

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Pemerintah daerah sebagai daerah yang memiliki otonom memiliki kebebasan yang luas dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakatnya dalam mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dan terus meningkat 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. Tantangan yang dihadapi oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan publik tidak hanya menciptakan sebuah pelayanan yang efisien, tetapi juga bagaimana agar pelayanan dapat dilakukan dengan tidak membedakan status masyarakat dan menciptakan pelayanan yang adil dan demokratis.

Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan bahwa Negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Seluruh kepentingan publik harus dilaksanakan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara yaitu dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut kebutuhan dasar masyarakat. Mengayomi dan melayani masyarakat merupakan fungsi utama penyelenggara pemerintahan. Dengan adanya tugas dan fungsi pemerintah secara optimal akan menjamin adanya kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah yang berkuasa. Pelayanan merupakan tugas yang hakiki daripada sosok aparatur pemerintahan sebagai abdi masyarakat mengandung pengertian

bahwa dalam melaksanakan tugasnya harus senantiasa berusaha melayani kepentingan masyarakat dan memperlancar urusan setiap masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Perlu ada upaya untuk memahami sikap dan perubahan kepentingan publik sendiri untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Perubahan kehidupan dunia yang begitu cepat mempunyai pengaruh yang cepat pula terhadap perubahan sikap dan perilaku masyarakat secara umum. Pada prinsipnya setiap pelayanan umum ini, senantiasa harus selalu ditingkatkan kualitasnya sesuai dengan keinginan klien dan atau masyarakat pengguna jasa.

Pada kenyataannya untuk mengadakan perbaikan terhadap kualitas pelayanan publik bukanlah sesuatu yang mudah (**Saifullah, 2008:28**). Kecamatan mempunyai peran yang sangat penting mengingat banyak pihak berharap pemerintah kecamatan mampu berperan sebagai pusat pelayanan bagi masyarakat. Fungsi kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat ini menjadi relevan bila dilihat dari kedekatan jarak, ketepatan waktu, dan kualitas pelayanan yang diberikan. Bila fungsi ini dijalankan secara konsisten, maka secara bertahap akan berdampak strategis dalam menekan inisiatif pemekaran daerah kabupaten. Secara empiris, alasan yang sering dikemukakan untuk pemekaran daerah adalah mendekatkan dan meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan publik yang belum memenuhi harapan masyarakat, dalam arti tingkat kepuasan masyarakat masih rendah, ditandai masih banyaknya keluhan-keluhan terhadap penyelenggara pelayanan publik, baik yang berkaitan dengan prosedur pelayanan yang masih terkesan berbelit-belit, kelambatan dalam pengurusan, biaya yang

tidak transparan maupun sikap petugas pelayanan yang tidak mencerminkan sikap sebagai abdi masyarakat. Kemudian keluhan yang disebabkan oleh kondisi geografis, yakni jarak tempuh antara tempat tinggal pelanggan dengan tempat pelayanan yang terlalu jauh, sehingga maksud diselenggarakannya Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) untuk menjadikan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi "simpul pelayanan".

Pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di keluarkan berdasarkan **Keputusan Bupati Subang Nomor 137.1/KEP.443-PEM/2015** tentang Penetapan Kecamatan sebagai Penyelenggara Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kabupaten Subang. Dalam rangka mendorong terwujudnya pelayanan yang mudah, murah, cepat, berkualitas dan transparan di kecamatan, PATEN merupakan sebuah inovasi sederhana namun memberikan manfaat yang besar. selain mempermudah masyarakat memperoleh pelayanan, juga memperbaiki citra dan legitimasi Pemerintah Daerah di mata masyarakat. Berdasarkan **PERMENDAGRI Nomor 4 Tahun 2010** tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan menjelaskan bahwa Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yang selanjutnya disingkat menjadi PATEN adalah penyelenggaran pelayanan publik di Kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Satu tempat disini berarti cukup melalui satu loket/meja pelayanan di Kecamatan. Ruang lingkup dari Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah pelayanan di bidang perizinan dan pelayanan bidang non perizinan.

Maksud dan Tujuan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat yang mewujudkan simpul pelayanan bagi Badan/Kantor pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di Kabupaten/Kota. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) juga untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Kecamatan harus memiliki prasyarat yaitu syarat substantif, syarat administrasi dan syarat teknis dalam penyelenggaraan PATEN. Syarat Substantif adalah pendelegasian sebagian wewenang Bupati/Walikota kepada Camat. Syarat Administrasi meliputi Standar Pelayanan dan Uraian Tugas Personil Kecamatan. Sedangkan Syarat Teknis meliputi Sarana Prasarana dan Pelaksana Teknis.

Berdasarkan pemaparan tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“IMPLEMENTASI PROGRAM PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN CISALAK KABUPATEN SUBANG”**.

B. Fokus Penelitian dan Perumusan Masalah

1. Fokus Penelitian

Implementasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Cisalak Kabupaten Subang sangat penting bagi kelancaran administrasi di Kabupaten Subang khususnya di Kecamatan Cisalak. Berdasarkan konteks penelitian yang telah dikemukakan di atas, maka peneliti memfokuskan beberapa hal untuk

merumuskan pokok masalah. Adapun fokus penelitian ini, adalah sebagai berikut:

- a. Bentuk kebijakan PATEN
- b. Implementasi kebijakan PATEN di Kecamatan Cisalak, Kabupaten Subang
- c. Dampak implementasi kebijakan PATEN terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Cisalak, Kabupaten Subang.

2. Perumusan Masalah

Berdasarkan hal-hal yang menjadi fokus peneliti di atas maka dibuat rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

- a. Bagaimana bentuk kebijakan PATEN?
- b. Bagaimana implementasi kebijakan PATEN di Kecamatan Cisalak, Kabupaten Subang?
- c. Bagaimana dampak implementasi kebijakan PATEN terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Cisalak, Kabupaten Subang?

C. Tujuan dan kegunaan penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dalam rangka untuk memperoleh data dan informasi yang ada hubungannya dengan masalah yang akan dibahas, adapun tujuan dan kegunaan penelitian ini adalah:

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini disusun untuk mendeskripsikan terkait implementasi kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di

Kecamatan Cisalak, Kabupaten Subang. Secara lebih spesifik tujuannya adalah sebagai berikut:

- a. Memperoleh data dan mendeskripsikan informasi tentang bagaimana bentuk dari kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)
- b. Mengembangkan data dan informasi mengenai bagaimana Kecamatan Cisalak Kabupaten Subang mengimplementasikan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)
- c. Mengetahui lebih lanjut dampak dari implementasi kebijakan PATEN terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik yang ada di Kecamatan Cisalak, Kabupaten Subang.

2. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan tidak hanya memiliki kegunaan yang bersifat teoritis tetapi juga mempunyai kegunaan yang bersifat praktis dan akademis. Kegunaan yang dapat diharapkan dari karya ilmiah ini sebagai berikut:

- a. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan khasanah disiplin Ilmu Administrasi Negara, khususnya menyangkut Implementasi Kebijakan Publik.
- b. Secara praktis, hasil ini diharapkan dapat menjadi alternatif masukan untuk pertimbangan dan sumbangan pemikiran yang bermanfaat mengenai masalah yang menyangkut Implementasi program Pelayanan

Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Cisalak
Kabupaten Subang.

D. Kerangka Pemikiran

Penulisan usulan penelitian ini mengacu kepada pendapat para ahli mengenai teori-teori yang berhubungan dengan *locus* dan *focus* penelitian sebagai dasar pedoman untuk mengukur sejauh mana pedoman ini sesuai dengan kenyataan di lapangan sehingga akan menghasilkan kesimpulan yang objektif.

Kebijakan merupakan ujung tombak bagi organisasi dalam mensejahterakan anggotanya. Kebijakan bisa berupa kegiatan maupun tahapan-tahapan atau prosedur dalam suatu kegiatan. Selain untuk mensejahterakan anggota, kebijakan juga dibuat untuk menyelesaikan permasalahan-permasalahan yang ada dalam suatu organisasi.

Definisi kebijakan menurut **Friedrich** dalam **Suyatna (2009:3)** adalah sebagai berikut:

kebijakan sebagai serangkaian tindakan yang diusulkan seseorang, kelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu dengan menunjukan kesulitan-kesulitan dan kemungkinan-kemungkinan usulan kebijaksanaan tersebut dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Kebijakan sesuai dengan definisi di atas lebih menekankan kepada serangkaian tindakan dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Tujuan tersebut dapat berupa mensejahterakan anggota maupun penyelesaian kesulitan dan permasalahan yang ada dalam organisasi.

Salah satu jenis dari kebijakan diantaranya adalah kebijakan publik. Kebijakan publik merupakan kebijakan yang dibuat oleh pemerintah dalam

menyelesaikan permasalahan yang ada di publik. Menurut **Mac dan Wilde** yang dikutip oleh **Suyatna (2009:8)**,

Kebijakan publik adalah serangkaian tindakan yang dipilih oleh pemerintah yang mempunyai pengaruh penting terhadap sejumlah besar orang.

Publik di sini bukan berarti seluruh masyarakat, tetapi sebagian besar masyarakat yang memiliki masalah yang sama, sehingga memerlukan solusi dalam bentuk suatu kebijakan dari pemerintah. Kebijakan publik akan berpengaruh terhadap masyarakat ketika kebijakan tersebut dilaksanakan. Tahapan ini disebut tahap implementasi kebijakan.

George C. Edward III (1980:1) yang dikutip oleh **Riant Nugroho (2009:65)** dalam bukunya "**Public Policy**", mengemukakan teori Implementasi Kebijakan Publik sebagai berikut:

Implementasi adalah suatu proses dinamik yang mana meliputi interaksi banyak faktor, Sub kategori dari faktor-faktor mendasar ditampilkan sehingga dapat diketahui pengaruhnya terhadap implementasi.

Masalah implementasi kebijakan merupakan suatu hal yang sangat rumit. Oleh karena itu, untuk mencapai hasil implementasi kebijakan yang sesuai dengan yang diharapkan, kebijakan publik tentunya harus direncanakan dengan matang. Hal ini akan berpengaruh terhadap pelaksanaan kebijakan tersebut. Selain itu, perencanaan yang matangpun berpengaruh terhadap konsekuensi-konsekuensi yang diambil ketika dan setelah pelaksanaan kebijakan tersebut.

E. Lokasi dan Lama Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian berada di Kecamatan Cisalak, kabupaten Subang, sedangkan situs penelitian berada di ruang PATEN Kecamatan Cisalak. Alasan pemilihan situs penelitian ini yaitu karena Kecamatan Cisalak telah memenuhi syarat sebagai penyelenggara PATEN.

2. Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan selama 6 (enam) bulan, dimulai dari bulan Desember 2017 sampai dengan bulan Juni 2018. Berikut tahapan dalam penyusunan skripsi yang dilakukan oleh peneliti dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1
Jadwal Pelaksanaan Penelitian

No	Tahun Bulan Kegiatan Minggu	2017				2018																							
		Desember				Januari				Febuari				Maret				April				Mei				Juni			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Tahap Persiapan																												
	a. Perizinan																												
	b. Penjajagan																												
	c. Pengajuan Judul																												
	d. Pembuatan Proposal																												
	e. Perbaikan Proposal																												
2.	Tahap Penelitian																												
	a. Observasi																												
	b. Wawancara																												
3.	Tahap Penyusunan																												
	a. Pengolahan Data																												
	b. Analisis Data																												
	c. Pembuatan Skripsi																												
	d. Perbaikan Skripsi																												
4.	Tahap Pengujian																												
	a. Seminar Proposal																												
	b. Sidang Skripsi																												

