

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka mencapai kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar yang dimiliki oleh setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh pihak penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Pelayanan diberikan untuk memenuhi hak masyarakat baik itu layanan sipil maupun layanan publik.

Artinya dalam pelayanan untuk memenuhi suatu hak yang dimiliki oleh setiap orang, baik secara individu maupun berkelompok. Tugas pelayan harus mendahulukan kepentingan umum daripada kepentingan sendiri dan mempermudah urusan publik serta mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan. Pelayanan publik semakin penting dengan diterapkannya otonomi daerah, yang merupakan salah satu barometer untuk mengukur berhasil tidaknya penyelenggaraan pemerintahan.

Daerah otonom yang diberikan kewenangan untuk mengurus urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat, dengan demikian upaya untuk peningkatan pelayanan harus diperbaiki dan harus ditingkatkan. Penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat merupakan fungsi yang harus diemban dan dilaksanakan pemerintah dalam rangka mewujudkan kesejahteraan, sebagai tolak ukur terselenggaranya tata kelola pemerintahan yang baik dan benar.

Pasal 34 ayat (3) UUD NRI 1945, yakni “Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak.” Oleh karena itu pelayanan masyarakat harus benar benar ditekankan dan diterapkan dengan baik oleh pemerintah agar tujuan negara yang terdapat Dalam Pembukaan UUD NRI 1945 Alinea ke 4, yang berbunyi “Memajukan Kesejahteraan Umum.” Benar-benar terlaksana

Namun, pada kenyataannya dilapangan penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih belum efektif dan efisien serta kualitas SDM aparatur yang belum memadai. Penyelenggaraan pelayanan publik pada pelayanan administrasi masih ditemukan masalah. Masalah yang dimaksud yaitu dalam memberikan pelayanan masih belum optimal, sedangkan sudah sepantasnya wajib menyelenggarakan pelayanan yang gampang untuk diakses, sesuai kebutuhan dan keperluan warga, dilaksanakan dengan partisipatif serta berdasarkan norma yang berlaku.

Masalah diatas menunjukkan masih perlunya perhatian lebih kepada penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam memperbaiki penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah menerbitkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Selanjutnya, dalam rangka untuk mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan publik maka terdapat sistem pelayanan terpadu yang termuat pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 9 ayat (1). Kebijakan ini menetapkan perlu adanya sistem pelayanan terpadu agar dapat mendekatkan, mempermudah, dan mempercepat pelayanan terhadap publik atau masyarakat.

Pelayanan publik merupakan salah satu langkah yang dipakai oleh pemerintah untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas adalah dengan diberlakukannya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 318/312/PUM, tanggal 28 Februari 2011 tentang Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN),

Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 138/113/PUM tanggal 13 Januari 2012 tentang Percepatan Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di daerah, Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Dan Akhirnya pemerintah mengeluarkan suatu sistem yang bernama PATEN, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah Penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang proses pengelolaannya, dimulai dari permohonan sampai ke tahap penerbitan dokumen dilakukan dalam satu tempat. Satu tempat ini disini berarti cukup melalui satu meja atau sistem pelayanan satu pintu

Tujuan diselenggarakannya PATEN adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan PATEN ini terutama terlihat dari aspek waktu dan biaya pelayanan. Kebijakan mengenai Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ini dibuat dalam rangka mendekatkan, mempermudah, dan mempercepat pelayanan administrasi perizinan/non perizinan di tingkat kecamatan, utamanya bagi kecamatan yang letaknya jauh dari kantor pemerintah kabupaten/kota dan sulit dijangkau karena faktor kondisi geografis dan infrastruktur jalan yang belum

memadai. Untuk mensukseskan PATEN ini, pemerintah juga telah menerbitkan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 138-270 Tahun 2010 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

Sistem PATEN ini memposisikan masyarakat semata-mata hanya berhubungan dengan petugas meja/loket pelayanan di kecamatan. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) diselenggarakan dengan maksud untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi badan/kantor pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di Kabupaten / Kota bagi kecamatan yang secara geografis daerah akan lebih efektif dan efisien dilayani melalui kecamatan. Pusat pelayanan masyarakat dimasa datang, kecamatan harus mampu memberikan pelayanan secara maksimal kepada masyarakat secara proporsional berdasarkan kriteria dan skala kecamatan dibidang perizinan dan non perizinan.

Peningkatan kualitas pelayanan terutama terlihat dari aspek waktu dan biaya pelayanan. Melalui penyelenggaraan PATEN, masyarakat dapat menerima pelayanan yang lebih cepat dan terukur dengan jelas lebih cepat bila dibandingkan sebelum adanya PATEN. Bila sebelumnya untuk mengurus suatu jenis surat atau rekomendasi, warga yang datang ke kantor kecamatan harus menunggu penyelesaian surat atau rekomendasinya bisa sampai memakan waktu satu jam, beberapa jam hingga beberapa hari, karena Camat atau petugas yang berwenang tidak ada di tempat, maka melalui PATEN, warga dijamin memperoleh pelayanan yang cepat dan terukur dengan jelas sesuai dengan standar pelayanan.

Pada standar operasional pelayanan disebutkan bahwa waktu penyelesaian satu jenis pelayanan publik sudah ditentukan, apakah itu 15 menit, 30 menit atau 1 jam, berkas persyaratan yang wajib dilengkapi, petugas yang melayani dan biaya pelayanan (bila ada). Bila petugas yang berwenang sedang tidak ada di tempat, maka tugasnya dipercayakan kepada petugas lain yang di tunjuk, sehingga pelayanan kepada masyarakat tetap dapat terjaga kepastiannya. Sekarang ini banyak masalah yang terjadi di masyarakat mengenai pelayanan publik, seperti masalah perijinan, pembuatan administrasi kependudukan, perpanjangan surat-surat yang diperlukan masyarakat, misalnya pembuatan KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran dan surat-surat pengantar untuk diajukan ke instansi yang lebih tinggi.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasar latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dapat diuraikan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi PATEN di Kecamatan Rejoso Kabupaten Nganjuk ?
2. Apa saja faktor pendorong dan penghambat dalam implementasi PATEN di Kecamatan Rejoso Kabupaten Nganjuk ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis implementasi PATEN di Kecamatan Rejoso Kabupaten Nganjuk

2. Untuk mendiskripsikan dan menganalisis faktor pendorong dan penghambat dalam implementasi PATEN di Kecamatan Rejoso Kabupaten Nganjuk

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

Dengan adanya tujuan penulisan penelitian yang telah diuraikan di atas, penulis juga mempunyai pandangan mengenai manfaat yang akan dicapai dari penulisan penelitian ini. Manfaat dan kegunaan dari penelitian yang ingin penulis peroleh adalah :

1. Secara Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini untuk mengembangkan ilmu Administrasi Publik dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Rejoso, Kabupaten Nganjuk

2. Secara Praktis

- A. Bagi Masyarakat

Melalui penelitian ini penulis dapat memberikan sedikit gambaran dan pemikiran yang dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan bagi yang perlu menggunakan dasar-dasar untuk penelitian yang sama

- B. Bagi Kecamatan Rejoso

Melalui penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan untuk Pemerintah Kecamatan Rejoso dan Pemerintah Kabupaten Nganjuk dalam pengembangan PATEN di seluruh Indonesia

- C. Bagi Universitas Merdeka Malang

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk penelitian yang relevan khususnya mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Publik