

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Otonomi daerah pada dasarnya memberikan kewenangan pada setiap daerah untuk mengurus sebagian kewenangan pusat dengan salah satu tujuannya untuk mewujudkan konsep *good government* dan *good governance*. Menurut Undang-Undang No 32 Tahun 2004 yang disempurnakan dengan Undang-Undang No 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah menyebutkan bahwa untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat diperlukan tiga langkah yaitu pemberdayaan masyarakat, peningkatan pelayanan publik dan kemampuan peningkatan daya saing. Oleh karena itu, pengaruh pelayanan publik sangat besar dalam mendukung salah satu peran dan tugas pemerintah sehingga kesuksesan pelayanan pemerintah diharapkan akan menjadi salah satu penilaian indikator keberhasilan otonomi daerah.

Sebagai aparatur pemerintahan, setiap orang dituntut menjadi pelayanan yang baik bagi setiap masyarakat. Stigma dan stereotype negatif selama ini melekat pada birokrasi dengan sebutan kurang ramah, prosedur yang berbelit, ingin dilayani dan bukan melayani. Osborne & Gaebler (1992) dalam *Reinventing Government* menyebutkan bahwa kegagalan utama pemerintah saat ini adalah karena kelemahan manajemennya, bukan pada apa yang dikerjakan pemerintah tapi bagaimana cara pemerintah mengerjakannya. Sementara itu Osborne & Plastrik (1997) dalam : *Banishing Bureucracy*” menyebutkan agar birokrasi lebih efektif, perlu dipangkas agar ramping, *“the least government is the best government”*.

Perubahan paradigma pelayanan publik tersebut memunculkan konsep reformasi birokrasi yang mengedepankan konsep pelayanan yang cepat dan mudah dalam proses pengurusan, murah dan terjangkau dalam biaya ataupun ramah dalam pemberian pelayanan. Reformasi birokrasi yang diusung dilaksanakan di semua aspek dan bidang pemerintahan, tidak terkecuali di bidang pelayanan publik. Kualitas penyelenggaraan pelayanan umum (publik) di daerah masih perlu ditingkatkan ke arah yang lebih baik. Banyak hal yang menyebabkan belum optimalnya penyelenggaraan pelayanan tersebut, misalnya terbatasnya sarana pelayanan, perilaku petugas yang belum bersifat melayani, tidak jelasnya waktu,

dan biaya yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan publik, serta panjangnya prosedur yang harus dilalui untuk menyelesaikan suatu jenis pelayanan publik.

Pelayanan publik kepada masyarakat merupakan salah satu dari tugas pokok pemerintah. Pelaksanaan pelayanan publik diserahkan kepada badan dan Satuan Kerja Pemerintah Daerah (SKPD) yang langsung berurusan dan berhadapan langsung dengan masyarakat. Kecamatan merupakan salah satu SKPD sebagai perpanjangan tangan pemerintah kota dan kabupaten dan merupakan ujung tombak pelayanan dasar bagi masyarakat bersama dengan kelurahan/nagari yang bersentuhan langsung dengan masyarakat. Pelayanan di kecamatan merupakan sebuah manifestasi dan representasi bagaimana kualitas pelayanan suatu kota/kabupaten. Optimalisasi peran kecamatan merupakan keniscayaan yang dapat menjadi akselerator (percepatan) dalam peningkatan pelayanan publik di daerah. Momentum ini sejalan dengan perubahan posisi kecamatan. Bila sebelumnya, kecamatan merupakan wilayah kekuasaan camat menurut Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Pemerintahan di Daerah, kini berubah menjadi wilayah kerja menurut Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 yang diperbaharui dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 dan Undang-Undang No 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Wilayah kekuasaan menunjukkan adanya yurisdiksi kewenangan di dalamnya, sedangkan wilayah kerja lebih merupakan wilayah pelayanan kepada masyarakat.

Salah satu bentuk inovasi pelayanan yang dilaksanakan oleh kecamatan adalah Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang mengacu pada Permendagri No 4 Tahun 2010. PATEN merupakan penyelenggaraan kegiatan pelayanan publik di Kecamatan mulai dari tahap permohonan sampai pada tahap terbitnya suatu dokumen yang dilakukan dalam satu tempat/loket pelayanan sebagai suatu upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan menjadikan kecamatan sebagai garis depan pelayanan bagi masyarakat. PATEN dapat dilaksanakan setelah dilakukan pendelegasian kewenangan oleh kepala daerah kepada perangkat daerah yang dianggap berkompeten dalam memajukan penyelenggaraan pelayanan publik terutama pelayanan yang berupa pelayanan administratif. Adapun ruang lingkup pelayanan PATEN terdiri dari pelayanan bidang perizinan dan pelayanan non perizinan.

Konsep pelayanan PATEN berbeda dengan pelayanan konvensional yang biasa dilaksanakan kecamatan. Konsep dasar pelayanan PATEN menerapkan sistematisasi pelayanan dalam satu loket/meja, Penataan arsip/dokumentasi melalui database, Penerimaan dari pelayanan dicatat dan dilaporkan secara berkala. Adapun perbedaan pelayanan PATEN dengan pelayanan konvensional diantaranya pelayanan konvensional terdiri dari beberapa meja sedangkan pelayanan PATEN hanya terdiri dari loket penerimaan bahan dan loket penyerahan hasil, disisi lain pelayanan konvensional tidak terdapat informasi persyaratan, biaya dan waktu sedangkan pada pelayanan PATEN terdapat informasi yang jelas dan transparan dalam biaya dan waktu serta informasi yang dapat diakses oleh seluruh masyarakat.

Sebagian besar daerah kabupaten/kota telah melaksanakan proses PATEN sesuai permendagri No 4 Tahun 2010, namun masih ada terdapat beberapa daerah yang belum menerapkan PATEN yaitu diantaranya Kabupaten Mentawai, Kabupaten Pesisir Selatan, Kota Bukittinggi, Kota Payakumbuh dan Kota Solok dimana beberapa daerah kota/kabupaten ini belum melengkapi persyaratan PATEN dengan membuat peraturan daerah/Perwako/Perbup yang mengatur pelimpahan sebagian wewenang kepala daerah kepada Camat. Sementara itu, salah satu daerah yang telah membuat aturan pelimpahan wewenang tersebut adalah Kabupaten Padang Pariaman.

Untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan, Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman telah menerbitkan Peraturan Bupati Padang Pariaman Nomor 8 Tahun 2014 Tentang Pelimpahan Sebagian Wewenang dari Bupati Kepada Camat untuk Melaksanakan Sebagian Urusan Otonomi Daerah sebagai pengganti Keputusan Bupati Nomor 30 Tahun 2003 Tentang Pelimpahan Kewenangan dan Hubungan Kerja antara Pemerintah Kabupaten dengan Kecamatan dan Pemerintah Nagari. Sebelumnya untuk mempercepat pelaksanaan PATEN di tingkat kecamatan Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman juga telah mengeluarkan Keputusan Bupati Padang Pariaman No. 116/KEP/BPP/2013 tanggal 20 Mei Tahun 2013 tentang Pembentukan Tim Teknis PATEN Kabupaten Padang Pariaman. Pentingnya percepatan pelaksanaan PATEN di Kabupaten Padang Pariaman karena Kabupaten Padang Pariaman merupakan daerah cukup luas. Sebagai gambaran Kabupaten Padang Pariaman mempunyai luas wilayah 1.328,79

km² dan terdiri dari 17 kecamatan, 60 Nagari dan 444 Korong/Jorong yang di diami oleh 475.057 Jiwa dengan kepadatan penduduk 296/km². Salah kecamatan yang telah mampu melaksanakan pelayanan PATEN adalah Kecamatan Lubuk Alung. Kepala Biro Pemerintahan Sekretariat Daerah Sumbar, Mardi mengatakan, yang pertama menerapkan sistem PATEN di Sumbar adalah Kecamatan Lubuk Alung, Kabupaten Padang Pariaman. Peresmian penggunaan sistem ini pada 2 Juni 2014 ketika dilaksanakan pada rapat koordinasi gubernur dengan bupati/wali kota se Sumbar (Ritonga, 2015).

Kantor Camat Lubuk Alung Kabupaten Padang Pariaman melayani sekitar 117 jenis layanan yang dilimpahkan untuk di layani di tingkat kecamatan dan beberapa urusan dilanjutkan ke Dinas/ Badan terkait. Adapun pelimpahan kewenangan tersebut meliputi perizinan, rekomendasi, koordinasi, pembinaan, pengawasan, fasilitasi, penetapan, penyelenggaraan yang terdiri dari 155 kewenangan. Kecamatan Lubuk Alung sendiri telah dijadikan *pilot project* launching PATEN oleh pemerintah pusat. Daerah ini dinilai berhasil karena kesiapan semua aspek dan lapisan pemerintahan teratas hingga terendah dalam menjalankan amanat Permendagri No 4 Tahun 2010 tersebut. Lubuk Alung boleh berbangga karena dijadikan lokasi studi banding bagi Kabupaten dan Kota baik dalam maupun luar Sumatera Barat dalam hal pelayanan PATEN. Namun dibalik keberhasilan semua pelimpahan kewenangan tersebut diduga pelaksanaan PATEN di Kecamatan Lubuk Alung belum terlaksana dengan maksimal dikarenakan adanya bentrokan kepentingan antara beberapa instansi/dinas terkait dengan Kecamatan, salah satunya SKPD Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. PTSP sebagai pemegang kewenangan penuh terhadap segala bentuk pelayanan setelah pelaksanaan PATEN akan membagi sumber kewenangannya kepada kecamatan yang menyebabkan berkurangnya sumber-sumber kekuasaan mereka. Hal ini diduga akan menimbulkan masalah dan inkonsistensi dalam pelayanan PATEN. Perubahan eskalasi kepentingan dan bentrokan kepentingan seperti ini dikhawatirkan akan menyebabkan terganggunya proses pelaksanaan PATEN di Kecamatan Lubuk Alung.

Urgensi dari penelitian PATEN di Lubuk Alung adalah karena program ini baru diresmikan pelaksanaannya di Kec Lubuk Alung pada khususnya dan Padang

Pariaman pada umumnya sehingga belum adanya kajian tentang pelaksanaan PATEN serta manfaatnya. Adapun laporan yang telah tersedia baru berupa laporan keuangan dan pelaksanaan teknis lainnya. Berdasarkan hipotesis diatas perlu dilihat dan dievaluasi tentang pelaksanaan PATEN di Kecamatan Lubuk Alung, faktor yang mendorong dan menghambat pelaksanaan PATEN di Kecamatan Lubuk Alung serta manfaat yang dirasakan setelah program PATEN ini dilaksanakan.

B. Masalah Penelitian

Adapun rumusan masalah dari penelitian ini sebagai berikut :

- a. Bagaimana pelaksanaan program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) jika ditinjau dari tahapan/langkah-langkah dalam mewujudkan PATEN di Kecamatan Lubuk Alung?
- b. Apa faktor pendorong dan penghambat dalam pelaksanaan program PATEN di Kecamatan Lubuk Alung?
- c. Bagaimana manfaat yang didapatkan dari pelaksanaan program PATEN di Kecamatan Lubuk Alung?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah :

- a. Untuk mendeskripsikan pelaksanaan program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) jika ditinjau dari Tahapan/Langkah-langkah Dalam Mewujudkan PATEN di Kecamatan Lubuk Alung
- b. Untuk menganalisis faktor yang mendorong dan menghambat pelaksanaan program PATEN di Kecamatan Lubuk Alung
- c. Untuk menjelaskan manfaat yang didapatkan dari pelaksanaan pogram PATEN di Kecamatan Lubuk Alung.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang hendak dicapai dalam penelitian ini diantaranya :

- a. Menjadi salah satu sumber pengkajian tentang pelaksanaan PATEN dan menjadi acuan bagi kecamatan lain di Sumatera Barat maupun di Indonesia dalam upaya penerapan pelaksanaan program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

- b. Memberikan masukan kepada pemerintah daerah Kabupaten Padang Pariaman dalam menentukan kebijakan yang mampu meningkatkan kinerja pelayanan PATEN
- c. Memberikan kontribusi ilmu pengetahuan bagi akademisi dan praktisi dalam melihat perkembangan dan dinamika pelayanan publik yang prima demi terwujudnya *good governance*, *good government* dan *clean government*.

