

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara yang menganut konsep *welfare state* atau negara kesejahteraan, hal tersebut terlihat dari keterlibatan negara dalam urusan-urusan yang tadinya merupakan ranah privat atau antar individu-individu kemudian menjadi urusan yang diatur publik atau negara. Konsep *welfare state* mengandung pengertian yaitu ketika negara mengambil peran penting dalam perlindungan dan pengutamaan kesejahteraan ekonomi dan sosial warga negaranya, yang didasarkan pada prinsip kesetaraan kesempatan distribusi kekayaan yang setara, dan tanggung jawab masyarakat kepada orang-orang yang tidak mampu memenuhi persyaratan minimal untuk menjalani kehidupan yang layak.

Salah satu peran negara dalam mewujudkan kesejahteraan rakyatnya adalah melalui pelayanan umum atau pelayanan publiknya yang baik. Pelayanan publik yang baik, optimal, transparan dan efektif merupakan keinginan setiap warga negara dinegara manapun mereka berada. Karena hal tersebut tentu menjadi kebutuhan yang penting bagi warga masyarakat terutama dalam bidang ekonomi dan sosial seperti pekerjaan, pendidikan dan kesehatan dan pelayanan publik lainnya yang mendukung terciptanya kehidupan yang layak bagi suatu warga masyarakat di suatu negara sehingga dapat dikatakan makmur ataupun sejahtera. Jika hal tersebut dapat diwujudkan maka dapat dikatakan telah sempurna tujuan penganutan konsep negara *welfare state* itu sendiri.

Dalam upaya mewujudkan pelayanan publik, pemerintah mempunyai kewajiban untuk mewujudkan pelayanan publik yang baik terhadap warga negaranya. Eksistensi pemerintah tidak lagi mengatur dan menciptakan prosedur-prosedur belaka, tetapi juga untuk lebih mengedepankan pelayanan yang baik

kepada masyarakat, bahkan pelayanan publik menjadi salah satu indikator penilaian terhadap pemerintah dalam menjalankan pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan.

Menurut keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi Persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan.

Masyarakat akan mempunyai tuntutan yang lebih untuk mendapatkan pelayanan yang optimal demi kepuasan pelayanan yang diterima dari penyelenggara. Dibuktikan dalam Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Bab I Pasal 1 Ayat 7 tentang standar pelayanan merupakan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan, dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Oleh sebab itu, demi mewujudkan tuntutan masyarakat dalam pelayanan, maka pemerintah mengupayakan beberapa hal untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan dengan memunculkan suatu kebijakan. Kebijakan itu sendiri memiliki suatu pengaruh karena dengan adanya kebijakan dapat meminimalisir adanya kesalahan berkaitan dengan kebijakan yang dibuat.

Kebijakan berkualitas diperlukan kerjasama yang baik antar pemerintah daerah. Salah satunya dengan meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat di daerah, maka perlu mengoptimalkan pelayanan kecamatan sebagai perangkat daerah terdepan dalam memberikan pelayanan publik.

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan pelayanan publik yang prima bagi semua penduduknya sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 tentang Pelayanan Publik disebutkan pengertian pelayanan publik sebagai berikut :

“Pelayanan publik adalah 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”

Pelayanan publik yang berkualitas menjadi salah satu wujud dari ciri tata pemerintahan yang baik (*good governance*). Kinerja pelayanan publik sangat besar pengaruhnya terhadap kualitas kehidupan masyarakat. Oleh karena itu, membangun sistem manajemen pelayanan publik yang handal adalah kewajiban bagi Daerah untuk meningkatkan kesejahteraan warganya. Dengan demikian perbaikan kualitas pelayanan publik menjadi salah satu alasan mengapa Pemerintah mendesentralisasikan kewenangan penyelenggaraan pelayanan publik kepada Daerah. Dengan menyerahkan kewenangan penyelenggaraan pelayanan kepada Daerah diharapkan agar pelayanan publik akan menjadi lebih responsif atau tanggap terhadap dinamika masyarakat di Daerahnya.

Seiring dengan berjalannya kebijakan otonomi daerah, aparat birokrasi Pemerintah daerah dapat mengelola dan menyelenggarakan pelayanan publik yang lebih peduli dengan kebutuhan masyarakat daerahnya. Konsep dasar dalam mengelola urusan pemerintah lokal ini, diantaranya adanya prakarsa sendiri berdasarkan pada aspirasi masyarakat daerah tersebut. Otonomi daerah bermakna kemauan masyarakat lokal dalam memecahkan berbagai macam masalah

masyarakat setempat demi tercapainya kesejahteraan mereka. Namun, pada kenyataannya penyelenggaraan pelayanan belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya pengaduan masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung, seperti melalui media massa yang menuntut peningkatan kualitas pelayanan publik.

Pemerintah daerah sebagai daerah otonom mempunyai kebebasan luas untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakatnya dalam mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran warga negara yang memiliki hak untuk dilayani dan kewajiban pemerintah untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Tantangan yang dihadapi oleh 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. (M. Hanafi, (2019). “Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Di Kantor Kecamatan Arcamanik Kota Bandung. *Journal Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan*, 2, 1-16)

Implementasi dari Pelaksanaan Otonomi Daerah terlebih setelah ditetapkannya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, dituntut untuk mengatur rumah tangganya sendiri. Dengan adanya otonomi daerah , daerah diberikan kewenangan untuk mengurus daerahnya sendiri dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, mempercepat pembangunan dan pemberdayaan masyarakat yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat. Sejalan dengan hal tersebut, maka dilaksanakan pula prinsip otonomi daerah yang nyata dan bertanggung jawab. Prinsip nyata adalah prinsip yang menegaskan bahwa urusan pemerintahan dilaksanakan berdasarkan tugas,wewenang dan tanggung jawab.

Pelimpahan sebagian kewenangan Bupati dan Walikota kepada para Camat di setiap daerah sesungguhnya merupakan hal yang mendesak untuk dilakukan agar pelaksanaan pembangunan dapat berjalan dengan baik. Apalagi jika hal tersebut dikaitkan dengan pelaksanaan program PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) seperti diatur dalam Permendagri No 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, di mana seluruh Kecamatan sudah harus menerapkan program tersebut pada tahun 2015.

Optimalisasi peran kecamatan turut serta mendapatkan keniscayaan yang menjadi akselerator (percepatan) dalam peningkatan pelayanan publik di daerah. Momentum ini sejalan dengan perubahan posisi kecamatan. Bila sebelumnya kecamatan merupakan wilayah kekuasaan camat menurut Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1974 Tentang Pokok-Pokok Pemerintahan di Daerah , kini berubah menjadi wilayah kerja menurut Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah dan kemudian diperbarui lagi dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014.

Kecamatan sebagai perangkat daerah kabupaten / kota dan bertanggung jawab langsung atas Bupati melalui Sekretaris Daerah Berdasarkan UU 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah pasal 225 dijelaskan bahwa kecamatan memiliki tugas dalam penyelenggaraan urusan pemerintah berupa pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan yang belum dapat dilaksanakan pemerintah desa atau kelurahan .

Kecamatan merupakan pemerintah tingkat daerah yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yang bersifat operasional. Pelayanan public yang diberikan kecamatan pada saat ini menggunakan program yang disebut dengan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Ruang lingkup PATEN meliputi bidang perizinan dan pelayanan bidang non perizinan. Tujuan penyelenggaraan PATEN untuk

mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor atau badan pelayanan terpadu di Kabupaten atau Kota. PATEN mempunyai tujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Kecamatan Tambun Utara merupakan salah satu kecamatan di Kabupaten Bekasi yang sudah sejak tahun 2013 dicanangkan untuk melaksanakan PATEN sesuai dengan amanat Menteri Dalam Negeri (Mendagri) sehingga Kecamatan Tambun Utara dijadikan sebagai salah satu kecamatan percontohan penerapan PATEN terutama di Kabupaten Bekasi dibanding kecamatan lainnya. Kecamatan Tambun Utara telah memiliki landasan hukum dalam melaksanakan PATEN yaitu adanya Peraturan Bupati Bekasi Nomor 32 Tahun 2011 tentang perubahan kedua Atas Peraturan Bupati Bekasi Nomor 5 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Perizinan , Non Perizinan dan Pelimpahan Sebagian Kewenangan Untuk Menangani Sebagian Urusan Otonomi Daerah di Kabupaten Bekasi dan Peraturan Bupati Bekasi Nomor 13 Tahun 2013 tentang Uraian Petugas Pelaksana Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kabupaten Bekasi.

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan , Kecamatan Tambun Utara telah memenuhi persyaratan dalam menyelenggarakan PATEN sebagai berikut :

A. Persyaratan Substantif

Adanya Pelimpahan sebagai kewenangan Bupati/Walikota kepada Camat Pelimpahan sebagai kewenangan dimaksudkan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Dalam hal ini, adanya pelimpahan wewenang Bupati Bekasi kepada Camat Tambun Utara sejak November 2013 berkaitan dengan pelayanan perizinan dan non perizinan dengan ditetapkannya Surat Keputusan Bupati Bekasi Nomor 138/Kep.167.A-Adm.Tapem/2013 tentang Penetapan Kecamatan Sebagai Penyelenggara Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kabupaten Bekasi

B. Persyaratan Administratif

Berdasarkan Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan pada pasal 8 bahwa persyaratan administratif mencakup standar pelayanan yang meliputi jenis pelayanan, prosedur pelayanan dan uraian tugas personil kecamatan. Standar pelayanan digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan dan acuan penilaian kualitas PATEN. Dalam kaitannya penyelenggaraan PATEN di Kecamatan Tambun Utaraterdapat jenis pelayanan yang dilimpahkan oleh Bupati Bekasi kepada Camat Tambun Utara. Adapun jenis pelayanan tersebut dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 1.1

Jenis Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan di Kecamatan Tambun Utara

No.	Pelayanan Non Perizinan	Pelayanan Perizinan
1	Kependudukan dan Catatan Sipil (KTP, KK, Surat Keterangan Lahir, Mati, dan ahli waris)	Izin Pemasangan spanduk dan umbul-umbul
2	Permohonan bantuan modal atau proposal	Pendirian Sarana Pendidikan TK, SLTP, SMU
3	Penyelesaian permasalahan tanah kosong	Izin Mendirikan Rumah Tinggal
4	Penyelesaian Tanah Garapan	Kegiatan Sanggar Budaya
5	Pemetaan dan Penyelesaian Tanah Ulayat	Usaha Huller (Penggilingan Padi)
6	Pengelolaan di bidang lingkungan hidup dan tambang energi	Usaha Peternakan rakyat dengan Ukuran kecil
7	Penentuan Lokasi Tempat Pembuangan Akhir	Operasional Bengkel Motor

8	Pengelolaan Sarang Burung Wallet	Surat Izin Tempat Usaha (SITU)
9	Usaha di Bidang Pertanian	Izin Gangguan (Ho) Kurang dari 100 m
10	Usaha Tambak Rakyat	Permainan Ketangkasan
11	Usaha Bilyard	Usaha Tempat Hiburan
12	Izin Kursus dan Keterampilan	Usaha dan Sarana Olahraga
13	Usaha Pengelolaan Limbah dan Barang Bekas	Usaha dan Depot Pangkalan Minyak Tanah
14	Rekomendasi Terhadap IMB diluar Kawasan	Usaha Pengumpulan dan Penyaluran Pelumas
15	Rekomendasi Penggalian Jalan Trotoar Pada Jalan Umum dan Jalan Lingkungan yang dilaksanakan PDAM, Listrik, dan Telkom	
16	Usaha Operasional di Bidang Kesehatan Masyarakat	
17	Usaha Obat Hewan, Toko, Kios, dan Pengecer	
18	Praktek Doktor Hewan/ Klinik Hewan	
19	Izin Angkutan Umum	
20	Usaha ke Pariwisataan	
21	Izin Lokasi Usaha Depot Isi Ulang Air Mineral	
22	Izin Membuka Tanah	
23	Izin Gangguan (Ho) yang luasnya lebih dari 100 m	

24	Izin Mendirikan Taman Kanak-kanak	
25	Pendirian Pendidikan dan Latihan Mengemudi	
26	Operasional Kegiatan Bengkel Mobil	
27	Tambang Galian C (Pasir, Tanah Urug)	
28	Usaha Pendirian Stasiun Bahan Bakar Bakar Minyak	
29	Surat Izin Tempat Usaha Lebih dari 100 m	
30	Pelepasan Hak Atas Tanah	
31	Pendirian Koperasi	

Sumber: Kantor Kecamatan Tambun Utara 2022

Berdasarkan tabel di atas bahwa dalam penyelenggaraan PATEN di Kecamatan Tambun Utara terdapat 14 jenis pelayanan perizinan dan 31 pelayanan non perizinan yang di limpahkan dari Bupati Bekasi Kepada Camat Tambun Utara. Dalam pelaksanaannya, terdapat beberapa pelayanan yang sering dilakukan oleh masyarakat di Kecamatan Tambun Utara, di antaranya pelayanan kependudukan, izin tempat usaha, dan izin tempat tinggal

C. Secara teknis

Sarana dan Prasarana di Kantor Kecamatan Tambun Utara dalam penyelenggaraan PATEN mencakup loket atau meja pendaftaran. tempat pemeroses berkas, tempat pembayaran, tempat menyerahkan dokumen, tempat pengelolaan data dan informasi, tempat penanganan pengaduan, tempat piket, dan ruang tunggu. Implementasi PATEN di Kecamatan Tambun Utara bisa terbilang berjalan dengan baik sehingga mendapatkan kepercayaan dari Bupati Bekasi

untuk mengurus segala urusan pelayanan, Bupati sudah melimpahkan kewenangan kepada camat untuk menyelenggarakan pelayanan publik.

Berdasarkan hasil pengamatan dilapangan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan Administrasi Publik melalui program PATEN di Kecamatan Tambun Utara masih terdapat beberapa permasalahan. Adapun permasalahan-permasalahan tersebut dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Perangkat pendukung pelaksanaan PATEN di Kecamatan Tambun Utara kurang memadai. Idealnya, berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, harus terdapat perangkat/ sarana pendukung dalam PATEN berupa sistem informasi yang meliputi papan informasi, spanduk pelayanan, dan brosur PATEN serta perangkat pendukung seperti penyejuk ruangan, kursi untuk ruang duduk komputer, dan pengeras suara. Namun, di Kantor Kecamatan Tambun Utara hanya terdapat Papan Informasi, Komputer, serta tempat duduk saja untuk menunggu proses pelayanan . Hal ini dapat dilihat berdasarkan tabel sebagai berikut :

Tabel 1.2
Sarana Prasarana Pendukung Pelayanan Adminitrasi Terpadu
Kecamatan (PATEN) Kecamatan Tambun Utara

No	Jenis Sarana	Keterangan	
		Ada	Tidak Ada
1	Komputer	✓	
2	Brosur Pelayanan		✓
3	Kursi ruang tunggu	✓	
4	Penyejuk Ruangan		✓
5	Papan Informasi	✓	
6	Pengeras Suara (Speaker)		✓

Sumber : Kecamatan Tambun Utara Kabupaten Bekasi, 2022

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa perangkat pendukung dalam pelaksanaan PATEN di kantor Kecamatan Tambun Utara kurang memadai sehingga menyebabkan kurangnya keterbukaan informasi mengenai

penyelenggaraan PATEN di kalangan masyarakat. Senada dengan hal tersebut, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti pada Hari Kamis 15 April 2023 di Kecamatan Tambun Utaradengen salah satu masyarakat yaitu Bapak Taufik, warga Kelurahan Bahagia Kecamatan Tambun Utaramengemukakan bahwa :

“Selama melakukan pelayanan tidak terdapat brosur ataupun spanduk mengenai Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan hanya saja terdapat Papan Informasi, Komputer, dan Kursi di ruang tunggu. Bahkan untuk kursi ruang tunggu pun terkadang tidak memadai bahkan kurang serta tidak ada penyejukan ruang sangat engap sekali namun untuk informasi layanan pun tidak banyak sehingga saya tidak paham mengenai alur pelayanan yang ada di Kecamatan Tambun Utara hanya mengandalkan petugas Informasi saja. Terkadang untuk pemanggilan pun tidak kedengeran dikarenakan tidak adanya speaker”

2. Kurangnya sosialisasi yang dilakukan penyelenggara PATEN di Kecamatan Tambun Utara mengenai penyelenggaraan PATEN sehingga mengakibatkan rendahnya kesadaran masyarakat dalam menggunakan pelayanan perizinan 3 desa yang cukup aktif dalam mengurus pelayanan pembuatan ektp, serta mengurus perpindahan penduduk yaitu Desa Sriamur, Srijaya dan Desa Srimukti. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti pada hari Kamis Tanggal 13 April 2023 Pukul 09:05 di Kantor Pemerintah Kecamatan Tambun Utara dengan narasumber Kepala Camat Tambun Utara Bapak H. Najmuddin, S.Ag, M.Ling. mengemukakan bahwa :

“Kecamatan Tambun Utara terdiri dari 8 desa namun masyarakat yang cukup aktif dalam mengurus pelayanan perpindahan penduduk dan pembuat E-KTP rata-rata ada 3 Desa saja yaitu Desa Sriamur Srijaya dan Srimukti dikarenakan banyaknya penduduk yang belum mempunyai KTP dan perpindahan penduduk dengan adanya pembangunan rumah di daerah 3 Desa sangat strategis untuk disinggahi para pendatang”

3. Sistem pengoperasian data PATEN di Kecamatan Tambun Utara berbasis *Information and Technology (IT)* belum berjalan maksimal. Hal ini

diakibatkan karena ketersediaan jaringan internet yang kurang memadai sehingga menyebabkan kurangnya optimal dalam pengoperasian data PATEN. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti di Kecamatan Tambun Utara pada tanggal 13 April 2023 dengan narasumber Kepala Pelayanan Masyarakat yaitu Bapak Kasan Maulana,S.E.,M.M mengemukakan bahwa :

“Pada dasarnya Kecamatan Tambun Utara sudah dianggarkan oleh Dinas Komunikasi dan Informasi (Diskominfo) untuk menerapkan sistem pengoperasian data PATEN yang berbasis teknologi . Namun, kami selaku pihak Kecamatan Tambun Utara sampai saat ini belum dapat mengoperasikan data Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) berbasis teknologi secara maksimal dikarenakan terhambat oleh jaringan sehingga sulit untuk mengakses data”

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti menduga bahwa dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui program PATEN di Kecamatan Tambun Utara Kabupaten Bekasi masih terdapat beberapa masalah seperti kurang memadainya sarana dan prasarana/perangkat pendukung PATEN, sosialisasi yang dilakukan oleh penyelenggara PATEN di Kecamatan Tambun Utara kurang maksimal serta pengoperasian data PATEN yang sudah berbasis teknologi kurang berjalan maksimal. Dengan demikian, peneliti mencoba untuk mengkaji permasalahan tersebut dalam penelitian yang berjudul “**Efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tambun Utara Kabupaten Bekasi** “

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahannya sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tambun Utara Kabupaten Bekasi ?

2. Hambatan-hambatan apa yang terjadi dalam efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tambun Utara ?
3. Upaya Apakah yang dilakukan dalam mengatasi hambatan dalam pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)di Kecamatan Tambun Utara ?

1.3. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1.3.1 Tujuan Penelitian

- a) Untuk mengetahui dan mengkaji Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tambun Utara
- b) Untuk mengidentifikasi hambatan yang di hadapi dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tambun Utara
- c) Untuk menganalisis upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)di Kecamatan Tambun Utara.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan penelitian yang diharapkan dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a) Secara teoritis, untuk menambah pengetahuan dan pengalaman peneliti khususnya dalam bidang karya ilmiah, dengan harapan semoga hasil penelitian memberikan manfaat sebagai sumbangan pemikiran bagi Kecamatan Tambun Utara mengenai efektivitas Pelayanan Administrasi Publik.
- b) Secara praktis, untuk instansi Pemerintah Kecamatan Tambun Utara, penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan masukan demi kemajuan dan perbaikan khususnya dalam efektivitas pelaksanaan Pelayanan Administrasi Publik.

- c) Secara akademis, untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan (S1) Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam⁴⁵ (UNISMA) Bekasi

1.4 Signifikan Penelitian

Berdasarkan penelitian yang pernah ada sebelumnya, maka penelitian ini membagi signifikasi penelitian menjadi dua hal, yaitu signifikasi akademik dan signifikasi praktis.

1.4.1 Signifikan Akademik

Berdasarkan temuan yang peneliti lakukan selama observasi dan sejumlah data-data yang dikumpulkan, Peneliti tertarik mengangkat permasalahan terkait ke Efektivitas Pelayanan Publik Oleh Pemerintah Kecamatan Tambun Utara. Adapun studi terdahulu yang menjadi rujukan peneliti adalah:

Penelitian pertama, yang dilakukan oleh Ery Silvana Siregar, 2017 “Implementasi Permendagri No. 4 Tahun 2010 Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kota Padangsidimpuan”. Penelitian ini menggunakan metode diskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari penelitian tentang Implementasi Permendagri No. 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang telah dilakukan di Kota Padangsidimpuan berdasarkan teori dengan menggunakan variabel-variabel implementasi kebijakan yang dike-mukakan oleh Merile S. Grindle yaitu dilihat dari isi kebijakan (content of police) dan lingkungan kebijakan (context of police), maka diperoleh hasil bahwa Implementasi Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kota Padangsidimpuan sudah dilaksanakan dengan baik dan telah mengikuti prosedur penyelenggaraan PATEN sesuai Standar Pelayanan, Penetapan dan Pembentukan Tim Teknis PATEN yang sudah sesuai dengan SK Walikota Padangsidimpuan, Pembiayaan dan penerimaan yang jelas, serta adanya Pembinaan dan Pengawasan.

Penelitian kedua, yang dilakukan oleh Berkat Trima Hulu, 2017 “Analisis Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kabupaten Nias” Penelitian ini menggunakan metode diskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Penerapan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kabupaten Nias belum dapat dilaksanakan. Hal ini disebabkan karena belum terpenuhinya 3 (tiga) persyaratan utama dalam persiapan PATEN, antara lain Syarat Substantif, syarat Administratif, dan syarat teknis. Selain itu, Mengacu pada pendapat George Edward III tentang faktor – faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan, faktor komunikasi belum maksimalnya, sumber daya tidak mencukupi, disposisi, cenderung kurang memiliki komitmen yang baik dalam menerapkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang PATEN. Struktur Birokrasi, Pemerintah Daerah Kabupaten Nias belum menetapkan peraturan bupati tentang pelimpahan wewenang dalam Pelayanan Perizinan Terpadu Kecamatan ini.

Penelitian ketiga, yang dilakukan oleh Sofyan Arifian Hasibuan, 2015 “Analisis Persiapan Kebijakan “PATEN” (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) di Kota Padangsidempuan”. Penelitian ini menggunakan metode diskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari penelitian tentang Analisis Persiapan Kebijakan “PATEN” (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) di Kota Padangsidempuan, maka diperoleh hasil bahwa masih terdapat berbagai permasalahan dalam pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kota Padangsidempuan, yaitu koordinasi antara instansi terkait khususnya kecamatan dan Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT), belum terlaksana secara maksimal dan cenderung berjalan sendiri, Kualitas dan kuantitas aparatur kecamatan dalam penyelenggaraan PATEN masih belum memadai, komitmen untuk membenahi penyelenggaraan pelayanan publik yang dimiliki oleh Walikota Padangsidempuan belum terinternalisasi secara komprehensif hingga kepada para staf frontliner) yang ada di kecamatan, karena masih ditemukan penyimpangan-penyimpangan dalam bentuk pungutan liar.

Penelitian ke empat, yang dilakukan oleh Rani Anova Dewi, 2016 “Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kutoarjo Kabupaten Purworejo”. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Sumber data penelitian ini menggunakan wawancara dan dokumen pendukung PATEN. Teknik penentuan informan menggunakan teknik purposive. Teknik validitas data yang digunakan adalah triangulasi sumber data. Analisis data yang digunakan adalah model analisis interaktif (interactive analysis model). Penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan PATEN di Kecamatan Kutoarjo dalam pelayanan Publik memberikan hasil yang baik dengan beberapa perbedaan dengan pelayanan administrasi sebelumnya yaitu adanya ketersediaan informasi yang mudah dari kecamatan, penyediaan database yang memudahkan penyimpanan data, dan partisipasi masyarakat yang mulai meningkat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan PATEN bisa dideskripsikan efektif berdasarkan aspek: (1) Pencapaian Tujuan ditunjukkan dengan pelayanan administrasi menjadi lebih dekat, mudah, dan berkualitas; dan (2) Kepuasan Kelompok Sasaran ditunjukkan dengan minimnya keluhan dan masukan melalui layanan pengaduan. Pelaksanaan PATEN juga dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain: (1) Sumber Daya Aparatur dengan penempatan sesuai kemampuan dan keikutsertaan pegawai dalam pendidikan dan pelatihan teknis PATEN untuk menambah kapasitas kinerja; (2) Kesadaran Masyarakat, sebagian masyarakat mulai secara mandiri mengurus Publik dan aktif mencari informasi pelayanan yang ada di kecamatan, dan (3) Sarana dan Prasarana, sebagai penunjang pelaksanaan PATEN yang memadai.

Penelitian ke lima milik Ganang Qory Alfana, 2017. “IMPLEMENTASI PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN GUNUNGPATI KOTA SEMARANG”. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif hukum dengan jenis penelitian yuridis-sosiologis. Fokus penelitian pada Implementasi pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) serta kendala pelaksanaannya. Sumber data menggunakan sumber data primer, sekunder dan tertier dengan teknik

pengumpulan data berupa wawancara, dokumentasi, dan observasi. Data tersebut kemudian diperiksa keabsahannya melalui validitas data dengan teknik triangulasi dan menggunakan analisis data dengan interactive analysis models. Penelitian menunjukkan implementasi pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Gunungpati Kota Semarang adalah menerapkan suatu pelayanan yang disebut pelayanan satu pintu yaitu pelayanan Perizinan dan pelayanan Non Perizinan yang difasilitasi dengan ketepatan, kecepatan dan transparansi pelayanan serta penyediaan fasilitas berupa sarana dan prasarana yang lengkap.

Penelitian ke enam jurnal milik RAMADANI, 2021 M. "EVALUASI PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN PANTAN CUACA KABUPATEN GAYO LUES". Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan Pelaksanaan PATEN di Kecamatan Pantan Cuaca kabupaten Gayo Lues dan menganalisis faktor-faktor pendukung pelaksanaan PATEN di Kecamatan Pantan Cuaca. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukan bahwa; (1) pelaksanaan PATEN di Kecamatan Pantan Cuaca dapat dikategorikan baik berdasarkan indikator evaluasi kebijakan pelayanan publik sebagai berikut: (a) Efektifitas, yaitu penyampaian informasi sangat jelas melalui sosialisasi dan sesuai SOP (b) Kesamaan, yaitu petugas pelayanan sudah memberikan pelayanan yang sama sesuai standar tanpa membedakan status sosial (c) Responsivitas, sudah baik ditandai dengan adanya fasilitas lengkap untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, namun masih ada beberapa fasilitas yang rusak dan harus diperbaiki (d) Ketepatan, yaitu dengan adanya PATEN ini masyarakat sangat terbantu yang sebelumnya urusan pelayanan berbelit-belit sekarang lebih cepat dan transparan. (2) faktor pendukung pelaksanaan PATEN ada tiga yaitu, Pertama adanya SOP yang mengatur jalannya PATEN, Kedua adanya sarana dan prasarana yang lengkap, Ketiga aspek birokrasi adanya pendelegasian tugas dan wewenang yang baik dari atasan terhadap bawahan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa setelah dilakukan evaluasi pelaksanaan PATEN di Kecamatan Pantan

Cuaca pantas sebagai terbaik karena sudah sesuai dengan standar dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Penelitian ketujuh jurnal milik VINNY PUTRI UTAMI, 2020. “PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN MANDAU KABUPATEN BENGKALIS” . Tujuan penelitian ini guna mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan yang ada di Kantor Camat Mandau serta apa saja faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan yang ada di Kantor Camat Mandau. Jenis penelitian penulis yaitu deskriptif kualitatif dengan menggunakan data primer dan data sekunder sebagai acuan dalam mengambil data. Adapun informan penelitian yakni terdiri dari Camat Mandau, Kasi Pelayanan Umum (PATEN), Staf pelayanan umum dan masyarakat yang melakukan pelayanan di Kantor Kecamatan Mandau. Selain itu peneliti juga menggunakan alat ukur sebagai indikator yang di ambil dari Teori Implementasi Kebijakan oleh George C. Edward III yang indikatornya terdiri dari : Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi/Sikap Pelaksana, Struktur Birokrasi. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dengan berbagai sumber data dari penelitian ini maka dapat disimpulkan bahwa Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Mandau sudah dilaksanakan secara efektif dan efisien namun ada beberapa indikator – indikator yang harus lebih ditingkatkan lagi seperti : Diberikannya informasi yang jelas dan merata terkait adanya program PATEN di Kecamatan Mandau kepada seluruh masyarakat, kemudian meletakkan petugas sesuai dengan keahliannya serta mampu meningkatkan sikap petugas pelaksana yang lebih baik lagi sesuai dengan motto yang telah dibuat agar setiap masyarakat merasa nyaman dalam melakukan pelayanan di Kantor Camat Mandau.

Penelitian ke delapan jurnal milik VINTYA DWI RAMDHANI, 2015. “KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN DI KANTOR KECAMATAN GONDOKUSUMAN YOGYAKARTA” . Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Gondokusuman Yogyakarta.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan nonprobability sampling dengan jenis accidental sampling. Instrumen penelitian menggunakan angket dan teknik pengumpulan data dengan pengisian angket. Uji coba instrumen penelitian dilakukan di Kantor Kecamatan Depok Yogyakarta. Uji coba validitas menggunakan korelasi Product Moment dari Pearson. Teknik pengumpulan data menggunakan angket. Teknik analisis data menggunakan teknik analisis deskriptif yang selanjutnya dipersentase dan dikategorikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas PATEN dalam kategori cukup puas dengan persentase sebesar 50,0% (50 responden), 25,0% (25 responden) dalam kategori puas, 25,0% (25 responden) dalam kategori tidak puas. Kualitas pelayanan dengan (1) penampilan petugas dan ruang pelayanan (tangible) dalam kategori tidak puas dengan frekuensi 37 responden atau sebesar 37,0%, (2) kehandalan petugas (reliability) dalam kategori puas dengan frekuensi 44 responden atau sebesar 44,0%, (3) daya tanggap yang diberikan (responsiveness) dalam kategori cukup puas dengan frekuensi 51 responden atau sebesar 51,0%, (4) jaminan waktu (assurance) dalam kategori tidak puas dengan frekuensi 42 responden atau sebesar 42,0% dan (5) empati petugas (emphaty) dalam kategori puas dengan frekuensi 48 responden atau sebesar 48,0%.

Penelitian kesembilan jurnal milik Ajat Sudrajat, 2021. "PENGENDALIAN CAMAT TERHADAP EFEKTIVITAS PELAKSANAAN PROGRAM PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU (PATEN) DI KANTOR KECAMATAN PASIRJAMBU KABUPATEN BANDUNG". Penelitian ini menggunakan teori pengendalian dari Koontz dengan variabel menetapkan standar, mengukur prestasi kerja, dan mengoreksi penyimpangan. Dengan menggunakan metode kualitatif, ditemukan bahwa efektivitas pelaksanaan pegawai dalam pelayanan administrasi terpadu Kecamatan Pasirjambu sejatinya kurang optimal, hal ini ditandai dengan adanya gejala-gejala yang ditemui dalam pelaksanaannya seperti belum terpenuhinya syarat substantif, seperti belum terbentuknya tim teknis Pelayanan Adminstrasi terpadu Kecamatan

sehingga pegawai kurang optimal dalam melaksanakan tugasnya. Para pegawai kurang kompeten dan saling mengandalkan antar pegawai lainnya sehingga waktu pelayanan pun sedikit tertunda dan lamban, sebagian pegawai datang melebihi waktu jam kerja yang telah ditentukan, sehingga pekerjaan menjadi terhambat. Kemudian belum terpenuhinya syarat teknis, penyediaan sarana dan prasarana belum terpenuhi secara lengkap dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan administrasi terpadu kecamatan. Dan terakhir belum terpenuhinya syarat administratif, pengaktifan tupoksi personil Kecamatan dan pengaktifan komitmen personil Kecamatan. Di antara sesama pegawai masih kurang kerjasama dan belum saling memberikan dorongan dan semangat untuk berprestasi dalam memajukan pelayanan yang terbaik terhadap masyarakat.

Penelitian kesepuluh jurnal milik NURKHAENTI, 2015. "PENGARUH PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DI KABUPATEN BREBES". Tipe penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif, dimana penelitian ini bermaksud mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih, yakni mengetahui hubungan PATEN dan Tingkat Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Brebes. Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisa data deskriptif kuantitatif, yaitu analisa data yang menggunakan rumus-rumus data statistik dalam hal ini menggunakan korelasi Spearman Rank untuk menguji hipotesis 2 variabel, yaitu variabel X: PATEN dan variabel Y: Tingkat Kepuasan Masyarakat. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh warga kabupaten Brebes yang menggunakan jasa pelayanan PATEN, yang sampelnya diambil dari 3 Kecamatan dengan teknik sampling purposive, yakni Kecamatan Brebes, Kecamatan Jatibarang, dan Kecamatan Bumiayu sebanyak 75 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel X :PATEN memiliki nilai mean sebesar 52,48 dengan kategori "baik", begitu juga untuk variabel Y: Tingkat Kepuasan Masyarakat memiliki nilai mean sebesar 52.56 masuk dalam kategori "baik". Kedua variabel memiliki tingkat korelasi yang kuat dan signifikan dengan nilai $r = 0,743$ dan t

hitung > t_{table} (1,996 > 1,996) dengan taraf kesalahan 5%. Dari penghitungan koefisien determinasi menghasilkan angka 55,20%, artinya bahwa pengaruh atau kontribusi PATEN terhadap tingkat kepuasan masyarakat sebesar 55,20%, sedangkan 44,80% di pengaruhi faktor lain diluar Program PATEN, misalnya: kesadaran masyarakat, administrasi kependudukan, lingkungan sosial, budaya, kesejahteraan petugas pelayanan, atau mungkin sarana dan prasarana dalam menunjang pelaksanaan pelayanan

1.4.2 Signifikan Praktis

Penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk mendapatkan gelar strata satu di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Islam “45” Bekasi disamping itu, untuk Program Studi Ilmu Pemerintahan, penelitian ini diharapkan memberikan gambaran serta pengetahuan baru kepada mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu SoSial Dan Ilmu Politik Universitas Islam “45” Bekasi tentang Efektivitas Pelayanan Publik di Kecamatan Tambun Utara Kabupaten Bekasi

Penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi terhadap pengembangan suatu kebijakan dalam melayani publik. Dengan adanya penelitian ini diharapkan agar pemerintah dapat lebih memperhatikan sejauh mana setiap daerah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di setiap daerah terutama di Kecamatan Tambun Utara Kabupaten Bekasi

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan merupakan garis besar penyusunan penelitian ini yang bertujuan untuk mempermudah dalam memahami secara keseluruhan isi dari penyusunan penelitian ini. Adapun sistematika penulisan penelitian mengenai Efektivitas Pelayanan Publik di Kecamatan Tambun Utara Kabupaten Bekasi tersusun atas sistematika sebagai berikut ;

BAB 1 Pendahuluan

Dalam bab I ini berisi pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah yang menggambarkan ruang lingkup serta kedudukan masalah yang akan

di teliti dalam bentuk uraian. Kemudian bab ini membahas perumusan masalah sebagai fokus dari penelitian yang akan dilakukan demi mencapai hasil penelitian yang diharapkan dalam tujuan penelitian. Tujuan penelitian di menungkapkan tentang sasaran yang ingin dicapai dari penelitian ini terhadap masalah yang sudah dirumuskan. Kegunaan penelitian yaitu menjelaskan manfaat teoritis dan praktis yang berguna bagi peneliti, pembaca, dan instansi terkait. Sistematika yang digunakan untuk mempermudah pembaca mengetahui isi dari penelitian ini secara keseluruhan. serta kerangka teoritis mengkaji berbagai teori yang relevan dengan permasalahan-permasalahan yang muncul dalam penelitian ini.

BAB II Kerangka Teori

Bab II ini menjelaskan tentang teori yang digunakan dalam penelitian untuk menjawab problematika dalam penelitian ini. Serta Kerangka pemikiran menggambarkan alur penelitian yang dikaji dengan teori yang relevan dalam penelitian, sehingga peneliti dapat merumuskan asumsi penelitian sementara.

BAB III HASIL Metode Penelitian

Bab III ini Bagian ini berisi analisis dari hasil pengolahan data dan pembahasan mengenai Efektivitas Pelayanan Administrasi Publik di Kecamatan Tambun Utara Kabupaten Bekasi.

Bab 1V Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab IV ini Bagian ini berisi analisis dari hasil pengolahan data dan pembahasan mengenai Efektivitas Pelayanan Publik di Kecamatan Tambun Utara Kabupaten Bekasi

Bab V Penutup

Bab V memuat penjelasan mengenai kesimpulan yang dibuat secara singkat, jelas, dan mudah dipahami oleh pembaca. Selanjutnya, peneliti memberikan saran yang memiliki isi berupa tindak lanjut dari sumbangan penelitian terhadap bidang yang diteliti baik secara teoritis maupun secara praktis. Saran praktis biasanya lebih operasional sedangkan pada aspek teoritis lebih mengarah pada pengembangan atau teori.