

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Buruknya pelayanan publik di Indonesia pada masa lalu terlanjur melekat di kalangan masyarakat luas. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari aparat pemerintah, meskipun tuntutan tersebut seringkali tidak sesuai dengan harapan, sebab pelayanan publik selama ini masih bercirikan: berbelit-belit, lambat dan biaya yang mahal. Kecenderungan seperti ini terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani, bukan dilayani.<sup>1</sup> Aparatur pemerintah yang melayani kepentingan publik masih belum menyadari fungsinya sebagai pelayan masyarakat. Ketentuan bahwa pemerintah (daerah) mempunyai kewajiban melayani masyarakat menjadi terbalik sehingga bukan lagi pemerintah yang melayani masyarakat, tetapi justru masyarakat yang melayani pemerintah.<sup>2</sup>

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 Pelayanan Administrasi Terpadu

---

<sup>1</sup> L.P. Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*, 2005, Jakarta, Bumi Aksara, hal. 4

<sup>2</sup> Wahyudi Komootomo, *Mewujudkan Good Government Melalui Pelayanan Publik*, 2005, Yogyakarta, Gajah Mada University Press, hal. 100

Kecamatan (PATEN) seperti diatur dalam Permendagri No 4 Tahun 2010 terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas menjadi salah satu ciri tata pemerintahan yang baik (*good governance*). Kinerja pelayanan publik sangat besar pengaruhnya terhadap kualitas kehidupan masyarakat.

Mengacu pada Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, salah satu tugas Camat adalah melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan Desa atau Kelurahan. Berdasarkan Undang-Undang ini, secara filosofis otonomi daerah dan desentralisasi bertujuan untuk demokrasi dan kesejahteraan. Sementara itu, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pada Pasal 9 ayat (1) ditetapkan bahwa dalam rangka mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan publik, dapat dilakukan penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu. Sistem pelayanan terpadu sesungguhnya merupakan inovasi manajemen dalam rangka mendekatkan, mempermudah, dan mempercepat pelayanan terhadap publik atau masyarakat.

Terkait dengan pelayanan terhadap masyarakat ini, di dalam Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemda Provinsi, Pemda Kab./Kota, pada Pasal 7 Ayat 1 ditetapkan, urusan pemerintahan yang wajib diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota berkaitan dengan pelayanan dasar. Pada tataran di bawahnya, kecamatan, Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan, ditegaskan bahwa tugas Camat meliputi antara

lain melakukan perencanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan dan melakukan percepatan pencapaian standar pelayanan minimal di wilayahnya.

Bagaimanapun juga, baik buruknya pelayanan oleh pemerintahan kecamatan mencerminkan kualitas kinerja pemerintah daerah. Kecamatan telah menjadi tumpuan pelayanan publik mengingat banyak tugas dari dinas-dinas Kabupaten/Kota yang secara riil justru bisa dioperasionalkan karena adanya fungsi kewilayahan yang dimiliki kecamatan. Kedekatan perangkat kecamatan terhadap permasalahan yang berkembang di wilayahnya membuat kecamatan menjadi tempat pengaduan bagi masyarakat atau apa yang mereka hadapi. Pemerintah telah mengeluarkan berbagai kebijakan sebagai tindak lanjut upaya untuk melaksanakan kegiatan pelayanan publik, antara lain Permendagri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Permendagri ini mengatur penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas dan memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat.

Selanjutnya Pemerintah melalui Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Ditetapkan bahwa seluruh kecamatan telah menerapkan PATEN selambat-lambatnya pada Tahun 2014. Untuk mensukseskan program PATEN ini, pemerintah juga telah menerbitkan antara lain: Kepmendagri No.138-270 Tahun 2010 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan PATEN; Surat Edaran Mendagri Nomor 100/121/PUM tanggal 3 Februari 2009 tentang Upaya Strategis Peningkatan Pelayanan Publik di Daerah; Surat Edaran Mendagri Nomor

318/312/PUM tanggal 28 Februari 2011 tentang Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN); dan Surat Edaran Mendagri Nomor 138/113/PUM tanggal 13 Januari 2012 tentang Percepatan Penerapan PATEN di daerah.

Mengacu pada Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, Pemerintah dalam rangka merespon dinamika perkembangan penyelenggaraan pemerintahan daerah menuju tata kelola pemerintahan yang baik, perlu memperhatikan kebutuhan dan tuntutan masyarakat dalam pelayanan dengan memberikan delegasi kepada kecamatan. Pendelegasian sebagian wewenang ditetapkan dengan peraturan Bupati/Walikota. Pendelegasian dimaksud dilakukan dengan memperhatikan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan. Kemendagri juga telah menerbitkan pedoman lebih terinci untuk pelaksanaan PATEN melalui Kepmendagri Nomor 138-270 Tahun 2010 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

Oleh karena itu, pemerintah Kabupaten Lampung Selatan khususnya kecamatan Natar sangat pro aktif dalam mendukung amanat Undang-Undang dan masyarakat tersebut dengan melakukan persiapan teknis, substantif dan administratif untuk menyiapkan dan untuk mendukung pelaksanaan PATEN, mengingat letak Kabupaten Lampung Selatan yang luas, membuat masyarakat Kabupaten Lampung Selatan yang berdomisili di Natar mengalami kesulitan untuk mengurus segala perijinan di Kalianda yang memakan banyak waktu dengan jarak tempuh yang jauh.

Dengan diterbitkannya Peraturan Bupati Lampung Selatan Nomor 47 Tahun 2013 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat Untuk Melaksanakan Urusan Pemerintahan Daerah Kabupaten Lampung Selatan dan Surat Keputusan Bupati Lampung Selatan Nomor: B/645/I.01/HK/2013 tentang Penetapan Kecamatan Natar Sebagai Pilot Project PATEN Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2013.

Hal ini menarik mengingat di Provinsi Lampung baru di Kabupaten Lampung Selatan yang sudah mulai menjalankan program PATEN, dimaksud pemerintah Kabupaten Lampung Selatan melalui tim teknis PATEN pada khususnya dan pelimpahan kewenangan Bupati kepada Camat pada umumnya yang berfungsi sebagai media kontrol dan evaluasi masyarakat dan Bupati, melalui tim teknis PATEN dan SKPD pembina untuk perbaikan setiap tahunnya.

Dengan adanya sistem informasi PATEN tersebut pemerintah Natar telah membuka akses masyarakat seluas-luasnya dalam berpartisipasi secara aktif dalam penyelenggaraan pelayanan publik khususnya pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh kecamatan, demi semata-mata kepuasan, kenyamanan dan kesejahteraan masyarakat sebagai pelanggan (*costomer*) atau pemilik kedaulatan negara dan bangsa yang sebenar-benarnya.

Dilihat dari banyaknya permasalahan diatas, maka saya tertarik untuk mengambil judul skripsi tentang **“Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Natar Lampung Selatan”**.

## **1.2. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Natar Lampung Selatan ?
2. Apa saja faktor-faktor penghambat dalam implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Natar Lampung Selatan ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu khususnya di Kecamatan Natar Lampung Selatan.
2. Untuk mengetahui apa saja faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam penerapan implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Natar Lampung Selatan.