

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang Penelitian**

Pemerintah daerah sebagai daerah otonom mempunyai kebebasan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang berkualitas, dan akan terus meningkat dari waktu ke waktu. Menurut Sirajuddin, Didik Sukriono dan Winardi (dalam Nuriyanto, 2014:432) menyatakan:

“Harapan sekaligus tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas, prosedur yang jelas, cepat dan biaya yang pantas terus mengemuka dalam perkembangan penyelenggaraan pemerintahan. Harapan dan tuntutan tersebut muncul seiring dengan terbitnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik, dan kewajiban pemerintah untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas”.

Pemerintah dalam memberikan pelayanan publik tidak hanya menciptakan sebuah pelayanan yang efisien, tetapi juga bagaimana agar pelayanan dapat dilakukan dengan tidak membedakan status masyarakat dan menciptakan pelayanan yang adil dan demokratis. Namun, kenyataannya untuk mengadakan perbaikan terhadap kualitas pelayanan publik bukanlah sesuatu yang mudah (Hardiyansyah, 2018:14).

Pelayanan publik di Indonesia masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif (Risna, 2018:1) Hal tersebut dapat dengan mudah dibuktikan di mana-mana. berbagai tuntutan pelayanan publik sebagai tanda ketidakpuasan mereka sehari-hari banyak dilihat. Pelayanan publik memiliki peran penting dalam menentukan keberhasilan penyelenggaraan pemerintah, dalam melaksanakan fungsi pelayanan publik

setidaknya terdapat tiga ruang lingkup pelayanan yang menjadi tanggung jawab pemerintah yakni barang, jasa dan administratif.

Dengan ditetapkannya Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 yang kemudian disempurnakan oleh Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 dan sebagaimana telah diubah terakhir kali dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah menunjukkan terjadinya pergeseran paradigma sistem hubungan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah di Indonesia, dari suatu titik pendulum yang memusat (sentripetal) kepada titik pendulum yang menyebar (sentrifugal) (Prasojo, 2009:141). Konsekuensinya adalah penyelenggaraan Pemerintahan Daerah mengacu pada asas-asas desentralisasi.

Pelayanan administrasi publik merupakan tanggung jawab pemerintah pusat maupun daerah atas kegiatan yang ditunjuk untuk kepentingan publik atau masyarakat. Masyarakat akan merasa puas bila pelayanan yang diberikan pegawai sesuai dengan harapan mereka. Salah satu cara untuk mengukur pelayanan publik menurut Mukarom (2015:134) indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah antara lain: kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisien, ekonomis, keadilan yang merata, dan ketepatan waktu.

Kementerian Dalam Negeri menerbitkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Kebijakan PATEN ini merupakan kebijakan yang mengatur penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan mulai dari tahap permohonan hingga terbitnya berkas, yang mencakup pelayanan di bidang perizinan dan non perizinan.

Selanjutnya, Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 ini mengisyaratkan beberapa hal diantaranya adalah mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor terpadu di kabupaten/kota. Dengan *spirit how to serve*, maka terjadi hubungan yang sinergi antara kecamatan dengan kantor terpadu, dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat (*close to customers*). Melalui peraturan ini, peran dan fungsi kecamatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik diharapkan akan lebih optimal.

Hasil observasi penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Kecamatan Gondang antara lain; Implementasi PATEN di Kecamatan Gondang Kabupaten Nganjuk menurut Pak Darminto selaku sekretaris Kecamatan Gondang pada hari Kamis, 14 Oktober 2021 pada pukul 09.00 WIB beliau menyatakan:

“PATEN dilaksanakan di Kabupaten Nganjuk pada tahun 2014 secara bertahap Kecamatan Gondang termasuk dalam tahap kedua pada pelaksanaannya, pelaksanaan ini dilakukan dengan adanya PERBUP Nomor 8 Tahun 2014 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat Dalam Rangka Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, untuk melaksanakan PATEN”.

Selanjutnya setelah PATEN terlaksana ada beberapa permasalahan dalam implementasi PATEN di Kecamatan Gondang Kabupaten Nganjuk menurut Bapak Partono selaku Kepala sub bagian umum pada Kamis, 14 Oktober 2021 pada pukul 09.00 WIB beliau menyatakan:

“Saat pertama kali PATEN dilaksanakan masih ada ego antar kasi yang dulunya melayani, adanya masyarakat yang ingin berkasnya segera terbit namun persyaratannya kurang lengkap, kurangnya pegawai di bidang pelayanan, kurangnya koordinasi dengan pemerintah desa, adanya gangguan sistem kependudukan dari pusat dan pemadaman listrik saat jam kerja”.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**IMPLEMENTASI PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) (Studi Kasus di Kantor Kecamatan Gondang Kabupaten Nganjuk Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010)**”.

### **1.2. Perumusan Masalah**

1. Bagaimana implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Gondang Kabupaten Nganjuk?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Gondang Kabupaten Nganjuk?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Gondang Kabupaten Nganjuk
2. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Gondang Kabupaten Nganjuk

### **1.4. Manfaat dan Kegunaan Penelitian**

1. Kegunaan secara teoritis

Hasil dari penelitian ini sebagai bentuk sumbangan pemikiran dalam mengembangkan ilmu administrasi publik terutama dalam pembahasan

kebijakan publik dan diharapkan dapat berguna bagi pengembangan teori dan analisis untuk kepentingan penelitian di masa yang akan datang.

2. Kegunaan secara praktis

- a) Hasil penelitian diharapkan sebagai sumbangan pemikiran agar menjadi masukan dan kritikan terhadap permasalahan dalam implementasi kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Gondang Kabupaten Nganjuk.
- b) Melalui penulisan penelitian ini penulis dapat memberikan sedikit pandangan dan pemikiran yang dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan bagi yang perlu menggunakan dasar-dasar untuk penelitian yang sama.