

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 . Latar Belakang Masalah

Di era otonomi daerah saat ini, penyelenggaraan birokrasi pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah pada prinsipnya untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak setiap warga negara berdasarkan amanat Undang-Undang Dasar 1945. Dalam pembukaan Undang-Undang Dasar tahun 1945 pada alinea keempat diamanatkan tentang tugas pemerintah antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa 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 penyelenggaraan pemerintahan. Dengan adanya tugas dan fungsi pemerintah secara optimal akan menjamin adanya kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah yang berkuasa.

Krisis kepercayaan masyarakat kepada birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik nampaknya masih ada di era reformasi saat ini. Fenomena buruknya pelayanan publik masih banyak dijumpai dalam pelayanan perizinan, kesehatan, pendidikan dan sebagainya. Meluasnya praktik KKN (Kolusi, Korupsi, dan Nepotisme) dalam tubuh birokrasi publik semakin memudarkan upaya perbaikan birokrasi. Praktek KKN telah melahirkan pelayanan publik yang bersifat diskriminatif karena pelayanan hanya diberikan kepada mereka yang mampu membayar atau memberikan kualitas pelayanan berbeda untuk setiap orang yang memiliki kedudukan dan kemampuan membayar yang berbeda pula. (Agus Dwiyanto, dkk: 2012)

Citra buruk pelayanan publik di Indonesia pada masa lalu terlanjur melekat di kalangan masyarakat luas. Lambatnya pelayanan, sulit dan rumitnya persyaratan yang harus dipenuhi dan tidak transparannya masalah pembiayaan menimbulkan keengganan masyarakat untuk mengurus perizinan. Berkembangnya budaya paternalistik ikut memperburuk sistem pelayanan publik. Elit politik dan birokrasi sering memperoleh perlakuan istimewa dalam proses pelayanan publik. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik orientasi pada kekuasaan yang amat kuat selama ini telah membuat birokrasi menjadi saat jauh dari misinya untuk memberikan pelayanan publik, sehingga dalam melaksanakan pelayanan publik birokrasi dan para pejabat lebih menempatkan dirinya sebagai penguasa dari pada sebagai pelayanan masyarakat. (Agus Dwiyanto :2014)

Pendekatan pelayanan berarti mempersempit jarak penyedia layanan terhadap penerima pelayanan. Dalam konteks penyelenggaraan pemerintahan birokrat ditempatkan sebagai penyedia layanan dan publik atau masyarakat ditempatkan sebagai penerima pelayanan (Sinabella, 2011, hal. 33-34) dengan demikian orientasi terhadap publik tersebut seharusnya telah berubah paradigma berfikir terkait siapa yang melayani dan siapa yang melayani kalau dahulu pemerintah sebagai promotor pembangunan dan dilayani oleh masyarakat maka saat ini pemerintah ada untuk melayani masyarakatnya. (Hardiansyah 2011, Hal 3-4)

Saat ini pemahaman akan pentingnya aspek pelayanan memang sudah merasuk kedalam sistem pemerintahan Indonesia tidak hanya di pusat tetapi juga di daerah sebagai aparatur yang paling dekat dengan masyarakat. Dalam Undang Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah secara tegas telah diamanatkan bahwa untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat akan ditempuh melalui tiga jalur, yakni: peningkatan pelayanan publik, peningkatan peran serta dan pemberdayaan masyarakat dan peningkatan daya saing. Maka nampak bahwa pelayanan publik mempunyai peranan yang sangat penting sebagai salah satu tugas umum pemerintah disamping regulasi dan pemberdayaan.

Salah satu entitas pemerintahan yang memberikan pelayanan langsung maupun tidak langsung kepada masyarakat adalah kecamatan. Peraturan Pemerintah Nomor 19 tahun 2008 tentang kecamatan yang

menjadi acuan meningkatkan kontribusi dari camat dan aparatur kecamatan dalam melaksanakan tugasnya secara optimal.

Sebagai sub sistem Pemerintahan di Indonesia. Kecamatan mempunyai kedudukan yang strategis dan memainkan peran fungsional dalam praktik pelayanan dan administrasi pemerintahan, pembangunan serta kemasyarakatan (Wasistiono Nurdin dan Fahrurozi, 2009 Hal. 200).

Dengan kata lain, kecamatan merupakan ujung tombak dan barometer penyelenggaraan pelayanan publik, serta sebagai etalase penyelenggaraan pemerintahan daerah barometer kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten/Kota, peran strategis inilah yang perlu terus didukung oleh seluruh pemangku kepentingan (*stake holders*) dalam rangka memberikan pelayanan publik.

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.

Konsep Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan penyelenggaraan pelayanan administrasi di kecamatan dari tahap permohonan sampai dengan ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Hal ini, berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 04 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dan

Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 138-270 Tahun 2010 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

Diantara Kabupaten/Kota yang telah mengimplementasikan Kebijakan PATEN Kabupaten Natuna tampil sebagai yang terdepan, berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Natuna No 80 Tahun 2014 tentang pelaksanaan PATEN di Kecamatan Bunguran Timur. Dan Peraturan Bupati No 48 Tahun 2013 tentang Pelimpahan sebagian kewenangan bupati kepada camat untuk melaksanakan urusan pemerintah daerah.

Hal ini merupakan suatu prestasi mengingat Usia Kabupaten Natuna yang baru menginjak 15 Tahun sejak dibentuk pada Tahun 1999. Sejak di louncing pada tanggal 17 Juli Tahun 2014 Kabupaten Natuna khususnya Kecamatan Bunguran Timur telah dijadikan parameter Implementasi PATEN bagi kecamatan- kecamatan yang ada di Kabupaten Natuna. (<http://www.riau-global.com>, Diakses pada taggal 20 Mei,2015)

Kabupaten Natuna yang terdiri dari 12 Kecamatan, dan Kecamatan Bunguran Timur merupakan salah satu yang baru menerapkan kebijakan Pemerintah tentang Pelayanan Administrasi Kecamatan (PATEN) pada Tahun 2014.

Dari hasil wawancara dengan Bapak FERIZALDY,SH.,M.Si Selaku Camat Bunguran Timur, setidaknya ada empat alasan mengapa Kabupaten

Natuna perlu mengimplementasikan kebijakan PATEN melalui pendelegasian kewenangan dari Bupati kepada Camat, yaitu:

1. Adanya tuntutan peraturan yang dalam hal ini adalah peraturan Permendagri No 04 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang menyatakan bahwa pelimpahan kewenangan dari Bupati kepada Camat merupakan suatu keharusan.
2. Pentingnya memperpendek rentang kendali birokrasi yang didasarkan atas pertimbangan kondisi geografis dan jarak yang jauh dari kecamatan ke Ibu kota Kabupaten
3. Untuk memudahkan masyarakat baik yang ada di desa maupun kelurahan yang membutuhkan pelayanan administrasi.
4. Kebijakan PATEN sejalan dengan visi dan misi Kabupaten Natuna.

Seperti yang disampaikan oleh Bupati Natuna Bapak Ilyas mengatakan bahwa:

"Sungguh kita tidak mau pelayanan kepada masyarakat kita lambat, dan untuk mendapatkan pelayanan kami tidak menghendaki masyarakat mendapatkan kesusahan, apa lagi kita di sini jaraknya jauh-jauh. Tentu ini merupakan kendala tersendiri bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan," tegas Bupati Ilyas(Kepri Antar News, Diakses pada tanggal 20 Mei, 2015)

Oleh karena itu Pemkab Natuna mengeluarkan kebijakan baru yakni melimpahkan sebagian kewenangan kepala daerah itu kepada Camat, terutama

sekali di bidang-bidang pelayanan yang berhubungan langsung dengan masyarakat. sehingga masyarakat tidak perlu jauh-jauh ke kantor bupati untuk mendapatkan pelayanan tersebut.

“Kita tidak mau pelayanan kepada masyarakat terlambat dan berlama-lama. Yang kita mau adalah pelayanan cepat, tepat dan prima. Untuk itu, melalui program Paten ini, kebutuhan masyarakat dalam pengurusan administrasi bisa cepat selesai,” Ungkap Bupati Natuna, Ilyas Sabli, di Kantor Camat Bunguran Timur (Riau Global.com, Diakses pada tanggal 20 Mei 2015)

Oleh karena kebijakan PATEN masih tergolong baru maka penelitian ini akan membahas hal-hal yang berkaitan dengan implementasi PATEN. Dengan demikian penelitian ini dirumuskan dengan judul **“Analisis Implementasi Permendagri No 04 Tahun 2010 Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Bunguran Timur Kabupaten Natuna Tahun 2014-2015”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang yang telah diuraikan diatas, maka yang dijadikan rumusan masalah dalam tesis ini adalah:

1. Bagaimana Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bunguran Timur Tahun 2014-2015?

2. Apa Faktor-Faktor yang mempengaruhi Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bunguran Timur Tahun 2014 -2015?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan Bagaimana Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Kecamatan Bunguran Timur Tahun 2014-2015.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat dan faktor Pendukung Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bunguran Timur Tahun 2014-2015.

1.3.2 Manfaat Penelitian

1. Secara Akademis, penelitian ini bermanfaat untuk pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam kajian bidang Implementasi Pelayanan Publik.
2. Secara Praktis dari Penelitian ini diharapkan bisa dijadikan rekomendasi bagi Pemerintahan Kecamatan Bunguran Timur dalam menerapkan Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Disamping itu hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan bagi kecamatan yang belum melaksanakannya. Dapat dijadikan masukan untuk evaluasi maupun revisi kebijakan dimasa mendatang sehingga kualitas

pelayanan publik khususnya dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan terus ditingkatkan sesuai dengan tuntutan dan dinamika masyarakat.