

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Konteks Penelitian

Dalam pelaksanaan Otonomi Daerah terlebih setelah ditetapkan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah, dimana Pemerintah Daerah diberi kewenangan yang sedemikian luas oleh pemerintah pusat untuk mengatur rumah tangga daerahnya sendiri, termasuk didalamnya adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat di daerahnya. Akan Tetapi berbagai isu yang muncul dikalangan masyarakat ternyata hak pelayanan yang diterima oleh masyarakat terasa belum memenuhi harapan semua pihak baik dari kalangan masyarakat umum maupun dari kalangan pemerintah sendiri.

Kementerian Dalam Negeri telah menerbitkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, yang kemudian ditindak lanjuti dengan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 138–270 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Disebutkan Dalam Peraturan Walikota Gorontalo Nomor 54 Tahun 2016 Tentang Pelimpahan Sebagian Urusan Yang Menjadi Wewenang Walikota Gorontalo Kepada Camat, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang proses pengelolaannya mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat.

Melihat pada perkembangan zaman yang semakin kompetitif akan membawa kearah suatu pegeseran atau perubahan baik pada ilmu pengetahuan dan teknologi maupun pada nilai-nilai sosial masyarakat kearah yang lebih dan lebih maju. Perkembangan tersebut membawa dampak kepada perilaku masyarakat yang menuntut pemenuhan kebutuhan dasar maupun kebutuhan administrasi agar kesejahteraan masyarakat terpenuhi. Untuk dapat terpenuhinya kesejahteraan masyarakat ini diperlukan pelayanan publik yang baik.

Pelayanan administrasi adalah tanggung jawab pemerintah baik pemerintah pusat ataupun pemerintah daerah atas kegiatan yang ditujukan untuk kepentingan publik atau masyarakat. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik akan terpenuhi apabila pelayanan yang diberikan oleh pegawai sesuai dengan apa yang mereka harapkan, dimana dalam pelayanan tersebut terdapat tiga unsur pokok yakni biaya yang relatif murah, mutu yang diberikan relatif lebih bagus dan waktu untuk mengerjakan relatif cepat.

Kinerja dapat dipahami sebagai besarnya kontribusi yang diberikan pegawai terhadap kemajuan dan perkembangan di lembaga tempat dia bekerja. Oleh karena itu diperlukan kinerja yang lebih intensif dan optimal dari bagian organisasi demi optimalisasi bidang tugas yang diembannya. Kinerja suatu organisasi sangatlah penting, karena dengan adanya kinerja maka tingkat pencapaian hasil akan terlihat sehingga akan lebih diketahui seberapa jauh pula tugas yang telah dipukul melalui tugas dan wewenang yang diberikan dapat dilaksanakan secara nyata dan maksimal.

Tugas yang paling utama dari sosok aparatur yaitu sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini sudah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat. Kinerja birokrasi dalam melayani masyarakat diharuskan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang sesuai dengan tugas para birokrat. Pelayanan pemerintah pada umumnya dicerminkan oleh kinerja birokrasi pemerintah. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas pelayanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. Apabila suatu Instansi pemerintah atau lembaga lainnya mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka dapat dikatakan bahwa Instansi pemerintah dan lembaga tersebut sudah memberikan kualitas pelayanan yang baik. Pelayanan administrasi yang ada di Indonesia masih menjadi persoalan yang penting dan perlu memperoleh perhatian serta penyelesaian yang komprehensif. Secara kualitatif hal tersebut dengan mudah dapat dibuktikan di mana-mana berbagai tuntutan pelayanan publik sebagai tanda ketidakpuasan mereka sehari-hari banyak dilihat..

Kedudukan kantor Kecamatan khususnya Kecamatan Sipatana sebagai ujung tombak kedua setelah kelurahan dalam penyelenggaraan Pemerintahan

Republik Indonesia yang langsung berhadapan dengan masyarakat. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Pelayanan Administrasi yang diselenggarakan oleh Instansi Pemerintah Kecamatan Sipatana belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Kinerja pegawai yang belum optimal dilihat dari masih adanya pegawai yang tidak mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, dan kurangnya ketelitian pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya. Hal ini tentunya belum menunjukkan suatu keberhasilan dan kualitas pelayanan untuk pencapaian kinerja yang baik dan sesuai yang diharapkan. Berikut adalah data pengamatan awal yang dilakukan peneliti Di Kantor Kecamatan Sipatana Kota Gorontalo sebagai berikut:

**Tabel 1.1 Data Pelayanan Administrasi Kecamatan Sipatana Kota Gorontalo
Dari November 2020 – Agustus 2021**

No	Jenis Pelayanan	Tepat Waktu	Tidak Tepat Waktu	Yang Dilayani
1.	Surat Kuasa	91	7	98
2.	Surat Keterangan Waris	60	2	62
3.	Surat Keterangan Pindah, Datang dan Pensiunan	723	4	727
4.	Surat Keterangan Keluar	659	0	659
5.	Akta Jual Beli	107	0	107
Jumlah		1640	13	1.653

Sumber : Data Kec. Sipatana Kota Gorontalo 2020

Berdasarkan data diatas, maka dapat diambil kesimpulan yaitu jumlah pelayanan administrasi terpadu yang dilayani oleh Kecamatan Sipatana adalah sebanyak 1653 yang terdiri dari pelayanan non perizinan, yang tepat waktu sebanyak 1640 dan yang dilayani tidak tepat waktu 13. Proses Pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Sipatana sudah sesuai SOP, Namun masih ada beberapa kekurangan yang ada yaitu dari kinerja aparat yang kurang cekatan dalam pelaksanaan PATEN. Masyarakat yang datang ke kantor kecamatan harus menunggu penyelesaian surat bisa dalam waktu satu jam, beberapa jam hingga beberapa hari. Dari persoalan tersebut memperlihatkan bahwa adanya pelayanan administrasi yang terlayani tidak tepat waktu.

Pada standar operasional pelayanan disebutkan bahwa waktu penyelesaian satu jenis pelayanan sudah ditentukan, apakah itu 15 menit, 30 menit atau 1 jam, berkas persyaratan yang harus dilengkapi, petugas yang melayani dan biaya pelayanan (bila ada).

Permasalahan lainnya yakni masih adanya keluhan Pelayanan yang diberikan oleh Aparat Pemerintah Kecamatan Sipatana yang disampaikan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, disini aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berlangsung mengalami ketidak sesuaian, seperti halnya staf yang berwenang untuk mengurus keperluan masyarakat yang membutuhkan pelayanan tersebut sedang tidak berada di tempat pelayanan pada saat jam kantor, dan jam kerja aparatur tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku serta masih adanya beberapa

pegawai yang tidak masuk kerja tanpa alasan sehingga masyarakat kesulitan untuk datang menyelesaikan kepentingannya.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan peneliti di Kantor Kecamatan Sipatana Kota Gorontalo :

Tabel 1.2 Data Absen Rekapitulasi Kehadiran Aparat Kecamatan Sipatana Kota Gorontalo

NO	BULAN	TANPA KABAR	SAKIT	CUTI	TOTAL
1.	Agustus	4	8	5	17
2.	September	4	5	2	11
3.	Oktober	6	5	7	18
Jumlah					38

Sumber : Data Kec. Sipatana Kota Gorontalo 2020

Berdasarkan Tingkat Absensi Kehadiran Aparat di Kantor Kecamatan Sipatana Kota Gorontalo masih jelas terlihat aparat yang tidak mampu memotivasi dirinya sendiri untuk memberikan dampak yang baik dan tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Peningkatan kinerja yang baik harus dibarengi dengan disiplin kerja dan etos kerja dari SDM (aparat pemerintah) sebagai bagian yang sangat penting dalam pelaksanaan kegiatan-kegiatan yang diberikan. Kinerja pegawai pada dasarnya mencakup sikap mental dan perilaku yang selalu mempunyai pandangan bahwa pekerjaan yang dilaksanakan saat ini harus lebih berkualitas dibanding hasil kerja kemarin dan pekerjaan yang akan datang harus lebih berkualitas dibanding hasil kerja pada saat ini dalam suatu instansi pemerintahan.

Berdasarkan beberapa permasalahan diatas, maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“KINERJA APARATUR DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KANTOR KECAMATAN SIPATANA KOTA GORONTALO.**

1.2 Fokus dan Sub Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian konteks penelitian dapat dirumuskan fokus dan sub fokus, yaitu bagaimana kinerja aparatur dalam pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kantor Kecamatan Sipatana Kota Gorontalo yang di ukur melalui 6 indikator, dilihat dari Sub Fokus:

1. Kualitas
2. Kuantitas
3. Ketepatan Waktu
4. Efektivitas
5. Kemandirian
6. Komitmen Kerja

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kantor Kecamatan Sipatana Kota Gorontalo.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini terdiri dari manfaat secara teoritis dan praktis yaitu :

1.4.1 Manfaat Teoritis

- a. Bermanfaat bagi pengembangan studi Ilmu Administrasi Publik, sehingga dapat memperkaya kajian ilmiah yang perlu dijadikan bahan referensi dalam penelitian sosial lainnya.
- b. Dapat dimanfaatkan dalam rangka pengembangan teori yang didapat selama perkuliahan terutama pada beberapa mata kuliah yang berkaitan tentang penelitian.

1.4.2 Manfaat Praktis

- a. Dapat mengetahui bagaimana Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kantor Kecamatan Sibatana Kota Gorontalo.
- b. Penelitian ini juga dimaksudkan untuk memberikan masukan bagi aparatur dalam melaksanakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan.
- c. Bagi peneliti sendiri diharapkan dapat menambah wawasan untuk memasuki tingkatan selanjutnya baik di bidang pendidikan, pekerjaan dan sosial lainnya.