

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di Era Reformasi saat ini banyak upaya perbaikan yang di lakukan oleh pemerintah dalam rangka mewujudkan *Good Governance* (Tata Pemerintahan yang Baik), yaitu sistem pemerintahan yang efektif dan efisien yang dimaksudkan melaksanakan birokrasi yang baik dan benar (Adisasmita 2011:35), dengan melakukan reformasi birokrasi. Reformasi birokrasi menurut Direktorat Jenderal Peraturan Perundang-undangan ([www. ditjen. kemenkumham. go.id](http://www.ditjen.kemenkumham.go.id), diakses 20 Agustus 2014), mencakup beberapa upaya perubahan yang dilakukan yaitu *perubahan cara berfikir, penataan peraturan perundang-undangan, penguatan organisasi, penataan tata laksana, manajemen SDM aparatur, penguatan pengawasan, penguatan akuntabilitas kinerja, dan peningkatan kualitas pelayanan publik*. Upaya-upaya perubahan tersebut tentunya bertujuan untuk memperbaiki kesan birokrasi yang selama ini buruk di masyarakat.

Reformasi Birokrasi menurut Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (www.menpan.go.id diakses 19 Agustus 2014), merupakan upaya untuk menciptakan pembaharuan dan perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan terutama menyangkut aspek-aspek pada penerapan

elayanan prima. Konsep reformasi birokrasi yang disertai dengan upaya untuk menciptakan pelayanan prima, menjelaskan bahwa reformasi birokrasi yang dilakukan oleh pemerintah saat ini terfokus pada peningkatan kualitas pelayanan publik, karena salah satu alasan dan pentingnya dilakukan reformasi birokrasi oleh pemerintah yaitu rendahnya kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi kepada masyarakat.

Rendahnya kualitas pelayanan publik tersebut dapat disebabkan karena banyaknya penyelenggara pelayanan publik di Indonesia yang tidak patuh terhadap undang-undang pelayanan publik, sesuai dengan pernyataan Tribunnews.com Lampung, yang mengatakan bahwa lebih dari 95% penyelenggara pelayanan publik di pusat dan daerah termasuk juga di Lampung tidak patuh terhadap undang-undang pelayanan publik. Hal ini terlihat dari rendahnya pelaksanaan lima mandat utama undang-undang pelayanan publik, yakni; penetapan standar pelayanan dan maklumat pelayanan, mekanisme pengaduan, penguatan penyelenggara layanan, partisipasi dan pengawasan masyarakat, serta pelayanan kelompok berkebutuhan khusus. (tribunnews.com Lampung, diakses 19 September 2014).

Pelayanan publik atau pelayanan umum sering disebut sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah (dalam Dwiyanto, 2011:14). Pelayanan publik merupakan faktor yang penting bagi masyarakat, karena masyarakat dalam setiap kegiatannya selalu bersentuhan dan membutuhkan pelayanan publik, yang salah satunya adalah untuk memenuhi kebutuhannya terlebih menyangkut kebutuhan yang bersifat administratif. Akan tetapi karena rendahnya kualitas pelayanan publik di Indonesia baik yang di pusat atau daerah, pelayanan yang diterima oleh

masyarakat pun tidak maksimal dan masih terdapat beberapa masalah yang mereka temui dalam setiap kegiatan pelayanan publik. Seperti halnya Rusli dalam Sinambela.dkk (2011:3), menyatakan bahwa:

“Selama hidupnya manusia selalu membutuhkan pelayanan. Dalam hidupnya masyarakat selalu menginginkan pelayanan yang baik dan berkualitas karena pada kenyataannya pelayanan publik yang terjadi selama ini identik dengan pelayanan yang lama, mahal, lambat, tidak maksimal, dan masih banyak yang lainnya yang membuat masyarakat tidak puas dengan hasil pelayanan”.

Pernyataan diatas, juga diperkuat melalui data Laporan Tahunan Ombudsman RI 2013 (diakses pada 12 September 2014) , dimana masih banyak laporan pengaduan yang masuk dari masyarakat mengenai buruknya pelayanan publik di Indonesia. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Gambar Tabel 1. 1 Laporan Masyarakat Berdasarkan Provinsi asal Pelapor

Provinsi	Jumlah	%	Provinsi	Jumlah	%
DKI Jakarta	389	7,52%	Sulawesi Tengah	123	2,38%
Jawa Timur	387	7,48%	Sulawesi Tenggara	120	2,22%
Sumatra Utara	385	7,46%	Aceh	115	2,03%
Jawa Barat	384	7,42%	Papua	105	1,60%
Jawa Tengah	290	5,61%	Kepulauan Riau	83	1,60%
Sulawesi Selatan	278	5,37%	Kalimantan Timur	83	1,57%
Sulawesi Utara	271	5,24%	Banten	81	1,37%
NTT	267	5,16%	Sumatra Selatan	71	0,79%
DI Yogyakarta	233	4,50%	Jambi	41	0,44%
Bali	230	4,45%	Gorontalo	23	0,35%
Riau	187	3,61%	Bangka Belitung	18	0,35%
Kalimantan Barat	173	3,34%	Kalimantan Tengah	18	0,33%
Sumatra Barat	163	3,15%	Papua Barat	17	0,29%
Maluku	160	3,09%	Sulawesi Barat	15	0,27%
Kalimantan Selatan	155	3,00%	Maluku Utara	14	0,23%
NTB	137	2,65%	Bengkulu	12	0,15%
Lampung	136	2,63%	Lain-Lain	8	1,00%
			Jumlah	5173	100%

Sumber: Diolah Penulis (Laporan Tahunan Ombudsman RI 2013)

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka upaya reformasi birokrasi yang dilakukan oleh pemerintah saat ini terfokus pada peningkatan kualitas pelayanan publik khususnya pada tingkat daerah, sehingga dikeluarkanlah Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 04 Tahun 2010 tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). PATEN hadir dengan inovasi baru yang memudahkan masyarakat dalam proses pelayanan publik khususnya pelayanan perizinan dan pelayanan non perizinan di kecamatan karena dapat diselesaikan disatu tempat, dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan cara mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, dan kemudian jika terdapat keluhan ketidakpuasan dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan akan dengan cepat direspon dan segera dicari solusinya.

Menindak lanjuti Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 04 Tahun 2010 tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), Pemerintah Daerah Kabupaten Lampung Selatan memilih Kecamatan Natar sebagai *Pilot Project*, dikarenakan letak geografis Kecamatan Natar jauh yang dari kabupaten / kota. Kecamatan Natar mulai menerapkan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang terdiri dari pelayanan perizinan dan pelayanan non perizinan, pada Januari 2014 lalu bertepatan dengan peresmian Kantor Kecamatan Natar yang baru, sesuai dengan Surat Perintah Tugas Bupati, di antaranya yaitu :

- 1) Peraturan Bupati Nomor 47 Tahun 2013 Tentang pelimpahan sebagian kewenangan Bupati kepada Camat untuk melaksanakan urusan pemerintahan daerah, Kabupaten Lampung Selatan.

- 2) Keputusan Bupati Lampung Selatan Nomor B/645/I.01/HK/2013 tentang Penetapan Kecamatan Natar Sebagai Pilot Project Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), Kabupaten Lampung Selatan.
- 3) Keputusan Camat Natar Kabupaten Lampung Selatan Nomor :C/02/VI.01/2014 tentang Penetapan Tugas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Natar, Kabupaten Lampung Selatan.

Pelimpahan sebagian wewenang dari Bupati kepada Camat Natar, merupakan langkah yang strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya bagi masyarakat Natar, karena berdasarkan penelitian yang dilakukan di Kecamatan Natar terdahulu (Rifaul Abrori. 2006 :15-16), mengatakan bahwa :

“Sebagian besar masyarakat di Kecamatan Natar merasakan masih kurangnya kinerja dari pemerintah kecamatan, dalam hal ini organisasi kecamatan dalam konteks pelayanan administrasi seperti birokrasi yang berbelit-belit, prosesnya yang lama dan biaya yang cukup mahal”

Berkaitan dengan penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), maka penelitian yang dilakukan penulis difokuskan pada kualitas pelayanan publik pasca penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Natar. Dalam pelaksanaan PATEN di Kecamatan Natar, pegawai di Kecamatan Natar sudah dilakukan pelatihan terlebih dahulu, prosedur pelayanan pun sudah dilakukan di satu meja atau loket, dan disana juga telah tersedia ruang tunggu, namun dari identifikasi sementara penulis selama prariset, penulis menemukan bahwa pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu

Kecamatan (PATEN), di Kecamatan Natar ternyata masih terdapat beberapa masalah yang terjadi dalam pelaksanaannya.

Berdasarkan hasil prariset, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Natar, khususnya untuk jenis pelayanan non perizinan seperti KTP, KK dan dokumen identitas diri lainnya, waktu penyelesaian yang tertera dipapan pengumuman dapat selesai dalam waktu 5 menit, kemudian untuk pelayanan perizinan yang final dikecamatan waktu penyelesaiannya 15 menit, namun berdasarkan pengamatan penulis, penyelesaian berkas dokumen tersebut rata-rata selesai lebih dari waktu yang ditentukan, bahkan membutuhkan waktu berhari-hari. Masalah selanjutnya yaitu masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui apa itu PATEN sehingga masyarakat masih bingung dengan prosedur yang baru, hal tersebut pun dikeluhkan oleh para pegawai di Kecamatan Natar karena mereka harus selalu menjelaskan kepada masyarakat tentang prosedur yang baru. Konteks dari kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang tidak terlalu umum, menyebabkan kebijakan PATEN belum menyeluruh diketahui oleh masyarakat, hal ini tentu saja dapat mempengaruhi kurang terlaksananya PATEN dengan optimal di Kecamatan Natar, Kemudian masalah kerusakan server pun menyebabkan pelayanan PATEN di Kecamatan Natar menjadi terganggu selama 3 hari, membuat warga mengeluh karena tidak ada satu pun SDM yang bekerja disana dapat memberikan solusi (suara lampung.com, diakses 15 November 2014).

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada dasarnya diciptakan untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus keperluan mereka, oleh karenanya sebagai suatu inovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kecamatan, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), menganut azaz-azaz PATEN yaitu UU Nomor 25 Tahun 2009. Berdasarkan dari fenomena atau masalah yang terjadi di Kecamatan Natar terkait pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), maka penulis mencoba menganalisis kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Kecamatan Natar pasca penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Hal ini sangat penting dilakukan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik yang saat ini diberikan oleh Kecamatan Natar dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pasca Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) (Studi di Kecamatan Natar Tahun 2014) “**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah yang menjadi fokus penelitian ini adalah “Bagaimanakah Kualitas Pelayanan Publik Pasca Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), di Kecamatan Natar Tahun 2014 ?”

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan-permasalahan pokok yang terdapat dalam penelitian ini, maka terdapat beberapa tujuan dari penelitian yang merupakan hal yang hendak dicapai dalam melakukan suatu kegiatan yang telah dirumuskan oleh peneliti adalah ”Gambaran yang obyektif tentang Kualitas Pelayanan Publik Pasca Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), di Kecamatan Natar Tahun 2014”.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari laporan penelitian ini adalah:

1. Manfaat dari kegiatan penelitian yang dilakukan oleh penulis secara akademik, temuan-temuan dalam penelitian menjadi bahan kajian yang bermanfaat bagi Universitas Lampung yaitu dalam rangka pengembangan ilmu administrasi negara, khususnya pengembangan tentang konsep reformasi birokrasi dari sisi peningkatan kualitas pelayanan publik. Kemudian hasil penelitian ini juga diharapkan memberikan sumbangan pengetahuan tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).
2. Manfaat dari kegiatan penelitian yang dilakukan oleh penulis secara praksis, Hasil penelitian ini memberikan masukan bagi pemerintahan khususnya pegawai kecamatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dimasyarakat, dengan mengetahui pada titik mana masyarakat akan puas dengan pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan masyarakat.