

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pemerintah daerah sebagai daerah yang otonom mempunyai kebebasan yang luas untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakatnya untuk dapat memacu gerak pembangunan di daerah. Kewenangan pokok yang perlu dilimpahkan terutama harus mencakup bidang perencanaan penggunaan dana subsidi dari pemerintah pusat, pengelolaan sumber-sumber dana untuk pembangunan daerah melalui bagi hasil pendapatan negara yang diperoleh mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dan terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara 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 efektif dan efisien tetapi juga dapat mewujudkan pelayanan secara profesional dan transparan kepada masyarakat sebagai upaya terselenggaranya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) bagi percepatan reformasi birokrasi hingga ke daerah-daerah perlu diwujudkan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Untuk itu pemerintah menciptakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) untuk mendukung pelaksanaan pelayanan administrasi.

Pelimpahan kewenangan dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah untuk mengelola potensi daerahnya secara lebih progresif sehingga 2 dari daerah yang bersangkutan, serta pengendalian dan pertanggungjawaban pelaksanaan pembangunan daerah secara keseluruhan. Menyadari hal itu pemerintah membuat sistem Kementerian Dalam Negeri nomor 4 tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi terpadu (PATEN) kecamatan, yang kemudian ditindak lanjuti dengan dengan keputusan Menteri Dalam Negeri 238 – 270 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

Kecamatan merupakan pemerintah tingkat daerah yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yang bersifat operasional. Pelayanan publik yang diberikan harus sesuai dengan kebijakan PATEN. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan sistem komputerisasi. Penyelenggaraan pelayanan publik kecamatan tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Ruang lingkup paten meliputi bidang perizinan dan pelayanan non perizinan. Maksud dari penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) mempunyai tujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Kecamatan Babelan Kabupaten Bekasi merupakan salah satu kantor pemerintah yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Bentuk layanan yang diberikan meliputi, pembuatan 3 Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Penduduk Sementara, Kartu Keluarga (KK), Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS) dan fasilitas pelayanan pemerintah yang lain.

Beberapa hasil observasi penelitian yang dilakukan oleh peneliti menemukan beberapa persoalan yang berkaitan dengan pelaksanaan PATEN di Kecamatan Babelan terdapat beberapa permasalahan yaitu :

1. yang pertama mengenai keramahan petugas, sikap petugas kantor kurang ramah dalam memberikan pelayanan. Hal ini terlihat pada saat melakukan pelayanan, petugas tidak memberikan senyum salam terhadap pelanggan. Seharusnya hal seperti ini tidak boleh terjadi, petugas memiliki kewajiban untuk bersikap yang ramah dan simpatik yang terlihat dari ucapan dan perbuatan petugas. Sikap itu antara lain membantu masyarakat yang kesulitan yang datang kepadanya dan membantu masyarakat dalam menyelesaikan urusannya. Selain itu juga adanya petugas yang mengobrol dengan petugas lain membicarakan permasalahan yang tidak berkaitan dengan pelayanan yang diberikan, sehingga masyarakat yang sedang menerima layanan tidak dilayani dengan baik. Hal tersebut akan

membawa dampak yang kurang baik dan mengganggu kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat.

2. Permasalahan kedua adalah kurangnya kesadaran masyarakat di dalam mempercepat pengurusan dokumen seperti KK, KTP, dan dokumen lainnya yang harus di ganti ketika pergantian status setelah menikah. Mengacu pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 pasal 27 ketentuan tentang melakukan perubahan status perkawinan didalam e-KTP sangatlah penting, karena timbulnya hak dan kewajiban yang baru setelah laki-laki dan perempuan melakukan perkawinan, misal untuk perempuan dan laki-laki yang telah menikah tidak dapat melakukan hal-hal yang penting tanpa persetujuan pasangannya misal melakukan perjanjian jual beli asset, pengajuan kredit, kemudian didalam mencari nafkah seperti melamar pekerjaan dan hal yang paling penting adalah apabila memiliki keturunan maka diperlukan dokumen yang merupakan syarat pembuatan akta kelahiran salah satunya adalah e-KTP suami-istri. “Dari hasil observasi sementara yang saya temui di Kantor Camat Babelan menurut Bapak Hendra pasangan tidak jarang ditemui pasangan suami istri yang terlambatt dalam mengubah status perkawinan dan ketika sudah mempunyai anak atau pada saat dibutuhkan barulah mereka ingin cepat-cepat merubah KK maupun KTPnya”. Hal inilah yang menjadi masalah bagi staff pelayanan di tambah pihak yang membutuhkan ingin segera KK/KTPnya ingin cepat di cetak dan ingin dilayani terlebih dahulu , kemudian ditambah adanya masyarakat yang kurang paham dengan prosedur pelayanan seperti syarat-syarat kelengkapan dokumen atau surat-surat untuk pembuatan KK,KTP, maupun surat perizinan lainnya yang menambah masalah pelayanan sehingga tidak bisa berjalan dengan efektif dan efisien meskipun di Kantor Camat itu sendiri sudah meletakkan baliho atau papan informasi untuk memudahkan masyarakat melihat persyaratan yang harus dibawa dalam mengurus keperluan administrasi. Penyebab yang ditimbulkan oleh masyarakat inilah yang membuat lamanya waktu pelayanan sehingga menghadirkan calo karena pemikiran masyarakat yang beranggapan pelayanan seakan-akan berbelit-belit, kehadiran calo inilah yang nantinya akan

menimbulkan masalah baru ketika adanya ketidaksesuaian pada identitas yang dibuat seperti kesalahan Nama dan Jenis kelamin.

3. Permasalahan ketiga didalam pelaksanaan pelayanan administrasi adalah Hambatan-hambatan yang masih dialami oleh petugas atau pegawai dalam menerapkan PATEN adalah: sarana prasarana pendukung yang masih kurang, listrik sering padam dan sering terjadi gangguan jaringan transfer data sering terganggu karena pihak Capil terlambat untuk merespon. Hal ini juga yang akan berdampak pada ketidakpuasan masyarakat dalam menerima pelayanan.

Berdasarkan penjabaran di atas, maka peneliti memberikan judul “Pelaksanaan Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Babelan Kabupaten Bekasi ”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dikemukakan di atas selanjutnya penulis akan membuat rumusan masalah dalam bentuk pertanyaan untuk memudahkan penelitian yang akan dituangkan dalam pembahasan, sebagai berikut :

1. Bagaimanakah Pelaksanaan Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kantor Kecamatan Babelan Kabupaten Bekasi ?
2. Apa saja hambatan-hambatan yang dialami petugas atau pegawai di dalam menerapkan PATEN?
3. Bagaimana upaya mengatasi hambatan dalam Pelaksanaan Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kantor Kecamatan Babelan Kabupaten Bekasi

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan Penelitian Dengan adanya permasalahan diatas maka penelitian ini bertujuan penelitian untuk, antara lain:

1. Untuk mengetahui sistem pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu Kecamatan di Kantor Camat Babelan.
2. Untuk mengetahui hambatan-hambatan dalam pelaksanaan sistem pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu.
3. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan dalam pelaksanaan sistem pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Setiap diadakan suatu penelitian pasti mempunyai manfaat sehingga bisa dinikmati hasil akhirnya. Dengan diadakan penelitian ini, maka diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak yang antara lain :

1. Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi dan wawasan yang lebih lengkap dan mendalam mengenai Kualitas PATEN sehingga mendapatkan kontribusi pengetahuan terutama didalam bidang Pendidikan.
- 2 Secara Akademis Diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk penelitian yang relevan khususnya untuk Mahasiswa ilmu Pemerintahan dan sebagai salah satu syarat untuk merampungkan studi pada Program Studi Ilmu Pemerintahan dalam meraih gelar sarjana (S-1) fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam "45" Bekasi.
- 3 Secara praktis Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan terhadap kecamatan Babelan agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi.

#### **1.5 Signifikansi Penelitian**

Berdasarkan penelitian yang pernah ada sebelumnya, maka penelitian ini membagi signifikansi penelitian menjadi 2 (dua) yang terdiri signifikansi akademik dan signifikansi praktis.

Penelitian ini dilakukan tidak terlepas dari hasil penelitian-penelitian terdahulu yang pernah dilakukan sebagai bahan perbandingan sekaligus pedoman peneliti. Berikut hasil-hasil penelitian terdahulu yang dijadikan perbandingan

sekaligus pedoman, tidak terlepas dari tema penelitian yaitu tentang pelaksanaan PATEN sebagai berikut :

1. Penelitian yang dilakukan oleh Yuni Winarti Tahun 2016 dengan judul penelitian : Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Gunungpati Sebagai Upaya Mewujudkan Pemerintahan yang Baik (Good governance) dengan Metode Kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan pelayanan administrasi terpadu di Kantor Kecamatan Gunungpati secara umum mengacu pada prinsip-prinsip good governance yakni dengan berdasar pada prinsip kepastian hukum, akuntabilitas, transparansi/keterbukaan dan profesionalisme. Inovasi yang ada dalam PATEN yakni dengan menerapkan pelayanan dengan sistem informasi manajemen. Kelebihan dari pelayanan administrasi terpadu ini yakni pelayanan yang cepat, mudah dan murah. Kelemahan dari program ini yakni kurangnya personil petugas pelayanan. Persamaan/ Perbedaan. Persamaannya : 1. memiliki unsur kesamaan dengan hal yang akan diteliti oleh penulis yakni sama-sama terkait dengan penelitian tentang pelayanan administrasi terpadu kecamatan 2. Menggunakan metode penelitian yang sama yaitu kualitatif. 3. Sama-sama menggunakan prinsip-prinsip Good governance. Perbedaannya : Penelitian sebelumnya meneliti lebih mendalam kepada penerapan pelayanan administrasi terpadu sedangkan penelitian sekarang lebih tentang bagaimana penyelenggaraan atau pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Labupai dapat berjalan dengan baik.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Sulistyoko dkk tahun 2016, dengan judul : Reformasi Administrasi Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Jawa Tengah). Metode penelitian yang digunakan metode Kualitatif – Deskriptif. Hasil penelitian Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Jawa Tengah dengan persyaratan PATEN yaitu syarat substantif, administratif dan teknis telah mendorong Bupati/Walikota di Jawa Tengah untuk melimpahkan kewenangannya

kepada camat dan memperkuat peran dan fungsi Kecamatan. Tidak hanya sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah dan pelaksanaan tugas pemerintahan umum, namun juga melaksanakan peran fungsi sebagai unit pelayanan terpadu di Kecamatan. Hal ini telah membuat kecamatan menjadi sangat strategis di tingkat Kabupaten/Kota, yaitu menjadi simpul pelayanan terpadu bagi Kantor/Badan Pelayanan Terpadu di Kabupaten. Dengan adanya PATEN di Jawa Tengah, membuat Kecamatan – Kecamatan di Jawa Tengah memiliki visi, misi, maklumat pelayanan, dan Standart Operating Procedure (SOP), sehingga tingkat akuntabilitas dan budaya kerja di Kecamatan meningkat. Hal lain yang menonjol pada umumnya dengan pelaksanaan PATEN adalah peningkatan sarana prasarana pelayanan. Persamaan dari penelitian ini adalah : 1 Sama-sama menggunakan metode penelitian Kualitatif Deskriptif, sedangkan perbedaannya : Dalam penelitian terdahulu oleh Sulistyono lebih menjelaskan tentang Strategi Reformasi Administrasi Pelayanan publik yang terealisasi pada pelaksanaan PATEN di Jawa Tengah yang dapat mempersingkat waktu pelayanan administrasi sedangkan penelitian pada saat ini meneliti tentang penyelenggaraan PATEN di Kecamatan Labuapi.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Dila Firlena dkk. Tahun 2016 dengan judul : Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bergas, Kabupaten Semarang. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi PATEN di Kecamatan Bergas sudah berjalan dengan baik namun masih memiliki kekurangan pada faktor sumberdaya yaitu kuantitas dan kualitas staf serta fasilitas. Pada faktor komunikasi, Kecamatan Bergas telah melakukan transmisi dan memberi pemahaman mengenai PATEN. Pada faktor disposisi dapat diketahui bahwa staf-staf telah memahami tugas-tugas yang dimiliki, tidak ada penolakan dan bersikap baik saat melayani masyarakat. Kemudian, pada faktor struktur birokrasi dapat diketahui bahwa masyarakat dapat memperoleh pelayanan dengan batasan tertentu di kecamatan sehingga memudahkan masyarakat dan mendekatkan pelayanan pada masyarakat. Jadi, dapat disimpulkan bahwa yang menjadi faktor penghambat

pada Implementasi PATEN di Kecamatan 10 Bergas adalah sumberdaya. Faktor pendorong Implementasi PATEN di Kecamatan Bergas adalah komunikasi, disposisi dan strukturbirokrasi. Persamaan pada penelitian ini adalah : Sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif Deskriptif, sedangkan perbedaannya : Penelitian ini menggunakan uji validasi triangulasi sedangkan peneliti menggunakan tehnik uji validasi Credibility.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Andhina Putry, Tahun 2015, dengan judul Studi Eksploratif Tentang Faktor Penentu Keberhasilan Implementasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Sukodono Kabupaten. Hasil penelitian berdasarkan hasil penyajian data dan analisis data yang telah dijelaskan, maka kesimpulan dari penelitian ini yaitu Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Sukodono adalah pelaksanaan pelayanan publik yang diselenggarakan di kecamatan yang proses pengelolaannya, mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat yaitu cukup melalui satumeja atau loket pelayanan. Program ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan ini terutama terlihat dari aspek waktu dan biaya pelayanan. Melalui penyelenggaraan PATEN, warga masyarakat dapat menerima pelayanan yang lebih cepat dan terukur dengan jelas. Terkait koordinasi antara kecamatan dengan SKPD masih belum terlaksana dengan baik, sehingga kecamatan sebagai simpul SKPD dalam pelaksanaan pelayanan khususnya perijinan masih belum sesuai dengan apa yang diamanatkan Pemendagri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Persamaan penelitian ini : Sama-sama menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, sedangkan Perbedaannya adalah dari apa yang diteliti yaitu faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keberhasilan PATEN di kecamatan Sukodono sedangkan peneliti meneliti tentang penyelenggaraan PATEN tsb di Kecamatan Labuapi.



## **1.6 Sistematika Penulisan**

### **Bab I Pendahuluan**

Bab ini diawali dengan bagian pertama yaitu pemaparan tentang PATEN mencakup tentang bagaimana melakukan pelayanan dengan program PATEN, kemudian adanya analisis hasil survey mengenai pelaksanaan PARTEN terhadap layanan publik di Kantor Kecamatan Babelan Kabupaten Bekasi, lalu bagian kedua mengenai permasalahan, bagian ketiga tentang tujuan penelitian, bagian keempat mengenai signifikansi akademik maupun praktis dan bagian terakhir menjelaskan tentang sistematika penulisan.

### **Bab II Kerangka Teori**

Pada bab ini akan memberikan pemaparan berupa definisi atau indikator yang mengacu pada judul penelitian. Bab II berisi penjelasan teori mengenai pelayanan public, unsur-unsur pelayanan publik, prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik standar pelayanan public dan teorim mengenai pelaksanaan kebijakan. Terdapat juga sebuah kerangka pemikiran dan definisi operasional.

### **Bab III Metodologi Penelitian**

Bab ini menyajikan penjelasan mengenai sebuah paradigma yang digunakan dalam penelitian yaitu paradigma pragmatisme, metode yang digunakan yaitu metode deskripsi analisis, lalu adanya sumber data berupa data primer dan sekunder, teknik perolehan data kualitatif, populasi dan sampel penelitian, adanya uji keabsahan data penelitian, tempat dan jadwal penelitian dan yang terakhir mengenai keterbatasan penelitian.

### **Bab IV Pembahasan Hasil Penelitian**

Bab ini diawali dengan menyajikan gambaran umum Kecamatan Babelan, Keadaan Geografis, adanya pelayanan non perizinan dan pelayanan perizinan di Kantor Camat Babelan, Profil Kecamatan Babelan, adanya Struktur Organisasi Kecamatan Babelan, tugas pokok dan fungsi pada Kantor Camat Babelan, kemudian menyajikan pembahasan yang dibahas dalam penelitian dan menyajikan hasil dari penelitian.

**Bab V Kesimpulan**

Bab ini berisi mengenai kesimpulan dari pembahasan dalam penelitian, analisis hasil wawancara dengan pegawai di Kantor Camat Babelan, kemudian adanya rekomendasi-rekomendasi yaitu rekomendasi akademik dan rekomendasi praktis.