**BAB 1**

**PENDAHULUAN**

**1.1 Latar Belakang**

Pemerintah daerah sebagai daerah yang memiliki otonomi memiliki kebebasan yang luas dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakatnnya dalam mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dan terus meningkat dari waktu ke waktu, tuntutan tersebut semakin berkembang seirama dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dilayani dan dihadapi oleh 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 encipatkan pelayanan yang adil dan demokratis.

Udang – 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 dilakukan oleh pemerintah sebgai penyelenggara negara yaitu dalam berbagai sektor pelayanan , terutama yang menyangkut kebutuhan dasar masyarakat. Mengayomi dan melayani masyarakat merupakan fungsi utama penyelenggara pemerintahan. Dengan adannya tugas dan fungsi utama penyelenggara pemerintahan. Dengan adanya tugas dan fungsi pemerintah secara optimal akan

menjami 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 memperbesar 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 kepentingan publik sendiri untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Perubahan kehidupan dunia yang begitu cepat mempunyai pengaruh yang cepat pada 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 masyarakatnya pengguna jasa.

Pelayanan publik pemerintahan pusat Kabupaten Bandung masih banyak macam permasalahan dalam praktek nya karena beberapa faktor , yaitu yang paling sering menjadi kendala ialah faktor jarak tempuh dari rumah ke kantor dinas yang dituju, ini menjadi keluhan yang sering dirasakan warga kabupaten bandung yang bertempat tinggal di sekitar rancaekek , nagreg, cileunyi, cicalengka, cilengkrang. Jauhnya jarak pusat pemerintahan dengan tempat tinggal warga yang tadi sebutkan menjadi kendala kenapa warga Kabupaten Bandung wilayah timur masih sering melupakan masalah administratif berkaitan dengan kewajiban negara.

Faktor yang menjadi acuan kenapa pelayanan publik di pusat pemerintahan Kabupaten Bandung ialah proses permohonan yang lama sampai terbitnya dokumen yang diingin pemohon/pengguna layanan ini sering dirasakan warga kabupaten bandung, ini karena belum optimal sistem pelayanan berbasis online dan juga standar prosedur yang berbelit – belit. adanya pelayanan dikecamatan pun masih belum optimal karena tahapan prosedur yang berlaku seperti misalnya pengguna layanan yang mengajukan surat akte jual beli tanah di kecamatan lalu harus ke badan pertahanan nasional yang bertempat di komplek pemerintahan Kabupaten Bandung yan berada di soreang , lalu setelah itu balik ke kecamatan untuk memberi laporan. Seperti itulah kenapa proses penyelesaian yang rumit sehingga pengguna layanan atau masyarakat harus menunggu waktu yang cukup lama untuk apa yang diinginkannya.

Pada kenyataannya untuk mengadakan perbaikan terhadap kualitas pelayanan publik bukanlah sesuatu yang mudah **(Saifullah, 28:28)**, kecamatan mempunyai peran yang sangat penting mengingat banyak pihak berharap pemerintah kecamatan mampu berperan 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 pubik, 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 diterbitkannya Keputusan Bupati Bandung No 138/Kep.368-Pemum/2011 Tentang Pembentukan Tim Teknis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dan kemudian disusul dengan terbitnya Keputusan Bupati Bandung No 138/Kep.420-Pemum/2011 Tentang Penetapan Kecamatan Sebagai Peneyelenggara Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) tentang penetapan kecamatan sebagai penyelenggara pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di kabupaten bandung, 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 yang selajutnnya disingkat menjadi PATEN adalah penyelenggaraan 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 kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat yang mewujudkan simpul pelayanan bagi badan/kantor Pelayanan Terpadu Kecamatan (PATEN) juga untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Kecamatan harus memiliki prasyarat yaitu syarat subtantif, syarat administrasi dan syarat teknis dalam penyelenggaraan PATEN. Syarat Subtantif 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 hasil observasi yang telah dilakukan oleh peneliti yang dilakukan di kantor Kecamatan Cilengkrang Kabupaten Bandung masih memperlihatkan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Cilengkrang Kabupaten Bandung masih rendah, hal ini terlihat dari:

1. Komunikasi

Perihal transmisi dimana penyaluran komunikasi antar pelaksana antar ruangan yang sering tidak selaras sehingga menimbulkan miskomunikasi, hal ini disebabkan karena komunikasi yang diterima telah melalui beberapa tingkatan birokrasi sehingga para pelaksana di lapangan terjadi miskomunikasi dan masyarakat sebagai pengguna layanan terkena imbas kebingungan.

1. Sumber Daya

Perihal staf pelaksana yang tidak mencukupi , jumlah pelaksana PATEN ialah sebanyak 3 orang sedangkan rata – rata pelayanan bisa dikunjungi masyarakat bisa mencapai 100 orang per harinya. Ini sering pula terjadi antrian dalam jam-jam tertentu. Lalu proses yang lamban dalam pengurusan kebutuhan masyarakat pengguna layanan.

1. Efek Disposisi

Pada bulan januari 2019 ini terjadi disposisi pelaksana dalam bidang PATEN dengan bidang yang lain sehingga pelaksana baru yang ditempatkan di bidang PATEN tidak langsung mengetahui dan paham tupoksi karena telah lama di bidang yang lain yang ada di Kecamatan Cilengkrang Kabupaten Bandung.

Berdasarkan pemaparan tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN CILENGKRANG KABUPATEN BANDUNG”**

* 1. **Fokus Penelitian Dan Rumusan Masalah**
     1. **Fokus Penelitian**

Fokus penelitian ini adalah Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Cilengkrang Kabupaten Bandung berdasarkan pada Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, Struktur Birokrasi.

* + 1. **Rumusan Masalah**

1. Bagaimana implemetasi pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kecamatan Cilengkrang Kabupaten Bandung ?
2. Faktor apa saja yang menjadi hambatan dalam mengimplementasikan kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kecamatan Cilengkrang Kabupaten Bandung?
3. Usaha-usaha apa saja yang dapat dilakukan untuk mengatasi ketidak berhasilan implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan ?
   1. **Tujuan Penelitian**
4. mendeskripsikan data dan informasi mengenai Implementasi Kebijakan Pelayanan Admministrasi Terpadu Kecamatan Cilengkrang Kabupaten Bandung.
5. Mendeskripsikan dan menganalisis faktor apa saja yang dapat menghambat implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan
6. Mendeskripsikan dan menganalisis usaha yang dilakukan dalam mengatasi ketidakberhasilan implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan.
   1. **Kegunaan Penelitian**
7. Kegunaan teoritis, peneliti diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman serta memperluas wawasan dalam menerapkan teori-teori yang diperoleh oleh peneliti selama perkuliahan di Program studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik khususnya mengenai

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN CILENGKRANG KABUPATEN BANDUNG.

1. Kegunaan praktis, hasil peneliti diharapkan sebagai sumbangan pemikiran agar menjadi masukan dan kritikan terhadap permasalahan dalam Implementasi kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kecamatan Cilengkrang Kabupaten Bandung.
2. Kegunaan bagi peneliti, hasil penelitian diharapkan dapat menambah pengetahuan keilmuan mengenai Implementasi kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kecamatan Cilengkrang Kabupaten Bandung
3. Kegunaan bagi pihak umum, hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat dan berguna bagi pihak umum mengenai Implementasi kebijakan