

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pelayanan publik merupakan hak konstitusi warga negara, yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kewajiban kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Negara Republik Indonesia Tahun 1945 serta bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik. Berdasarkan hal tersebut pelayanan publik harus dilaksanakan selain untuk membangun rasa percaya masyarakat terhadap pemerintah juga untuk memenuhi harapan dan tuntutan dari masyarakat.

Pelaksanaan pelayanan publik, yang menyelenggarakan pelayanan tersebut memiliki kewajiban sebagai berikut:

- a. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. Menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan;
- c. Menempatkan pelaksana yang kompeten;

- d. Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- e. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- f. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- g. Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- h. Memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- i. Membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- j. Bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggaraan publik;
- k. Memberikan pertanggung jawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggungjawab atas posisi atau jabatan; dan
- l. Memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Adapun asas-asas pelayanan publik adalah sebagai berikut:

- a. Kepentingan umum, yaitu; pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan;
- b. Kepastian hukum, yaitu jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan;

- c. Kesamaan hak, yaitu pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi;
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan;
- e. Keprofesionalan, yaitu pelaksanaan pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas;
- f. Partisipatif, yaitu peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat;
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, yaitu setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil;
- h. Keterbukaan, yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan;
- i. Akuntabilitas, yaitu proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, yaitu pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan;
- k. Ketepatan waktu, yaitu penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan; dan

1. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, yaitu setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

Pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia pada kenyataannya masih belum sesuai dengan asas serta kewajiban yang harus penyelenggaranya wajib lakukan. Hingga saat ini pelayanan publik masih menghadapi berbagai persoalan yang tak kunjung bisa diselesaikan. Mulai dari masalah pendidikan dan kesehatan yang semakin mahal namun dalam pelayannya masih buruk yang menutup akses bagi kelompok rentan, hingga masalah pengurusan dokumen yang berbelit-belit.

Mewujudkan pelayanan secara profesional, transparan, efektif dan efisien 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.

Peningkatan pelayanan publik di daerah dapat dilakukan dengan optimalisasi peran kecamatan. Hal ini dikarenakan kecamatan merupakan wilayah administratif kedua setelah desa/kelurahan yang dekat dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan. Untuk meningkatkan kualitas serta untuk lebih mendekatkan pelayanan kepada masyarakat di kecamatan, maka di buat kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang dimuat dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yang ruang lingkupnya sebagai berikut:

- a. Pelayanan bidang perizinan, dan
- b. Pelayanan bidang non perizinan.

Pelayanan bidang perizinan yang dimaksud yaitu mencakup Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Izin Gangguan (HO), serta Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK). Sementara untuk pelayanan non-perizinan yaitu mencakup surat pengantar pembuatan Kartu Keluarga (KK) serta Kartu Tanda Penduduk (KTP).

Maksud penyelenggaraan PATEN adalah mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di kabupaten/kota serta bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. PATEN diselenggarakan dengan harapan kualitas pelayanan yang diberikan dapat lebih memuaskan serta dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Untuk itu pelaksanaan PATEN di setiap wilayah kecamatan perlu diperhatikan serta terus ditingkatkan.

Salah satu wilayah yang menerapkan PATEN adalah Kecamatan Tanjungsiang, Kabupaten Subang. Kecamatan Tanjungsiang adalah sebuah kecamatan di Kabupaten Subang, Provinsi Jawa Barat. Kecamatan Tanjungsiang terdiri dari sebelas desa yaitu Desa Buniara, Desa Cibuluh, Desa Cikawung, Desa Cimeuhmal, Desa Gandasoli, Desa Kawungluwuk, Desa Pakuhaji, Desa Rancamanggung, Desa Sindanglaya, Desa Sirap, serta Desa Tanjungsiang.

Kecamatan Tanjungsiang dipilih sebagai lokus atau objek penelitian karena dilihat dari letak geografisnya kecamatan ini merupakan wilayah perbatasan dengan Kabupaten Sumedang, dimana wilayah Kabupaten Sumedang dapat dikatakan sebagai wilayah berkembang baik dari segi pemerintahan maupun pembangunannya. Batas wilayah ini dapat dijadikan sebagai suatu penilaian serta dapat dijadikan suatu perbandingan antara kedua wilayah.

Mengingat pentingnya peran Kecamatan Tanjungsiang sebagai wilayah perbatasan sebagai perbandingan dengan wilayah kabupaten lain, segi pemerintahan terutama perlu diperhatikan. Pelaksanaan PATEN di Kecamatan Tanjungsiang sendiri dirasa belum berjalan dengan optimal. Hal ini dapat dilihat dari beberapa masalah yang menghambatnya. Diantaranya fasilitas pelayanan di kecamatan yang masih bersifat manual dikarenakan jaringannya yang belum memadai serta adanya oknum petugas maupun yang mengatasnamakan petugas (calo) yang menawarkan jasanya kepada masyarakat untuk mengurus administrasi ke kecamatan dengan memungut sejumlah uang dan dijanjikan jika pelayanan yang dilakukan melalui mereka dapat lebih cepat prosesnya dan masyarakat hanya tinggal menunggu beres. Sehingga masyarakat akan lebih memilih menggunakan jasa calo tanpa mau repot-repot datang ke kecamatan.

Menurut data daftar Register IUMK, IMB/HO, KK dan KTP di Kecamatan Tanjungsiang mengalami peningkatan dan penurunan yang cukup tajam dari tahun ke tahun, adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1**Daftar IUMK, IMB/HO, KK dan KTP di Kecamatan Tanjungsiang**

TAHUN	DAFTAR LAYANAN			
	IUMK	IMB/HO	KK	KTP
2016	82	10	364	939
2017	129	13	858	555
2018	13	03	232	297

Fenomena yang ada dimasyarakat sendiri masih banyak keluhan jika mengurus administrasi di kecamatan rumit dan membutuhkan waktu yang lama. Hal ini dikarenakan pelayanan yang masih bersifat manual sehingga hal tersebut membuat pemberian pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih lambat prosesnya.

Berpedoman pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), ini artinya bahwa pelayanan administrasi di kecamatan sangat penting dalam rangka meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan masyarakat dalam pelayanan, maka perlu mengoptimalkan peran kecamatan sebagai perangkat daerah terdepan dalam memberikan pelayanan publik.

Mengingat bahwa pentingnya memfokuskan perhatian pada kinerja organisasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Maka dari permasalahan yang dipaparkan di atas, peneliti tertarik mengambil judul

penelitian yaitu “**Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) di Kecamatan Tanjungsiang Kabupaten Subang**”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas peneliti menentukan identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Fasilitas pelayanan di Kecamatan Tanjungsiang masih kurang memadai sehingga mengakibatkan pelayanan menjadi terhambat.
2. Ekonomi masyarakat Kecamatan Tanjungsiang rata-rata menengah ke bawah, sehingga lebih memilih menggunakan jasa calo untuk mengurus administrasi maupun dokumen mereka.

C. Rumusan Masalah

Mengacu pada Identifikasi Masalah diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pelaksanaan PATEN di Kecamatan Tanjungsiang Kabupaten Subang?
2. Apa faktor penghambat dalam pelaksanaan PATEN di Kecamatan Tanjungsiang Kabupaten Subang?

D. Tujuan Penelitian

Mengacu dari latar belakang dan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pelaksanaan PATEN di Kecamatan Tanjungsiang Kabupaten Subang.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat dalam pelaksanaan PATEN di Kecamatan Tanjungsiang Kabupaten Subang.

E. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoretis
 - a. Secara teoretis, yaitu hasil penelitian ini diharapkan menambah khazanah pengetahuan dan keilmuamn dalam kajian administrasi publik, khususnya pada bagian implementasi kebijakan.
 - b. Dengan adanya *goal* penelitian ini diinginkan dapat memberikan acuan baru salah satu untuk peneliti selanjutnya khususnya bagi Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.

2. Kegunaan Praktis

Kegunaan praktis, merupakan hasil penelitian digunakan sebagai upaya menyelesaikan sebuah fenomena atau di dalam penelitian disebut masalah.

- a. Kegunaan bagi Penulis

Penelitian ini merupakan salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung. Untuk mengembangkan pandangan yang beraskan teori pada suatu implementasi dari sebuah

kebijakan dalam pelayanan administrasi terpadu yang berkaitan dengan ilmu yang di dapat selama perkuliahan.

b. Kegunaan bagi Instansi Terkait

Hasil penelitian ini dimaksudkan akan menyumbangkan kontribusinya berupa masukan yang bersifat positif dalam meningkatkan pengimplementasian sebuah kebijakan dalam pelayanan administrasi terpadu di Kecamatan Tanjungsiang.

F. Kerangka Pemikiran

Penulis menggunakan teori implementasi kebijakan menurut Van Meter & Van Horn. Secara teori, implementasi kebijakan menurut Van Meter & Van Horn dalam Agustino (2017:128) adalah tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu atau pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijaksanaan. Menurut Van Meter & Van Horn, terdapat enam indikator yang mempengaruhi kinerja implementasi kebijakan publik, yaitu ukuran dan tujuan kebijakan, sumber daya, karakteristik agen pelaksana, sikap dan kecenderungan (*disposition*) para pelaksana, komunikasi antar-organisasi dan aktivitas pelaksana, serta lingkungan ekonomi, sosial, dan politik.

Implementasi kebijakan dapat dikatakan berhasil apabila tujuan dari kebijakan tersebut bisa tercapai. Oleh karena itu dalam proses implementasi kebijakan harus berjalan dengan baik sehingga dapat mencapai tujuan

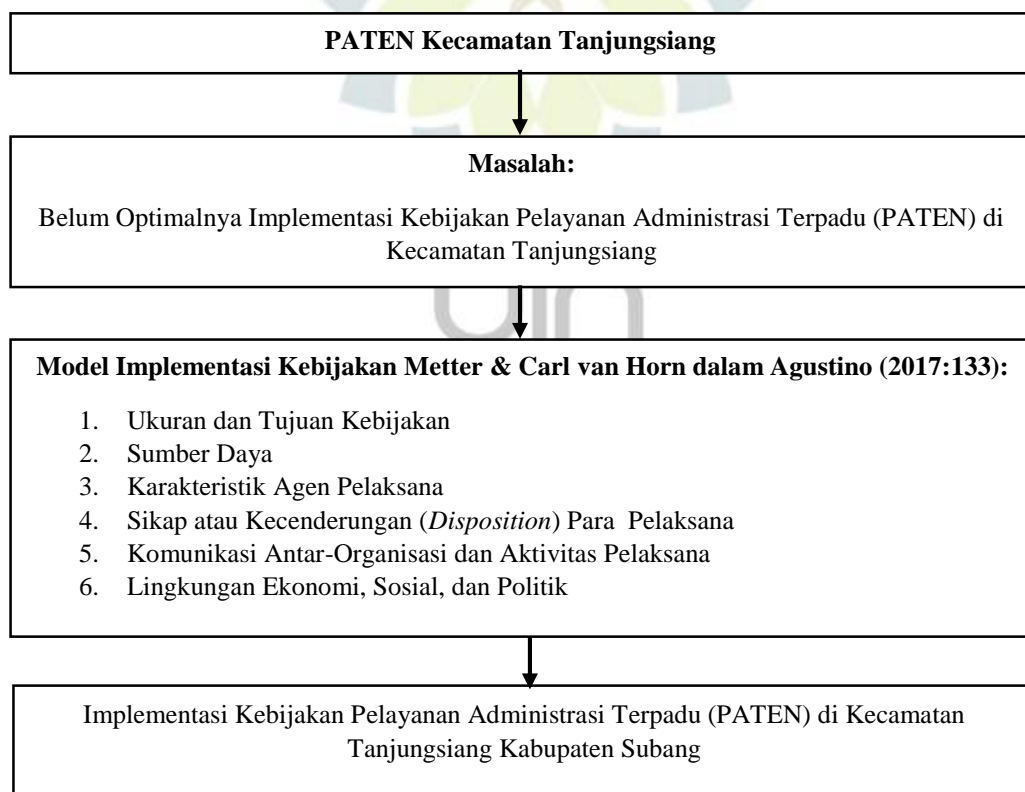
tersebut. Tujuan dari Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) bertujuan untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di kabupaten/kota serta bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Tujuan tersebut hanya akan tercapai jika dalam pengimplementasiannya telah berjalan dengan efektif dan efisien serta di dukung faktor pendukung lainnya.

Implementasi PATEN di Kecamatan Tanjungsiang masih belum optimal. Dapat dilihat dari beberapa permasalahan yang ada seperti, sosialisasi mengenai PATEN kepada masyarakat masih kurang, adanya oknum/calor yang menawarkan jasa kepada masyarakat dan masyarakat lebih memilih menggunakan jasa calor tersebut, serta fasilitas pelayanan yang masih bersifat manual. Akibatnya pelaksanaan PATEN di Kecamatan Tanjungsiang menjadi terhambat.

Menilai sejauh mana keberhasilan implementasi PATEN di Kecamatan Tanjungsiang, perlu dilakukan kajian mendalam yang mencakup ukuran dan tujuan kebijakan, sumber daya, komunikasi antar-organisasi dan aktivitas pelaksana, karakteristik agen pelaksana, sikap atau kecenderungan (*disposition*) para pelaksana, lingkungan ekonomi, sosial, dan politik seperti yang telah dikemukakan oleh Van Meter & Van Horn. Dari proses implementasi kebijakan melalui enam dimensi tersebut dapat diketahui apa

saja yang menjadi faktor penghambat dalam implementasi kebijakan PATEN di Kecamatan Tanjungsiang.

Enam dimensi yang berpengaruh terhadap keberhasilan kebijakan ini bekerja secara simultan dan berinteraksi satu sama lain untuk membantu dan menghambat implementasi kebijakan. Sehingga peneliti menilai bahwa teori ini akan memudahkan peneliti dalam mengetahui bagaimana implementasi PATEN di Kecamatan Tanjungsiang. Berdasarkan pada kerangka pemikiran yang telah dijelaskan diatas peneliti membuat model kerangka pemikiran yang sudah diuraikan sebagai berikut:



Gambar 1.1

Kerangka Pemikiran

G. Proposisi

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah dikemukakan di atas, maka peneliti mengemukakan proposisi sebagai berikut: Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) di Kecamatan Tanjungsiang Kabupaten Subang berdasarkan dimensi pengukuran keberhasilan implementasi kebijakan yaitu ukuran dan tujuan kebijakan, sumber daya, karakteristik agen pelaksana, sikap atau kecenderungan (*disposition*) para pelaksana, serta lingkungan ekonomi, sosial, dan politik.

