

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan pemerintah beserta aparaturnya kepada masyarakat dalam mewujudkan peningkatan kualitas kehidupan masyarakat sekaligus memberikan kepuasan kepada masyarakat yang dilayani. Sebagai salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah kepada masyarakat, sudah tentu suatu pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah mencakup seluruh masyarakat yang membutuhkan tanpa melihat latar belakang apa dan siapa masyarakat itu, dan yang tidak kalah pentingnya lagi adalah rasa kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari layanan yang pemerintah berikan.

Pelayanan publik yang berkualitas dan memenuhi standar merupakan salah satu ciri pemerintahan yang baik (*good governance*). Kinerja pelayanan publik tentulah sangat berpengaruh kepada peningkatan kualitas kehidupan masyarakat. Maka dari itu, membangun sistem yang berkualitas untuk meningkatkan pelayanan publik adalah suatu kewajiban bagi daerah untuk meningkatkan kesejahteraan warganya. Peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi salah satu alasan pemerintah medesentralisasikan kewenangan penyelenggaraan pelayanan publik kepada daerah. Dengan penyerahan kewenangan penyelenggaraan pelayanan publik ini diharapkan agar pelayanan kepada masyarakat lebih cepat tanggap dan lebih transparan sesuai dengan kebutuhan masyarakat di daerah.

Desentralisasi pemerintahan atau otonomi daerah merupakan perintah dari pemerintah pusat yang diberikan kepada pemerintah daerah untuk menyelenggarakan pemerintahan yang baik dan mandiri. Peran dari pelayanan dan kebijakan publik

sangatlah perlu dalam sebuah pemerintahan. Karena pemerintahan dapat disebut baik bila dapat menjalankan dan mengelola pelayanan dan kebijakan publik dengan prima. Hal tersebut akan terjadi bila aspek-aspek didalamnya memiliki niat yang baik juga, namun sampai saat ini permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan dan kebijakan publik masih banyak ditemui dan tidak jarang pemerintah daerah mengalami kendala dalam mengatasi permasalahan-permasalahan yang ada.

Penyerahan wewenang pelayanan publik dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah disini dalam artian diberikan kepada Bupati dan Walikota, dan sebagian wewenang tersebut diteruskan kepada para camat di setiap daerah dengan maksud agar pelaksanaan pembangunan berjalan dengan lebih baik. Hal tersebut berjalan sebanding dengan pelaksanaan program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan atau sering dikenal dengan PATEN, seperti yang diatur dalam Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, dimana program ini mengharuskan setiap kecamatan di seluruh Indonesia menerapkannya pada tahun 2015. Berdasarkan pada Pasal 9 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa dalam rangka mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan publik, dapat dilakukan penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu. Hal tersebut yang menjadi dasar hukum terbentuknya sebuah sistem pelayanan publik yang memberikan rasa nyaman dan puas kepada masyarakat, dimana masyarakat dapat dilayani dengan baik dan optimal.

Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang dilakukan di kecamatan ini akan merubah sistem yang awalnya dilakukan secara konvensional akan diubah menjadi sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). PATEN adalah sistem pelayanan publik yang diselenggarakan di Kantor Kecamatan

yang proses pengelolaannya, mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan di dalam satu tempat.

Sistem PATEN tersebut diluncurkan oleh pemerintah dengan harapan pelayanan yang diberikan jauh lebih baik dan mempermudah segala urusan masyarakat yang berhubungan dengan pelayanan publik, baik itu pelayanan peizinan ataupun pelayanan non perizinan. Sistem PATEN ini juga bertujuan untuk memangkas birokrasi, karena sistem ini sudah terintegrasi dengan instansi-instansi lain, atau yang sering dikenal dengan pelayanan satu pintu.<sup>1</sup>

Pemerintah Kabupaten Wonosobo telah menetapkan Peraturan Bupati Wonosobo Nomor 36 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Administrasi Terpadu untuk menindaklanjuti peraturan-peraturan seperti diatas. Peraturan tersebut mengatur tentang apa-apa saja yang dapat dilayani di kecamatan baik itu perizinan ataupun non perizinan dengan maksud dan tujuan untuk pedoman bagi obyek dan subyek pelayanan, sehingga dalam pelaksanaan pelayanan dapat berjalan dengan lebih cepat, tepat waktu, mudah, dan transparan.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Apakah pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan sudah sesuai dengan Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kabupaten Wonosobo?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan Peraturan Bupati Nomor 36 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan?

---

<sup>1</sup> Tenda Aktiva Oktariyanda, "PENERAPAN "PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN)" DALAM RANGKA STANDARISASI MANAJEMEN PELAYANAN DI KECAMATAN TAMAN, KABUPATEN SIDOARJO", *Jurnal Ilmu Administrasi Negara, FIS, Universitas Negeri Surabaya*, Vol.2 No.5

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui penerapan Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kabupaten Wonosobo.
2. Untuk mengetahui kendala yang terjadi dalam penerapan Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kabupaten Wonosobo.

### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah:

1. Secara Teoritis: diharapkan dapat bermanfaat untuk melatih dan mengembangkan cara berfikir ilmiah dan kemampuan untuk menuangkan tulisan dalam bentuk karya ilmiah berdasarkan ilmu yang telah diperoleh.
2. Secara Praktis: diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan untuk Kantor Kecamatan dalam memberikan pelayanan dan pengawasan yang sesuai untuk diterapkan dalam menjalankan program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).