalanya. Jika pelayanan di sebuah Perusahaan sudah memberi kesan yang bagus kepada

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

konsumen maka tidak menutup kemungkinan Perusahaan akan mendapatkan keuntungan dari promosi yang disampaikan konsumen kepada orang lain. Suatu organisasi atau Perusahaan seringkali menganggap hal sepeleterkait pelayanan yang diberikan, karena berasumsi bahwa yang terpenting adalah di kualitas produk dan jasanya saja, padahal ketika perusahaan tersebut mengabaikan pelayanan kepada konsumen itu merupakan suatu kesalahan besar.

Menurut Mahmudi (2007: 128) ia mengatakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya, pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sedangkan menurut Agung Kurniawan (2005:6) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

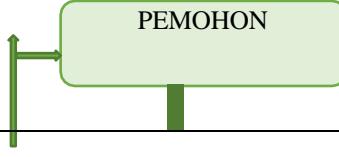
Berdasarkan observasi peneliti pada tanggal 03 Desember 2023 di UPT Perbenihan Tanaman Hutan Provinsi Riau, peneliti menemukan masalah kualitas pelayanan publik yaitu mengenai kinerja pegawai yang belum dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat, sehingga membuat masyarakat merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan dan masalah yang ditemui saat masyarakat mengajukan permohonan bibit dari administrasi masih banyak masyarakat yang belum paham dengan persyaratan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

apa saja yang harus dibawa masyarakat. Kurang lengkap persyaratan karena kurang informasi dari pihak UPT Perbenihan Tanaman Hutan Provinsi Riau. Contohnya berdasarkan SOP Sertifikasi Mutu Bibit, SOP Sertifikasi Sumber benih dan SOP distribusi bibit bahwa di dalam hal pelayanan UPT mengerjakan paling lama 5 (lima) hari kerja sejak permohonan masuk ke UPT Perbenihan Tanaman Hutan, namun dalam kenyataannya proses pelayanan yang diberikan lebih dari 5 hari masa kerja dan bisa sampai 14 hari kerja, sehingga pelayanan tersebut tidak sesuai dengan SOP dan khususnya dalam hal pelayanan Sertifikasi Mutu Bibit jika pelayanan tersebut lama diproses maka akan terjadinya peredaran benih/bibit palsu dan benih dengan mutu yang tidak baik.

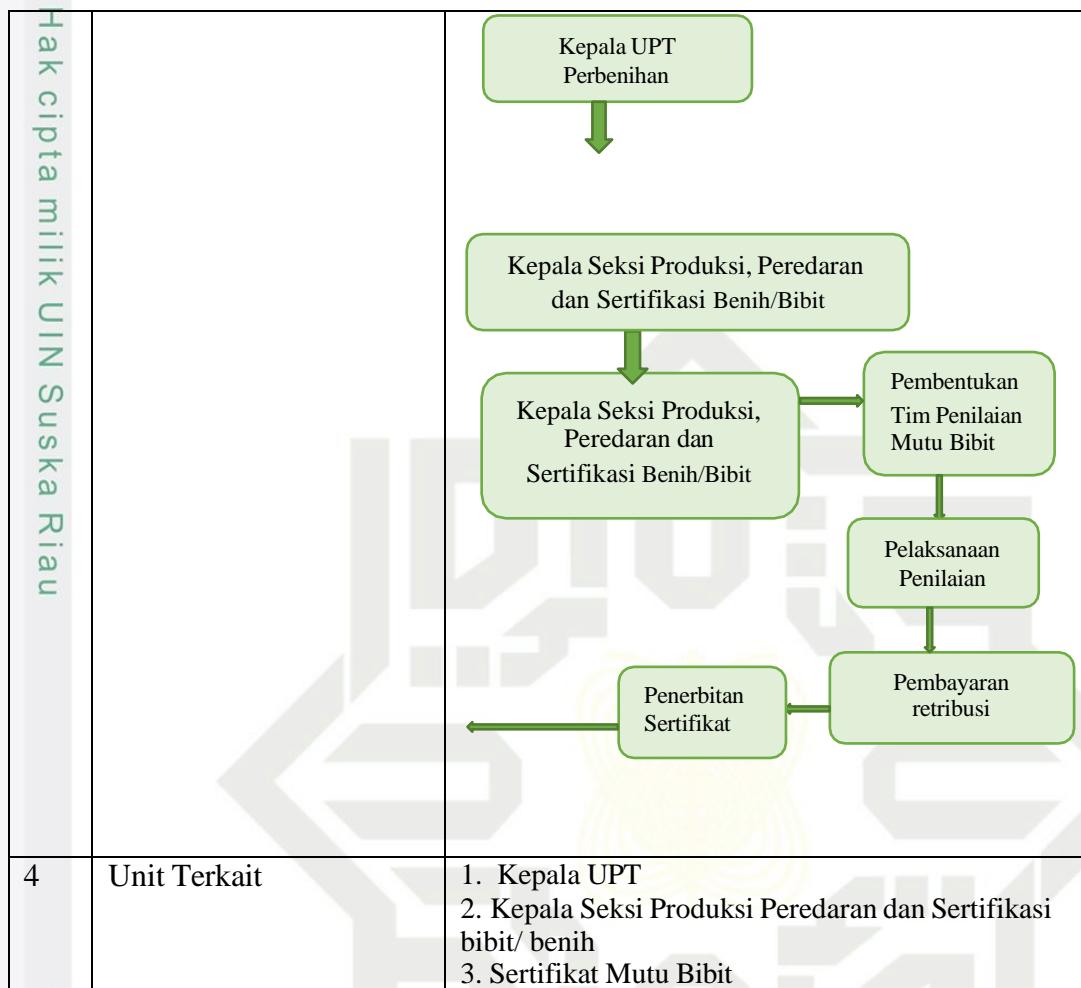
Tabel 1.2 SOP SERTIFIKASI MUTU BIBIT

No	Kategori	Isi
1	Bahan dan Alat	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengukur diameter batang 2. Pengukur tinggi bibit atau penggaris 3. Alat hitung 4. Hand Counter 5. Alat tulis 6. Tally sheet
2	Prosedur / Langkah-langkah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan Kepada Kepala UPT Perbenihan Tanaman Hutan 2. Disposisi ke Kepala Seksi Produksi, Peredaran dan Sertifikasi Benih/Bibit 3. Pembentukan Tim untuk penilaian Sertifikasi Mutu Bibit 4. Pelaksanaan penilaian administrasi dan penilaian mutu terhadap bibit yang dinilai dan melaksanakan Rapat Tim untuk mendapatkan Rekomendasi Tim 5. Pembayaran retribusi 6. Penerbitan Sertifikat
3	Diagram Alir	 <pre> graph TD PEMOHON[PEMOHON] --> vertical line A(()) A --> horizontal line B(()) A --> horizontal line C(()) </pre>

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Tabel 1.3 SOP Distribusi Bibit

No	Kategori	Isi
1	Pengertian	Distribusi Bibit kepada masyarakat adalah kegiatan pemberian bibit gratis kepada masyarakat dalam rangka mendukung kegiatan Rehabilitasi Hutan dan Lahan Serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat di Provinsi Riau
2	Tujuan	Meningkatnya tutupan lahan, meningkatnya perekonomian masyarakat serta meningkatnya indeks kualitas udara, air dan tanah.
3	Kebijakan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang nomor 41 Tahun 1999 tentang Kehutanan 2. Peraturan Pemerintah Nomor 44 tahun 1995 tentang Perbenihan Tanaman Hutan 3. Peraturan Direktur Jenderal Pengendalian Daerah



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		<p>Aliran Sungai dan Hutan Lindung Nomor: P.5/PDASHL/SET/KUM.1/4/2019 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pembangunan dan Pengelolaan Persemaian Permanen</p> <p>4. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Republik Indonesia Nomor P.3/MENLHK/ SETJEN/KUM.1/1/2022 Tentang Penyelenggaraan Perbenihan Tanaman Hutan</p> <p>5. Keputusan Kepala Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Provinsi Riau tentang Petunjuk Teknis Pengelolaan Persemaian Permanen Kepau Jaya.</p>
4	Prosedur / Langkah-langkah	<ol style="list-style-type: none">1.) Permohonan Kepada Kepala Dinas Lingkungan Lingkungan Hidup dan Kehutanan Provinsi Riau2.) Disposisi keKepala UPT Perbenihan Tanaman Hutan terkait permohonan bibit.3.) Disposisi keKepala Seksi Produksi, Peredaran dan Sertifikasi Benih/Bibit dan Pengawas Persemaian untuk dipertimbangkan dengan ketersediaan bibit di Persemaian.4.) Penerbitan Berita Acara Penyerahan Bibit (BAP) yang harus ditandatangani oleh Pemohon (untuk Instansi/Organisasi disertai stempel)5.) Pemohon mengambil dan membawa Berita Acara Penyerahan Bibit yang sudah ditanda tangani kePersemaian Lubuk Sakat untuk mengambil bibit yang diserahkan oleh Pengawas Persemaian.6.) Proses distribusi bibit kepada masyarakat dilakukan paling lama 5 (lima) hari kerja sejak permohonan masuk ke UPT Perbenihan Tanaman Hutan.
5	Unit Terkait	<ol style="list-style-type: none">1. Kepala UPT2. Kepala Seksi Produksi Peredaran dan Sertifikasi bibit/ benih3. Manajer Persemaian/ Petugas Lapangan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan data dan asumsi diatas, terjadi persoalan dan fenomena dalam urusan pelayanan sehingga peneliti beranggapan untuk perlu dilakukan penelitian tentang pelayanan publik di UPT Perbenihan Tanaman Hutan dengan judul **“Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perbenihan Tanaman Hutan Provinsi Riau”**

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana Implementasi kebijakan pelayanan publik pada UPT Perbenihan Tanaman Hutan Provinsi Riau?
1. Apa saja Faktor penghambat dalam memberikan pelayanan pada UPT Perbenihan Tanaman Hutan Provinsi Riau?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah Implementasi kebijakan pelayanan publik pada UPT Perbenihan Tanaman Hutan Provinsi Riau sudah berjalan dengan baik atau belum
2. Untuk mengetahui apa saja faktor penghambat dalam memberikan pelayanan pada UPT Perbenihan Tanaman Hutan Provinsi Riau

1.4 Manfaat Penelitian

Dari permasalahan diatas maka pasti ada manfaat yang diharapkan dapat tercapai, Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Memberikan informasi mengenai pelayanan pada UPT Perbenihan Tanaman Hutan Provinsi Riau.
 - b. Menambah pengetahuan dan memperluas wawasan bagi semua



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kalangan mengenai penting nya memberikan pelayanan yang baik.





2. Manfaat Praktis
 - a. Sebagai bahan referensi evaluasi kepada UPT Perbenihan Tanaman Hutan untuk meningkatkan Implementasi pelayanan yang diberikan kepada Masyarakat.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini merupakan bab yang menjelaskan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan, dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini menguraikan tentang berbagai teori, konsep, definisi konsep, konsep operasional / variablepenelitian, dan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan tentang waktu dan tempat penelitian, jenis penelitian, jenis dan sumber data, Teknik pengumpulan data, serta Teknik Analisa data.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

1.1 Kebijakan Publik

Berdasarkan terminologi, kebijakan publik (public policy) itu ternyata banyak sekali pengertiannya dari berbagai macam sudut pandang. Menurut Woll ia menyebutkan bahwa kebijakan publik adalah sejumlah aktivitas pemerintah untuk memecahkan masalah di masyarakat, baik secara langsung maupun melalui berbagai Lembaga yang mempengaruhi kehidupan masyarakat.(Rantung, 2024)

Dalam perspektif instrumental, kebijakan publik merupakan alat untuk mencapai tujuan yang berkaitan dengan upaya pemerintah dalam mewujudkan nilai-nilai kepablikan.

Laswell dan Kaplan juga mengartikan bahwa kebijakan publik adalah sebagai projected program of goal, value, and practiceatau sesuatu program pencapaian tujuan, nilai-nilai dalam praktek-praktek yang terarah. (Taufiqurakhman, 2015)

Chandler dan Plano menyebutkan bahwa kebijakan publik adalah pemanfaatan yang strategis terhadap sumber daya-sumber daya yang ada guna untuk memecahkan masalah-masalah publik ataupun pemerintahan. Ia juga mengatakan bahwa kebijakan publik merupakan suatu bentuk intervensi yang dilakukan secara terus menerus oleh pemerintah demi kepentingan kelompok

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang kurang beruntung dalam masyarakat agar mereka dapat hidup, dan juga ikut berpartisipasi dalam pembangunan secara luas.

Suatu pengertian dan persepsi dari berbagai ahli, maka dapat disimpulkan bahwasanya kebijakan publik adalah berbagai kegiatan tertentu yang dijalankan oleh pemerintah maupun aparat pemerintahan. Masing-masing peraturan yang ditetapkan pemerintah harus memiliki sasaran, sehingga kebijakan publik berfungsi dalam mengatasi suatu persoalan yang terdapat pada lingkungan masyarakat. Kebijakan publik sangat diperlukan karena tanggung jawab pemerintah merupakan penyedia layanan yang harus dibentuk.

1) Model – Model Implementasi

- a. Teori dan Model Implementasi Kebijakan Publik Generasi I (Top-Down) implementasi diawali oleh pemerintah yang harus diikuti masyarakat. Model ini pada dasarnya mengikuti pendekatan preskriptif yang menafsirkan kebijakan sebagai input dan implementasi sebagai faktor output. Karena menekankan mereka pada keputusan pembuat kebijakan pusat, deLeon (2001,2) menggambarkan pendekatan top- down sebagai “mengendalikan fenomena elit”. Yang dimaksud fenomena elit adalah apa yang terjadi/aktivitas pemerintah mempengaruhi kebijakan publik yang akan dibuat.

Model pendekatan implementasi kebijakan yang dirumuskan Van Meter dan Van Horn disebut dengan A Model of the Policy

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Implementation (1975). Proses implementasi ini merupakan salah satu contoh model Top-Down. Model ini mengandikan bahwa implementasi kebijakan berjalan secara linear dari keputusan politik, pelaksana dan kinerja kebijakan publik. Model ini menjelaskan bahwa kinerja kebijakan dipengaruhi oleh beberapa variable yang saling berkaitan, variable-variabel tersebut yaitu:

a) Ukuran dan Tujuan Kebijakan

Kinerja implementasi kebijakan dapat diukur keberhasilannya jika dan hanya ukuran dan tujuan dari kebijakan memang realistik dengan social-budaya yang ada di level pelaksana kebijakan. Jadi ukuran dan tujuan kebijakan itu harus realistik dan sesuai dengan social budaya menurut Van Metter dkk.

b) Sumber daya

Keberhasilan proses implementasi kebijakan sangat tergantung dari kemampuan memanfaatkan sumber daya yang tersedia. Sumber daya yang dikelola meliputi manusia, alam, dan informasi.

c) Karakteristik agen pelaksana

Pusat perhatian pada agen pelaksana meliputi organisasi formal dan organisasi informal yang akan terlibat pengimplementasian kebijakan (publik) akan sangat banyak dipengaruhi oleh ciri-ciri yang tepat serta sesuai dengan para agen pelaksananya. Agen pelaksana tersebut meliputi misalnya kementerian, dinas, dan Lembaga-lembaga terkait.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d) Sikap/ Kecendrungan (Disposition) para pelaksana.

Sikap penerimaan atau penolakan dari agen pelaksana akan sangat banyak mempengaruhi keberhasilan atau tidaknya kinerja implementasi kebijakan publik. Jelas pada model ini pelaksana sangat dominan perannya.

- e) Komunikasi Antarorganisasi dan Aktivitas pelaksana

Koordinasi merupakan mekanisme yang ampuh dalam implementasi kebijakan publik. Semakin baik koordinasi komunikasi diantara pihak-pihak yang terlibat dalam suatu proses implementasi, kesalahan kecil akan terhindari jika bekoordinasi dengan baik.

- f) Lingkungan Ekonomi, Sosial, dan Politik.

Hal terakhir yang perludiperhatikan guna menilai kinerja implementasi publik dalam perspektif Van Metter dan Van Horn adalah sejauh mana lingkungan eksternal turut mendorong keberhasilan kebijakan publik yang telah ditetapkan. Lingkungan sosial ekonomi dan politik yang tidak kondusif dapat menjadi penyebab dari kegagalan kinerja implementasi kebijakan.

- b. Teori dan Model Implementasi Kebijakan Publik generasi II (Bottom-up) menurut Elmore(dalam Tachjan), yang mengembangkan empat model organisasi yang menggambarkan sekumpulan besar pemikiran mengenai masalah implementasi. Model implementasi ini didasarkan pada jenis kebijakan publik yang mendorong masyarakat untuk mengerjakan sendiri implementasi kebijakannya atau tetap melibatkan pejabat

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pemerintah namun hanya ditataran rendah. Model-model tersebut adalah sebagai berikut:

1. Model manajemen sistem-sistem, mencakup asumsi-asumsi organisasi terdiri mainstream, tradisi rasionalis dari analis kebijakan. Manajemen merupakan hal terpenting jika ingin sebuah kebijakan berhasil. Dengan mengatur masyarakat dengan baik, artinya kebijakan juga bisa berhasil dengan baik.
2. Model proses birokrasi, menggambarkan pandangan sosiologis tentang organisasi-organisasi, dan system pemerintah. Proses birokrasi juga bisa melibatkan partisipasi masyarakat secara langsung.
3. Model Perkembangan organisasi, menggambarkan suatu kombinasi relativebaru dari teori sosiologis dan psikologis yang memusatkan perhatian pada konflik antara kebutuhan-kebutuhan individu dengan permintaan-permintaan atau tuntutan-tuntutan hidup organisasi.
4. Model konflik dan bargaining, membahas masalah bagaimana orang dengan kepentingan-kepentingan berbeda Bersatu dalam menyelesaikan tugas. Ini dimulai dari anggapan bahwa konflik, yang mu ncul dari pengeajaran keuntungan relative dalam hubungan bargaining, merupakan ciri dominan dari hidup organisasi tersebut.
- c. Teori dan Model Implementasi kebijakan publik Generasi III

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

(Hybrid) Model Hybrid ini biasa disebut dengan model campuran.

Artinya kolaborasi pemerintah dan partisipatif masyarakat.

Model hybrid dari Randall B.Ripley dan GraceA. Franklin dalam bukunya yang berjudul Policy Implementasi and Buraecracy, (1986:232-33), menujukkan tentang tiga konsep/variable kesuksesan implementasi, yaitu :

- 1) Tingkat kepatuhan pada ketentuan yang berlaku.

Perspektif pertama memahami keberhasilan implementasi sebagai kepatuhan para implementor, dalam melaksanakan kebijakan yang tertuang dalam dokumen kebijakan (dalam bentuk undang- undang, peraturan pemerintah, atau program).

- 2) Lancarnya pelaksanaan rutinitas fungsi

Bahwa keberhasilan implementasi ditandai dengan lancarnya rutinitas fungsi dan tidak adanya masalah-masalah yang dihadapi.

- 3) Terwujudnya kinerja dan dampak yang dikehendaki

Bahwa keberhasilan suatu implementasi mengacu dan mengarah pada implementasi/pelaksanaan dan dampaknya (manfaat) yang dikehendaki dari semua program-program yang dikehendaki. Pendapat Ripley dan Franklin diatas menunjukkan bahwa keberhasilan suatu implementasi akan ditentukan bagaimana Tingkat kepatuhan, lancarnya rutinitas fungsi Lembaga, dan hasil kebijakan yang sesuai dengan rencana dari kebijakan. (Maranda, 2018)

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2) Aktor - Aktor Implementasi Kebijakan

Dalam tahapan implementasi, terdapat berbagai aktor yang terlibat. Mereka bisa berasal dari kalangan pemerintahan maupun masyarakat, dan diidentifikasi dari kalangan birokrasi, legislative, Lembaga peradilan, kelompok – kelompok penekan dan organisasi komunitas. (Diponegoro, 2012)

- a. Birokrasi
- b. Organisasi Komunitas
- c. Badan Legislatif
- d. Lembaga Peradilan
- e. Kelompok Kepentingan

2.2 Konsep Pelayanan Publik**1) Pengertian Pelayanan**

Pelayanan kepada Masyarakat sudah menjadi tujuan utama didalam penyelenggaraan administrasi publik. Di Indonesia penyelenggaraan pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin strategis karena perbaikan pelayanan publik di negara kita ini cenderung berjalan di tempat, sedangkan implikasinya sebagaimana yang kita ketahui sangat luas karena menyentuh seluruh ruang-ruang kepublikan baik dalam kehidupan ekonomi, social, politik, budaya dan lain-lain. Di dalam bidang ekonomi, buruk nya pelayanan publik akan berimplikasi pada penurunan investasi yang dapat berakibat terhadap pemutusan hubungan kerja pada industri-industri dan tidak terbukanya lapangan kerja baru yang juga akan berpengaruh terhadap

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

meningkatnya angka pengangguran. Akibat lebih lanjut dari masalah ini yaitu timbulnya kerawanan social. (Mahsyar, 2011)

Cravens (1998) mengemukakan pendapatnya tentang pelayanan adalah upaya dalam memenuhi permohonan untuk menspesifikasikan produk-produk seperti data kinerja, permohonan untuk rincian, pemrosesan pesanan pembelian, penyelidikan status pesanan, dan layanan garansi. Pelayanan sering juga disebut sebagai jasa yang diberikan oleh perusahaan, yang artinya bahwa adanya suatu perbuatan yang dilaksanakan suatu pihak terhadap pihak lain. (AdeSyarif Maulana, 2016)

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan suatu kegiatan atau aktivitas yang diberikan oleh pemberi pelayanan sehingga dapat dirasakan oleh si penerima layanan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

2) Pengertian Publik

Publik adalah sekelompok orang yang memiliki sudut pandang dan harapan yang sama, maksudnya setiap orang yang mempunyai sudut pandang yang sama pada suatu hal yang bersifat umum. Secara umum istilah publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang artinya umum, masyarakat, dan negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang artinya umum, orang banyak atau ramai.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Publik ialah sejumlah manusia yang memiliki kesamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai juga norma yang mereka miliki.

Dari beberapa pendapat ahli diatas. maka dapat disimpulkan bahwa publik merupakan sekolompok orang yang mempunyai kepentingan yang sama dan harapan yang sama yang mana kepentingan tersebut berhubungan dengan kepentingan orang banyak.

3) Pengertian Pelayanan Publik

Salah satu tugas pokok pemerintahan yaitu adalah memberikan pelayanan public kepada Masyarakat. Pelayanan public merupakan pemberian jasa yang diberikan oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, juga terhadap masyarakat, dengan pembiayaan maupun gratis guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan Masyarakat.

Ada tiga jenis alasan mengapa pelayanan publik itu menjadi titik strategis untuk memulai mengembangkan dan menerapkan *good government* di Indonesia, yaitu:

- a. Pelayanan publik selama ini menjadi bagian yang penting dimana negara diwakili pemerintah berinteraksi dengan masyarakat. Keberhasilan dalam pelayanan publik akan mendorong tingginya dukungan masyarakat terhadap kinerja pemerintahan.
- b. Pelayanan publik adalah tempat dimana berbagai aspek pemerintahan yang bersih dan *good government* dapat diartikulasikan secara mutlak.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Pelayanan publik melibatkan kepentingan semua unsur pemerintahan yaitu pemerintah, swasta, masyarakat dan mekanismepasar.

Publik merupakan sekolompok orang (satuorang) yang jelas, yang menjalin atauyang harus menjalin suatuhubungan istimewa dengan perusahaan. Seperti makna dari ruang publik, konsumsi publik dan lain sebagainya. Menurut PaulinePudjiastuti adalah orang-orang yang ada di luar keanggotaan, juga sangat mungkin tertearik pada isu yang akan dinaikkan.

Sedangkan menurut Widodo (2001:131) Pelayanan publik yaitu: “Pemberian layanan (melayani) keperluan orang atauMasyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”. (Maryam, 2016)

Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: “Pelayanan Publik adalah kegiatan ataurangkaian kegiatan dalam rangkat pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ataupelayanan administrativeyang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dari definisi- definisi diatas dapat diambil kesimpulan bahwa, dengan pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan semua masyarakat pada penyelenggaraan negara. Negara didirikan oleh publik masyarakat dengan bertujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tujuan pelayanan publik adalah untuk memberikan kepuasan dan layanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat ataupelayanan pada umumnya. Agar dapat mencapai target tersebut maka kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat harus menjadi target pemerintahan.

Menurut Bharata (2004:11) terdapat enam unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu:

- a. Penyedia layanan, yaitupihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentukepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa-jasa (services).
- b. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (customer) yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- c. Jenis layanan, yaitu yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- d. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitukepuasan pelanggan. Ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan jasa yang mereka nikmati.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4) Jenis-Jenis pelayanan Publik

Didalam Undang-Undang No 25 tahun 2009 Pasal 5 terdapat pengelompokan pelayanan umum kedalam tiga bagian yaitu: (1) Pelayanan Administratif, (2) Pelayanan Barang, dan (3) Pelayanan Jasa. Bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada Masyarakat dapat dibedakan menjadi beberapa jenis, yaitu:

- a. Pelayanan Administratif adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai macam bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, contohnya seperti status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan lain sebagainya.
- b. Pelayanan Barang yaitupelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk ataujenis barang yang digunakan oleh semua masyarakat. Contohnya seperti jaringan telepon, jaringan listrik dan juga air bersih.
- c. Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang diperlukan oleh publik. Misalnya pendidikan, pelayanan kesehatan, transportasi serta jasa pengiriman barang. (Ristiani, 2020)

Berdasarkan pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang dibutuhkan oleh setiap orang berbeda-beda, tergantung pada permasalahan yang dihadapai oleh masyarakat tersebut. Sebagai pelayan publik, pemerintah harus mampu memberikan pelayanan yang prima kepada semua masyarakat tanpa adanya perbedaan. Jenis pelayanan yang di berikan kepada

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

masyarakat juga dapat berbeda-beda tergantung kebutuhan masyarakat itu sendiri, namun manajemen penyelenggaraan layanan tersebut harus didasarkan pada prinsip dan nilai yang sama.

5) Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Adapun unsur-unsur pelayanan yaitu:

- a. Penyedia layanan, adalah pihak yang mampu memberikan sebuah layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyedia, penyerahan dan barang atau jasa.
- b. Penerima layanan, yakni konsumen atau *customer* yang menerima berbagai jenis layanan dari si penyedia layanan.
- c. Jenis layanan, adalah layanan yang diberikan oleh penyedia layanan kepada semua pihak yang membutuhkan layanan.
- d. Kepuasan pelanggan, didalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan pelayanan, yakni kepuasan pelanggan.

6) Azas Pelayanan Publik

Pelayanan publik harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat, karena masyarakat itu dapat berubah-ubah. Di dalam persoalan ini pemerintah harus melakukan negoisasi dan mengkolaborasikan berbagai kepentingan masyarakat. Sehingga pemberi layanan publik memiliki kualitas yang sesuai dengan yang diharapkan masyarakat sebagai penerima layanan. Pelayanan publik juga harus dilaksanakan dalam suatu

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau.

Asas pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah sebagai berikut:

- a. Transparan, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua kalangan yang membutuhkan dan disediakan secara memadai juga dibuat agar mudah dipahami.
- b. Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peranturan perundang-undangan.
- c. Kondisional, pelayanan yang sesuai dengan kondisi juga kemampuan si pemberi dan penerima layanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, pelayanan yang mampu mendorong peran juga Masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. (Purwanto et al, 2022)
- e. Kesamaan Hak, pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek manapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain sebagainya. (Purwanto et al, 2022)
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu petugas sebagai pemberi layanan dan masyarakat sebagai penerima layanan harus memenuhi hak dan kewajibannya masing-masing. (Purwanto et al, 2022)

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

7) Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/ataupenerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan.

Oleh karena ituperludisusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik pelayanan yang diselenggarakan serta memperhatikan lingkungan. Dalam proses perumusan dan pemysusunannya melibatkan masyarakat dan/ atau stakeholder lainnya (termasuk aparatur birokrasi) untuk mendapatkan sasaran dan masukan dan membangun kepedulian dan komitmen meningkatkan kualitas pelayanan.

Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur Pelayanan;
2. Waktu Penyelesaian;
3. Biaya pelayanan;
4. Produk Pelayanan;

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Sarana dan Prasarana;
 6. Kompetensi Petugas Pelayanan;

9) Pelayanan Publik Menurut Pandangan Islam

Di dalam kitab suci Al-Qur'an terdapat ayat yang berhubungan dengan pelayanan public. Allah mengajak setiap orang yang beriman agar memberikan pelayanan yang baik. Allah SWT berfirman di dalam surat An-Nisa: 36:

وَالْمُلْكُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَاللَّهُ عَلَىٰ مَا يَصِفُونَ

﴿Artinya: Sembahlah Allah dan janganlah kamu mempersekuatkan﴾

Nya dengan sesuatupun, dan berbuat baiklah kepada dua orang Ibu-Bapak, karib-kerabat, anak-anak yatim, orang-orang miskin, tetangga yang dekat dan tetangga yang jauh, dan teman sejawat, IbnuSabil dan hamba sahayamu. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang sompong dan membangga-banggakan diri. Dekat dan jauh di sini ada yang mengartikan dengan tempat, hubungan kekeluargaan, dan ada pula antara yang muslim dan yang bukan muslim. IbnuSabil ialah orang yang dalam perjalanan yang bukan ma'shiat yang kehabisan bekal. Termasuk juga anak yang tidak diketahui ibubapaknya.

Dalam pandangan Islam Amanah jujur dan adil sangat diutamakan, ini agar terciptanya kepercayaan antara pengikut pada pemimpin, pada

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

layanan khususnya yang paling ditakuti terjadinya sogokan di dalam suatu urusan antara yang sedang mengurus dengan yang diurus. Di negara kita ini terdapat juga hal-hal seperti misalnya, seorang pemimpin yang akan membuat gampang urusannya hanya dengan membayar uang sogokan, padahal di dalam Islam pemberi suap dan yang menerima suap sama-sama terlibat dosa dan akan mendapatkan ganjaran di neraka nanti oleh Allah. Dan Allah berfirman di dalam Surat Al-Maidah ayat 42:

Artinya: Mereka sangat suka mendengar berita bohong, banyak memakan (makanan) yang haram. Jika mereka (orang Yahudi) datang kepadamu (Muhammad untuk meminta putusan), maka berilah putusan di antara mereka atau berpalinglah dari mereka, dan jika engkau berpaling dari mereka maka mereka tidak akan membahayakanmu sedikit pun. Tetapi jika engkaumemutuskan (perkara mereka), maka putuskanlah dengan adil.

Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang adil.

Oleh karena itu, Islam adalah peraturan yang sempurna yang mengatur kehidupan manusia sesama manusia (Pengurus Daerah Persatuan Tarbiyah Islamiyah Provinsi Riau, 2005:150)

Untuk itu ditegaskan juga dalam hal pelayanan untuk kelompok pemerintah dan masyarakat hendaknya saling berlaku adil dan jujur



UIN SUSKA RIAU

sehingga terciptanya pemimpin yang selaluamanah. Hubungan kedua pihak

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ini harus baik untuk menghasilkan suatu kerja sama yang saling menguntungkan, membutuhkan dan saling memahami.

2.3 Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini, penulis memaparkan beberapa penelitian terdahulu dengan pembahasan yang akan kita teliti:

Tabel 2.1 Peneliti Terdahulu

No	Sumber	Hasil Penelitian	Perbedaan dan Perbedaan
1	Implementasi Kebijakan Program Pembangunan Berbasis Lingkungan Membangun Prasarana Fisik, Sosial dan Ekonomi di Kelurahan Karombasan Selatan Kecamatan Wanea Manado Auldrin Ponto, Pioh, Tasik	Berdasarkan penelitian menyimpulkan bahwa, Implementasi kebijakan program Pembangunan Berbasis Lingkungan Membangun Prasarana Fisik dan Sosial (PBL – Mapaluse) di Desa Karombasan Selatan belum berjalan dengan baik. M. NovieR. Femmy Ilmu & Pengelolaan Sumberdaya Pembangunan Vol.3 Hal. 41-48	Persamaan: persamaannya dengan penelitian penulis ialah sama sama membahas mengenai implementasi suatu instansi yang belum berjalan dengan baik. Perbedaan: Perbedaan nya yaitu terletak pada Lokasi penelitian dan program penelitian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<p>2</p> <p>Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Distrik Hingk Kabupaten Pegunungan Arfak Provinsi Papua Barat</p> <p>Amelia rezky Septiani Amin, Muhammad Adil</p> <p>Vol.7, No 1 Hal 66- 75</p>	<p>Hasil dari penelitian ini adalah bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara organisasi, kepemimpinan, kemampuan dan keterampilan serta penghargaan dan pengakuan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Distrik Hingk Kabupaten Pegunungan Arfak Provinsi Papua Barat.</p>	<p>Persamaan: Persamaannya dengan penelitian penulis yaitu focus penelitian yang membahas tentang kualitas pelayanan</p> <p>Perbedaan: Perbedaan jurnal ini dengan penelitian penulis yaitu Lokasi penelitian</p>
<p>3</p> <p>Strategi Implementasi Kebijakan Sertifikasi Perbenihan Tanaman Hutan Pda UPTD SPTH Dinas Kehutanan Jawa Barat</p> <p>Bambang, Edah Jubaedah, Teni Listiani</p> <p>Jurnal Media Administrasi Terapan JMAT</p> <p>Vol 04, No.1 Hal 26-32</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan implementasi kebijakan Sertifikasi Sumber Benih, Mutu Benih dan Mutu Bibit Tanaman Hutan pada UPTD SPTH Dinas Kehutanan Provinsi Jawa Barat belum memberikan hasil maksimal. Implementasi kebijakan Sertifikasi menunjukkan kurangnya komunikasi intensif antara pemohon sertifikasi maupun tenaga ahli, kurangnya informasi dan pembinaan dari UPTD SPTH</p>	<p>Persamaan: Persamaannya dengan penelitian penulis ialah sama sama membahas mengenai implementasi kebijakan sertifikasi perbenihan tanaman hutan, dan permasalahan nya yaitu belum dapat memberikan hasil yang maksimal,kurang komunikasi serta kurang nya informasi</p> <p>Perbedaan: Perbedaan nya pada Lokasi penelitian</p>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		kepada pemohon sertifikasi perbenihan di daerah mengenai manfaat dan prosedur sertifikasi, ketersediaan anggaran cukup terbatas.	
4	Analisis kepuasan Konsumen Dalam Pengurusan Labelisasi dan Sertifikasi Benih di UPTD PPSBTPHP Provinsi Bengkulu Meliyana, Elni Mutmainnah, Feriady, Edy Marwan, Rita Feni Jurnal Agribis Kajian Sosial Ekonomi Pertanian dan Agribisnis Vol 16, No.1 Hal 2086-2090	Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa didapatkan nilai koversi Indeks Kepuasan Masyarakat dilihat dari 9 indikator sebesar 77.99 dengan mutu pelayanan “B” kategori “Baik/Setuju”, hal tersebut mengindikasikan konsumen merasa “Puas” terhadap pelayanan yang diberikan oleh UPTD PPSBTPHP Provinsi Bengkulu.	<p>Persamaan: Persamaan yang terdapat pada penelitian penulis ialah sama-sama mengkaji tentang kepuasan masyarakat dalam pengurusan labelisasi dan sertifikasi.</p> <p>Perbedaan: Perbedaan jurnal ini dengan penelitian penulis yaitu pada Lokasi penelitian</p>
5	Kualitas Pelayanan Publik Dila Erlianti Jurnal Administrasi Publik & Bisnis	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan kualitas pelayanan publik perizinan mendirikan bangunan oleh Badan Pelayanan Terpadu dan	<p>Persamaan: Persamaan jurnal ini dengan penelitian penulis ialah pada focus penelitian yang mengkaji tentang kualitas pelayanan pada suatu instansi.</p>



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	Vol.1, No.1 9-18	Penanaman Modal sudah berjalan dengan baik, namun belum mencapai hasil maksimal.	Perbedaan: Perbedaan jurnal ini dengan penelitian penulis yaitu pada Lokasi penelitian
--	---------------------	---	---

UIN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.4 Definisi Konsep

Didalam penelitian ini peneliti mengacu pada teori-teori yang berhubungan dengan fokus dan lokus penelitian, sebagai dasar dan pedoman untuk mengatur sejauh mana pedoman ini berjalan dengan kenyataan dilapangan sehingga akan menghasilkan kesimpulan yang objektif. Untuk memudahkan penulisan agar tercapainya kesamaan pengertian, maka penulis memberikan Batasan konsep sebagai berikut:

1. Implementasi menurut Friedrich adalah Kebijakan suatu Tindakan yang mengarah pada tujuan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam lingkungan tertentu sehubungan dengan adanya hambatan-hambatan tertentu segera mencari peluang-peluang untuk mencapai tujuan ataumewujudkan sasaran yang diinginkan.
2. Pelayanan Publik menurut Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut : “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangkat pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelegara pelayanan publik.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.5 Konsep Operasional

**Tabel 2.2
Konsep Operasional**

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Implementasi Menurut Charles O. Jones (1984)	Organisasi	a. Sumber daya manusia b. Struktur organisasi yang kompleks c. Aparatur
	Interpretasi	a. Sesuai dengan peraturan b. Sesuai dengan petunjuk pelaksana c. Sesuai dengan petunjuk teknis
	Penerapan	a. Program kerja yang sudah ada memiliki prosedur kerja b. Program kerja harus sudah terprogram dan terencana dengan baik.

Sumber: Teori Implementasi Charles O. Jones (1984)

Konsep operasional adalah suatu konsep yang diberikan kepada suatu variabel dengan cara memberikan arti men spesifikasi kegiatan ataupun memberikan suatu operasional ini diuraikan berdasarkan kata-kata yang tertera pada judul maupun isi.

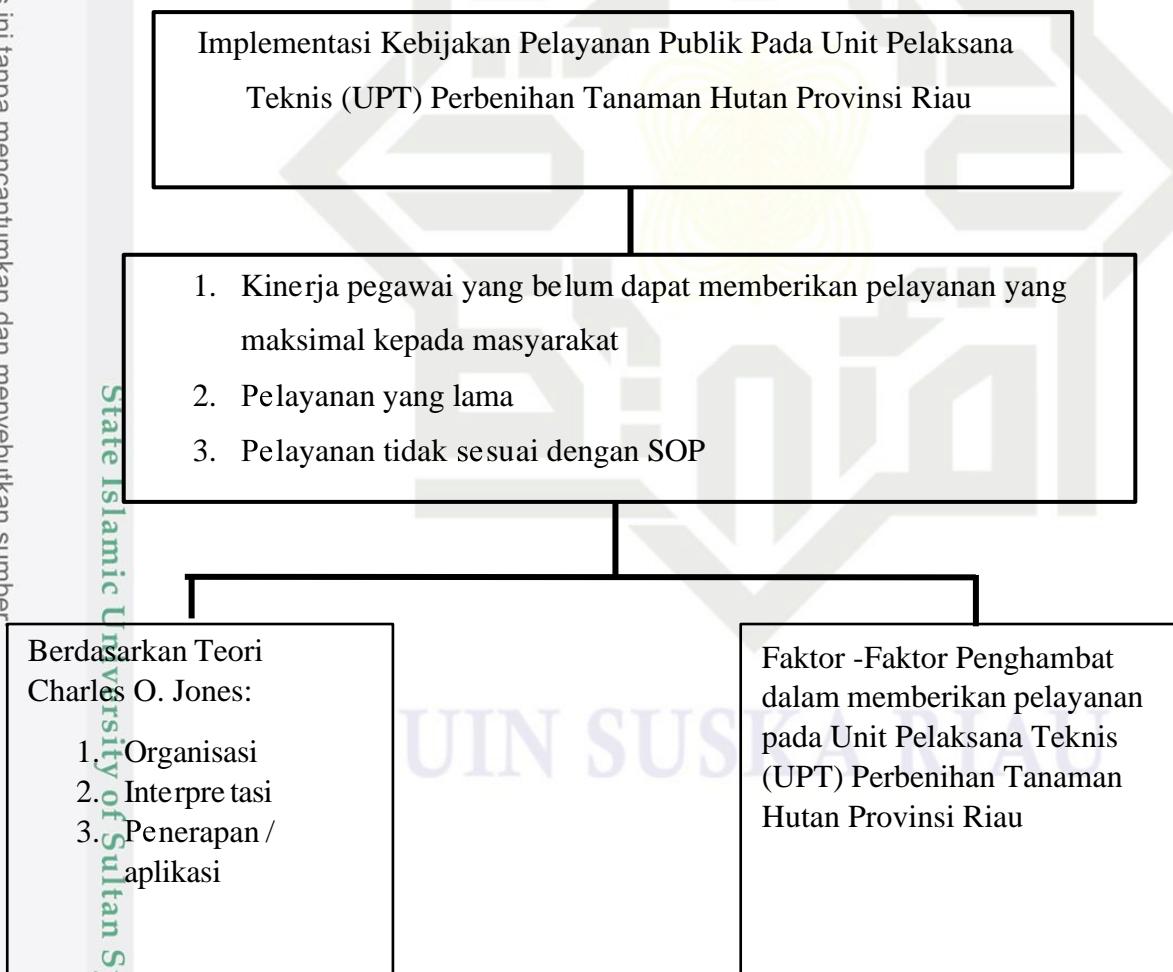
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.6 Kerangka Berpikir

Kerangka pemikiran berfungsi sebagai acuan untuk mengembangkan konsep dan gagasan pada penelitian yang berkaitan dengan rumusan masalah. Gambar berikut menunjukkan kerangka penelitian penulis yang didasarkan pada latar belakang dan teori yang sudah dijelaskan berkaitan dengan Implementasi Pelayanan Sertifikasi Mutu Benih Pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perbenihan Tanaman Hutan Provinsi Riau.

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III**METODE PENELITIAN****3.1 Jenis Penelitian**

Pada penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel atau dengan variabel lain.

3.2 Rencana Penelitian

No	KEGIATAN	Bulan / Tahun									
		2023						2024			
		Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agus
1.	Mengajukan Judul Proposal										
2.	Proses Revisi Proposal										
3.	Melaksanakan Seminar Proposal										
4.	Proses revisi proposal										
5.	Melaksanakan ujian Komprehensif										
6.	Melaksanakan Penelitian										
7.	Melaksanakan ujian hasil										

Tabel 3.1 Rencana Penelitian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.3 Lokasi Dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perbenihan Tanaman Hutan yang beralamat di Jln Chandra Dimuka No.03 Km.10 Pekanbaru. Alasan penulis memilih tempat tersebut karena lokasi tersebut memenuhi kriteria syarat permasalahan penelitian. Waktu penelitian ini dilakukan pada tanggal 03 Desember 2023 sampai 22 November 2024.

Selain itu juga, lokasi tersebut sangat mudah dijangkau oleh penulis untuk melakukan observasi dan wawancara mengenai Implementasi Pelayanan Sertifikasi Mutu Benih.

3.4 Jenis Dan Sumber Data

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif dalam penelitian ini dilakukan untuk dapat melihat bagaimana pelayanan pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perbenihan Tanaman Hutan Provinsi Riau. Dan untuk mengetahui faktor penghambat dalam memberikan pelayanan pada Unit Pelaksana Teknis Perbenihan Tanaman Hutan Provinsi Riau.

Sedangkan sumber data yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data Primer

Yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumber data guna memperoleh jawaban yang relevan dari suatu permasalahan. Data primer tersebut menyangkut tentang identitas responden dan tanggapan masyarakat

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang biasanya didapatkan dengan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi.

2. Data Sekunder

Yaitu data yang diperoleh atau dikumpulkan dari data yang sudah diolah atau data yang tersedia pada objek penelitian. Data ini biasanya diperoleh dari perpustakaan atau laporan-laporan penelitian terdahulu.

3.5 Teknik Pengumpulan Data**1. Wawancara**

Yaitu melakukan tanya jawab secara langsung kepada responden, atau proses keterangan untuk tujuan penelitian, dengan cara tanya jawab. Karena kemungkinan data yang dibutuhkan belum sempurna.

2. Observasi atau pengamatan

Adalah kegiatan pengumpulan data penelitian dengan cara melihat langsung objek penelitian yang menjadi focus penelitian. Kegiatan yang akan diobservasi dalam penelitian ini ialah mengenai Pelayanan Sertifikasi Mutu Benih.

3. Dokumentasi

Yaitu cara mempelajari literatur-literatur dan sumber pustaka yang berkaitan dengan masalah yang diteliti atau mencari data mengenai hal-hal atau variabel berupa catatan, transkip, surat kabar, notulen rapat, agenda dan sebagainya dengan tujuan untuk melengkapi informasi dalam menganalisis data.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.6 Informan Penelitian

Informan penelitian adalah orang dari lokasi penelitian yang dianggap paling mengetahui dan bersedia untuk dijadikan sumber informasi, bersedia bekerjasama, maudiajak berdiskusi dan membahas hasil penelitian dan memberi petunjuk kepada siapa saja (Kasiram, 2010:283), sehingga peneliti bisa menggali informasi lebih mendalam tentang suatu masalah yang diteliti.

Dalam penelitian ini terdapat dua kategori informan yakni sebagai informan kunci dan informan pelengkap. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah:

1. Informan Kunci

Informan kunci adalah orang atau narasumber yang dianggap paling mengetahui tentang objek penelitian. Dalam hal ini peneliti mewawancara beberapa narasumber yang berada pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perbenihan Tanaman Hutan Provinsi Riau.

2. Informan Pelengkap

Informan pelengkap adalah subjek yang dianggap mengetahui objek yang diteliti yaitu beberapa masyarakat yang peneliti temui di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perbenihan Tanaman Hutan provinsi Riau.

Purposivesampling adalah Teknik penentuan sampel berdasarkan penilaian subjektif peneliti tentang karakteristik tertentu yang dianggap penting untuk penelitian juga yang memenuhi kriteria untuk dijadikan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sebagai sampel. Adapun yang menjadi key informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2 Informan Penelitian

No	Jabatan	Jumlah
1.	Kepala Seksi Produksi Peredaran Sertifikasi Benih/ Bibit	1
2.	Kepala Sub Bagian Tata Usaha	1
3.	Staf Seksi Produksi Peredaran Sertifikasi Benih/Bibit	1
4.	Masyarakat Yang Melakukan Pengurusan Sertifikasi	2
5.	Masyarakat Yang Melakukan Pengurusan Distribusi Bibit	5
Total		10

Sumber: Data Olah tahun 2024

3.7 Metode Analisis dan Validasi Data

Pada penelitian analisis data dilaksanakan bahkan sebelum turun kelapangan dan setelah terjun di lapangan. Analisis yang dilakukan sebelum terjun kelapangan mendapatkan hasil dari data sekunder dipakai untuk menetapkan focus awal penelitian, tetapi fokus penelitian dapat berubah seiring dengan perkembangan penelitian di lapangan.

Analisis data di lapangan terdiri dari beberapa model, salah satunya oleh Miles dan Huberman (1984) menerangkan bahwa ketika melakukan analisis data dapat dilaksanakan secara interatif serta terus menerus. Dalam melakukan Analisis data melibatkan serangkaian tahapan berikut:

- a. Reduksi data, adalah proses berfikir yang bertujuan untuk meningkatkan pemahaman peneliti untuk mempersempit data yang relevan dengan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

temuan penelitian, sehingga focus dalam tahap ini ialah semua hal yang dianggap asing atau tidak dikenali oleh peneliti.

- b. Penyajian Data pada penelitian kualitatif dapat berupa deskripsi ringkas, diagram, hubungan antara kategori, diagram alir, dan yang lainnya. Dengan penyajian data, mempermudah pemahaman tentang situasi yang ada, hingga memungkinkan perencanaan Langkah-langkah berikutnya. Selain itu, pada tahap ini ini dapat disajikan melalui grafik, matrik, atau jejaring kerja.
- c. Verifikasi atau penarikan kesimpulan. Pada tahap ini kesimpulan dapat menjadi provisional jika belum ada bukti tambahan yang mendukungnya. Sebaliknya, apabila kesimpulan didukung oleh bukti yang valid dan konsisten, maka dapat dianggap sebagai kredibel. Kesimpulan nya adalah temuan terbaru yang sebelumnya tidak pernah ada, sehingga saat diteliti menjadi jelas. Kualitas suatu data bisa dinilai lewat beberapa metode, termasuk melalui triangulasi

Triangulasi merupakan metode yang digunakan untuk memverifikasi keakuratan data atau informasi yang dikumpulkan oleh seorang peneliti. Proses triangulasi melibatkan empat aspek, yakni: 1). Triangulasi Sumber adalah Teknik yang melibatkan perbandingan data atau informasi dari beberapa sumber untuk memastikan keakuratannya; 2). Triangulasi Teknik adalah suatu pendekatan yang melibatkan verifikasi data menggunakan Teknik yang berbeda tetapi berasal dari sumber yang memiliki kesamaan. Sebagai contoh, data yang didapat lewat wawancara dapat diverifikasi melalui observasi; 3). Triangulasi Waktu



UIN SUSKA RIAU

© Hak Cipta Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yaitu data yang dikumpulkan pada setiap Pengumpulan data dilaksanakan di waktu yang berbeda. Sehingga apabila antar metode terdapat perbedaan Proses tersebut dapat diulang secara berulang hingga kepastian data tercapai.
(Abdussamad, 2021)



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV

DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Kota Pekanbaru

4.1.1 Sejarah Kota Pekanbaru

Nama Pekanbaru awalnya dikenal dengan sebutan “Senapelan” yang pada saat itu dipimpin oleh seorang Kepala Suku disebut dengan Batin. Daerah Senapelan terus berkembang menjadi Kawasan pemukiman baru dan seiring berjalannya waktu berubah menjadi Dusun Payung Sekaki yang terletak di muara Sungai Siak.

Sebuah perjanjian antara Kerajaan Johor dengan Belanda (VOC) telah diperbaharui pada tanggal 9 April 1689, dan dalam perjanjian tersebut Belanda diberikan hak yang lebih luas. Terdapat monopoli dan pembebasan cukai terhadap beberapa barang dagangan. Di daerah Petapahan yang saat itu sangat maju, Belanda juga telah mendirikan Loji.

Kapal-kapal Belanda berhenti di Senapelan karena mereka tidak dapat masuk kePetapahan, dan perjalanan kePetapahan kemudian dilakukan dengan menggunakan perahu kecil. Dengan demikian, Payung Sekaki atau Senapelan menjadi tempat penyimpanan berbagai barang perdagangan baik yang dibawa dari luar kedalaman, maupun yang dibawa dari pedalaman keluar seperti bahan tambang emas, timah, kerajinan kayu, dan hasil hutan lainnya.

Payung Sekaki / Senapelan sangat penting dalam perdagangan. Perkampungan Senapelan berada diposisi silang antara pedalaman Tapung, pedalaman Minangkabau dan Kampar. Hal tersebut karena lokasinya yang

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

strategis dan kondisi Sungai Siak yang tenang. Selain itu, karena lokasinya yang strategis dan berfungsi sebagai pintu gerbang perdagangan yang penting, hal ini mendorong Pembangunan jalur darat melalui Teratak Buluh (Sungai Kelulut), Tangkerang hingga Senapelan.

Kerajaan Siak Sri Indra Pura sangat erat kaitannya dengan perkembangan Senapelan. Ketika Suktan Abdul Jalil Alamudin Syah menetap di Senapelan, beliau membangun istana Kampung Bukit, yang diperkirakan terletak di sekitar Lokasi Masjid Raya sekarang. Sultan kemudian berusaha mendirikan pekan atau pasar di Senapelan, tetapi tidak berhasil. Putra Raja Muda Muhammad Ali, dan Sultan Muhammad Ali Abdul Jalil Muazamsyah kemudian melanjutkan usaha tersebut, meskipun Lokasi pasar sekarang beralih kesekitar Pelabuhan Pekanbaru.

Menurut catatan Imam Suhil Siak, Senapelan, yang kemudian dikenal sebagai Pekanbaru, secara resmi didirikan pada tanggal 21 Rajab hari Selasa tahun 1204 H bersamaan dengan 23 Juni 1784 dibawah pemerintahan Sultan Yahya dan kemudian ditetapkan sebagai hari jadi Kota Pekanbaru.

Sejak Sultan Muhammad Ali Abdul Jalil Muazamsyah pergi, Datuk Bandar bertanggung jawab atas Senapelan dengan bantuan empat Datuk besar: Datuk Lima Puluh, Datuk Tanah Datar, Datur Pesisir, dan Datuk Kampar. Keempat Datuk tersebut bertanggung jawab kepada Sultan Siak, dan Datuk Bandar memiliki seluruh kekuasaan pemerintahan.

Selanjutnya perkembangan tentang pemerintahan di Kota Pekanbaru selalu mengalami perubahan:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 7 SK Kerajaan Bershuit van Inlandsch Zelfbestuur van Siak No. 1 tanggal 19 Oktober 1919, Pekanbaru bagian dari Kerajaan Siak yang disebut District.
8. Tahun 1932 Pekanbaru masuk wilayah Kampar Kiri dipimpin oleh seorang Controleor berkedudukan di Pekanbaru.
9. Tanggal 8 Maret 1942 Pekanbaru dipimpin oleh seorang Gubernur Militer Go Kung, Distrik menjadi GUM yang dikepalai oleh GUNCO.
10. Ketetapan Gubernur Sumatra di Medan tanggal 17 Mei 1946 No. 103, Pekanbaru dijadikan daerah otonom yang disebut Haminteatau kota B.
11. UU No.22 tahun 1948 Kabupaten Pekanbaru diganti dengan Kabupaten Kampar, Kota Pekanbaru diberi status Kota Kecil.
12. UU No.8 tahun 1956 menyempurnakan status Kota Pekanbaru sebagai Kota Kecil.
13. UU No. 1 tahun 1957 status Pekanbaru menjadi Kota Praja.
14. Kepmendagri No. 52/1/44-25 tanggal 20 Januari 1959 Pekanbaru menjadi Ibukota Provinsi Riau.
15. UU No. 18 tahun 1965 resmi pemakaian sebutan Kotamadya Pekanbaru.
16. UU NO.22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah sebutan Kotamadya berubah menjadi Kota Pekanbaru.

UIN SUSKA RIAU

4.1.2 Sejarah Kota Pekanbaru Sebagai Ibukota Provinsi Riau

Kota Pekanbaru diubah menjadi Kota Praja Pekanbaru dan ditetapkan sebagai Daerah Otonomi dengan nama Harminte(Kota Baru) pada 17 Mei 1956. Selain itu, pada tahun 1958, pemerintah pusat yaitu Kementerian Dalam Negeri

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Republik Indonesia mulai menetapkan ibu kota Provinsi Riau secara permanen. Kota Tanjung Pinang Kepulauan Riau sebelumnya ditunjuk sebagai ibu kota provinsi untuk waktu singkat. Dalam hal ini, Gubernur Riau telah dihubungi melalui surat kawat oleh Menteri Dalam Negeri RI pada tanggal 30 Agustus 1958 dengan Nomor Sekr.15/15/6.

Badan Penasehat meminta Gubernur untuk membentuk panitia khusus untuk menanggapi maksud surat kawat tersebut. Dengan surat Keputusan Guberneur Kepala Daerah Swatantra Tingkat I Riau tanggal 22 September 1958 No.21/0/3-D/58, panitia Penyelidik Penetapan Ibukota Daerah Swatantra Tingkat I Riau terbentuk.

Panitia tersebut telah melakukan perjalanan keseluruh wilayah Riau untuk meminta pendapat orang-orang penting dimasyarakat, serta para penguasa yang bertanggung jawab atas Perang Riau Daratan dan Kepulauan. Kota Pekanbaru dipilih sebagai ibukota Provinsi Riau berdasarkan angket langsung yang diadakan oleh panitia. Keputusan ini segera diserahkan kepada Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia. Pada 20 Januari 1959, dikeluarkan Surat Keputusan No. Des 52/1/44-25 yang menetapkan Pekanbaru sebagai ibukota Provinsi Riau dan memberikan status Kotamadya Daerah Tingkat II Pekanbaru.

Karena pemindahan ibukota dari Tanjungpinang kePekanbaru akan memengaruhi semua departemen, pemerintahan pusat membentuk Panitia Interdepartemental untuk melaksanakan Keputusan tersebut. Dibentuk suatu Lembaga di Pekanbaru yang dipimpin oleh Letkol. Kaharuddin Nasution, Penguasa Perang Riau Daratan. Sejak saat itu, Pembangunan Kota Pekanbaru

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mulai dimulai, terutama dengan menyiapkan sejumlah bangunan dalam waktu singkat untuk memungkinkan pemindahan kantor dan staff dari Tanjungpinang ke Pekanbaru. Sementara persiapan pemindahan dilakukan secara bersamaan, perubahan struktur pemerintahan daerah yang diatur oleh Panpres No.6/1959 sekaligus dilaksanakan.

Dilantik pada tanggal 6 Januari 1960, Letkol Kaharuddin nasution menggantikan Mr. S.M. Amin sebagai gubernur Provinsi Riau. Karena Kota Pekanbaru memiliki Gedung representative, Gedung sekolah Pei Ing digunakan Untuk upacara tersebut.

4.1.3 Visi Kota Pekanbaru

Visi Kota Pekanbaru pada tahun 2021 sesuai Peraturan Daerah Kota Pekanbaru No.1 Tahun 2021 yaitu “Terwujudnya Kota Pekanbaru Sebagai Pusat Perdagangan dan Jasa, Pendidikan Serta Pusat Kebudayaan Melayu, Menuju Masyarakat Sejahtera berdasarkan Iman dan Taqwa”.

Walikota dan Wakil Walikota Pekanbaru terpilih dari tahun 2017 hingga 2022 telah menetapkan Visi Antara, “Terwujudnya Pekanbaru Sebagai Smart City Madani”, untuk lima tahun kepemimpinannya. Visi ini dimaksudkan untuk mempercepat pencapaian visi Kota Pekanbaru tahun 2021.

Telah ditetapkan lima misi Pembangunan jangka menengah daerah Kota Pekanbaru tahun 2017-2022 untuk mencapai visi tersebut, dengan mempertimbangkan masalah dan tantangan saat ini, serta peluang yang tersedia. Misi-Misi tersebut adalah sebagai berikut:



4.1.4 Wilayah Geografis Kota Pekanbaru

a) Letak dan Luas

Kota Pekanbaru terletak antara $101^{\circ}14'$ - $101^{\circ}34'$ Bujur Timur dan $0^{\circ}25'$ - $0^{\circ}45'$ Lintang Utara. Dengan ketinggian dari permukaan laut berkisar 5-50 meter. Permukaan wilayah bagian utara landai dan bergelombang dengan ketinggian berkisar antara 5-11 meter. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 1987 Tanggal 7 September 1987 Daerah Kota Pekanbaru diperluas dari $\pm 62,96$ Km 2 menjadi $\pm 446,50$ Km 2 , terdiri dari 8 Kecamatan dan 45 Kelurahan/Desa. Dari hasil pengukuran/pematokan di lapangan oleh BPN Tk. I Riau maka ditetapkan luas wilayah Kota Pekanbaru adalah 632,26 Km 2 .

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Dengan meningkatnya kegiatan pembangunan menyebabkan meningkatnya kegiatan penduduk disegala bidang yang pada akhirnya meningkatkan pula tuntutan dan kebutuhan masyarakat terhadap penyediaan fasilitas dan utilitas perkotaan serta kebutuhan Lainnya. Untuk lebih terciptanya tertib pemerintahan dan pembinaan wilayah yang cukup luas, maka dibentukkan Kecamatan Baru dengan Perda Kota Pekanbaru No. 4 Tahun 2003 menjadi 12 Kecamatan dan Kelurahan/Desa baru dengan Perda tahun 2003 menjadi 58 Kelurahan/Desa.

Tabel 4.1. Luas Daerah dan Jumlah Pulau Menurut Kecamatan di Kota Pekanbaru Tahun 2022

No	Kecamatan	Ibukota Kecamatan	Luas Total Area (Km ² /sq.Km)
1	Payung Sekaki	Labuh Baru Barat	35,55
2	Tuahmadani	Tuahmadani	29,84
3	Binawidya	Simpang Baru	36,59
4	Bukit Raya	Simpang Tiga	22,05
5	Marpoyan Damai	Sidomulyo Timur	29,74
6	Tenayan Raya	Sialang Sakti	114,40
7	Kulim	Mentangor	56,87
8	Limapuluh	Rintis	4,04
9	Sail	Cinta Raja	3,26
10	Pekanbaru Kota	Kota Tinggi	2,26
11	Sukajadi	Pulau Karam	3,76
12	Senapelan	Kampung Bandar	6,65
13	Rumbai	Meranti Pandak	61,86
14	Rumbai Barat	Maharani	86,01
15	Rumbai Timur	Limbungan	138,31
Pekanbaru			632,26

Sumber: Kementerian Dalam Negeri (Kota Pekanbaru Dalam Angka 2023) (Badan Pusat Statistik Kota Pekanbaru 2023)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisannya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.2 Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Provinsi Riau (DISLHK)

4.2.1 Visi dan Misi

Visi Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Provinsi Riau adalah “Terwujudnya Riau Yang Berdaya Saing, Sejahtera, Bermartabat dan Unggul di Indonesia”

Misi Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Provinsi Riau adalah sebagai berikut:

- 1) Meningkatkan kualitas tutupan lahan
- 2) Meningkatkan kapasitas dan kualitas air
- 3) Meningkatkan Kapasitas dan kualitas udara
- 4) Penurunan Emisi GRK Sektor Limbah
- 5) Penurunan Emisi GRK Sektor kehutanan

4.2.2 Struktur Organisasi dan Fungsi

Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Riau, kedudukan Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan adalah unsur penunjang tugas tertentu Pemerintah Provinsi Riau yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas dan berada dibawah serta bertanggung jawab kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Struktur organisasi Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Provinsi Riau, dipimpin oleh seorang Kepala Dinas dengan membawahi 1 (satu) sekretariat, 5 (lima) bidang dan 16 (enam belas) UPT dengan Rincian:

- A. Kepala Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan
- B. Sekretariat dipimpin oleh seorang Sekretaris mempunyai tugas melakukan koordinasi, fasilitasi dan evaluasi pada subbagian Perencanaan Program, Subbagian Keuangan, Perlengkapan/dan Pengelolaan Barang Milik Daerah, dan Subbagian Kepegawaian dan Umum. Sekretaris menyelenggarakan fungsi:
 1. Penyusunan program kerja dan rencana operasional pada Sekretariat;
 2. Penyelenggaraan pelaksanaan koordinasi, fasilitasi dan memeriksa hasil pelaksanaan tugas di lingkungan Sekretariat;
 3. Penyelenggaraan pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas sesuai dengan tugas yang telah dilaksanakan kepada kepala Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan; dan
 4. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan pimpinan sesuai tugas dan fungsinya

Sub bagian yang dipimpin seorang Kepala Sub Bagian terdiri atas:

1. Sub Koordinator Bagian Perencanaan Program;
2. Sub Koordinator Bagian Keuangan, Perlengkapan dan Pengelolaan Barang Milik Daerah;
3. Sub Koordinator Bagian Kepegawaian dan Umum;

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

C. Bidang Penataan dan Penataan Lingkungan Hidup dan Kehutanan menyelenggaralan Fungsi:

1. Penyusunan program kerja dan rencana operasional pada Bidang Penataan dan Penataan Lingkungan Hidup dan Kehutanan;
2. Penyelenggaraan pelaksanaan koordinasi, fasilitasi dan memeriksa hasil pelaksanaan tugas di lingkungan Bidang Penataan dan Penataan Lingkungan Hidup dan Kehutanan; dan
3. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.

Seksi dipimpin oleh seorang kepala seksi, terdiri atas:

1. Seksi Perencanaan dan Kajian Dampak Lingkungan;
2. Seksi Pengaduan dan Penyelesaian Sengketa,dan
3. Seksi Penegak Hukum.

D. Bidang Perubahan Iklim, Pengelolaan Limbah Padat Domestik dan Peningkatan Kapasitas menyelenggarakan fungsi:

1. Penyusunan program kerja dan rencana operasional pada Bidang Perubahan Iklim, Pengelolaan Limbah Padat Domestik dan Peningkatan Kapasitas;
2. Penyelenggaraan pelaksanaan koordinasi, fasilitasi dan memeriksa hasil pelaksanaan tugas di lingkungan Bidang Perrubahan Iklim, Pengelolaan Limbah Padat Domestik dan Peningkatan Kapasitas;

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Penyelenggaraan pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas sesuai dengan tugas yang telah dilaksanakan kepada Kepala Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan; dan
4. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.

Seksi dipimpin oleh seorang Kepala Seksi, terdiri atas:

1. Seksi Pengendalian Perubahan Iklim dan Pencegahan Kebakaran Hutan dan Lahan;
2. Seksi Pengelolaan Limbah Padat Domestik; dan
3. Seksi Peningkatan Kapasitas Lingkungan Hidup.

E. Bidang Pengendalian Pencemaran, Kerusakan Lingkungan Hidup dan Kehutanan menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

1. Penyusunan Program kerja dan rencana operasional pada Bidang Pengendalian Pencemaran, Kerusakan Lingkungan Hidup dan Kehutanan;
2. Penyelenggaran Pelaksanaan koordinasi, fasilitasi dan memeriksa hasil pelaksanaan tugas di lingkungan Bidang Pengendalian Pencemaran, Kerusakan Lingkungan Hidup dan Kehutanan;
3. Penyelenggaraan pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas sesuai dengan tugas yang telah dilaksanakan kepada kepala Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan; dan
4. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kepala Seksi terdiri atas:

1. Seksi Pengendalian Pencemaran Lingkungan;
2. Seksi Pengendalian Kerusakan Lingkungan Hidup dan Kehutanan; dan
3. Seksi Pengendalian Limbah Bahan Berbahaya Beracun.

F. Bidan Perencanaan dan Pemanfataan Hutan Menyelenggarakan tugas:

1. Penyusunan program kerja dan rencana operasional Bidang Perencanaan dan Pemanfataan Hutan;
2. Penyelenggaraan pelaksanaan koordinasi, fasilitasi dan memeriksa hasil pelaksanaan tugas di lingkungan bidang Perencanaan dan Pemanfataan Hutan;
3. Penyelenggaraan pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas sesuai dengan tugas yang telah dilaksanakan kepada Kepala Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan; dan
4. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.

Seksi dipimpin oleh seorang Kepala Seksi terdiri atas:

1. Seksi Perencanaan dan Tata Hutan;
2. Seksi Pemanfataan dan Penggunaan Kawasan Hutan; dan
3. Seksi Pengolahan, pemasaran dan Penerimaan Negara Bukan Pajak.

G. Bidang Pengelolaan Daerah Aliran Sungai, Restorasi Gambut dan Pemberdayaan Masyarakat menyelenggarakan Fungsi:

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Penyusunan program kerja dan rencana operasional pada Bidang Pengelolaan Daerah Aliran Sungai, Restorasi Gambut dan Pemberdayaan Masyarakat;
6. Penyelenggaraan pelaksanaan koordinasi, fasilitasi dan memeriksa hasil pelaksanaan tugas di lingkungan Bidang Pengelolaan daerah Aliran Sungai, Restorasi Gambut dan Pemberdayaan Masyarakat;
7. Penyelenggaraan pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas sesuai dengan tugas yang telah dilaksanakan kepada Kepala Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan; dan
8. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.

Seksi dipimpin oleh seorang Kepala Seksi terdiri atas:

1. Seksi Pengelolaan Daerah Aliran Sungai;
2. Seksi Restorasi Gambut, Rehabilitasi Hutan dan Lahan; dan
3. Seksi Penyuluhan, Pemberdayaan Masyarakat dan Perhutanan Sosial.

Selanjutnya, untuk melaksanakan kegiatan teknis operasional dan/ atau kegiatan teknis tertentu, Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Provinsi Riau Mempunyai Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang diatur dengan Peraturan Gubernur Riau Nomor 52 Tahun 2017 tentang Uraian Tugas Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Provinsi Riau dan Surat Kementerian Kehutanan Nomor SK.509/Menhut-II/2010 tanggal 21 September 2010 tentang Penetapan wilayah KPHP Model Tasik Besar Serkap. Berikut ini



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

adalah Unit Pelaksana teknis (UPT) lingkup Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Provinsi Riau:

1. UPT Laboratorium Lingkungan;
2. UPT Pelatihan Kehutanan dan Pemberdayaan Masyarakat;
3. UPT Pemberian Tanaman Hutan;
4. UPT Kesatuan Pengelolaan Hutan (KPH) Model Minas Tahura;
5. UPT Kesatuan Pengelolaan Hutan (KPH) Model Tasik Besar Serkap.
6. UPT Kesatuan Pengelolaan Hutan (KPH) Bagansiapiapi
7. UPT Kesatuan Pengelolaan Hutan (KPH) Bengkalis Pulau
8. UPT Kesatuan Pengelolaan Hutan (KPH) Mandau
9. UPT Kesatuan Pengelolaan Hutan (KPH) Rokan
10. UPT Kesatuan Pengelolaan Hutan (KPH) Suligi Batu Gajah
11. UPT Kesatuan Pengelolaan Hutan (KPH) Kampar Kiri
12. UPT Kesatuan Pengelolaan Hutan (KPH) Sorek
13. UPT Kesatuan Pengelolaan Hutan (KPH) Tebing Tinggi
14. UPT Kesatuan Pengelolaan Hutan (KPH) Mandah
15. UPT Kesatuan Pengelolaan Hutan (KPH) Indragiri
16. UPT Kesatuan Pengelolaan Hutan (KPH) Singingi

4.3 Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perbenihan Tanaman Hutan Provinsi Riau

4.3.1 Tugas Pokok dan Fungsi

UPT Perbenihan Tanaman Hutan Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Provinsi Riau dibentuk berdasarkan peraturan daerah Nomor 15 tahun 2001



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tanggal 28 April 2001 yang di ubah dengan Peraturan Gubernur Nomor 61 Tahun 2009 dan Peraturan Gubernur Riau No. 76 tahun 2017 menjadi UPT Perbenihan Tanaman Hutan. UPT Perbenihan Tanaman Hutan pada Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Provinsi Riau yang mempunyai fungsi menyelenggarakan urusan, pekerjaan dan kegiatan yang berkenaan dengan perbenihan, bidang Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan di Provinsi Riau.

Sesuai Peraturan Gubernur Nomor 76 Tahun 2017, UPT Perbenihan Tanaman Hutan Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Provinsi Riau di pimpin oleh Kepala UPT dan dibantu oleh Kepala Sub Bagian Tata Usaha, Kepala Seksi Produksi Peredaran Sertifikasi Benih/Bibit dan Kepala Seksi Konservasi Sumber Daya Genetik dan Pemuliaan Tanaman serta Staf Non Struktural. Dalam menyelenggarakan tugas pokok dimaksud UPT Perbenihan Tanaman Hutan mempunyai tugas:

1. Pembangunan Sumber Daya Genetik;
2. Pemuliaan Tanaman Hutan;
3. Pengadaan Benih, Peredaran Benih dan Bibit;
4. Sertifikasi Sumber Benih dan Mutu Bibit;
5. Perizinan Bidang Perbenihan Tanaman Hutan;
6. Pungutan Jasa dan Iuran Perbenihan Tanaman Hutan;
7. Pelaporan;
8. Pembinaan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.3.2 Struktur Organisasi

Berdasarkan Peraturan Gubernur Riau Nomor 76 Tahun 2017 tentang Unit Pelaksana Teknis Pada Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Provinsi Riau, Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perbenihan Tanaman Hutan terdiri Kepala UPT Perbenihan Tanaman Hutan, Kepala Sub Bagian Tata Usaha, Kepala Seksi Konservasi Sumber Daya Genetik dan Pemuliaan Tanaman, dan Seksi Produksi, Peredaran dan Sertifikasi Benih atau Bibit, berdasarkan struktur organisasi sebagai berikut:

Gambar 4.1. Struktur Organisasi UPT Perbenihan Tanaman Hutan



Sumber: Rencana Strategis UPT Perbenihan Tanaman Hutan Provinsi Riau

Kepala UPT Perbenihan Tanaman Hutan mempunyai tugas melakukan koordinasi, fasilitasi dan evaluasi pada Subbagian Tata Usaha, Seksi Konservasi Sumberdaya Genetik dan Pemuliaan Tanaman dan Seksi Produksi, Peredaran dan Sertifikasi Benih/Bibit .(Renstra UPT PTH 2019-2024 FIX, n.d.)

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud Kepala UPT Perbenihan Tanaman Hutan menyelenggarakan fungsi:

- a. Penyusunan program kerja dan rencana operasional pada UPT Perbenihan Tanaman Hutan;
- b. Penyelenggaraan pelaksanaan koordinasi, fasilitasi dan memeriksa hasil pelaksanaan tugas di lingkungan UPT Perbenihan Tanaman Hutan;
- c. Penyelenggaraan pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas sesuai dengan tugas yang telah dilaksanakan kepada Kepala Dinas; dan
- d. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan Kepala Dinas sesuai tugas dan fungsinya.

Kepala Subbagian Tata Usaha mempunyai tugas:

- a. Merencanakan program/ kegiatan dan penganggaran pada Subbagian Tata Usaha;
- b. Membagi tugas, memberi petunjuk dan memeriksa hasil pelaksanaan tugas bawahan di lingkungan Subbagian Tata Usaha;
- c. Melaksanakan koordinasi penyusunan Standar Operasional Prosedur;
- d. Mengagendakan dan mendistribusikan surat menyurat;
- e. Melaksanakan fasilitasi administrasi kepegawaian, administrasi keuangan, penatausahaan dan pelayanan masyarakat
- f. Melaksanakan koordinasi penyusunan Analisa Jabatan, Analisa Beban Kerja, peta jabatan, proyeksi kebutuhan pegawai, standar kompetensi, dan evaluasi jabatan;
- g. Melaksanakan pengelolaan kearsipan dan dokumentasi;
- h. Melaksanakan penyusunan kebutuhan, pemeliharaan sarana dan prasarana kantor, kebersihan, keindahan, keamanan dan ketertiban kantor;



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- i. Melaksanakan administrasi bagi penerima manfaat;
 - j. Melakukan pemantauan, evaluasi dan membuat laporan pelaksanaan tugas dan kegiatan pada Subbagian Tata Usaha; dan
 - k. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan atasan sesuai tugas dan fungsinya.
- Kepala Seksi Produksi, Peredaran dan Sertifikasi Benih/Bibit mempunyai tugas:
- a. merencanakan program kegiatan dan penganggaran pada Seksi Produksi, Peredaran dan Sertifikasi Benih/ Bibit;
 - b. membagi tugas, memberi petunjuk dan memeriksa hasil pelaksanaan tugas bawahan di lingkungan Seksi Produksi, Peredaran dan Sertifikasi Benih/Bibit;
 - c. merumuskan kebutuhan prasarana dan sarana seperti peralatan dan perlengkapan pada Seksi Produksi, Peedaran dan Sertifikasi Benih/Bibit;
 - d. melaksanakan pembinaan pengawasan dan pengendalian sertifikasi benih dan bibit tanaman hutan;
 - e. melakukan identifikasi kebutuhan benih dan/atau bibit tanaman hutan;
 - f. melaksanakan pembinaan produksi, pemasaran, pengelolaan, pengadaan dan pengedar benih dan/atau bibit tanaman hutan;
 - g. melaksanakan penetapan standar kualitas benih dan/atau bibit tanaman hutan;
 - h. melakukan pemantauan, evaluasi dan membuat laporan pelaksanaan tugas dan kegiatan pada Seksi Produksi, Peredaran dan Sertifikasi Benih/Bibit; dan
 - i. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan atasan sesuai tugas dan fungsinya.



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kepala Seksi Perlindungan, Konservasi Sumber Daya Alam, Ekosistem dan Pemberdayaan Masyarakat mempunyai tugas:

- a. Merencanakan program/ kegiatan dan penganggaran pada Seksi Perlindungan, Konservasi Sumber Daya Alam, Ekosistem dan Pemberdayaan Masyarakat;
- b. membagi tugas, memberi petunjuk dan memeriksa hasil pelaksanaan tugas bawahan di lingkungan seksi Perlindungan, Konservasi sumber Daya Alam, Ekosistem dal Pemberdayaan Masyarakat;
- c. melaksanakan perlindungan hutan, pengamanan hutan, penegakan hukum, konsultasi bidang kehutanan, pelatihan perlindungan/pengamanan hutan, pembentukan forum kolaboratif dan pengendalian kebakaran hutan dan lahan, di wilayah kerjanya;
- d. melaksanakan perlindungan tumbuhan, satwa yang tidak dilindungi dan ekosistem di wilayah kerjanya;
- e. melaksanakan pengelolaan Daerah Aliran Sungai dan rehabilitasi dalam wilayah kerjanya;
- f. melakukan penyuluhan, dan Pemberdayaan Masyarakat di wilayah kerjanya;
- g. melakukan pendampingan pengembangan perhutanan sosial (Hutan Kemasyarakatan, Hutan Tanaman Rakyat, Hutan Desa, dan kemitraan), masyarakat hukum adat, dan pendampingan penanganan konflik sosial/ tenurial dalam wilayah kerjanya;
- h. melakukan pemantauan, evaluasi dan membuat laporan pelaksanaan tugas dan kegiatan pada Seksi Perlindungan, Konservasi Sumber Daya Alam, Ekosistem dan Pemberdayaan Masyarakat; dan
- i. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan atasan sesuai tugas dan fungsinya.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah penulis lakukan pada bab sebelumnya dengan menggunakan 3 indikator yang dikemukakan oleh Charles O Jones yaitu Organisasi, Interpretasi dan Aplikasi/ Penerapan maka dapat disimpulkan bahwa Implementasi pelayanan Sertifikasi Mutu Bibit pada UPT Perbenihan Tanaman Hutan sudah berjalan dengan baik, namun belum maksimal. Hal ini terjadi karena sumber daya manusia pada UPT belum maksimal seperti melakukan program pelatihan dan pengembangan SDM yang kurang juga keterbatasan kompetensi, staff pada bidang sertifikasi mutu benih dulu itu belum memadai namun sekarang sudah ditingkatkan lagi. Pelayanan yang lama ketika mengurus sertifikasi mutu bibit sehingga tidak sesuai dengan SOP dan juga di dalam penerapannya pihak terkait tidak melakukan sosialisasi kemasyarakatan terkait apa itu sertifikasi serta pentingnya sertifikasi.

Jika dilakukannya sertifikasi, maka yang mendapatkan keuntungan adalah para petani dan konsumen, karena jika petani memiliki sertifikasi mutu, petani bibit dapat meningkatkan reputasi produk mereka, jadi itu bisa meningkatkan daya saing dipasar, sedangkan konsumen mereka mendapatkan produk bibit yang lebih terjamin kualitasnya.

Faktor penghambat Implementasi Pelayanan Sertifikasi Mutu Bibit pada unit pelaksana teknis (UPT) Perbenihan Tanaman Hutan Provinsi Riau dapat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dilihat dari pihak terkait kurang melakukan sosialisasi dan penyuluhan terkait apa itu sertifikasi mutu bibit, apa penting dan manfaat dilakukan nya sertifikasi, hal ini membuat masih sedikitnya minat masyarakat untuk mengurus sertifikasi, dikarenakan masyarakat tidak mengetahui pentingnya sertifikasi itu apa.

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka penulis mengajukan beberapa saran yang semoga dapat berguna bagi pihak terkait dengan penelitian Implementasi Pelayanan Sertifikasi Mutu bibit pada Unit pelaksana teknis (UPT) Perbenihan Tanaman Hutan Provinsi Riau yaitu sebagai berikut:

1. Disarankan agar prosedur/alur terkait permohonan baik itu distribusi bibit maupun sertifikasi mutu bibit dan benih dibuat dalam bentuk banner ataupun website agar lebih memudahkan masyarakat untuk mengetahui informasi mengenai pelayanan dan administrasi.
2. Disarankan adanya prosedur yang jelas dan sistematis terutama untuk proses sertifikasi bibit hutan, mulai dari pendaftaran, pemeriksaan kualitas, hingga penerbitan sertifikat, hal ini akan mempercepat proses pelayanan.
3. Disarankan pihak terkait melakukan penyuluhan karena masih banyak pelaku usaha perbenihan, terutama daerah-daerah yang mungkin belum memahami pentingnya sertifikasi bibit.
4. Disarankan pihak terkait melakukan pengembangan system digital,



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Sultan Syarif Kasim Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

system informasi berbasis digital untuk proses sertifikasi akan mempermudah pengelolaan data bibit yang telah disertifikasi dan memudahkan akses informasi oleh pihak yang membutuhkan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

- AdeSyarif Maulana. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT.TOI. Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT, 7(1), <https://doi.org/10.36226/jrmb.v4i1.240>
- Adriansyah, A., Alexandri, M. B., & Halimah, M. (2021). Implementasi Kebijakan Perencanaan Pengadaan Barang Dan Jasa Pemerintah Di Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung. Responsive, 4(1), 13. <https://doi.org/10.24198/reponsivei.v4i1.34108>
- Akbar, W. (2023). Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Digides (Digital Desa) Di Kecamatan TaneteRilau Kabupaten Baru. <http://repository.unhas.ac.id/id/eprint/26327/>
- Auldrin M. Ponto, Noviei R. Pioh, F. T. (2019). Implementasi Kebijakan Progam Pembangunan Berbasis Lingkungan Membangun Prasarana Fisik, Sosial dan Ekonomi di Kelurahan Karombasan Selatan Kecamatan Wanea Kota Manado. Jurnal Ilmu Sosial & Pengelolaan Sumberdaya Pembangunan, 7(1)
- Diponegoro, U. (2012). Analisis peran aktor implementasi dalam kebijakan pengelolaan sampah di kota semarang. NN.
- Ekaningrum, Y. (2023). Standar Operasional Prosedur Guest Relation Officer (GRO) di ZAP Clinic Surabaya. Jurnal Bisnis & Teknologi Politeknik NSC Surabaya, 27–30.
- Abdussamad, Z. (2021). Metodepenelitian kualitatif. syakir media press.
- http://dislhk.riau.go.id/struktur_organisasi.php
- <https://sipora.polije.ac.id/27678/>
- <https://www.sumberpengertian.id/pengertian-implementasi-menurut-para-ahli>
- Indonesia, R. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Bphn.Go.Id, 2003(1), 3.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), <https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.22>
- Maranda, H. (2018). Teori dan Model Implementasi Kebijakan Publik. *Research Gate*, April, <https://www.researchgate.net/publication/326405219>
- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*, 7(1), <https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67>
- Maulana, R., Riska, A. S., & Kusuma, H. EI. (2021). Fungsi Hutan Kota: Korespondensi Motivasi Berkunjung dan Kegiatan. *Jurnal Lanskap Indonesia*, 13(2), 54–60. <https://doi.org/10.29244/jli.v13i2.34925>
- Nuirazizah. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie. *Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh*.
- Purwanto et al. (2022). Prinsip, Asas, Dan Unsur Pelayanan Publik. *Pelayanan Publik Di Era Tatatan Normal Baru*, March. https://www.researchgate.net/publication/359232993_PRINSIP_ASAS_DAN_UNSUR_PELAYANAN_PUBLIK
- Reinstra UPT PTH 2019-2024 FIX. (n.d.).
- Ristiani, I. Y. (2020). Manajemen pelayanan publik pada mall pelayanan publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Coopetition*, X(2), <http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1768020&val=18895&title=Manajemen%20Pelayanan%20Publik%20Pada%20Mall%20Pelayanan%20Publik%20di%20Kabupaten%20Sumedang%20Provinsi%20Jawa%20Barat>
- Suharno, & Wartapa, A. (2019). Buku Petunjuk Praktikum: Sertifikasi Benih.
- Suhartoyo, S. (2019). Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). *Administrative Law and Governance Journal*,



UIN SUSKA RIAU

Nurul Hidayati Murtafiah, Putri Intan Yulianti, Imam Nurjaman, & Ridwan. (2023). Konsep Dasar Struktur Organisasi. *Jurnal Penelitian Progresif*, 3(1), 1–8. <https://doi.org/10.61992/jpp.v3i1.97>

Rantung, M. I. R. (2024). Evaluasi Kebijakan Publik (Konsep dan Model). *Tahta Media Group*, 1–110. <http://tahtamedia.co.id/index.php/issj/article/view/733>

Taufiqurakhman. (2015). *Kebijakan Publik, Pendekasan Tanggung Jawab Kepada Presiden*. August, 9–10.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Draft Pertanyaan Wawancara dengan Informan

1. Pertanyaan pewawancara kepada Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perbenihan Tanaman Hutan Provinsi Riau sebagai berikut:
 - Apa dasar hukum yang mengatur terkait pelayanan sertifikasi mutu benih yang dilakukan UPT Perbenihan Tanaman Hutan Provinsi Riau?
 - Bagaimana penerapan dasar hukum yang mengatur terkait pelayanan sertifikasi mutu benih pada UPT Perbenihan Tanaman Hutan Provinsi Riau?
 - Apakah pelayanan sertifikasi mutu benih di UPT Perbenihan Tanaman Hutan sudah sesuai dengan peraturan?
 - Bagaimana dengan pelayanan sertifikasi mutu benih apakah sudah sesuai dengan petunjuk pelaksana?
 - Apakah pelayanan yang diberikan oleh UPT Perbenihan Tanaman Hutan sudah sesuai dengan petunjuk teknis?
 - Apakah program kerja pada UPT Perbenihan Tanaman Hutan sudah terprogram dan terencana dengan baik?
 - Apakah pada UPT Perbenihan Tanaman Hutan Provinsi Riau memiliki SOP?
2. Pertanyaan pewawancara kepada penerima layanan Sertifikasi Mutu Benih sebagai berikut:
 - Apakah menurut Bapak/Ibu pegawai pada UPT Perbenihan Tanaman Hutan sudah mengerti tentang apa itu sertifikasi mutu benih?
 - Apakah didalam melaksanakan pelayanan terdapat kendala/tidak?
 - Apa yang menjadi kemudahan Ketika melakukan pelayanan sertifikasi mutu benih?
 - Apakah didalam melakukan Pelayanan memakan waktu yang lama? Jika lama, mengapa?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dokumentasi Foto Wawancara Dengan Informan



Wawancara dengan Bapak Kepala Seksi Produksi Peredaran Sertifikasi Benih/Bibit



Wawancara dengan Bapak Kepala Sub Bagian Tata Usaha

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

©



Wawancara dengan Staff Seksi Produksi Peredaran Seertifikasi Benih/Bibit



Wawancara dengan CV. Kohasima Jaya

**Muhibbin
Kohasima
Jaya
CV.
Kohasima
Jaya**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Wawancara dengan CV. Kemilau Tani Group