

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah adalah orang atau sekelompok orang, yang diberikan legitimasi dalam bentuk kewenangan untuk menjalankan tugas-tugas pemerintah yang dalam ini adalah menyelenggarakan pelayanan pemerintahan, pelayanan pembangunan, pelayanan kemasyarakatan dan pemberdayaan, sehingga pemerintah memiliki fungsi dasar yakni pelayanan (Maulidiah 2014:1).

Pelayanan publik merupakan suatu kewajiban yang harus dilakukan oleh unsur pemerintah kepada unsur publik atau kepada masyarakatnya, sehingga pelayanan publik tidak hanya dilakukan begitu saja oleh unsur pemerintah akan tetapi pelayanan publik juga harus dilakukan semaksimal mungkin oleh unsur pemerintah itu sendiri, adanya konsep pelayanan terpadu merupakan suatu bukti nyata tentang berbagai upaya dan strategi yang telah dilakukan oleh unsur pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanannya kepada unsur masyarakat sebagai unsur yang harus dilayaninya untuk memenuhi kebutuhan masyarakatnya. (Maulidiah, 2014:16).

Pelayanan publik dalam pemerintahan yang baik harus memenuhi kualitas yang harus dipenuhi. Pelayanan publik yang ada harus berfungsi untuk mengurangi atau bahkan menghilangkan kesenjangan peran antara organisasi pusat dengan organisasi-organisasi pelaksana yang ada dilapangan. Untuk mewujudkan pelayanan publik yang baik maka dalam menempatkan jumlah dan kualitas staf atau aparat harus kompeten dan memiliki pemahaman akan

pelayanan publik yang baik sehingga pelayanan publik dapat tepat sasaran dan pelayanan yang diberikan juga dapat mendekatkan birokrasi dengan Masyarakat (Rochman, 2021:51).

Secara keseluruhan pemerintah kecamatan di Indonesia, sudah berupaya untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik di kecamatan, salah satunya adalah melalui suatu sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). PATEN merupakan suatu inovasi baru pelayanan publik yang dikembangkan oleh institusi kecamatan itu sendiri. Perbaikan kualitas pelayanan pada sektor publik merupakan suatu kebutuhan yang penting dan mendesak, bahwa dalam rangka reformasi bidang administrasi negara, perbaikan terhadap penyelenggaraan pelayanan kepada publik merupakan kunci keberhasilannya. Pelayanan prima bertujuan untuk memberdayakan masyarakat yang dilayani, bukan untuk memperdayakan, sehingga dengan adanya upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada sektor publik oleh unsur lembaga pemerintah. Tentu akan dapat menumbuhkan rasa kepercayaan publik atau masyarakat kepada lembaga pemerintahannya apalagi fungsi dasar pemerintah adalah pelayanan.

Meskipun pada kenyataannya, penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu kecamatan masih tidak dapat berjalan secara baik dan optimal, sehingga belum dapat untuk memuaskan masyarakat setempat sebagai unsur yang dilayani. Oleh karena itu, di karenakan sebagian besar urusan pelayanan publik di kecamatan, terutama dalam bentuk pelayanan administrasi yang ditangani kecamatan seperti surat keterangan atau rekomendasi masih harus dilanjutkan ke pemerintah kabupaten untuk proses penyelesaiannya. Akibatnya secara

tidak langsung warga masyarakat harus mengeluarkan biaya dan waktu tambahan untuk menyelesaikan pelayanan administrasi pada pemerintah kabupaten. Kondisi ini tentu akan terus mengakibatkan munculnya berbagai masalah pelayanan yang mengenai Masyarakat. Akibat adanya permasalahan bagi institusi pemerintah kecamatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan, disatu sisi pemerintah kecamatan ingin dan terus berusaha untuk memberikan suatu pelayanan publik yang mudah, murah dan cepat, serta terjangkau oleh kemampuan masyarakat setempat, namun disisi yang lain dalam penerapannya dapat terhambat oleh sedikitnya kewenangan yang dimiliki oleh camat untuk menyelesaikan suatu pelayanan publik kepada masyarakat dalam memenuhi kebutuhan dari masyarakat kecamatan setempat sebagai tanggung jawab pemerintah kecamatan.

Kondisi tersebut tentu saja sangat merugikan Masyarakat juga merugikan pemerintah. Masyarakat atau publik dirugikan karena dengan menurunnya kualitas pelayanan akan mengakibatkan terjadinya pelayanan publik yang berbelit-belit, biaya tinggi, waktu yang lama, tidak ada jaminan penyelesaian, tidak akuntabel, prosedur yang panjang, persyaratan yang dibuat-buat, dan lain-lain. Sedangkan kerugian yang akan dirasakan oleh pemerintah daerah adalah makin melemahnya kepercayaan masyarakat kepada pemerintah beserta aparturnya dan pada gilirannya tidak menutup kemungkinan masyarakat akan menarik dukungannya kepada pemerintah. Hal ini tidak ada cara lain yang lebih bijaksana kecuali dengan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan dapat diprogramkan setelah melalui serangkaian kajian ilmiah. Kajian ilmiah dapat diperoleh setelah mengetahui dan mengkaji

berbagai persoalan pelayanan publik, dimensi-dimensi, indikator-indikator, dan studi kasus tentang pelayanan publik dalam kerangka peningkatan kualitas pelayanan publik (Hardiyansyah, 2018: 47-48).

Salah satu upaya agar proses penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu kecamatan dapat diselesaikan di tingkat kecamatan, maka pelimpahan wewenang dari bupati kepada camat adalah untuk menyelenggarakan sebagian urusan pemerintahan, salah satunya adalah urusan pelayanan administrasi baik yang berbentuk pelayanan perizinan maupun non perizinan yang akan dapat memberikan suatu semangat yang cukup kuat kepada pemerintah kecamatan untuk dapat meningkatkan kinerjanya terutama sekali dalam proses pemberian pelayanan publik kepada unsur masyarakat dan memudahkan warga masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang murah, cepat dan berkualitas.

PATEN adalah salah satu program yang diterapkan di Kecamatan sesuai dengan PERMENDAGRI Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Umum Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Dalam penyelenggaraannya meliputi pelayanan bidang perizinan dan pelayanan non perizinan. Adapun pendelegasian sebagian wewenang dalam hal ini yaitu bupati kepada camat terkait kriteria pendelegasian dan standar pelayanan yang diberlakukan di kecamatan di tetapkan dalam peraturan pemerintah daerah. PATEN di tetapkan dalam Peraturan Bupati Hulu Sungai Tengah Nomor 28 Tahun 2019 tentang pelimpahan sebagian kewenang bupati kepada camat di lingkungan pemerintah kabupaten Hulu Sungai Tengah dan peraturan Bupati Hulu Sungai Tengah nomor 59 tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Administrasi Terpadu

Kecamatan. Tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta kepastian dalam pemberi layanan kepada pemberi layanan.

Berdasarkan obsevasi awal peneliti di Kantor Kecamatan Haruyan bahwa terdapat beberapa permasalahan mengenai kualitas pelayanan publik.

1. Ketersediaan petugas di loket pelayanan. Kantor Kecamatan Haruyan memiliki empat loket pelayanan umum yang berfungsi untuk melayani berbagai urusan administrasi masyarakat. Namun demikian, dari empat loket yang tersedia, tidak semuanya beroperasi secara bersamaan. Meskipun selalu ada pegawai yang bertugas di bagian pelayanan tidak semua loket dapat terjaga penuh setiap waktu. Secara administratif, jumlah pegawai di Kantor Kecamatan Haruyan sebenarnya telah mencukupi untuk menunjang kegiatan pelayanan publik. Akan tetapi, efektivitas pelaksanaannya belum optimal karena pembagian tugas dan jadwal kerja belum diatur secara proporsional. Sebagian pegawai yang seharusnya bertugas di loket pelayanan sering kali harus melaksanakan kegiatan lain di luar kantor, seperti kegiatan lapangan, atau menyelesaikan pekerjaan administratif tambahan. Akibatnya, beban pelayanan menjadi tidak seimbang, dan masyarakat yang datang untuk mengurus keperluan administrasi terkadang harus menunggu lebih lama untuk dilayani
2. Sarana dan prasarana belum memadai di Kantor Kacamatan Haruyan seperti jaringan internet sering bermasalah sehingga menghambat proses administrasi berbasis digital. Alat penunjang pelayanan PATEN di kantor kecamatan Haruyan seperti Komputer hanya terdapat 1 dan printer ada 1 dan ruang tunggu yang kurang nyaman dikarenakan kipas angin yang jumlahnya sedikit, tidak ada

TV di ruang tunggu dan kurangnya fasilitas ramah disabilitas seperti ramp, kursi roda dan loket khusus yang menunjukkan bahwa pelayanan belum sepenuhnya maksimal.

3. Lambatnya pelayanan di akibatkan Ketidaktahuan pengguna pelayanan tentang prosedur pelayanan menjadi faktor utama yang memperlambat pelayanan sehingga menyebabkan penumpukan dalam antrian pelayanan. Ketidaktahuan pengguna layanan karena Pemerintah kecamatan belum sepenuhnya mensosialisasikan kepada masyarakat bagaimana alur atau prosedur pelayanan serta syarat-syarat yang harus dipenuhi.

Berdasarkan beberapa fenomena di atas peneliti ingin mengetahui lebih lanjut mengenai Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Kantor Kecamatan Haruyan Kabupaten Hulu Sungai Tengah dengan judul **“Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Kantor Kecamatan Haruyan Kabupaten Hulu Sungai Tengah”**.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan permasalahan di atas, penelitian ini difokuskan pada indikator kualitas pelayanan menurut Tjiptono dalam Hardiansyah (2018:55) sebagai berikut:

1. Ketepatan waktu Pelayanan
2. Kesopanan dan Keramahan
3. Kemudahan Mendapatkan Pelayanan
4. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan
5. Atribut Pendukung Pelayanan lainnya.

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di kecamatan haruyan kabupaten Hulu Sungai Tengah?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di kecamatan Haruyan Kabupaten Hulu Sungai Tengah?

D. Tujuan Penelitian

Dengan adanya permasalahan diatas maka penelitian ini bertujuan untuk, antara lain:

1. Untuk mengetahui tentang kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di kecamatan Haruyan kabupaten Hulu Sungai Tengah.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor mempengaruhi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Haruyan Kabupaten Hulu Sungai Tengah.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil Penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi dan wawasan yang lebih lengkap dan mendalam mengenai Kualitas Pelayanan Terpadu Kecamatan sehingga dapat memberikan kontribusi pengetahuan khususnya dalam pengembangan studi Ilmu Administrasi Publik.

2. Manfaat praktis

a. Bagi Peneliti berikutnya

Peneliti berharap penelitian ini bisa dijadikan referensi bagi peneliti berikutnya yang memiliki kesamaan tema.

b. Bagi Sekolah Tinggi

Penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan referensi dan kepustakaan bagi mahasiswa jurusan Ilmu Administrasi Publik.

c. Bagi Kantor Kecamatan Haruyan

Sebagai masukan untuk memperbaiki Kualitas Pelayanan yang akan membangun kepercayaan Masyarakat serta mampu memberikan pelayanan yang berkualitas di setiap keperluan Masyarakat sebagai pengguna layanan.

