

KUALITAS PELAYANAN PENGURUSAN PERPANJANGAN IZIN USAHA PERTAMBANGAN BATUBARA DI DINAS PERTAMBANGAN DAN ENERGI KABUPATEN PETAJAM PASER UTARA

Dian Mardiyah Harnum¹

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Pengurusan Perpanjangan Izin Usaha Pertambangan Batubara di Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Petajam Paser Utara. Dengan fokus penelitian yang meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pemberi pelayanan dan faktor penghambat pelayanan. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan menggunakan analisis deskriptif. Analisis deskriptif adalah penelitian yang memaparkan dan bertujuan memberikan gambaran serta penjelasan dari variabel yang diteliti. Analisis data model interaktif yang diawali dengan proses pengumpulan data, penyederhanaan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumen-dokumen. Sumber data yang diperoleh melalui pengamatan langsung ke lokasi penelitian dan mengadakan wawancara. Yang menjadi narasumber dalam penelitian ini adalah Kepala Bidang Pertambangan, pegawai Dinas Pertambangan dan Energi dan pemohon perpanjangan izin.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Petajam Paser Utara.

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Seiring dengan perubahan zaman dan dinamika kehidupan masyarakat harus dilayani dan terselenggaranya otonomi daerah yang nyata, dinamis dan tanggung jawab, maka penyelenggaraan kegiatan pemerintahan daerah harus senantiasa terus meningkat. Begitu juga pada Kabupaten Petajam Paser Utara, sehingga membawa konsekuensi untuk peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat dan oleh sebab itu dalam penyelenggaraan pemerintahan harus direspon dengan berbagai kebijaksanaan pemerintahan yang tepat dan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

¹ ¹ Mahasiswa Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman. Email : Harnum_Sutiyawan@yahoo.com

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Pemberian pelayanan publik merupakan salah satu agenda pembangunan bagi pemerintah termasuk pemerintah daerah dalam mewujudkan tujuan negara, bangsa, dan masyarakat yaitu mencapai kesejahteraan rakyat. Pemberian pelayanan tidak sekedar sebagai upaya untuk menggugurkan tanggungjawabnya sebagai abdi negara sehingga kepuasan publik akan sedikit terabaikan. Akan tetapi, pelayanan harus berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan masyarakat sehingga aspek kualitas tidak dapat diabaikan.

Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2010 tentang pelaksanaan kegiatan usaha pertambangan mineral dan batubara dalam pasal 45 mengenai perpanjangan Izin Usaha Pertambangan (IUP) Operasi Produksi yaitu dengan mengajukan permohonan kepada menteri, gubernur, atau bupati/walikota sesuai dengan kewenangannya. Pemegang Izin Usaha Pertambangan (IUP) Operasi Produksi hanya dapat diberikan perpanjangan sebanyak 2 (dua) kali. Pemegang Izin Usaha Pertambangan (IUP) Operasi Produksi yang telah memperoleh perpanjangan Izin Usaha Pertambangan (IUP) Operasi Produksi sebanyak 2 (dua) kali, harus mengembalikan Wilayah Izin Usaha Pertambangan (WIUP) Operasi Produksi kepada Menteri, gubernur, atau bupati/walikota sesuai dengan kewenangannya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Fenomena yang terjadi di Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Penajam Paser Utara yaitu proses penyelesaian perpanjangan izin yang cenderung lambat, tidak adanya kepastian waktu penyelesaian, sarana dan prasarananya belum memadai atau tidak lengkap untuk mendukung proses pemberian pelayanan.

Dengan melihat fenomena yang terjadi maka penulis atau peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Kualitas Pelayanan Pengurusan Perpanjangan Izin Usaha Pertambangan Batubara di Dinas Pertambangan Dan Energi Kabupaten Penajam Paser Utara.

Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kualitas pelayanan pengurusan perpanjangan izin usaha pertambangan batubara di Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Penajam Paser Utara ?

2. Apa faktor penghambat pelayanan pengurusan perpanjangan izin usaha pertambangan batubara di Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Penajam Paser Utara?

Tujuan penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pengurusan perpanjangan izin usaha pertambangan batubara di Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Penajam Paser Utara.
2. Untuk mengetahui factor penghambat pelayanan pengurusan perpanjangan izin usaha pertambangan batubara di Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Penajam Paser Utara.

Manfaat penelitian

Dari hasil penelitian penulis lakukan ini diharapkan dapat memberikan manfaat atau kegunaan sebagai berikut:

1. Secara teoritis :
Memberi wawasan, informasi ilmiah, dan sumbangan pemikiran mengenai kualitas pelayanan pengurusan perpanjangan izin usaha pertambangan batubara.
2. Secara praktis :
Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi referensi bagi daerah lain dan dapat memberi perspektif baru bagian akademisi, pemerintahan (khususnya pemerintah daerah) dan masyarakat tentang kualitas pelayanan pengurusan perpanjangan izin usaha pertambangan batubara yang ideal.

KERANGKA DASAR TEORI

Pelayanan Publik

Menurut Sinambela (2006: 5) pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Pelayanan

Selanjutnya Sampara (Sinambela, 2006: 5) berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Kualitas Pelayanan

Berdasarkan pengertian kualitas, baik yang konvensional maupun yang lebih strategis oleh Gaspersz (Poltak Sinambela 2006 : 6) mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok yaitu Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan

kepuasan atas penggunaan produk dan kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Pertambangan Batubara

Pertambangan adalah sebagian atau seluruh tahapan kegiatan dalam rangka penelitian, pengelolaan dan pengusahaan mineral atau batubara yang meliputi penyelidikan umum, eksplorasi, studi kelayakan, konstruksi, pembangunan, pengolahan dan pemurnian, pengangkutan dan penjualan, serta kegiatan pasca tambang (H.Salim, 2012: 15). Pengertian batubara dalam kamus besar bahasa Indonesia adalah arang yang diambil dari dalam tanah berasal dari tumbuhan darat, tumbuhan air dan sebagainya yang telah menjadi batu.

Perpanjangan Izin Usaha Pertambangan Batubara

Pemegang Izin Usaha Pertambangan (IUP) harus melakukan kegiatan penambangan sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan dalam Izin Usaha Pertambangan (IUP). Apabila jangka waktu Izin Usaha Pertambangan (IUP) telah habis, maka pemegang Izin Usaha Pertambangan (IUP) dapat mengajukan permohonan perpanjangan Izin Usaha Pertambangan (IUP). Dan apabila jangka waktu Izin Usaha Pertambangan (IUP) telah habis dan tidak mengajukan permohonan perpanjangan atau mengajukan permohonan tetapi tidak memenuhi persyaratan, maka Izin Usaha Pertambangan (IUP) tersebut berakhir.

Definisi Konsepsional

Definisi konsepsional merupakan batasan konsep yang dipakai oleh peneliti dalam mengarahkan penelitian pada sasaran guna menggambarkan fenomena yang akan diteliti. Berkenaan dengan penelitian ini, maka penulis merumuskan definisi konsepsional yang merupakan pembatasan terhadap penelitian yang akan dilakukan, yaitu kualitas pelayanan pengurusan perpanjangan izin usaha pertambangan batubara adalah pemberian pelayanan (melayani) secara optimal.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif menurut Sugiyono (2008: 11) adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variable satu dengan variabel yang lain. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran serta penjelasan dari variable yang diteliti dalam penelitian ini yaitu “Kualitas Pelayanan Pengurusan Perpanjangan Izin Usaha Pertambangan Batubara di Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Penajam Paser Utara”.

Fokus Penelitian

Sesuai dengan penjelasan diatas maka yang menjadi fokus penelitian dalam masalah ini, yaitu :

1. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan indikato-indikator yaitu:

- a. Prosedur pelayanan
 - b. Waktu penyelesaian
 - c. Biaya pelayanan
 - d. Produk pelayanan
 - e. Sarana dan prasarana
 - f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan
2. Faktor penghambat pelayanan pengurusan perpanjangan izin usaha pertambangan batubara.

Lokasi penelitian

Lokasi dalam penelitian ini dilaksanakan di kantor Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Penajam Paser Utara.

Sumber Data Penelitian

Dalam penelitian ini jenis-jenis sumber data yang dipakai oleh penulis yaitu:

1. Data Primer yaitu data yang diperoleh melalui narasumber dengan cara melakukan tanya jawab langsung dan dipandu melalui pertanyaan-pertanyaan yang sesuai dengan penelitian yang dipersiapkan sebelumnya
2. Data Sekunder yaitu data yang diperoleh melalui beberapa sumber informasi antara lain :
 - a. Dokumen
 - b. Buku-buku ilmiah

Dalam penelitian ini untuk pemilihan (*key informan*) penulis menggunakan *teknik purposive sampling*. Menurut Sutrisno (Hamidi, 2008: 89) Purposive sampling adalah pemilihan sekelompok subjek didasarkan atas ciri-ciri atau sifat populasi yang diketahui sebelumnya, subjek tersebut merupakan kelompok kunci dari kelompok yang ada dalam populasi. Kemudian untuk memperoleh informasi lebih lengkap digunakan teknik *snowball*, yaitu peneliti memilih orang tertentu yang dipertimbangkan akan memberikan data yang diperlukan, selanjutnya berdasarkan data atau informasi yang diperoleh dari sampel sebelumnya itu, peneliti dapat menetapkan sampel lainnya yang dipertimbangkan akan memberikan data yang lebih lengkap (Satori, 2009:53).

Teknik Pengumpulan data

Dalam penulisan ini, setelah menyesuaikan situasi dan kondisi lapangan, penulis menggunakan beberapa cara untuk mengumpulkan data-data :

1. Penelitian Kepustakaan (*Library research*)
2. Penelitian Lapangan (*Field Work research*)
 - a. Observasi
Menurut Syaodih N dalam Satori 2009:105) observasi yaitu suatu teknik atau cara mengumpulkan data dengan jalan mengadakan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung.
 - b. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Maksud mengadakan wawancara seperti ditegaskan oleh Lincoln dan Guba dalam Moleong (2006:186).

- c. Penelitian dokumentasi, pengumpulan data atau arsip yang relevan.

Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis data deskriptif kualitatif dari Miles dan Huberman (Satori, 2009: 38) bahwa analisis data deskriptif kualitatif terdiri atas empat tahap yaitu :

1. Tahap pengumpulan (Data Collection) data yaitu proses memasuki lingkungan penelitian dan melakukan pengumpulan data penelitian.
2. Tahap reduksi data (Data Reduction) yaitu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan penulis. Tahap ini merupakan tahap analisa data yang mempertajam atau memusatkan, membuat dan sekaligus dapat dibuktikan.
3. Tahap penyajian data (Data Display) yaitu penyajian informasi untuk memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Pengambilan data ini membantu untuk memahami peristiwa yang terjadi dan mengarah pada analisa atau tindakan lebih lanjut berdasarkan pemahaman.
4. Tahap Penarikan Kesimpulan (Conclusion Drawing/Verifying) yaitu penarikan kesimpulan dari data yang telah dianalisis.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Kabupaten Penajam Paser Utara

Kabupaten Penajam Paser Utara memiliki batas-batas wilayah sebagai berikut:

- a. Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Kutai Kertanegara.
- b. Sebelah Timur berbatasan dengan Selat Makasar dan Kota Balikpapan.
- c. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Paser.
- d. Sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Paser dan Kutai Barat.

Kabupaten Penajam Paser Utara memiliki luas wilayah $\pm 3.333,06 \text{ km}^2$ dengan komposisi daratan $3.060,82 \text{ km}^2$ serta lautan $272,24 \text{ km}^2$. Kabupaten Penajam Paser Utara Provinsi Kalimantan Timur terletak antara $00^{\circ}48'29''$ - $01^{\circ}36'37''$ Lintang Selatan dan $116^{\circ}19'30''$ - $116^{\circ}56'35''$ Bujur Timur.

Jumlah Penduduk Wilayah Kabupaten Penajam Paser Utara

Penduduk merupakan salah satu modal dasar pembangunan nasional. Sebagai modal dasar atau aset pembangunan, penduduk tidak hanya sebagai sasaran pembangunan, tetapi juga merupakan pelaku pembangunan. Penduduk Kabupaten Penajam Paser Utara bila dirinci menurut kecamatan, jumlah penduduk terbanyak di Kecamatan Penajam dan paling sedikit di Kecamatan Waru dengan

rincian sebagai berikut; Kecamatan Babulu sebanyak 31.374 jiwa, Kecamatan Waru sebanyak 17.101 jiwa, Kecamatan Penajam sebanyak 73.598 jiwa dan Kecamatan Sepaku sebanyak 31.397 jiwa. Pertumbuhan penduduk Kabupaten Penajam Paser Utara tahun 2012 sebesar 2,88 persen yaitu dari 142.922 jiwa menjadi 149.144 jiwa dan pada tahun 2012 menjadi 153.470 jiwa atau naik menjadi 2,90 persen. Jika dilihat menurut jenis kelamin, maka penduduk laki-laki dan penduduk perempuan masing-masing naik sebesar 3,01 persen dan 2,78 persen. Rasio jenis kelamin penduduk tahun 2012 tercatat lebih dari 100, yaitu 110,87 yang artinya penduduk laki-laki lebih banyak dibanding penduduk perempuan atau setiap 100 penduduk perempuan terdapat 111 penduduk laki-laki.

Gambaran Umum Dinas Pertambangan dan Energi

Susunan Organisasi Dinas Pertambangan dan Energi

Untuk kelancaran proses pelayanan pengurusan perpanjangan izin usaha pertambangan maka dibentuklah kepengurusan yang terdiri dari 1 (satu) Kepala Dinas. Adapun untuk membantu kelancaran tugas-tugas kantor maka diadakan pembagian tugas antara lain : 1 (satu) orang Sekretaris, 1 (satu) orang Kabid Migas dan Ketenagalistrikan, 1 (satu) orang Kabid Pertambangan, 1 (satu) orang Kasubbag Umum dan Kepegawaian, 1 (satu) Kasi Pengawasan Pertambangan, 1 (satu) orang Kasi Ketenagalistrikan dan Pengembangan Energi, 1 (satu) orang Kasi Migas, 1 (satu) orang Kasi Pengusahaan Pertambangan, 1 (satu) orang Kasi Geologi dan Sumber Daya Mineral, 1 (satu) orang Kasubbag Penyusunan Program, 1 (satu) orang Kasubbag Keuangan, dan 16 (enam belas) orang Pelaksana.

Visi dan Misi Dinas Pertambangan dan Energi

1. Visi

Terwujudnya pengelolaan pertambangan dan energi berwawasan lingkungan yang berbasis pada ekonomi kerakyatan.

2. Misi

- a. Meningkatkan kualitas kinerja aparatur Dinas Pertambangan dan Energi yang mencerminkan pemerintah yang bersih, dan transparan
- b. Meningkatkan pembinaan pertambangan secara terencana dan berkelanjutan.
- c. Meningkatkan kualitas dan kuantitas jaringan listrik sebagai penunjang pembangunan.

Hasil Penelitian

Kualitas Pelayanan Pengurusan Perpanjangan Izin Usaha Pertambangan Batubara di Dinas Pertambangan dan Energi

Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan adalah langkah-langkah, proses-proses atau tahap-tahap yang dibuat oleh Dinas Pertambangan dan Energi dibakukan bagi penerima pelayanan dijalankan melalui serangkaian pekerjaan yang menghasilkan suatu tujuan yang diinginkan atau suatu produk. Prosedur pelayanan yang ada di Dinas

Pertambangan sudah baik karena tidak berbelit-belit. Mengenai informasi tentang syarat-syarat yang harus disediakan pemohon dapat diperoleh langsung dimana pemohon akan diberikan lembaran oleh pegawai yang berisikan persyaratan perpanjangan izin usaha pertambangan. Petugas juga mampu menjawab setiap ada pertanyaan yang di ajukan oleh pemohon atau perusahaan, dan dapat memberikan penjelasan dengan baik sampai pemohon mengerti.

Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yaitu kesanggupan pegawai Dinas Pertambangan untuk membantu dan memberikan pelayanan secara cepat dan tepat kepada pemohon atau perusahaan berkaitan dengan waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Waktu penyelesaian di Dinas Pertambangan kurang baik karena waktu penyelesaiannya tidak dapat ditentukan sehingga perusahaan tidak mendapatkan kepastian waktu penyelesaian perpanjangan izin yang diurus dan berhubungan dengan itu dalam pengurusan perpanjangan izin ini dibutuhkan kerjasama dari pemohon. Apabila pemohon melengkapi persyaratan dan tidak mengulur waktu, maka pelayanan yang diberikan oleh pegawai juga cepat dan tepat, begitupun dengan waktu penyelesaiannya akan cepat terselesaikan.

Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan yaitu biaya atau tarif termasuk riciannya yang ditetapkan maupun biaya khusus yang dikenakan didalam proses pemberian pelayanan pengurusan perpanjangan izin usaha pertambangan. Di Dinas Pertambangan mengenai biaya pelayanan sudah baik, karena dalam pengurusan perpanjangan izin usaha pertambangan tidak ada pungutan biaya dalam memberikan pelayanan melainkan gratis. Dan pegawai juga tidak pernah meminta biaya apapun saat memberikan pelayanan kepada pemohon. Meskipun begitu pegawai tetap dan selalu berusaha memberikan pelayanan dengan baik.

Produk Pelayanan

Produk pelayanan yaitu hasil pelayanan dari Dinas Pertambangan yang akan diberikan kepada pemohon atau perusahaan yang mengurus perpanjangan izin usaha pertambangan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan atau hasil pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pertambangan dalam pengurusan perpanjangan izin usaha pertambangan yaitu Surat Keputusan Izin Usaha Pertambangan yang telah disahkan oleh Bupati. Jika ingin mendapatkan Surat Keputusan Izin Usaha Pertambangan yang telah disahkan oleh Bupati, sebelum berakhir masa berlakunya surat izin usaha pertambangan pemohon atau perusahaan harus mengajukan permohonan dan melengkapi persyaratan perpanjangan izin usaha pertambangan dan mengikuti mekanisme prosedur yang ada sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana yaitu fasilitas fisik yang dimiliki oleh Dinas Pertambangan dan Energi dan keadaan lingkungan sekitarnya yang menunjang pelayanan yang diberikan oleh petugas Dinas Pertambangan kepada masyarakat

yang meliputi fasilitas fisik (gedung, ruang tunggu, dan tempat informasi) peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan (komputer atau laptop, printer, alat tulis, dan pendingin ruangan). Mengenai sarana dan prasarana atau fasilitas yang ada di Dinas Pertambangan belum baik atau belum memadai karena tidak mempunyai daya listrik sehingga sering mengganggu dalam memberikan pelayanan dan di ruang tunggu juga tidak ada pendingin ruangan dan juga ruangnya sempit sehingga membuat pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan merasa kurang nyaman.

Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan yaitu merupakan salah satu indikator yang digunakan peneliti untuk melihat bagaimana kemampuan, kepedulian, keramahan, serta perhatian petugas yaitu dengan memberikan perhatian, sopan santun yang diberikan kepada pemohon perpanjangan izin usaha pertambangan batubara dengan berupaya memahami keinginannya. Dimana Dinas Pertambangan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelayanan. Kompetensi petugas pemberi pelayanan atau pegawai di Dinas Pertambangan sudah baik karena pegawai Dinas Pertambangan telah berusaha memberikan pelayanan dengan baik dan memuaskan yaitu memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan kepada pemohon yang ingin mengurus perpanjangan izin usaha pertambangan dan dapat diketahui bahwa pendidikan dan jabatan yang diduduki masing-masing pegawai telah sesuai dengan kemampuannya. Karena rata-rata pendidikan pegawai yaitu Sarjana Teknik. Pemohon yang mengurus perpanjangan izin tidak meragukan kemampuan pegawai pada saat mengurus perpanjangan izin usaha pertambangan karena kemampuan pegawai sesuai dengan pelayanan yang telah diberikan.

Faktor Penghambat Pelayanan Pengurusan Perpanjangan Izin Usaha Pertambangan batubara

Faktor penghambat yaitu faktor-faktor yang dapat menyebabkan terhambatnya dalam memberikan pelayanan yang baik. Yang menjadi faktor penghambatnya adalah pada saat pemohon mengajukan permohonan tidak melampirkan langsung persyaratan yang harus dilengkapi sehingga dapat menyebabkan terjadinya penundaan atau mundur terbitnya surat keputusan izin usaha pertambangan, daya listrik yang tidak mampu yang membuat pekerjaan tertunda, ruang tunggu tidak ada pendingin ruangan dan ruang pelayannya sempit.

Pembahasan

Kualitas Pelayanan Pengurusan Perpanjangan Izin Usaha Pertambangan Batubara di Dinas Pertambangan dan Energi

Prosedur Pelayanan

Menurut Prayitno (2009: 357) mendefinisikan prosedur sebagai cara kerja dengan mengikuti serangkaian langkah tertentu. Langkah-langkah ini ditempuh (dioperasionalkan) untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Agar langkah-

langkah yang telah dioperasionalkan itu terlaksana dengan tepat serta terarah kepada pencapaian tujuan yang dimaksudkan, maka langkah-langkah itu perlu distandarkan; artinya masing-masing langkah itu perlu dispesifikasikan dan ditetapkan sebagai sesuatu yang harus ada dan urutan pelaksanaannya juga ditetapkan (secara sistematis).

Selaras dengan hal tersebut maka Dinas Pertambangan dan Energi mengeluarkan prosedur perpanjangan izin usaha pertambangan batubara. Sehingga dalam pengurusan perpanjangan izin usaha pertambangan, pemohon atau perusahaan harus melalui beberapa prosedur tersebut dan harus secara berurutan. Prosedur perpanjangan izin usaha pertambangan di Dinas Pertambangan sudah baik, tidak berbelit-belit dan mengenai informasi tentang syarat-syarat yang harus disediakan pemohon dapat diperoleh langsung dimana pemohon akan diberikan lembaran oleh pegawai yang berisikan persyaratan perpanjangan izin usaha pertambangan. Petugas juga mampu menjawab setiap ada pertanyaan yang diajukan oleh pemohon atau perusahaan, dan dapat memberikan penjelasan dengan baik hingga pemohon mengerti.

Waktu Penyelesaian

Merupakan kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan pengguna jasa layanan. Seperti yang tertulis di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip, salah satunya yaitu kepastian waktu, di mana pelaksanaan pelayanan publik dapat terselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Waktu penyelesaian pengurusan perpanjangan izin usaha pertambangan di Dinas Pertambangan belum baik karena tidak ada kepastian waktu, sehingga perusahaan tidak mendapatkan kepastian waktu penyelesaian perpanjangan izin yang diurus dan itu juga berkaitan dengan cepat dan tepatnya pelayanan yang diberikan oleh pegawai. Dalam pengurusan perpanjangan izin ini dibutuhkan kerjasama dari pemohon. Apabila pemohon melengkapi persyaratan dan tidak mengulur waktu, maka pelayanan yang diberikan oleh pegawai juga cepat dan tepat, begitupun dengan waktu penyelesaiannya akan cepat terselesaikan. Meskipun begitu pegawai Dinas Pertambangan telah berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan kepada pemohon secara cepat, tepat, baik dan memuaskan. Jadi dapat disimpulkan bahwa waktu penyelesaian di Dinas Pertambangan sudah cukup baik karena memberikan pelayanan secara cepat meskipun waktu penyelesaian pelayanan tidak ada kepastian waktu.

Biaya Pelayanan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 biaya pelayanan adalah tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Di dalam pengurusan perpanjangan izin usaha pertambangan di Dinas Pertambangan sudah baik karena telah ditetapkan bahwa tidak ada pungutan biaya dalam memberikan pelayanan melainkan gratis.

Dan pegawai juga tidak pernah meminta biaya apapun saat memberikan pelayanan kepada pemohon. Meskipun begitu pegawai tetap dan selalu berusaha memberikan pelayanan dengan baik.

Produk Pelayanan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dari hasil wawancara penulis dengan key informan dan informan, dapat ditarik kesimpulan bahwa produk pelayanan atau hasil pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pertambangan dalam pengurusan perpanjangan izin usaha pertambangan yaitu Surat Keputusan Izin Usaha Pertambangan yang telah disahkan oleh Bupati. Jika ingin mendapatkan Surat Keputusan Izin Usaha Pertambangan yang telah disahkan oleh Bupati, sebelum berakhir masa berlakunya surat izin usaha pertambangan pemohon atau perusahaan harus mengajukan permohonan dan melengkapi persyaratan perpanjangan izin usaha pertambangan dan mengikuti mekanisme prosedur yang ada sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Sarana dan Prasarana

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 sarana dan prasarana adalah penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Mengenai kelengkapan fasilitas atau sarana dan prasarana di Dinas Pertambangan belum baik atau tidak memadai, karena tidak mempunyai daya listrik sehingga sering mengganggu dalam memberikan pelayanan dan di ruang tunggu juga tidak ada pendingin ruangan dan juga ruangnya sempit sehingga membuat pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan merasa kurang nyaman. Jadi, kualitas pelayanan berupa sarana fisik kantor, ruang tunggu, tempat informasi dan sebagainya dapat dikatakan belum baik atau belum memadai.

Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 kompetensi petugas pemberi pelayanan yaitu kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. Kompetensi pegawai Dinas Pertambangan sudah baik karena pegawai telah berusaha memberikan pelayanan dengan baik dan memuaskan yaitu memberikan pelayanan dengan sikap yang ramah dan sopan kepada pemohon yang ingin mengurus perpanjangan izin usaha pertambangan dan dapat diketahui bahwa pendidikan dan jabatan yang diduduki masing-masing pegawai telah sesuai dengan kemampuannya. Karena rata-rata pendidikan pegawai yaitu Sarjana Teknik. Pemohon yang mengurus perpanjangan izin tidak meragukan kemampuan pegawai pada saat mengurus perpanjangan izin usaha pertambangan karena kemampuan pegawai sesuai dengan keahliannya.

Faktor Penghambat Pelayanan Pengurusan Perpanjangan Izin Usaha Pertambangan Batubara

Dalam proses pengurusan perpanjangan izin usaha pertambangan di Dinas Pertambangan memiliki faktor penghambat dalam memberikan pelayanan. Faktor penghambatnya adalah pada saat pemohon mengajukan permohonan tidak melampirkan langsung persyaratan yang harus dilengkapi sehingga dapat menyebabkan terjadinya penundaan atau mundur terbitnya surat keputusan izin usaha pertambangan, daya listrik yang tidak mampu yang membuat pekerjaan tertunda, ruang tunggu tidak ada pendingin ruangan dan ruang pelayanannya sempit.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan penulis, maka penulis dapat menyimpulkan sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan perpanjangan izin usaha pertambangan di Dinas Pertambangan sudah baik karena tidak berbelit-belit dan untuk persyaratannya dapat dilihat dilembaran yang diberikan oleh pegawai.
2. Waktu penyelesaian pelayanan di Dinas Pertambangan dapat dikatakan cukup baik jika dilihat dari segi kecepatan memberikan pelayanan. Hanya saja waktu penyelesaiannya tidak dapat ditentukan, sehingga perusahaan tidak mendapatkan kepastian waktu penyelesaian perpanjangan izin yang mengurus, jadi tidak dapat ditentukan kapan mendapatkan produk pelayanannya. Maka dari itu dibutuhkan kerja sama yang baik antara pemohon dan pegawai. Jika pemohon dapat melengkapi persyaratannya dengan cepat, maka perpanjangan izinnya pun cepat selesai dan surat keputusan izin usaha pertambangannya pun dapat diberikan kepada pemohon.
3. Biaya pelayanan pengurusan perpanjangan izin usaha pertambangan batubara di Dinas Pertambangan tidak ada tarif atau tidak ada biaya yang harus di bayar oleh pemohon, pelayanan yang diberikan oleh pegawai itu gratis. Jadi mengenai biaya pelayanan di Dinas Pertambangan sangat baik.
4. Produk pelayanan yang disediakan Dinas Pertambangan dan yang akan diberikan kepada pemohon yang mengurus perpanjangan izin usaha pertambangan batubara adalah Surat Keputusan Izin Usaha Pertambangan yang telah disahkan oleh Bupati.
5. Sarana dan prasarana yang ada di Dinas Pertambangan dapat dikatakan belum baik atau belum memadai karena masih banyak kekurangan sehingga membuat pemohon merasa tidak nyaman pada saat mengurus perpanjangan izin usaha pertambangan batubara.
6. Kompetensi atau kemampuan pegawai yang memberikan pelayanan di Dinas Pertambangan sangat baik karena jabatan masing-masing pegawai telah sesuai dengan tingkat pendidikannya dan memang sesuai dengan keahliannya, pegawai juga sangat ramah dan sopan, jadi pemohon sangat terbantu dan sangat puas dengan adanya pelayanan yang telah diberikan oleh pegawai.

7. Faktor penghambat dalam memberikan pelayanan dan pengurusan perpanjangan izin usaha pertambangan batubara yaitu pada saat pemohon mengajukan permohonan tidak melampirkan persyaratan yang harus dilengkapi sehingga dapat menyebabkan terjadinya penundaan atau mundur terbitnya surat keputusan izin usaha pertambangan, daya listrik yang tidak mampu yang membuat pekerjaan tertunda, ruang tunggu tidak ada pendingin ruangan dan ruang pelayanannya sempit sehingga membuat pemohon kurang nyaman.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan penulis pada bab-bab sebelumnya, maka penulis dapat memberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Perlu ditinjau kembali mengenai waktu penyelesaian pelayanan, sebaiknya Dinas Pertambangan memasang papan informasi dan menempel prosedur yang tertulis jelas mengenai waktu penyelesaian dan memberikan kepastian mengenai waktu penyelesaian pengurusan perpanjangan izin usaha pertambangan agar pemohon tidak menunggu dengan ketidakpastian.
2. Sarana dan prasarana yang ada di Dinas Pertambangan perlu dilengkapi yaitu memasang papan informasi, di ruang tunggu di pasang pendingin ruangan, listriknya juga harus di tambahkan dayanya agar listriknya kuat, ruangnya perlu ditata dengan baik dan membuat ruangan lagi agar tidak berkumpul dengan pegawai-pegawai lainnya di dalam satu ruangan.
3. Perlu kesadaran dari pemohon agar lebih paham dalam pengurusan perpanjangan izin usaha pertambangan agar saat mengurus dapat membawa persyaratan dengan lengkap sesuai dengan yang telah ditentukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Saifuddin. 2009. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hamidi. 2008. *Metode Penelitian Kualitatif Pendekatan Praktis Penulisan Prososal dan Laporan Penelitian*. Malang: UMM Press.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Moleong, Lexy J. 2000. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- _____. 2001. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- _____. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nurida, Ida. 2008. *Manajemen Administrasi Perkantoran*. Jakarta: Kanisius.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
-

- Prayitno. 2009. *Dasar, Teori dan Praksis Pendidikan*. Jakarta: Grasindo.
- Ratminto dan Atik Septi Wimarshih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Salim, H. 2012. *Hukum Pertambangan Mineral dan Batubara*. Jakarta: Sinar Grafika.
- _____. 2005. *Hukum Pertambangan di Indonesia*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Satori. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sinambela, Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara.
- _____. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 1989. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2010. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Suryabrata, Sumadi. 2004. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Suyanto, Bagong & Sutinah. 2005. *Metode Penelitian Sosial Berbagai Alternatif Pendekatan*. Jakarta: Kencana.
- Umar, Husein. 2004. *Metode Riset Ilmu Administrasi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Widodo, Joko. 2006. *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja*. Jakarta: Bayumedia Publishing.

Dokumen-dokumen :

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang *Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2010 tentang *Pelaksanaan Kegiatan Usaha Pertambangan Mineral dan Batubara*.
- Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2009 tentang *Pertambangan Mineral dan Batubara*.
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang *Pemerintahan Daerah*.