

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Konteks Penelitian

Berdasarkan Undang-undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang perubahan kedua atas Undang-undang nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, menjadi tolak dasar dari berlangsungnya era baru otonomi daerah di Indonesia. Otonomi Daerah terutama memang ditunjukkan untuk mendekatkan pemerintah pada masyarakat serta mempunyai kebebasan yang luas untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakatnya 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. Seluruh kepentingan publik harus dilaksanakan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara yaitu dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut kebutuhan dasar masyarakat.

Pelayanan publik, merupakan suatu hal penting dalam peningkatan kualitas hidup sosial di dalam masyarakat. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan Perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pada dasarnya manusia membutuhkan pelayanan, bahkan bisa dikatakan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan pada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik akan selalu berhubungan

langsung dengan masyarakat yang memiliki berbagai kepentingan dan tujuan. Oleh karena itu pelayanan publik dapat dilakukan oleh instansi pemerintah maupun non pemerintah.

Terkait dengan pelayanan terhadap publik/masyarakat ini, dalam Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang pembagian urusan pemerintah antara Pemerintah, Pemda Provinsi, Pemda Kabupaten/Kota, pada pasal 7 ayat (1) ditetapkan urusan Pemerintah yang wajib diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah Provinsi, Pemda Kabupaten/Kota berkaitan dengan Pelayanan dasar. Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat. Oleh karena itu, membangun sistem manajemen pelayanan publik yang handal adalah kewajiban bagi Daerah untuk meningkatkan kesejahteraan warganya. Tidak mengherankan kalau perbaikan kualitas pelayanan publik menjadi salah satu alasan mengapa pemerintah mendelegasikan kewenangan penyelenggaraan pelayanan publik kepada daerah. Dengan menyerahkan kewenangan penyelenggaraan pelayanan kepada daerah diharapkan agar pelayanan publik lebih responsive atau tanggap terhadap dinamika masyarakat di Daerahnya.(Manurung, Kusmanto dan Tarigan, 2018:48).

Pelayanan publik merupakan peran utama pemerintah sehingga itulah pemerintah mengeluarkan berbagai kebijakan. Fokus utama kebijakan publik dalam negara modern adalah pelayanan publik, yang merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh negara untuk mempertahankan atau meningkatkan kualitas kehidupan orang banyak (wikipedia, 2008). Dalam pelaksanaannya, kebijakan pelayanan publik ini harus diturunkan dalam serangkaian petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis yang berlaku internal dalam birokrasi. Sedangkan dari sisi masyarakat, yang

penting adalah adanya standar pelayanan publik, yang menjabarkan pada masyarakat apa pelayanan yang menjadi haknya, siapa yang bias mendapatkannya, apa persyaratannya, juga bagaimana bentuk layanan itu. (Manurung, Kusmanto dan Tarigan, 2018:48).

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah Pasal 344 ayat (1) menjelaskan bahwa, Pemerintah Daerah wajib menjamin terselenggaranya pelayanan publik berdasarkan urusan Pemerintah yang menjadi kewenangan Daerah. Artinya, pelayanan publik kini lebih dititikberatkan pada Pemerintah Daerah, baik Pemerintah Kabupaten maupun Kota. Namun di era otonomi, pelayanan publik lebih dititikberatkan pada kecamatan sebagai *focus line* (garis depan) pelayanan kepada masyarakat yang didukung dengan pemahaman wewenang dari Bupati/Walikota kepada Camat. Hal itu didasari Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah Pasal 266 ayat (2) yang berbunyi pelimpahan kewenangan Bupati/Walikota sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan berdasarkan pemetaan pelayanan publik yang sesuai dengan karakteristik kecamatan dan/atau kebutuhan masyarakat pada kecamatan yang bersangkutan. Kecamatan menjadi pintu terdepan dalam pelayanan publik, karena kecamatan merupakan suatu bagian dari desentralisasi pelayanan publik. (Kurniawan, 2016).

Menyadari pentingnya peran kecamatan dalam pemberian pelayanan publik, Pemerintah melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 meluncurkan sebuah program yang disebut Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan atau disingkat (PATEN). Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan merupakan sebuah kebijakan tentang penyelenggaraan pelayanan publik pada tingkat kecamatan. Sedangkan tujuan didirikan PATEN berdasarkan PEMENDAGRI Nomor 4 Tahun 2010 yaitu untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat

dengan penyelenggaraan PATEN adalah pihak kecamatan yang terdiri dari camat, sekretaris kecamatan beserta kepala seksi yang membidangi pelayanan tersebut. Pelayanan yang diberikan meliputi bidang perizinan dan bidang non perizinan. Pelayanan publik tersebut terdiri dari tahap permohonan sampai ketahap terbitnya dokumen dalam satu tempat.

Optimalisasi peran kecamatan dalam membangun akses dan meningkatkan mutu pelayanan, sehingga pelayanan menjadi cepat, mudah, terjangkau, profesional sehingga mendorong terwujudnya kecamatan sebagai pusat pelayanan dilaksanakan melalui Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang bertujuan membantu pemerintah daerah dalam meningkatkan pelayanan dan kesejahteraan masyarakat. Hal ini, berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dan Keputusan Dalam Negeri Nomor 138-270 Tahun 2010 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), serta ditindaklanjuti oleh Pemerintah Kota Gorontalo berdasarkan Peraturan Walikota Gorontalo Nomor 54 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kota Gorontalo.

Implementasi kebijakan PATEN merupakan fungsi pelayanan yang dilaksanakan di kecamatan dalam rangka mewujudkan kesejahteraan, sebagai tolak ukur terselenggaranya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dan mewujudkan tata kelola pemerintahan kecamatan yang baik, karena PATEN terfokus pada peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah Kota Gorontalo terdapat Sembilan kecamatan yang akan melaksanakan PATEN tetapi sampai dengan sekarang belum semua kecamatan menjalankan program PATEN. Dari Sembilan kecamatan salah satu kecamatan yang telah menjalankan PATEN adalah kecamatan Duingingi, hal ini telah ditindak lanjuti dengan adanya Peraturan Walikota Nomor 54

Tahun 2016 dengan menyediakan sarana dan prasarana, tenaga pelaksana dan anggaran untuk kegiatan dimaksud pada tahun 2016 namun sampai saat ini realita yang ada dilapangan belum sepenuhnya dijalankan sesuai dengan standar pelayanan.

Peraturan Walikota Nomor 54 Tahun 2016 dengan adanya pelimpahan wewenang walikota kepada camat dapat meingkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat serta memperhatikan kondisi geografis daerah, perlu mengoptimalkan peran kecamatan sebagai perangkat daerah terdepan dalam meberikan pelayanan publik.

Adapun data awal yang berhasil dihimpun oleh peneliti berupa data jenis pelayanan yang masih di laksanakan di Kantor Kecamatan Duingi Kota Gorontalo. Seperti yang terlihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 1.1 Jenis Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan

No	Layanan	Kategori	Biaya	Waktu
1	IUMK	Perizinan	Gratis	30 Menit Setelah Berkas Lengkap
2	Dispensasi Nikah	Non Perizinan	Gratis	20 Menit Setelah Berkas Lengkap
3	Surat Keterangan	Non Perizinan	Gratis	15 Menit Setelah Berkas Lengkap
4	Keterangan Waris	Non Perizinan	Gratis	1 x 24 Jam
5	Pernyataan Waris	Non Perizinan	Gratis	1 x 24 Jam
6	Surat Kuasa	Non Perizinan	Gratis	60 Menit Setelah Berkas Lengkap
7	Surat Keterangan Tidak Mampu	Non Perizinan	Gratis	20 Menit Setelah Berkas Lengkap
8	Legalisir Dokumen	Non Perizinan	Gratis	15 Menit

				(Trgantung Banyaknya Dokumen)
9	Penolakan Hak Waris	Non Perizinan	Gratis	1 x 24 Jam
10	Perubahan Wajib Pajak	Non Perizinan	Gratis	15 Menit
11	Akta Jual Beli	PPATS	Sesuai Aturan/ Ketentuan yang Berlaku	Sesuai Proses di BPN
12	Akta Hibah	PPATS	Sesuai Aturan/ Ketentuan yang Berlaku	Sesuai Proses di BPN
13	Pembagian Hak Bersama	PPATS	Sesuai Aturan/ Ketentuan yang Berlaku	Sesuai Proses di BPN
14	Data/ Informasi	Non Perizinan	Gratis	Sesuai Kebutuhan Pemohon
15	Mediasi Sengketa	Non Perizinan	Gratis	Sesuai Kebutuhan
16	Keluhan/Komplain	Non Perizinan	Gratis	Tindak Lanjut Secepatnya
17	Penandatanganan SPPD	Non Perizinan	Gratis	15 Menit
18	Aktivasi EKTP	Non Perizinan	Gratis	15 Menit
19	Pengaduan Subsidi Listrik	Non Perizinan	Gratis	Sesuai Proses Pengajuan Melalui Aplikasi

Sumber: Kantor Kecamatan Dungingi Kota Gorontalo

Sesuai wawancara penulis dengan sekretaris kecamatan Bapak Ramli bahwa “Belum ada regulasi terkait pelimpahan kewenangan yang dikeluarkan baik peraturan daerah maupun peraturan walikota sehingga surat-surat yang dikeluarkan oleh pemerintah kecamatan hanya dalam bentuk rekomendasi bagi SKPD teknis yang menangani perizinan. Akibatnya sampai dengan sekarang pelayanan administrasi terpadu kecamatan Dungingi kota gorontalo belum dapat dilaksanakan secara optimal” Padahal program PATEN ditunjukan untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan baik

perizinan maupun non perizinana; tetapi sampai saat ini program paten belum terlaksana dengan optimal.

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk melaksanakan kajian penelitian dengan judul **“Implementasi Kebijakan PATEN Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Dungingi Kota Gorontalo”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian dari konteks penelitian masalah di atas maka dapat diidentifikasi fokus permasalahan sebagai berikut :

1. Ketentuan pendelegasian atas pelayanan bidang perizinan dan non perizinan belum diterbitkan oleh satuan kerja terkait.
2. Pemberian izin usaha mikro masih diterbitkan oleh dinas penanaman modal terpadu satu pintu
3. Pemerintah Kecamatan belum mengurus surat regulasi pelimpahan wewenang yang dikeluarkan oleh Pemerintah Daerah sehingga surat yang dikeluarkan kecamatan masih dalam bentuk rekomendasi
4. Program PATEN untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan belum terlaksana dengan baik.

1.3 Fokus Penelitian

Berdasarkan konteks penelitian makan yang menjadi focus penelitian ini adalah :

1. Bagaimana implementasi kebijakan PATEN dalam peningkatan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Dungingi dengan subfokus perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi?

2. Faktor-faktor apa saja yang mendukung implementasi kebijakan PATEN dalam peningkatan kualitas pelayanan di Kecamatan Duingi dengan subfokus pengetahuan, keterampilan aparat dan komunikasi (network)?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian diatas maka yang menjadi tujuan dari penelitian adalah :

1. Untuk Mengetahui bagaimana implementasi kebijakan PATEN dalam peningkatan kualitas pelayanan di Kecamatan Duingi dengan subfokus perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi.
2. Untuk Mengetahui Faktor-faktor yang mendukung implementasi kebijakan yang mendukung dalam peningkatan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Duingi dengan subfokus pengetahuan, keterampilan aparat dan komunikasi (network).

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Akademik

1. Dapat dijadikan salah satu kontribusi akademis dalam mengembangkan konsep ilmu administrasi public khususnya kebijakan publik.
2. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran untuk dijadikan referensi untuk peneliti yang akan datang.

1.5.2 Manfaat Teoritits

Memberikan subangsih pengetahuan bagi perkembangan ilmu kebijakan public pada umumnya dan secara khusus pada kebijakan PATEN dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Kota Gorontalo.

1.5.3 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dalam peningkatan kualitas pelayanan public di Kota Gorontalo.