

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik pada dasarnya adanya upaya dari pemerintah daerah untuk memberikan pelayanan terkait dengan fasilitas publik yang ditawarkan kepada masyarakat. Kondisi ini menjadikan implementasi pelayanan publik sesuai dengan ketentuan menjadi hal penting untuk dilakukan dan dijalankan sesuai dengan ketentuan. Implementasi kebijakan merupakan bentuk nyata atau riil dari instansi terkait dengan fasilitas publik yang harus memberikan jaminan kepuasan kepada masyarakat. Wahab mengatakan implementasi atau pelaksanaan keputusan kebijakan dasar, biasanya dalam bentuk undang-undang, namun dapat pula berbentuk perintah-perintah atau keputusan-keputusan eksekutif yang penting atau keputusan badan peradilan. Implementasi tersebut terkait secara langsung dengan upaya untuk menjalankan prosedur kebijakan sesuai dengan ketentuan.¹

Pelayanan yang pro kepada publik dan mampu mengikis budaya paternalisme (pelayanan yang pro kepada pimpinan atau birokrat pimpinan birokrasi), yaitu menunjukkan bahasa system yang terbagun harus menjadi pioner dalam mendudukkan warga negara sebagai publik yang harus mendapatkan hak dilayani secara lebih baik oleh

¹ Abdul Wahab. Solichin. 2008. Pengantar Analisis Kebijakan Publik. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang Press hlm 68

aparap pemerintah. Pelayanan publik membutuhkan kepercayaan publik sendiri amaat dipengaruhi oleh standar kepuasan. Standar kepuasan publik sendiri dalam kondisi ideal akan terus naik.²

Mewujudkan optimalisasi pelayanan publik yang sudah dilakukan oleh birokrasi pemerintahan bukanlah pekerjaan mudah, namun halnya membalikkan telapak tangan mengingat pembaharuan tersebut menyangkut aspek yang telah membudaya dalam lingkaran birokrasi pemerintahan kita. Salah satu aspek yang membuat buruknya pelayanan publik adalah kultur birokrasi yang tidak kondusif yang sudah lama mewarnai pola pikir birokrat sejak era kolonial dahulu. Prosedur dan etika pelayanan yang berkembang dalam birokrasi kita sangat jauh dari nilai-nilai dan praktik yang menghargai warga bangsa sebagai warga negara yang berdaulat. Prosedur pelayanan misalnya, tidak dibuat untuk mempermudah pelayanan tetapi lebih untuk melakukan kontrol terhadap perilaku warga sehingga prosedurnya berbelit-belit dan rumit.

Untuk mewujudkan amanat konstitusi negara dan melihat esensi dari pelayanan publik tersebut, pemerintah telah mengeluarkan landasan kebijakan berupa undang-undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik sesuai dengan upaya peningkatan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik. Sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik, serta untuk memberikan perlindungan

² Sudrajat Tedi. 2017. Hukum Birokrasi Pemerintah. Jakarta Timur. Sinar Grafika. hlm 160

bagi setiap warga negara dari penyalahgunaan wewenang. Maka dari itu pemerintah daerah harus dapat memberikan pelayanan publik sebaik mungkin.³

Menurut Joe Fernandes, Pemerintah daerah sebagai penyedia layanan publik dituntut kemampuannya untuk meningkatkan kualitas layanan, maupun menetapkan standar layanan yang berdimensi menjaga kualitas hidup, melindungi keselamatan dan kesejahteraan rakyat. Kualitas layanan juga dimaksudkan agar semua masyarakat dapat menikmati layanan, sehingga menjaga kualitas layanan publik juga berarti menjamin hak-hak asasi warga negara. Jadi disini peran implementasi memberikan dukungan terkait dengan jaminan bahwa kebijakan yang ditetapkan dapat berjalan sesuai dengan ketentuan.⁴

Untuk mewujudkan reformasi birokrasi dan pelayanan publik yang berkualitas khususnya di daerah, perlu adanya perubahan-perubahan yang mendasar perubahan aturan perundang-undangan, budaya birokrasi dan manajemen sumber daya aparatur. Adanya perubahan mendasar atas manajemen pemerintahan tersebut melalui kerangka reformasi birokrasi. Melalui proses yang sistematis dan komprehensif guna untuk tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*), dimana mencakup perbaikan kualitas pelayanan publik.

Pada hakikatnya, desentralisasi adalah sebagai salah satu gagasan penting dalam implementasi tata kelola pemerintahan di

³ undang-undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik

⁴ Fernandes Joe. 2002. Otonomi Daerah di Indonesia Masa Reformasi Antara Ilusi dan Fakta Jakarta: IPOS dan Ford Fondation

Indonesia. Serta menawarkan format kelembagaan birokrasi yang ideal untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang prima. Dengan format kelembagaan baru tersebut mampu mempengaruhi perubahan pola pikir dan perilaku para aparatur agar dapat profesional dalam menyelenggarakan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Pada kondisi lain, daya kritis masyarakat telah menciptakan tuntutan keterbukaan dari setiap penyelenggaraan pemerintah. Hal tersebut menjadi sebuah tantangan yang harus dijawab melalui perubahan secara kultural maupun struktural atas birokrasi pemerintahan, sehingga berimplikasi terhadap optimalisasi pelayanan publik.

Di Indonesia, pemerintah daerah sebagai garda terdepan pelaksanaan pelayanan publik yang harus melakukan pelayanan secara cepat seiring dengan perubahan kelembagaan yang ada saat ini. Berbeda dengan situasi pemerintahan yang sentralistik, yaitu pemerintah daerah hanya berperan sebagai pelaksana kebijakan-kebijakan negara pemerintah pusat. Lebih lanjut desentralisasi telah memberikan ruang yang otonom bagi daerah untuk melakukan perencanaan, pengendalian dan evaluasi kebijakan publik yang baik sesuai dengan kondisi masyarakat setempat. Termasuk didalamnya, mandiri dalam membangun konsepsi dan implementasi penyelenggaraan publik.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik dikecamatan yang proses

pengelolaannya, mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat melalui satu loket pelayanan. Warga cukup menyerahkan berkas ke petugas meja/loket pelayanan, duduk menunggu sejenak, kemudian dipanggil untuk menerima dokumen yang sudah selesai. Setelah itu melakukan pembayaran (bila ada tarif yang dibayar). Pembayaran biaya pelayanan pun dilakukan dan dicatat secara transparan, karena semua tercatat dan dilaporkan. Selain itu, persyaratan untuk memperoleh pelayanan, besarnya biaya dan waktu untuk memproses pun ada standarnya.⁵

Pasal 226 Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah menyebutkan bahwa Camat dalam Pelaksanaan tugasnya memperoleh sebagian wewenang Bupati/Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah. Atas dasar tersebut, kecamatan tetap berposisi sebagai ujung tombak pelayanan serta barameter kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di setiap Kabupaten. Peran strategis inilah yang perlu terus didukung oleh seluruh pelaku kepentingan (*stakeholders*) di daerah, agar seluruh kecamatan di Indonesia benar-benar menjadi agen penyelenggara pelayanan prima bagi masyarakat.⁶

Salah satu bentuk upaya pemerintah daerah Kabupaten Mojokerto, dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik adalah

⁵ Kecamatan Mojogedang. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). <http://mojogedang.karanganyarkab.go.id/2018/09/05/pelayanan-administrasi-terpadu-kecamatan-paten/>. (diakses pada tanggal 05 September 2018, pukul 13.00 WIB)

⁶ Pasal 226 Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah

implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN). Diharapkan mampu memberikan penguatan terhadap pelimpahan sebagai kewenangan Bupati/Walikota Kepada camat sebagaimana diamanatkan Peraturan Pemerintah Nomor 19 tahun 2008 Tentang Kecamatan. Disamping itu, PATEN dapat menjadi akslerator bagi organisasi kecamatan dalam membangun akses dan meningkatkan mutu pelayanan, sehingga sebuah pelayanan semakin cepat, mudah, terjangkau, profesional.⁷

Tujuan otonomi daerah, adalah salah satunya untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Tujuan tersebut mengikuti perubahan paradigma pengelolaan pemerintah dari sentralistik ke desentralistik. Adanya perubahan menjadi lebih penting untuk melahirkan format pelayanan publik yang efektif dan efesien. Sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap *public goods* (barang publik) secara cepat, mudah, dan adil.

Ratminto dan Winarsih menjelaskan bahwa dengan adanya pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat ke pemerintah daerah membuka peluang bagi pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan karena pertama otonomi daerah akan memperpendek tingkatan atau jenjang hierarki atau pengambilan keputusan, sehingga pengambilan keputusan dapat dilakukan secara lebih cepat. Kedua otonomi daerah akan memperbesar kewenangan

⁷ Peraturan Pemerintah Nomor 19 tahun 2008 Tentang Kecamatan.

dan keleluasaan daerah sehingga pemerintah daerah kabupaten atau kota dapat merumuskan dan mengimplementasikan kebijakan yang lebih sesuai dengan kebutuhan daerah dan tuntutan masyarakat. Ketiga otonomi daerah akan memperpendek penyelenggaraan pemerintah dengan konstituennya sehingga penyelenggaraan pemerintah akan dapat merespon tuntutan masyarakat secara lebih tepat. Keempat kedekatan dengan konstituennya tersebut juga akan meningkatkan tingkat akuntabilitas penyelenggara pemerintah karena masyarakat lebih dekat dan memiliki akses yang lebih besar untuk mengontrol jalannya pemerintahan.⁸

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Implementasi Pelayanan Publik Melalui Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Gondang Kabupaten Mojokerto?
2. Faktor-faktor apa yang mendukung dan menghambat implementasi kebijakan publik di Kecamatan Gondang, Kabupaten Mojokerto?

⁸ Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2012. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta:Pustaka Pelajar hlm 189-190

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Gondang Kabupaten Mojokerto.
2. Untuk mengetahui kendala dalam Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Gondang Kabupaten Mojokerto.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian tersebut di atas, maka manfaat dari penelitian ini adalah:

1.4.1 Manfaat secara Akademis

Menambah wawasan bagi peneliti juga dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan mengenai implementasi pelayanan publik pemerintah daerah tentang, penyelenggaraan pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Gondang Kabupaten Mojokerto.

1.4.2 Manfaat secara Teoritis

Sebagai bahan acuan bagi penelitian dan memberikan rekomendasi perbaikan Pelayanan Administrasi Terpadu

Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Gondang Kabupaten Mojokerto.

1.5 Batasan Penelitian

Agar penelitian lebih fokus dalam meningkatkan implementasi pelayanan publik pemerintah daerah di kantor Kecamatan Gondang. Maka dalam penelitian ini membahas penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) dengan menggunakan parameter konsep variabel yang mempengaruhi kinerja implementasi.