

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sistem Pemerintahan Indonesia dikenal dengan Demokrasi. Pelayanan Publik adalah cara lain guna meringankan segala keperluan yang berkaitan dengan Administrasi warga negara, Pelayanan Publik berkualitas membentuk karakteristik tata pemerintahan baik (*Good Governance*) sistem penyelenggaraan pelayanan berpengaruh terhadap nilai kehidupan bernegara. Dengan berkembang pesatnya pertumbuhan masyarakat di Indonesia serta pergerakan manusia dan ruang lingkup bertambahnya populasi penduduk disetiap daerah.

Sistem Pemerintahan daerah di Indonesia, memiliki banyak program dan kebijakan publik menjadi dimensi utama pada ilmu pengetahuan, Administrasi memiliki fungsi yang sama dengan otak manusia yang mengatur birokrasi kehidupan bernegara.¹ Bahkan rakyat sejatinya merupakan pemegang kedaulatan tertinggi, partisipasi rakyat menjadi lebih kritis serta terbuka dalam mengevaluasi kebijakan dan pelayanan yang dilakukan pemerintah.

Undang-Undang RI Tahun 2009 tentang pelayanan publik, yaitu prinsip pemerintahan yang merupakan efektivitas terhadap pelayanan publik pada rangka pemenuhan kebutuhan dasar, sesuai hak-hak sipil masyarakat untuk barang dan jasa pelayanan administrasi yang disediakan penyelenggara pelayanan publik.² Berdasarkan Undang-Undang Dasar 1945 menjelaskan bahwa negara harus melayani masyarakat guna melengkapi kepentingan dasar agar memajukan kesejahteraan rakyat.³

¹Dedy mulyadi, *Studi Kebijakan Publik Dan Pelayanan Publik*, cet 3 (Bandung: Alfabeta, 2018), hlm. 1.

²Agustriani susanti manurung, Heri Kusmanto dan Usman Tarigan, *"Implementasi Kebijakan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Sidikalang Kabupaten Dairi"*, dalam *jurnal ilmu administrasi publik*, Vol. VI, hlm. 48.

³Hanny purnamasari dan Bayu aditya pradana, *"Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Mustikajaya kota Bekasi"* dalam *Jurnal Politikom Indonesiana*, vol, II, hlm. 62.

Pelayanan merupakan aktivitas yang dilakukan dalam kehidupan bernegara baik secara perorangan maupun kelompok, Rakyat penunjang anggaran terbesar Pendapatan Asli Daerah (PAD) lewat pajak serta Retribusi untuk pembangunan dan kebutuhan lainnya sehingga masyarakat memiliki peran penting dalam memajukan kebijakan publik. Berlandaskan Peraturan Pemerintah No 68 Tahun 1999 tugas rakyat dilakukan dalam bentuk hak serta memberi informasi, mendapatkan pelayanan yang sama serta konsisten akan kebijakan pelayanan negara.⁴

Berdasarkan Kemenpan Nomor 63 Tahun 2003 setiap penyelenggara pelayanan publik wajib mempunyai standart dan publikasi menjadikan jaminan kepastian untuk penerima pelayanan. Dalam memberikan pelayanan wajib berdasarkan pada wawasan, keterampilan, perilaku yang di butuhkan.

Kebijakan publik ialah seluruh tahapan penyelenggaraan negara, pembangunan serta pelayanan publik berjalan baik, kebijakan publik menjadi permulaan pengelolaan rencana serta aktivitas yang diciptakan pemerintah, masyarakat serta pihak swasta.

Menurut Widodo pemerintahan merupakan pelayanan untuk masyarakat, tidak diciptakan guna menanggapi diri sendiri, namun menanggapi orang banyak, agar membentuk syarat pendukung setiap masyarakat guna meningkatkan keahlian serta kreativitas agar tercapai tujuan bersama. Pada tatanan negara kebijakan publik dilihat menjadi suatu proses yang bersangkutan dengan masyarakat, pelayanan di kecamatan merupakan inovasi agar memperoleh kesejahteraan masyarakat. Memaksimalkan fungsi kecamatan guna memajukan efektivitas pelayanan terhadap masyarakat, Undang-Undang Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah, menjelaskan camat dalam pelaksanaan perannya mendapatkan bagian pemberian wewenang Bupati/Walikota untuk mengatur sebagian otonomi.⁵ Agar terciptanya kesejahteraan masyarakat pemerintah wajib menciptakan pelayanan yang berkualitas serta efektif.

⁴Dedy mulyadi, *Studi Kebijakan Publik Dalam Pelayanan Publik*, cet 3 (Bandung: Alfabeta, 2018), hlm. 185.

⁵Rahyunir Rauf dan Yusri Munaf, *Lembaga Kemasyarakatan di Indonesia*, (Yogyakarta: Nusa media, 2020), hlm. 62.

Menurut Soekanto “Insting manusia agar selalu hidup bersama orang lain disebut *gregariousnes* dan karena manusia dikatakan (*Social Animal*) manusia yang memiliki insting untuk senantiasa hidup bersama”.⁶ Islam menerapkan agar memberi pelayanan dari upaya yang menghasilkan barang atau jasa jangan memberikan yang buruk wajib berkualitas kepada orang lain.⁷ Berlandaskan Al-Qur’an Surah Al-Baqarah ayat 267 :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ
الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخِيذِهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ
وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya : “*Hai orang-orang yang beriman nafkahkanlah (dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan dari padanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya, Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji*”. (Q.S Al-Baqarah:267)⁸

Penjelasan dari ayat diatas hendaknya para penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan pelayanan berkualitas, terlihat bahwa manusia merupakan mahluk sosial yang membutuhkan pelayanan serta bantuan dari pihak lain, pentingnya pelayanan sangatlah berpengaruh bagi setiap individu.

Administrasi Terpadu yang ada di setiap kecamatan juga dapat membantu masyarakat untuk mengatur, mengelola serta menyelesaikan berbagai urusan publik yang tidak dapat diselesaikan sendiri. Bahkan Presiden Jokowi mengatakan tidak ada toleransi bagi pelayanan publik yang lambat dan bebelit.

⁶Rauf dan Munaf, *Lembaga kemasyarakatan di Indonesia*, hlm. 47.

⁷Vinny Putri Utami, “*Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (paten) di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis*”, (Skripsi: Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN SULTHAN SYARIF KASIM RIAU, 2020), hlm. 45.

⁸Departemen Agama RI, *Al-jamatul ali Al Qur’an dan Terjemahnya*, (Bandung, CV penerbit J-Art, 2004), hlm. 45.

Menciptakan sesuatu yang bermanfaat merupakan etika dalam Administrasi untuk menghindari keburukan dalam memenuhi kewajiban yang berkaitan dengan kebijakan serta pelayanan publik. Administrasi yaitu terwujudnya kegiatan guna memenuhi kebutuhan masyarakat melalui pelayanan dengan menggunakan hasil kebijakan yang di implementasikan dari manajemen publik melalui landasan birokrasi, etika dan kinerja yang optimal.⁹

Keberhasilan Administrasi dapat di nilai melalui tahapan implementasi dan evaluasi kebijakan sehingga memperoleh tujuan secara maksimal bagi kepentingan masyarakat daerah, hal ini bertujuan agar setiap kebijakan publik yang diciptakan pemerintah dapat di implementasikan dalam kehidupan bernegara. Implementasi adalah langkah penting agar mencapai proses dalam melayani masyarakat yang menjadi fokus pelayanan publik.

Pelayanan ialah pusat kebijakan publik dalam bentuk jasa ataupun barang yang digunakan masyarakat dari pemerintah, menyediakan pelayanan melalui program di kecamatan seperti Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN). Dian utomo mengutarakan maksud diciptakan PATEN untuk menjadikan kecamatan sebagai sentra pelayanan masyarakat, untuk mendapatkan pelayanan secara profesional sesuai kreteria serta skala kecamatan dibidang perizinan dan nonperizinan.¹⁰

Sumatera Utara (SUMUT) menerapkan program PATEN pertama kali di Serdang Bedagai serta telah diuji coba di kecamatan Sipispis yang mengubah sistem Konvensional menjadi sistem lebih baik dengan tujuan dapat memaksimalkan pemerintah kecamatan untuk fungsi pelayanan agar memajukan kesejahteraan masyarakat khususnya di kecamatan Sipispis dan merapatkan jarak antara penyedia layanan dengan penerima layanan.

Berdasarkan Undang-Undang Dasar Nomor 23 Tahun 2004 tentang pemerintah wilayah. Daerah kekuasaan menggambarkan wilayah kewenangan, wilayah kerja ialah wilayah pelayanan masyarakat. Sipispis sebagai kecamatan di Kabupaten Serdang

⁹Mulyadi, *Studi Kebijakan Publik dan pelayanan Publik*, hlm. 32-33.

¹⁰Rahman Al padil, "Implementasi Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Lumbis Induk Kabupaten Nunukan", dalam *ejournal Ilmu Pemerintahan*, Vol IV, hlm. 446.

Bedagai tidak terlepas dari permasalahan pelayan publik berdasarkan reformasi Administrasi, guna menyempurnakan Administrasi yang belum lengkap melalui pemerintahan desa sampai ke pemerintahan kecamatan.

PATEN di kecamatan Sipispis diharapkan mempermudah pelaksanaan pelayanan administrasi bagi masyarakat sehingga menciptakan pelayanan yang baik dan maksimal, dengan itu pelaksanaan yang berukuran kecil masyarakat tidak harus pergi jauh ke pemerintahan Kabupaten/Kota sehingga menghemat biaya serta waktu bagi setiap warga yang ingin memperoleh pelayanan dari pemerintah. Hal tersebut menjadi bagian penting dalam melakukan prosedur pelayanan sehingga terciptanya Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Administrasi yang baik di Kecamatan. Penyelenggaraan sistem PATEN di kecamatan Sipispis ketika melayani masyarakat mesti didukung sarana dan prasarana yang baik sekaligus memajukan kinerja pegawai dapat membantu masyarakat dalam pelayanan.

Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) di Kecamatan Sipispis terdapat keluhan serta permasalahan penghambat efektivitas pelaksanaan pelayanan, pegawai yang tidak maksimal dalam menjalankan tugas dan kurang respon memberikan informasi terkait pelayanan yang jelas dikecamatan, tidak pasti waktu serta biaya yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan, Dampaknya masyarakat yang akan melaksanakan pelayanan kurang nyaman dengan hal tersebut, hambatan itu memperlambat proses yang ingin dilakukan sehingga masyarakat harus bolak balik dari pemerintahan desa ke pemerintahan kecamatan, Setiap pekerjaan yang dilakukan dengan baik maka kebaikannya akan kembali kepada diri sendiri, permasalahan yang muncul di setiap daerah sungguh bakal berdampak buruk sehingga mengganggu efektivitas pelayanan untuk masyarakat, sementara itu masyarakat menganggap pemerintah dapat membantu setiap pelayan yang dibutuhkan, Berdasarkan Latar Belakang diatas saya tertarik membuat penelitian dengan judul : “Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) di Kecamatan Sipispis”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan diatas saya akan menjelaskan masalah pada penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana Pelayanan Publik yang ada di Kecamatan Sipispis?
2. Bagaimana Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) di Kecamatan Sipispis?

C. Batasan Istilah

Demi mengetahui pokok permasalahan penelitian ini, saya membuat batasan istilah terhadap judul penelitian saya yaitu:

1. Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN)

PATEN Adalah penyelenggaraan pelayanan publik yang memiliki standart oprasional di Kecamatan dengan sistem manajemennya, permohonan ketingkat penerbitan dokumen dikerjakan pada satu tempat.

2. Kecamatan sipispis

Kecamatan Sipispis adalah daerah yang terletak di Sumatera Utara serta berada di kabupaten Serdang Bedagai yang berbatasan langsung dengan kabupaten Simalungun yang memiliki 20 desa, Daerah ini mayoritas dihuni oleh etnis simalungun, jawa, dan batak toba.

3. Efektivitas

Efektivitas merupakan tingkat keberhasilan dalam pencapaian tujuan, Efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

D. Tujuan Penelitian

Harapan penelitian ini adalah :

1. Untuk mempelajari serta mengevaluasi pelayanan yang ada di kecamatan Sipispis.
2. Untuk mengetahui serta mengidentifikasi bagaimana Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) di Kecamatan Sipispis.
3. Untuk menambah khasanah keilmuan dalam bidang pemerintahan khususnya bagi pembaca.

E. Manfaat Penelitian

Keuntungan yang diinginkan Penelitian ini ialah :

1. Secara Ilmiah

Penelitian ini guna membentuk serta meningkatkan keahlian berfikir ilmiah serta mendeskripsikan dalam bentuk karya.

2. Secara Praktik

Penelitian ini guna sebagai bakal masukan serta saran untuk kantor Camat Sipispis dalam memperbaiki pelayanan yang efektif agar diterapkan dalam Program Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN)

F. Kajian Terdahulu

Ada beberapa kajian terdahulu yang berkaitan dengan judul saya Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN), diantaranya :

1. Skripsi oleh Dicky Noupal Ridho (130903171) Mahasiswa Ilmu Administrasi Negara (Universitas Sumatera Utara) dengan judul “ Evaluasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Camat Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai” beliau menjelaskan bahwa kualitas pelayanan yang ada di kantor camat tersebut telah berjalan dengan baik karena telah menerapkan nilai-nilai dari indikator-indikator evaluasi kebijakan.¹¹
2. Skripsi oleh Vinny Putri Utami (116752200487) Mahasiswa Ilmu Administrasi Negara (UIN SUSKA RIAU) dengan judul “Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis” beliau menjelaskan hingga sekarang pelayanan di kantor camat masih terdapat kendala terutama kejelasan informasi yang disampaikan, tetapi diketahui dalam memberikan pelayanan para staf menerapkan sistem RAPI (Ramah, Adil, Profesional, dan Ikhlas).¹²
3. Tesis oleh Retno Andriani Aryanti (161203194) Mahasiswa Program Magister manajemen (STIE WIDYA WIWAHA YOGYAKARTA) dengan judul “Evaluasi Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) Kecamatan Magelang Utara Dalam Mencapai Tujuannya” beliau menjelaskan meskipun program PATEN sudah

¹¹Dicky Noupal Ridho, “*Evaluasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Camat Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai*”, (Skripsi : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik USU, 2017)

¹²Vinny Putri Utami, “*Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis*”, (Skripsi : Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN SUSKA RIAU, 2020)

mengikuti prosedur yang sesuai dengan keputusan Menteri Dalam Negeri masih terdapat masalah-masalah secara empiris dihadapi pihak kecamatan.¹³

4. Jurnal oleh Rahman Al Padli dengan judul “Implementasi Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Lumbis Induk Kabupaten Nunukan” beliau menjelaskan perubahan pemerintah memajukan pelayanan PATEN di Kecamatan Lumbis Induk menjadikan pelayanan Administrasi sebagai kunci kesejahteraan masyarakat.¹⁴

G. Metode Penelitian

Metode penelitian ialah cara rasional agar memperoleh data dan tujuan, dapat disebut strategi atau proses yang diterapkan dalam kegiatan penelitian berdasarkan pada keilmuan (rasional, sistematis, dan empiris).

1.) Pendekatan Penelitian

Pada penelitian ini saya memakai metode Komparatif dengan pendekatan Kualitatif maksudnya sejenis metode yang menekankan aspek pemahaman lebih menyeluruh akan pokok masalah.¹⁵ Artinya data yang digabungkan pada penelitian tidak berupa angka-angka melainkan hasil wawancara terhadap narasumber, dokumen pribadi, dokumen resmi atau catatan lapangan.

2.) Subjek Penelitian dan Objek Penelitian

Subjek penelitian ialah kawasan, orang, atau benda yang diamati sebagai target penelitian seperti Camat, Sekertaris Camat, Kepala Seksi Pemerintahan, Pegawai di Kantor Kecamatan Sipispis.

Objek Penelitian merupakan pokok permasalahan yang menjadi target penelitian maksudnya adalah Pelayanan Publik dan Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN).

¹³Retno Andriani Aryani, “*Evaluasi Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) Kecamatan Magelang Utara Dalam Mencapai Tujuannya*”, (Tesis : Program Magister Manajemen STIE WIDYA WIWAHA YOGYAKARTA, 2018)

¹⁴Rahman Al padil, ”*Implementasi Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Lumbis Induk Kabupaten Nunukan*”, dalam *ejournal Ilmu Pemerintahan*, Vol IV.

¹⁵Amaruddin, “*Metode penelitian sosial*”, (Yogyakarta : Prana Ilmu, 2016), hal. 98.

3.) Informan Penelitian

Informan penelitian artinya orang atau pelaku yang memahami serta mengetahui masalah, dan terlibat langsung dalam permasalahan penelitian. Adapun Informan Penelitian :

- a. Camat di Kantor Kecamatan Sipispis
- b. Sekretaris di kantor Kecamatan Sipispis
- c. Kasubbag Umum di Kecamatan Sipispis
- d. Staf dan Pegawai di Kecamatan Sipispis
- e. Masyarakat di Kecamatan Sipispis

4.) Lokasi Penelitian

Lokasi berkaitan dengan masalah penelitian merupakan sumber data yang berguna untuk hasil penelitian, lokasi yang dimaksud adalah Kantor Kecamatan Sipispis terletak di Desa Sipispis Kecamatan Sipispis Kabupaten serdang Bedagai Provinsi Sumatera Utara.

5.) Sumber Data

Sumber data merupakan “pokok dasar data ditemukan”. Demikian sumber data Penelitian ini dikelompokkan sebagai berikut:

a. Sumber Primer

Data utama dianggap sumber data eksklusif agar menyampaikan data ke pengumpul serta diperoleh secara pribadi melalui wawancara serta observasi.¹⁶

b. Sumber Sekunder

Data sekunder yaitu data didapatkan melalui penyatuan data yang bersifat dokumentasi berupa data jadi. Data ini merupakan dokumen serta hasil kerja seperti buku-buku, skripsi, jurnal serta laporan dari pegawai Kecamatan sipispis.

6.) Pengumpulan Data

Pengumpulan data serta informasi yang dibutuhkan penelitian ini, penulis menggunakan teknik :

¹⁶Djaman Satori , “ *Metode Penelitian Kualitatif*”, (Bandung : Alfabeta, 2011), hlm. 42.

a. Wawancara

Wawancara artinya menyatukan fakta dengan melangsungkan tanya jawab lisan, agar mendapatkan data serta informasi terkait penelitian, sedangkan narasumber yang saya wawancarai terpilih berdasarkan kompetensinya.

b. Observasi

Observasi merupakan kegiatan mengamati secara langsung tujuan yang diteliti, pelaksanaan program maupun masyarakat yang menerima pelayanan.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan informasi berlandaskan catatan penting dari lembaga maupun perorangan. Pada observasi saya melakukan pengambilan gambar agar memperkuat hasil penelitian.

H. Analisis Data

Analisis data artinya tahapan mencari secara sistematis data didapat dari kesimpulan wawancara, notasi, dokumentasi yang memasukan data ke katagori menjadi bagian serta melakukan aliansi kemudian mengantur model serta memilih bagian penting yang dipelajari dan menghasilkan kesimpulan kemudian dipahami.

I. Sistematika Penulisan

Semua yang berhubungan dengan penelitian yang saya lakukan akan di rangka dalam lima BAB, dimana setiap bagian akan saya jelaskan secara lengkap namun sederhana agar saya sebagai peneliti juga penulis serta pembaca dapat memahaminya dengan lebih mudah.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

Bagian-bagian dari kelima BAB tersebut meliputi :

Bagian pertama :

BAB I ini saya memaparkan, antaranya : Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat penelitian, Metode Penelitian, Kajian Terdahulu, Analisis Data, Sistematika Penulisan.

Bagian kedua :

BAB II ini saya menjelaskan kajian teori : Konsep Pelayanan, Konsep Kebijakan Publik, dan Konsep Efektivitas.

Bagian ketiga :

BAB III ini tentang gambaran umum kecamatan Sipispis : Letak dan keadaan Geografis, Kependudukan sosial, kecamatan Sipispis (Sejarah, Pemerintahan, Birokrasi, Tugas dan Fungsi).

Bagian keempat :

BAB IV ini saya menjelaskan Pembahasan dan Hasil Penelitian : Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) di Kecamatan Sipispis (Produktivitas pelayanan, Kualitas Pelayanan, Responsivitas, Responsibilitas, Akuntabilitas), Faktor-faktor yang mempengaruhi Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) di Kecamatan Sipispis.

Bagian kelima :

Dalam bagian terakhir ini saya menjelaskan rangkuman dari bagian-bagian terdahulu di BAB V sebelumnya sehingga menjadi Kesimpulan yang meliputi pokok-pokok pembahasan, serta pada bagian ini saya memberikan Saran yang sekiranya dapat memberikan evaluasi dan motivasi untuk penulis dan pembaca.