

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pendelegasian sebagian wewenang pemerintah dari Kabupaten Kota kepada camat yang ada di lingkungan Kabupaten Probolinggo bagai mana yang tertuang pada Peraturan Bupati Kota nomor 39 tahun 2017 tentang Penetapan Kecamatan Sebagai Penyelenggara Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan meliputi 9 item yang dilimpahkan ke Kecamatan iyalah : 1. Otonomi Daerah, Pemerintahan Umum, Administrasi Keuangan Daerah, Perangkat Daerah, Kepegawaian, 2. Pemberdayaan Masyarakat, 3. Pekerjaan Umum, 4. Kependudukan dan Catatan Sipil, 5. Perhubungan, 6. Tenaga Kerja, 7. Pemberdayaan Perempuan dan Pelindungan Anak, 8. Keluarga Berencana dan Keluarga Sejahtera, 9. Peindustrian dan Perdagangan

Salah satu cara dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yakni mengoptimalkan peran kecamatan dalam pelayanan publik. Kecamatan merupakan salah satu wadah pemerintahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini sejalan dengan fungsi camat dalam Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan yang menyatakan bahwa camat bertugas dalam memberi pelayanan kepada masyarakat dan melakukan percepatan pencapaian standar minimal di wilayahnya. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) menjelaskan “PATEN merupakan sebuah penyelenggaraan

pelayanan publik di kecamatan yang pada pelaksanaan pelayanannya mulai dari tahap permohonan sampai dengan diterbitkannya dokumen hanya dilakukan pada satu tempat". Dalam hal ini PATEN tersebut dimaksudkan untuk menjadikan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat.

Kecamatan Sumberasih telah mengimplementasikan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan sejak tahun 2015. Namun dalam kurun waktu tersebut Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan sama sekali tidak berjalan sebagaimana yang diharapkan, di lingkungan pemerintahan kabupaten setempat juga hengkang dari kantornya dan lebih asik nongkrong di warung-warung saat jam dinas. Hal ini menyebabkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi terpadu di kantor Camat Sumberasih sangat rendah, karena harapan besar masyarakat terhadap pelayanan yang baik (*good service*) tidak terpenuhi.

Salah satu latar belakang dilaksanakannya reformasi birokrasi adalah kualitas pelayanan publik yang belum memenuhi harapan masyarakat. Buruknya pelayanan publik di Indonesia pada masa lalu terlanjur melekat dikalangan masyarakat luas. Pada saat ini birokrasi di kalangan masyarakat tentu sudah tidak asing lagi terutama dalam penyediaan pelayanan publik atau bahkan dalam birokrasi memiliki jenis kendala administratif seperti: regulasi yang kaku akibatnya kinerja yang tidak fleksibel, mengutamakan formalitas daripada esensi, prosedur berbelit, peran birokrasi ditinggalkan masyarakat. Struktur organisasi berjenjang dan anggaran yang terbatas. (Budi Setiyono, 2016)

Hal seperti ini terjadi karena birokrasi terikat oleh peraturan atau perundang-undangan yang berlaku. Sebab birokrasi merupakan alat pemerintah

untuk menyediakan pelayanan publik dan perencana, pelaksana, dan pengawas kebijakan. Dalam pelaksanaan birokrasi setiap negara berbeda-beda tergantung dari sistem pemerintahan yang dianut oleh setiap negaranya masing-masing. (Sinambela,. 2005)

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari aparat pemerintah, meskipun tuntutan tersebut seringkali tidak sesuai dengan harapan, penyebab pelayanan publik selama ini karena masih bercirikan: berbelit-belit, lambat dan biaya yang mahal. Kecenderungan seperti ini terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani, bukan dilayani. (Sinambela,. 2005) Setiap aparat pemerintah yang melayani kepentingan publik masih belum menyadari fungsinya sebagai pelayan masyarakat. Ketentuan bahwa pemerintah (daerah) mempunyai kewajiban melayani masyarakat menjadi terbalik sehingga bukan lagi pemerintah yang melayani masyarakat, tetapi justru masyarakat yang melayani pemerintah. (Wahyudi. 2005)

Dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah secara tegas telah diamanatkan bahwa untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat akan ditempuh melalui 3 jalur, yakni: peningkatan pelayanan publik, peningkatan peran serta dan pemberdayaan masyarakat dan peningkatan daya saing. Jelas nampak bahwa pelayanan publik mempunyai peranan yang sangat penting sebagai salah satu tugas umum pemerintah disamping regulasi dan pemberdayaan.

Sebagaimana diamanatkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang

pelayanan publik, dimana pelayanan publik ialah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal ini, penyelenggara pelayanan publik diamanatkan untuk terus meningkatkan kualitas dalam rangka menjamin kesederhanaan, kemudahan, keterjangkauan, dan memberikan manfaat kepada masyarakat. Terkait dengan pelayanan terhadap publik atau masyarakat ini, didalam Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintah daerah Provinsi dan Pemerintah daerah Kabupaten/Kota, pada Pasal 7 Ayat (1) ditetapkan urusan pemerintahan yang wajib diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah daerah kabupaten/kota, berkaitan dengan pelayanan dasar. Pelayanan publik menjadi suatu tolok ukur kinerja pemerintah yang paling kasat. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan oleh masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara professional, efektif, efisien, dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah di mata warga masyarakatnya.

Pemerintah Kecamatan sebagai salah satu unit organisasi pemerintah daerah mempunyai kedudukan yang strategis karena berada di garis depan (*front line*) yang berhadapan langsung dengan masyarakat dengan berbagai macam latar

belakang, kebutuhan dan tuntutan yang selalu berubah dan berkembang.

Menyadari hal itu Kementerian Dalam Negeri telah menerbitkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, yang kemudian ditindaklanjuti dengan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 238 – 270 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan merupakan penyelenggaraan pelayanan publik dimaksudkan sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan cara menjadikan kecamatan sebagai pusat sekaligus simpul pelayanan masyarakat yang proses pengelolaannya mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Dalam artian satu tempat disini berarti cukup melalui satu meja atau loket pelayanan.

Meskipun, Permendagri Nomor 4 sudah diterbitkan pada tahun 2010 mengenai pedoman (PATEN), namun kabupaten Probolinggo baru melaksanakannya pada tahun 2015, alasannya karena pemerintah kabupaten Probolinggo belum memahami sepenuhnya mengenai PATEN, karena PATEN adalah sesuatu kebijakan jadi setiap kebijakan itu butuh proses. Kemudian, membentuk Tim Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Tingkat Kabupaten dengan tugas utama melakukan sosialisasi dan pembinaan ke 24 (Dua Puluh Empat) kecamatan yang ada dalam wilayah Kabupaten Probolinggo disamping itu juga memberikan bimbingan dan pelatihan bagi aparatur kecamatan serta menyediakan anggaran dan sarana serta prasarana

penunjang dengan harapan dalam pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dapat berjalan dengan baik.

Berdasarkan dari pengamatan peneliti, bahwa fasilitas pendukung mulai dari anggaran, sarana prasarana untuk penunjang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) telah disediakan oleh Pemerintah Kabupaten Probolinggo yang dialokasikan dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Kabupaten (APBK) Probolinggo. Dari masalah yang ditemukan maka penulis tertarik untuk meneliti lebih mendalam mengenai bagaimana” **Analisis Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Kantor Camat Sumberasih Kabupaten Probolinggo**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka timbul beberapa rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Camat Sumberasih Kabupaten Probolinggo?
2. Apa saja factor kendala dalam implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Camat Sumberasih Kabupaten Probolinggo?

C. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor

Camat Sumberasih Kabupaten Probolinggo.

2. Untuk mengetahui dan mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan pada Kantor Camat Sumberasih Kabupaten Probolinggo.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah:

1. Dapat dijadikan bahan masukan bagi pemerintah khususnya Aparatur Kecamatan Sumberasih berkaitan dengan pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).
2. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi media untuk menerapkan konsep- konsep teori yang selama ini diperoleh dalam perkuliahan serta meningkatkan wawasan ilmu pengetahuan melalui berbagai temuan di lapangan yang sebelumnya belum terungkap khususnya tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang merupakan bagian dari pelayanan publik dengan tujuan memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai penerima layanan melalui pelayanan publik yang baik.

E. Sistematika Penelitian

Agar lebih memahami skripsi ini, maka skripsi ini dikelompokkan ke dalam beberapa sub bab pembahasan dan menggunakan sistematika penyampaian sebagai berikut :

1. Bab I Pendahuluan

Bab I menjelaskan mengenai uraian secara umum mengenai latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

2. Bab II Landasan Teori

Bab ini menguraikan tentang kajian pustaka yang berisi penelitian terdahulu, kerangka dasar teoritik, dan kerangka pemikiran tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

3. Bab III Metode Penelitian

Bab ini berisikan jenis penelitian yang digunakan, disini penulis menggunakan penelitian kualitatif, fokus penelitian untuk membatasi studi kualitatif guna memilih mana data yang relevan dan data yang tidak relevan, lokasi dan situs penelitian selama penulis mengumpulkan data, sumber data yang digunakan peneliti, teknik pengumpulan data yang telah ditetapkan berdasar fokus penelitian, pelaksanaan penelitian, dan analisis data yang diperoleh dari berbagai sumber.

4. Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini menjelaskan tentang Gambaran umum Kabupaten Probolinggo antara lain : Letak geografis Kabupaten Probolinggo, demografi penduduk Kabupaten Probolinggo, keadaan pemerintahan Kabupaten Probolinggo, Kecamatan Sumberasih Kabupaten Probolinggo Penyajian data dan Fokus penelitian, serta Analisa dan Interpretasi Data.

5. Bab V Kesimpulan dan Saran

Berisi tentang kesimpulan dan saran yang diberikan penulis dari hasil penelitian skripsi ini.