

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Tantangan yang dihadapi pemerintah dalam memberikan pelayanan tidak hanya dengan menciptakan sebuah pelayanan yang efektif dan efisien tetapi juga dapat mewujudkan pelayanan secara profesional dan transparan kepada masyarakat sebagai tujuan dari terselenggaranya tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*) bagi percepatan reformasi birokrasi hingga ke daerah harus diwujudkan sebagai upaya meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Maka dari itu pemerintah menciptakan program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) untuk mendukung pelayanan administrasi yang berkualitas di tingkat Kecamatan.

Kecamatan adalah pemerintah tingkat daerah bagian wilayah Kabupaten/Kota yang dipimpin oleh Camat untuk memberikan pelayanan kepada masyarakatnya yang bersifat operasional. Pelayanan publik yang diberikan Kecamatan haruslah sesuai dengan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah suatu sistem penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan dengan sistem komputerisasi. Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dimulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen yang berada dalam satu tempat. Ruang lingkup Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) meliputi bidang perizinan dan juga bidang non-perizinan.

Maksud dari adanya Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yaitu untuk mewujudkan pelayanan yang efektif, efisien dan berkualitas di tingkat Kecamatan. Berikut ini beberapa pelayanan administrasi terpadu kecamatan yang umum dilakukan :

1. Pelayanan perizinan yaitu pengesahan dari pejabat setempat. Salah satunya ialah Penerbitan izin usaha mikro kecil atau IUMK.
2. Bidang keamanan dan ketertiban :
 - Rekomendasi atau pengesahan surat keterangan catatan kepolisian atau SKCK yang sudah disahkan oleh desa.
 - Pengesahan rekomendasi surat pengantar izin keramaian atau penutupan jalan.
 - Rekomendasi atau pengesahan surat keterangan domisili seseorang, organisasi, atau lembaga.
3. Bidang Umum :
 - Rekomendasi atau pengesahan surat keterangan untuk mendapatkan pembayaran tunjangan keluarga atau KP4.
 - Legalisasi Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK).
 - Rekomendasi atau surat permohonan administrasi kependudukan. - Rekomendasi atau pengesahan proposal perorangan maupun kelompok.
 - Rekomendasi atau pengesahan pembelian BBM berubsidi bagi pengecer, nelayan, maupun Industri.
 - Pengesahan SPPT atau Surat Pemberitahuan Pajak Terutang.
 - Rekomendasi atau pengesahan surat pernyataan penghasilan.

4. Bidang sosial kemasyarakatan :

- Rekomendasi atau pengesahaan surat keterangan miskin.
- Pembuatan atau pengesahaan surat keterangan dispensasi menikah.
- Rekomendasi atau pengesahaan surat permohonan perceraian.
- Rekomendasi atau pengesahaan surat pernyataan belum mengikat untuk segala kebutuhan.
- Rekomendasi atau pernyataan surat numpang nikah untuk ke KUA.

5. Bidang perizinan tertentu :

- Rekomendasi atau pengesahan form permohonan Surat Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan dan Pemantauan Lingkungan Hidup atau SPPL.
- Pengesahaan atau rekomendasi form permohonan izin gangguan baru atau pergantian maupun perubahan.
- Rekomendasi atau pengesahan surat permohonan izin eksplorasi air tanah.
- Pengesahaan dan atau rekomendasi permohonan izin pemakaian atau pengusaha air tanah dari sumur gali, sumur bor, maupun mata air atau izin tambang.
- Penerbitan usaha UMKM

Pelayanan Terpadu adalah kegiatan pelayanan yang sudah disatupadukan (disatukan, dilebur menjadi satu, dan sebagainya) pelayanan terpadu ini terdiri dari berbagai macam pelayanan yang tersedia pada satu tempat pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan terpadu merupakan suatu pelayanan yang meliputi

bidang perizinan dan juga bidang non-perizinan, yang mendapat pendelegasian wewenang dari instansi yang memiliki kewenangan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen yang dilakukan dalam satu tempat.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) mempunyai tujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan publik kepada masyarakat. Kecamatan Cinere Kota Depok merupakan salah satu kantor pemerintah yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

Konsep pelayanan publik ini berada di tingkat Kecamatan, karenanya Kecamatan dianggap cerminan dari adanya pemerintah daerah. Tetapi pada kenyataannya pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan masih banyak yang memiliki kekurangannya, pelayanan yang diberikan belum optimal dan juga pelayanan yang kurang efektif dan efisien. Maka dari itu dibutuhkan pembenahan dalam pelayanan di Kecamatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat Kecamatan. Diharapkan dengan adanya Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ini mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan agar lebih berkualitas dan profesional.

Sesuai dengan adanya regulasi dari Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang menjadi pelaksana teknis pelayanan PATEN merupakan Pegawai Negeri yang berada di tingkat Kecamatan, yaitu sebagai berikut :

1. Petugas informasi pelayanan.
2. Petugas loket pelayanan.
3. Petugas operator komputer pelayanan.
4. Petugas pemegang kas.
5. Petugas lain sesuai kebutuhan pelayanan.

Lambatnya pelayanan yang diberikan, rumitnya persyaratan yang harus dipenuhi adalah faktor-faktor dari munculnya program-program yang dibuat oleh pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas terhadap masyarakat. Inovasi terbaru yang dibentuk oleh pemerintah adalah Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Penetapan program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) memiliki tujuan untuk mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan juga menjadi simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di Kabupaten/Kota.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) direalisasikan dengan menyelenggarakan perizinan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang dimana seluruh proses kegiatan penyelenggaraan pelayanan perizinan dimulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam pada satu tempat. Keberadaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ini merupakan bagian dari adanya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kecamatan yang dimana seluruh alur pelayanan PATEN terealisasikan dengan menggunakan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) diatur sesuai dengan regulasi dari Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Maksud penyelenggaraan PATEN adalah mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu dikabupaten/kota. Selain itu, untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat dan juga untuk mendekatkan pelayanan publik kepada masyarakat serta memperhatikan kondisi geografis daerah, maka dari itu peran Kecamatan sebagai perangkat daerah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Ruang lingkup PATEN meliputi bidang perizinan dan bidang non-perizinan. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah suatu inovasi sistem manajemen dalam rangka mendekatkan, mempermudah dan juga mempercepat pelayanan perizinan dan non-perizinan pada tingkat Kecamatan.

Kecamatan sebagai penyelenggara PATEN harus memenuhi syarat:

1. Substantif

Substantif adalah pendelegasian sebagian wewenang bupati/walikota kepada camat yang ditetapkan dengan Peraturan Bupati/Walikota.

Pendelegasian sebagian wewenang sebagaimana dimaksud yaitu meliputi :

- Bidang perizinan.
- Bidang non-perizinan.

2. Administratif

Persyaratan administratif sebagaimana dimaksud yaitu meliputi :

- Standar pelayanan yang ditetapkan dengan Peraturan Bupati/Walikota yang meliputi : jenis pelayanan, persyaratan pelayanan, proses/prosedur pelayanan, pejabat yang bertanggungjawab terhadap pelayanan, waktu pelayanan dan biaya pelayanan.

- Uraian tugas personil kecamatan diatur dengan Peraturan Bupati/Walikota.

3. Teknis.

Persyaratan teknis yaitu :

- Sarana prasarana. meliputi : loket/meja pendaftaran, tempat pemrosesan berkas, tempat pembayaran, tempat penyerahan dokumen, tempat pengolahan data dan informasi, tempat penanganan pengaduan, tempat piket, ruang tunggu dan perangkat pendukung lainnya.
- Pelaksana teknis. Meliputi : petugas informasi, petugas loket/penerima berkas, petugas operator komputer, petugas pemegang kas dan petugas lain sesuai kebutuhan.

Bentuk layanan yang diberikan yaitu meliputi pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Penduduk Sementara, Kartu Keluarga (KK), Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS) dan fasilitas pelayanan pemerintah yang lainnya.

Tabel 1.1.

Data Pelayanan di Kecamatan Cinere

No.	Indikator Kinerja Sesuai dengan Tugas dan Fungsi SKPD	Target SPM	Target IKK	Target Indikator Lainnya	Target Renstra SKPD Tahun Ke-					Realisasi Capaian Tahun Ke-					Rasio Capaian Tahun Ke-				
					2017	2018	2019	2020	2021	2017	2018	2019	2020	2021	2017	2018	2019	2020	2021
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)	(16)	(17)	(18)	(19)	(20)
	IKM secara mandiri		%		81	83	85	87	90	80,94	83,15	85	-	-	97%	95%	-	-	-
	Nilai evaluasi AKIP		Nilai		B	B	BB	BB	BB	B	CC	-	-	-	B	CC	-	-	-

Sumber : Diolah oleh penulis, 2023.

Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang ada pada Kecamatan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman dari penyelenggaraan pelayanan publik dan juga acuan penilaian kualitas pelayanan publik sebagai kewajiban dan janji para penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Standar Pelayanan Minimal (SPM) ditetapkan dan diterapkan berdasarkan dengan prinsip kesesuaian, kewenangan, ketersediaan, keterjangkauan, kesinambungan, keterukuran, dan ketepatan sasaran.

Standar Pelayanan Minimal dari adanya Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) meliputi ruang lingkup pelayanan administratif baik bidang perizinan dan non-perizinan. Standar Pelayanan pada Kecamatan wajib dilaksanakan oleh para penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan, dan

masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Standar Pelayanan Minimal dari adanya Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ini yaitu meliputi :

1. Pembuatan Akta Jual Beli/ Akta Hibah/ APHB (Akta Pembagian Hak Bersama).
2. Surat Keterangan Lahir.
3. Surat Pernyataan Waris.
4. Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP).
5. Surat Pindah.
6. Dispensasi Nikah.
7. Surat Keterangan Domisili Usaha.
8. Izin Mendirikan Bangunan Pemutihan.
9. Izin Mendirikan Bangunan.
10. Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM).
11. Pengantar Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK).
12. Surat Keterangan Domisili / Tempat Tinggal.
13. Surat Keterangan Domisili / Tempat Tinggal (bagi yang akan berangkat haji).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang menjelaskan bahwa pemerintah daerah merupakan daerah otonom yang mempunyai hak dan kebebasan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakatnya untuk memperoleh pelayanan publik yang berkualitas. Hal ini berkaitan erat dengan fungsi yang dimiliki oleh pemerintah. Pemerintah memiliki

empat fungsi diantaranya fungsi pengaturan, pembangunan, pemberdayaan, dan pelayanan. Salah satu fungsi yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat saat ini yaitu fungsi pelayanan sejak pelaksanaan otonomi daerah, pelayanan menjadi semakin penting dan otonomi daerah menjadi salah satu alat untuk mengukur berhasil tidaknya proses penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan yang diberikan pemerintah belum optimal.

Berdasarkan eksplorasi yang penulis lakukan terdapat berbagai indikasi terkait pada masalah atau hambatan pada program paten diantaranya sebagai berikut:

Pertama, Sumber Daya Manusia di Kecamatan Cinere sangat terbatas, sehingga proses layanan menjadi terhambat, oleh karena itu pendistribusian pekerjaan yang diberikan berdasarkan kemampuan yang dimiliki dalam pengelolaan pendanaan pelayanan ini tidak bisa terakomodasi secara optimal dan dapat mempengaruhi kinerja pelayanan pegawai dalam memberikan layanan di Kecamatan Cinere Kota Depok.

Kedua, Keterbatasan sarana dan prasarana untuk menunjang pelayanan dalam rangka memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat sehingga terdapat kendala mengenai anggaran yang mengakibatkan pengalokasian anggaran dalam menyediakan sarana dan prasarana dalam pelayanan publik menjadi terbatas dan belum bisa memfasilitasi pelayanan yang diberikan secara maksimal.

Maksud dari penyelenggaraan PATEN adalah mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul bagi pelayanan terpadu di kabupaten/kota. Ditetapkannya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun

2010 tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) diharapkan menjadi solusi dari kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat. Apabila pelaksanaan program PATEN sudah berjalan dengan baik, tidak hanya kualitas pelayanan di kecamatan yang meningkat, tetapi juga mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis mengambil judul ***“Evaluasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Cinere Kota Depok.”***, karena studi ini merupakan bagian upaya atau bentuk perhatian penulis terhadap permasalahan mengenai pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan khususnya di Kecamatan Cinere Kota Depok yang penulis anggap penting untuk diangkat mengingat hal tersebut dapat menjadi hambatan atau kendala yang berkelanjutan apabila tidak dilakukan evaluasi dalam pelaksanaannya. Sehingga penulis tertarik melakukan penelitian ini agar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) kemudian dapat dikembangkan atau diketahui kelemahan dan kelebihan dalam rangka penguatan kebijakan.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang masalah yang dijelaskan di atas, maka dari itu peneliti dapat merumuskan permasalahan “Bagaimana Evaluasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Cinere Kota Depok?”

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui Evaluasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Cinere Kota Depok.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini bermanfaat bagi pengembangan keilmuan dan pengetahuan karena akan memperkaya khasanah ilmu pengetahuan dalam dunia akademis khususnya Ilmu Administrasi Publik. Hasil penelitian Evaluasi Pogram Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ini berguna untuk pengembangan teori-teori yang sudah ada dan penelitian yang akan datang.

1.4.2. Manfaat Praktis

Adapun kegunaan penelitian ini adalah:

1. Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi dan wawasan yang lebih lengkap dan mendalam mengenai kualitas PATEN sehingga dapat memberikan kontribusi pengetahuan terutama dalam dunia pendidikan.
2. Melalui penelitian ini, peneliti berharap penelitian ini dapat menambah wawasan tentang kualitas serta penyusunan skripsi sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik di Fakultas FISIP Universitas Nasional.

1.5. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan serta membagikan arah dan cerminan modul yang tercantum dalam riset ini, penulis menyusun riset ini dengan sistematika yang terdiri dari 3 bab, yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Peneliti akan menjelaskan latar belakang penelitian, penyebab permasalahan-permasalahan, tujuan dan manfaat penelitian yang akan dibahas pada bab selanjutnya.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Peneliti hendak menjelaskan konsep dan teori apa saja yang akan digunakan sebagai landasan teori sebagai acuan bagi skripsi penelitian ini.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Peneliti akan menjelaskan cara teknik pengumpulan data, lokasi penelitian, dan metode penelitian apa yang akan dipakai dalam skripsi ini.

BAB IV : PEMBAHASAN

Peneliti akan menjelaskan mengenai gambaran dan pembahasan dari penelitian tentang “*Evaluasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Cinere Kota Depok*”.

BAB V : PENUTUP

Merupakan kesimpulan hasil dari observasi penelitian Evaluasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Cinere Kota Depok.

