

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Setiap daerah yang ada di Indonesia berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan yang prima untuk kebutuhan masyarakat. Peran pemerintah sebagai pemberi pelayanan publik kepada masyarakat di Indonesia diharapkan mampu memberi pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Untuk melaksanakan kegiatan pelayanan dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan efisien merupakan bagian dari salah satu fungsi pemerintahan, sehingga fungsi pemerintahan dapat berjalan dengan baik dan terciptanya organisasi birokrasi yang *professional* dan akuntabilitas terhadap masyarakat. Berdasarkan pendapat Nurcholis dan Enceng dalam buku (Raharjo, 2021) yang berjudul “Manajemen Pelayanan Publik” bahwa dalam konteks administrasi pemerintahan, layanan publik merupakan jasa publik yang diberikan pemerintah daerah kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan masyarakat, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Kartu Keluarga (KK), dan lain sebagainya.

Menurut (Raharjo, 2021) dalam pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia dilakukan pengelolaan pengaduan. Setiap penyelenggara diwajibkan mengelola pengaduan dari masyarakat. Maksud dari pengelola pengaduan disini adalah penanganan pengaduan yang melalui proses penyaringan, pemeriksaan, dan pengklasifikasian hingga kepastian penyelesaian pengaduan. Masyarakat dapat melaporkan jika ada pelayanan yang kurang sesuai dengan kebijakan yang

seharusnya kepada penyelenggara Ombudsman, Pemerintah Daerah, atau Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD).

Menurut Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia pada pasal 1 ayat (1) yang menjelaskan tentang pengertian Ombudsman, yaitu lembaga pemerintah yang berwenang melakukan pengawasan baik terhadap penyelenggaraan negara maupun pelayanan umum yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah, termasuk instansi swasta, Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara maupun perseorangan yang bertugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu.

Berdasarkan Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia menunjukkan bahwa laporan pengaduan masyarakat ini tiap tahunnya mengalami penurunan laporan. Untuk penjabaran lebih detailnya akan diurai dalam tabel dibawah ini:

Tabel 1.1
Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia

No	Tahun	Jumlah Laporan
1.	2019	7.903
2.	2020	7.204
3.	2021	7.186

Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman

Dari tabel di atas, dapat dijelaskan bahwa pada tahun 2019 ada 7.903 laporan. Pada tahun 2020 dengan laporan sejumlah 7.204 laporan. Sementara pada tahun 2021, Ombudsman Republik Indonesia menerima laporan dari masyarakat terkait dugaan mal administrasi dalam pelayanan publik hingga 7.186 laporan. Dari banyaknya laporan yang masuk dalam Ombudsman RI, maka dapat disimpulkan bahwa masyarakat mulai sadar dalam memberi keluhan kesahnya terhadap

permasalahan pelayanan publik yang dialami secara langsung dan terlebih dahulu meminta saran pada Ombudsman.

Pemerintah daerah mempunyai kedaulatan untuk menyelenggarakan dan mengupayakan kepentingan rakyat sebagai daerah otonom sehingga dapat memberikan pelayanan publik yang berkualitas dan berkembang. D amanatkan dalam Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 dari perubahan kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah bahwasanya dalam pelaksanaan otonomi daerah mampu untuk mendorong seluruh Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat serta mengoptimalkan efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan program pemerintahan daerah yang berkaitan dengan kelembagaan daerah mampu merespon tugasnya sesuai dengan dinamika di masyarakat dengan transparan. Sejak perubahan paradigma pemerintahan dari sentralisasi ke desentralisasi, masing-masing dari pemerintah kabupaten/kota memiliki hak untuk mengatur urusan dalam negerinya sendiri. Oleh karena itu, setiap kabupaten/kota di bawah pimpinan pemerintah daerah memiliki otonomi yang seluas-luasnya untuk meningkatkan dan memajukan daerah berdasarkan potensinya untuk memenuhi tugas pemerintahan secara optimal.

Rendahnya kualitas pelayanan publik di Indonesia pada masa lampau selalu dikaitkan dengan kualitas pejabat pemerintah di masyarakat luas, karena pelayanan publik selama ini dicirikan; lambat, membutuhkan biaya yang tidak sedikit, dan terlalu berbelit-belit. Kecenderungan ini timbul akibat masyarakat terus ditempatkan seperti pihak yang melayani, dan tidak dilayani. Petugas pelayanan yang melayani kepentingan umum masih belum menyadari perannya sebagai

aparatur pemerintahan. Kondisi bahwa pemerintah daerah memiliki kewajiban untuk melayani masyarakat telah dimaknai bahwa pemerintah tidak lagi melayani masyarakat, tetapi masyarakat melayani pemerintah.

Untuk memenuhi dinamika pembangunan pemerintahan ke arah pemerintahan yang lebih baik, dimana kebutuhan dan tuntutan masyarakat diperhatikan dalam pelayanan publik, maka Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 mengenai Pedoman Penyelenggaraan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dikeluarkan. Dengan dikeluarkannya peraturan tersebut bertujuan untuk memberikan kesempatan kepada pemerintah daerah untuk mengoptimalkan peran kecamatan yang selaras dengan pelaksanaan PATEN.

Kecamatan menjadi penyelenggara PATEN guna menjadikan kecamatan sebagai pusat pelayanan yang terpadu di kabupaten/kota. PATEN sendiri merupakan pelaksanaan pelayanan publik di tingkat kecamatan mulai tahap permohonan hingga tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Kecamatan wajib melaksanakan persyaratan substantif, administratif dan teknis. Persyaratan substantif meliputi pelimpahan kewenangan Bupati/Walikota kepada Camat. Sedangkan persyaratan administratif meliputi tolak ukur layanan dan deskripsi pekerjaan untuk aparatur kecamatan.

Dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2018 yang mengatur tentang kecamatan pada Pasal 1 Ayat (1) yang menyatakan bahwa “Kecamatan adalah perangkat daerah Kabupaten/Kota sebagai pelaksana teknis dari kewilayahan dengan wilayah kerja tertentu dan dikelola oleh Camat”. Penerbitan PP ini menjelaskan pemerintah Kabupaten/Kota berperan penting dalam

penyelenggaraan pemerintah daerah dan pelaksanaan otonomi. Diharapkan pemerintah dapat meningkatkan kinerjanya dengan segala bentuk inovasi. Inovasi disini mengacu pada upaya peningkatan pelayanan publik dengan pendekatan, teknik, atau alat baru.

Kabupaten Bekasi memiliki 23 Kecamatan yang terdaftar di Kabupaten Bekasi, Kecamatan Cibitung merupakan salah satu kecamatan yang menggunakan PATEN dan telah memenuhi persyaratan substantif, administratif, dan teknis sesuai dengan PERMENDAGRI Nomor 4 Tahun 2010 mengenai Pedoman Penyelenggaraan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). PATEN di Kecamatan Cibitung Kabupaten Bekasi telah disahkan sejak tahun 2013. Kontribusi Kabupaten Bekasi terhadap keberhasilan program yang diciptakan oleh Kementerian Dalam Negeri adalah penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang baik. Selain itu, Keputusan Bupati Bekasi Nomor 5 Tahun 2010 tentang Pelimpahan Urusan Pemerintahan kepada Camat di lingkungan Kabupaten Bekasi dijadikan dasar oleh kecamatan yang ada di Kabupaten Bekasi demi mewujudkan program PATEN.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 mengenai Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, ini merupakan standar pelayanan dalam PATEN, yaitu:

1. Jenis Pelayanan;
2. Persyaratan Layanan;
3. Proses/Prosedur Perawatan;
4. Petugas pelayanan yang bertanggung jawab;

5. Waktu Pelayanan; dan
6. Biaya Layanan.

Berikut merupakan pelayanan yang diberikan kecamatan dalam program PATEN:

1. Kartu Tanda Penduduk (KTP);
2. Kartu Keluarga (KK);
3. Surat Pernyataan Ahli Waris;
4. Surat Keterangan Belum Pernah Menikah;
5. Surat Keterangan Belum Punya Anak;
6. Surat Keterangan Tidak Mampu;
7. Proposal Bantuan Hibah;
8. Surat Keterangan Domisili Haji;
9. Surat Rekomendasi Pendirian PAUD/TK/SD/SMP/SMK;
10. Surat Rekomendasi Persetujuan Bangunan Gedung;
11. Surat Rekomendasi IMB Perumahan;
12. Surat Rekomendasi Persetujuan Bangunan Tower;
13. Surat Izin Keramaian;
14. Legalisasi Surat Keterangan (Pengajuan Surat Keterangan Catatan Kepolisian/SKCK)
15. Surat Permohonan Pemasangan Spanduk
16. Surat Akta Jual Beli Tanah

Standar pelayanan yang dimiliki setiap jenis pelayanan berbeda-beda, yaitu persyaratan layanan, petugas pelayanan yang bertanggung jawab, serta biaya

pelayanan. Kecamatan Cibitung Kabupaten Bekasi menerapkan *One Day Service* (ODS) dalam pelayanannya, maksudnya adalah prosedur pelayanan dapat dituntaskan dalam kurun 1 (satu) hari, kecuali untuk verifikasi di lapangan yang membutuhkan waktu paling lambat 4 (empat) hari.

Berdasarkan temuan Peneliti dengan salah satu masyarakat daerah Cibitung Kabupaten Bekasi, ditemukan beberapa permasalahan pada bagian pelayanan yaitu proses pembuatan e-KTP dari kecamatan masih lambat dan melebihi waktu yang telah ditetapkan. Misalnya, waktu standar tiga hari diberikan untuk penyelesaian layanan e-KTP, namun masyarakat mengatakan pembuatan e-KTP tidak sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan bahkan harus menunggu 1-2 minggu.

Permasalahan-permasalahan yang muncul perlu di evaluasi agar pelayanan dapat berjalan sesuai harapan. Salah satu bentuk evaluasi pelayanan adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) atas pelayanan yang diberikan, seperti yang dilaksanakan oleh Kecamatan Cibitung Kabupaten Bekasi. Metode ini dilakukan dengan cara membagikan kuesioner kepada masyarakat setelah melakukan pelayanan yang diinginkan. Pada kuesioner memiliki sejumlah ukuran perihal kemajuan pelayanan yang memungkinkan masyarakat untuk mengevaluasi apakah pelayanan sudah sesuai harapan atau tidak. Peneliti menambahkan tabel hasil survei kepuasan masyarakat terhadap PATEN di Kecamatan Cibitung Kabupaten Bekasi Tahun 2021.

Tabel 1.2
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Cibitung Kabupaten Bekasi Tahun 2021

No	Jenis Pelayanan	Nilai	Kategori
1.	Persyaratan dengan hasil/jenis pelayanan yang diberikan sesuai	2,67	Baik
2.	Prosedur pelayanan mudah	2,28	Kurang Baik
3.	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	2,23	Kurang Baik
4.	Kewajaran biaya pelayanan	2,62	Baik
5.	Hasil dari pelayanan yang diberikan	2,50	Kurang Baik
6.	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	2,65	Baik
7.	Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	2,54	Baik
8.	Tindak lanjut terkait penanganan pengaduan, saran, dan masukan	2,53	Baik
9.	Kualitas sarana dan prasarana penyelenggara pelayanan	2,92	Baik

Sumber: Survei Kepuasan Masyarakat, Diolah Peneliti 2021

Pada tabel di atas, capaian pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) per unsur pelayanan menunjukkan bahwa capaian pelayanan belum memenuhi atau mendekati sasaran kualitas pelayanan yang baik.

Berdasarkan fenomena hasil pengolahan IKM menunjukkan bahwa telah teridentifikasi permasalahan di Kantor Kecamatan Cibitung yang belum mencapai sasaran berdasarkan kualitas pelayanan yang diberikan di Kantor Kecamatan Cibitung Kabupaten Bekasi. Dapat dilihat bahwa masyarakat merasa masih belum tercapainya tingkat kepuasan yang dilakukan oleh pelayanan terpadu di Kecamatan Cibitung Kabupaten Bekasi, karena sampai saat ini masih terdapat permasalahan

dalam pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat sehingga belum memenuhi harapan masyarakat.

Tabel 1.3
SOP Waktu Penyelesaian Pelayanan

No	Jenis Pelayanan	Waktu Maksimal
1.	Kartu Tanda Penduduk (KTP)	3 Hari
2.	Kartu Keluarga (KK)	3 Hari
3.	Surat Pernyataan Ahli Waris	5 Hari
4.	Surat Keterangan Belum Pernah Menikah	15 Menit
5.	Surat Keterangan Belum Punya Anak	15 Menit
6.	Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)	15 Menit
7.	Proposal Bantuan Hibah	30 Menit
8.	Surat Keterangan Domisili Haji	60 Menit
9.	Surat Rekomendasi Pendirian PAUD/TK/SD/SMP/SMK	30 Menit
10.	Surat Rekomendasi Persetujuan Bangunan Gedung	30 Menit
11.	Surat Rekomendasi Pengajuan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Perumahan	5 Hari
12.	Surat Rekomendasi Persetujuan Bangunan Tower	30 Menit
13.	Surat Izin Keramaian	30 Menit
14.	Legalisasi Surat Keterangan	30 Menit
15.	Surat Permohonan Pemasangan Spanduk/Umbul-Umbul	30 Menit
16.	Akta Jual Beli Tanah	3 Hari
17.	Akta Hibah Tanah	3 Hari

Sumber: Standar Pelayanan Kecamatan Cibitung, 2022

Hal yang risau terjadi di lingkungan organisasi yang merugikan masyarakat ialah tidak konsistennya penyelesaian waktu pelayanan. Hal inilah yang mengakibatkan ketidakpuasan masyarakat atas layanan yang diberikan. Hal ini

berdampak negatif dan mengganggu efektivitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat yang datang dan menginginkan pelayanan yang baik.

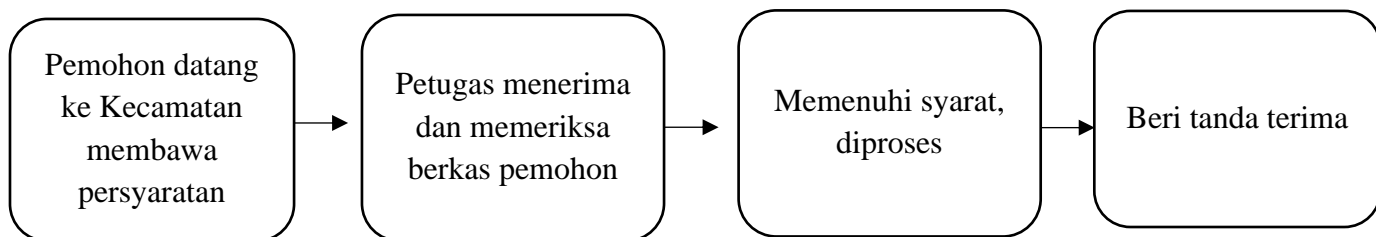
Beberapa jenis layanan lainnya masih terdapat permasalahan umum dimana layanan tersebut tidak berfungsi sebagaimana mestinya, yang merupakan indikasi bahwa tujuan dari layanan tersebut belum sepenuhnya terpenuhi. Menurut Kasi (Kepala Seksi) Pelayanan Publik Kecamatan Cibitung Kabupaten Bekasi, hal ini disebabkan faktor yang berbeda, misalnya pada layanan e-KTP terjadi keterlambatan dikarenakan blanko yang seringkali habis dan harus menunggu kiriman dahulu dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bekasi. Maka dari itu, pihak kecamatan mengambil estimasi waktu terpanjang. Kemudian, kurangnya sosialisasi yang dilaksanakan oleh Kecamatan Cibitung Kabupaten Bekasi, sehingga banyak masyarakat yang belum mengupayakan pengurusan e-KTP. Selanjutnya, masih adanya layanan yang kurang sesuai dengan jangka waktu yang ditetapkan.

Selain itu, dari permasalahan tersebut, ada pula sejumlah fakta lain yaitu seringkali terjadinya sistem *off* karena jaringan yang terputus dari pusat sehingga menyebabkan keterlambatan dalam proses pelayanan. Kemudian, pemberian dan penyebaran informasi yang dilakukan oleh aparat kecamatan di Kecamatan Cibitung masih belum optimal, sehingga menyebabkan penyebaran informasi kepada masyarakat masih belum merata. Serta, terdapat hambatan dan keterbatasan yang dihadapi dalam program PATEN ini. Hal ini dibuktikan karena kurangnya sarana dan prasarana yang menunjang sehingga mengakibatkan produktivitas kinerja terganggu.

Berikut gambaran alur mekanisme pelayanan Kecamatan Cibitung Kabupaten

Bekasi:

Gambar 1.1
Alur Mekanisme Pelayanan



Mekanisme pelayanan di atas menunjukkan pelayanan yang diberikan di Kecamatan Cibitung Kabupaten Bekasi. Pertama, pemohon datang ke kecamatan dengan membawa persyaratan. Kemudian, petugas menerima dan memeriksa berkas pemohon. Jika berkas pemohon memenuhi syarat, maka akan diproses kebutuhan pemohon. Jika belum memenuhi persyaratan, maka berkas dikembalikan oleh petugas untuk dilengkapi. Kemudian, jika berkas lengkap, maka akan di proses oleh petugas. Setelah itu, diberi tanda terima dan bisa diambil sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.

Berdasarkan kepada permasalahan yang ada, maka Peneliti tertarik untuk membahas topik mengenai program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Cibitung Kabupaten Bekasi. Adapun judul yang Peneliti angkat ini yaitu **“Efektivitas Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Cibitung Kabupaten Bekasi”**.

1.2 IDENTIFIKASI MASALAH

Dari latar belakang yang disebutkan di atas, masalah yang ada adalah sebagai berikut:

1. Masih adanya proses pelayanan yang tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.
2. Seringkali terjadinya sistem *off* karena jaringan yang terputus dari pusat sehingga menyebabkan keterlambatan dalam proses pelayanan.
3. Pemberian dan penyebaran informasi yang dilakukan oleh petugas kecamatan di Kecamatan Cibitung masih belum optimal, sehingga menyebabkan penyebaran informasi kepada masyarakat masih belum merata.
4. Terdapat hambatan dan keterbatasan yang dihadapi dalam program PATEN ini. Hal ini dibuktikan karena produktivitas kinerja terganggu yang diakibatkan oleh kurangnya sarana dan prasarana yang mendukung.

1.3 RUMUSAN MASALAH

Sebagaimana pada identifikasi masalah yang telah dijelaskan, untuk itu Peneliti merumuskan beberapa masalah pada penelitian ini, yaitu:

Bagaimana Efektivitas Program PATEN di Kecamatan Cibitung berdasarkan keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan program, tingkat *input* dan *output*, serta pencapaian tujuan?

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Sebagaimana identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah penelitian ini antara lain:

Untuk mengetahui dan menganalisis Efektivitas Program PATEN di Kecamatan Cibitung Kabupaten Bekasi berdasarkan keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan program, tingkat *input* dan *output*, serta pencapaian tujuan.

1.5 MANFAAT HASIL PENELITIAN

Penulis berharap penelitian yang dibuat ini dipergunakan dengan baik dan bermanfaat untuk:

a. Manfaat Teoritis

Diharapkan bahwa banyak manfaat teoritis yang dapat diambil dalam penelitian ini, salah satunya yaitu dapat mengembangkan ilmu Administrasi Publik.

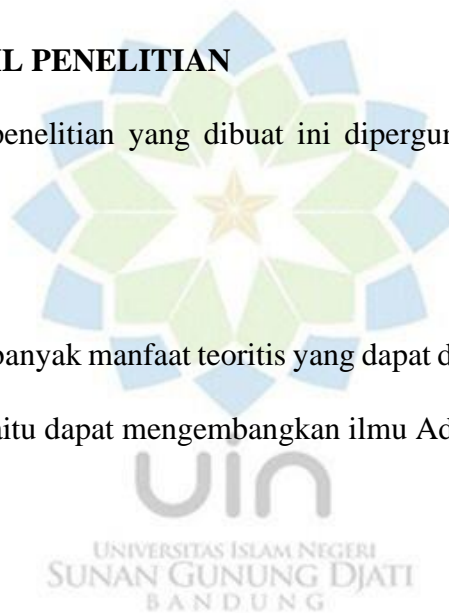
b. Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini dijadikan sebagai prasyarat untuk memperoleh gelar sarjana, dan berguna untuk memperluas pengetahuan bagi Peneliti, khususnya dalam pelayanan publik, sehingga Peneliti dapat menerapkan pengetahuan yang diperoleh selama masa pembelajaran.

2. Bagi Kecamatan Cibitung

Penelitian ini diharap dapat memberi masukan dan bahan evaluasi dalam penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada organisasi sektor publik, dan dapat memberikan masukan positif berupa



saran dan informasi khususnya dalam efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Cibitung Kabupaten Bekasi.

3. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharap dapat dijadikan sumber informasi dan pemahaman pada khalayak umum mengenai Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

1.6 KERANGKA PEMIKIRAN

Pemerintah daerah memiliki berbagai macam pelayanan, salah satunya adalah pelayanan administratif, yang dimana memiliki dua ruang lingkup yaitu tindakan administrative pemerintah dan non-pemerintah. Keduanya memiliki persamaan yaitu diatur dalam perundang-undangan dan pengurusan dokumen-dokumen. Yang menjadi pembedanya adalah tindakan administrative pemerintah merupakan pemberian pelayanan oleh pemerintah berupa dokumen, seperti izin usaha, surat nikah, sertifikat tanah, dan lain sebagainya. Sedangkan tindakan administrative non-pemerintah merupakan pemberian pelayanan oleh pemerintah berupa dokumen namun dari instansi di luar pemerintah, seperti pengelolaan kawasan industry, keamanan, kesehatan, asuransi, dan lain sebagainya.

Dalam penelitian ini, Peneliti menggunakan tindakan administrative pemerintah. Inovasi yang dilakukan oleh kecamatan yaitu dengan menerapkan program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), yaitu pelaksanaan pelayanan publik pada tingkat kecamatan melalui beberapa tahap, mulai dari tahap permohonan hingga tahap diterbitkannya dokumen dalam satu tempat. PATEN

wajib diterapkan untuk membantu dalam mengefektifkan pelayanan publik agar tujuan yang telah direncanakan dapat tercapai.

Dalam mengukur efektivitas program pelayanan dari petugas pelayanan PATEN di Kantor Kecamatan Cibitung Kabupaten Bekasi digunakan teori efektivitas menurut Champbell dalam (Mutiarin & Zaenudin, 2014), dimana menjelaskan bahwa tercantum indikator yang bisa digunakan sebagai ukuran untuk mengukur suatu efektivitas program pelayanan PATEN, meliputi: (1) Keberhasilan Program; (2) Keberhasilan Sasaran; (3) Kepuasan Program; (4) Tingkat *Input* dan *Output*; dan (5) Pencapaian Tujuan.

Berikut Peneliti menyajikan gambaran mengenai kerangka pemikiran sebagai berikut:

Gambar 1.2
Skema Kerangka Pemikiran

