

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam hal menerima dan memberikan pelayanan publik, setiap warga Negara berhak memiliki kesetaraan hak yang sama dan bertanggung jawab atas kewajiban yang sama. Sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu pemerintah.

Berdasarkan pengertian tersebut, kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik telah diatur dalam peraturan yang dibuat oleh pemerintah pusat untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang baik serta berkualitas dengan memiliki tujuan utama yaitu untuk memenuhi setiap kebutuhan-kebutuhan dasar masyarakat. Dalam hal ini juga penyelenggara pelayanan publik diamanatkan untuk dapat menjamin kesederhanaan, keterjangkauan, dan memberikan manfaat kepada masyarakat.

Pelayanan publik menjadi tolak ukur dalam kinerja pemerintah, dikarenakan masyarakat dapat menilai kinerja pemerintah berdasarkan bagaimana kualitas pelayanan publik yang diterima ataupun dilayani. Kualitas pelayanan publik menjadi kepentingan masyarakat dimana dampaknya dapat langsung dirasakan oleh semua kalangan. Masyarakat memiliki kebutuhan yang berbeda akan penyediaan layanan publik yang berkualitas, sehingga ketersediaannya harus lebih diprioritaskan.

Hal ini merupakan tanggung jawab pemerintah daerah untuk memberikan pelayanan, baik pelayanan dasar maupun pelayanan khusus yang dibutuhkan masyarakat. Sejalan dengan hal tersebut, dalam Pasal 34 ayat (3) Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yakni “Negara

bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak.” Oleh karena itu, pelayanan masyarakat selayaknya ditekankan dan dilaksanakan dengan baik oleh pemerintah agar tujuan negara yang terdapat dalam Pembukaan Undang-undang Dasar Negara Republik Tahun 1945 Alinea ke 4, yang berbunyi “Memajukan Kesejahteraan Umum.” dapat berjalan dengan baik.

Terkait dengan penyelenggaraan pelayanan terhadap publik atau masyarakat, dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintah daerah Provinsi dan Pemerintah daerah Kabupaten atau Kota, pada pasal 7 Ayat (1) telah ditetapkan yaitu urusan pemerintahan yang wajib diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah daerah Kabupaten/Kota, berkaitan dengan pelayanan dasar.

Dalam merespon perkembangan penyelenggaraan pemerintah daerah menuju tata kelola pemerintahan yang baik, perlu memperhatikan kebutuhan dan tuntutan masyarakat dalam pelayanan kualitasnya. Tantangan yang dihadapi oleh pemerintah daerah tidak hanya dalam menciptakan pelayanan secara efektif dan efisien tetapi juga untuk dapat mewujudkan pelayanan publik yang akuntabilitas dan transparansi kepada masyarakat sebagai upaya terselenggaranya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Putra dan Nangameka (2018) menjelaskan, seiring dengan bertambah luasnya kewenangan yang diberikan kepada pemerintah daerah, maka diharapkan aparat birokrasi pemerintahan di daerah dapat menyelenggarakan pelayanan publik yang lebih mengedepankan kepada pelayanan yang maksimal atau pelayanan prima kepada masyarakat.

Sejauh ini, Indonesia telah memberikan wewenang pada pemerintah dan aparaturnya untuk memberikan pelayanan pada setiap warga negara. Akan tetapi, suatu permasalahan akan selalu muncul dalam beberapa perkara termasuk dalam hal penyelenggaraan pelayanan. Kenyataannya kondisi penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia kurang efektif dan efisien

dalam kualitas sumber daya manusia dan aparatur yang kurang memadai. Dengan begitu penyelenggaraan pelayanan publik menjadi kurang optimal. Bukan hanya itu, bahkan permasalahan ini juga lahir karena berbagai pelanggaran terhadap landasan konstitusi, peraturan perundang-undangan etika pemerintahan (Sedarmayanti, 2004).

Mewujudkan optimalisasi pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah bukanlah hal yang mudah untuk dilakukan. Salah satu aspek yang membuat buruknya pelayanan publik adalah kultur birokrasi yang tidak kondusif yang telah lama mewarnai pola pikir birokrat sejak era kolonial dahulu. Prosedur dan etika pelayanan yang berkembang dalam reformasi birokrasi saat ini sangat jauh dari nilai-nilai dan praktik yang menghargai warga bangsa sebagai warga negara yang berdaulat.

Untuk mewujudkan reformasi birokrasi dan pelayanan publik yang berkualitas khususnya di daerah, perlu sebuah perubahan-perubahan yang mendasar perubahan aturan perundang-undangan, budaya birokrasi dan manajemen sumber daya aparatur. adanya perubahan mendasar atas manajemen pemerintahan tersebut dapat dimanifestasikan melalui kerangka reformasi birokrasi. Melalui proses yang sistematis dan komprehensif guna merealisasikan tujuan tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*), dimana mencakup perbaikan kualitas pelayanan publik.

Di Indonesia, pemerintah daerah merupakan garda terdepan dalam pelaksanaan pelayanan publik yang harus bertransformasi secara cepat seiring dengan perubahan kelembagaan yang ada saat ini. Berbeda dengan situasi pemerintahan yang sentralistik, yaitu pemerintah daerah hanya berperan sebagai pelaksana kebijakan-kebijakan negara atau kepanjangan tangan pemerintah pusat.

Dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan pada Pasal 14 ayat (1) menjelaskan, Kecamatan merupakan perangkat daerah Kabupaten/Kota sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh

Camat. Kecamatan sebagai salah satu perangkat daerah otonom, diharapkan dapat memberikan kontribusi yang besar dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan, tanggung jawab pemerintah kecamatan adalah menyelenggarakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah Kabupaten atau Kota tetapi tidak ditangani oleh satuan kerja perangkat daerah Kabupaten atau perangkat daerah Kota di Kecamatan.

Salah satu tugas pokok Kecamatan yang harus dilaksanakan adalah pelayanan publik. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh kecamatan adalah pelayanan administratif, dimana dalam pelayanan administratif hanya melayani pelayanan yang berbentuk dokumen resmi.

Namun, dalam pelaksanaan pelayanan administratif masih terdapat beberapa permasalahan yang sering dijumpai, Menurut Ombudsman RI (2023), menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik tergantung pada aspek pola pelaksanaan, dukungan sumber daya manusia, dan manajemen kelembagaan. Dilihat dari sisi pola pelaksanaan, pelayanan publik memiliki berbagai kelemahan diantaranya kurang responsif, kurang informatif, kurang accessible, kurang koordinasi, birokratis, kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat, dan inefisiensi.

Dilihat dari sumber daya manusia, kelemahan utamanya berkaitan dengan profesionalisme, kompetensi, empati, dan etika. Sementara jika dilihat dari sisi manajemen kelembagaan, kelemahan utama terletak pada desain organisasi yang tidak dirancang khusus dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat penuh dengan hierarki yang membuat pelayanan menjadi berbelit-belit (birokratis), dan tidak terkoordinasi.

Berdasarkan berbagai catatan *red flag* sektor pelayanan publik di atas, mayoritas penyebab *red flag* dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia

sehingga sudah seharusnya poin-poin tersebut menjadi bahan evaluasi dan monitoring secara berkala oleh pihak penyelenggara pelayanan publik agar kualitas pelayanan publik setiap tahunnya pun terus membaik. Di sisi lain, penyelenggara pelayanan publik juga harus terus melakukan upaya peningkatan kapasitas kepada para petugas pengelola pengaduan dengan pelatihan-pelatihan yang mendukung dan mampu menjawab harapan masyarakat di era sekarang, era yang penuh dengan gempuran teknologi, dimana kecepatan dan profesionalitas menjadi dua hal yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat. (Ombudsman RI, 2023)

Permasalahan-permasalahan tersebut yang umumnya terjadi pada pelayanan publik di Lembaga pelayanan terdekat Masyarakat seperti halnya Kecamatan. Masalah yang dimaksud yaitu dalam memberikan pelayanan masih kurang optimal sedangkan sudah sepantasnya wajib menyelenggarakan pelayanan yang mudah untuk diakses, sesuai kebutuhan warga, dilaksanakan dengan partisipatif serta berdasarkan norma yang berlaku. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan perlu adanya perbaikan pelayanan agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas.

Memenuhi kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang mudah, cepat, dan tepat untuk menunjang kelancaran proses pelayanan di tingkat Kecamatan maka pemerintah menggulirkan suatu program yang disebut Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dengan dikeluarkannya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

Pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Pasal 1 ayat 4 menyebutkan “Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan selanjutnya disingkat PATEN adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat”. Hal ini dapat diartikan bahwa proses penyelenggaraan pelayanan administratif dilakukan secara bersamaan pada satu loket dengan berbagai pelayanan yang tersedia.

Kemudian, ditindaklanjuti dengan ditetapkannya Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 238 – 270 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Menurut peraturan tersebut Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan atau yang dapat disingkat sebagai PATEN diartikan suatu kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik pada tingkat Kecamatan dimulai dari tahap permohonan pelayanan hingga pada tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Maksud dari penyelenggaraan PATEN untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor atau badan pelayanan terpadu di Kota.

Namun pada hakekatnya, penyelenggaraan PATEN juga bertujuan untuk dapat meningkatkan kualitas dari pelayanan publik, sehingga memunculkan kepuasan masyarakat atas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan ini adalah suatu inovasi aplikasi manajemen dalam rangka mendekatkan, mempermudah, dan mempercepat pelayanan administrasi perizinan/non perizinan di tingkat Kecamatan.

Maksud dari penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) mempunyai tujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. PATEN dapat menjadi akselerator bagi organisasi Kecamatan dalam membangun akses serta meningkatkan standar mutu pelayanan, sehingga sebuah pelayanan yang diselenggarakan semakin cepat, mudah, terjangkau, dan profesional.

Berdasarkan penyelenggaraan PATEN di beberapa Kecamatan yang ada di Indonesia, ada beberapa wilayah yang dapat dijadikan contoh untuk melihat proses penyelenggaraan berjalannya kebijakan ini, diantaranya yaitu pada Kecamatan Duingi Kota Gorontalo, dalam penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dari perspektif teoritis, terdapat satu indikator yang belum efektif yaitu keahlian pegawai layanan, hal ini

dikarenakan belum semua pegawai mampu mengoperasikan teknologi. Dan pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap) terdapat satu indikator yang belum efektif yaitu kedisiplinan pegawai hal ini disebabkan ketidaktepatan waktu ketika kembali dari jam istirahat makan siang yang menghambat masyarakat untuk menerima pelayanan. (Devie, 2021)

Kemudian, Berdasarkan penelitian pada penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Tenayan Raya, Kota Pekanbaru yang telah dilakukan menyimpulkan bahwa dalam penerapannya dapat dikatakan belum bisa terlaksana dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari sikap pegawai yang kurang disiplin, waktu pelayanan yang masih belum tepat waktu, prosedur pelayanan yang sedikit berbelit-belit, sarana atau prasarana pendukung yang belum terlaksana. Sedangkan faktor hambatannya yaitu faktor Sumber Daya Manusia, ketidakpastian waktu pelayanan, serta sarana dan prasarana yang belum terlaksana. (Agung Sulisty, 2022)

Selanjutnya, dalam proses penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Tualang Kabupaten Siak ada beberapa indikator – indikator yang harus lebih ditingkatkan lagi, dalam pelaksanaannya ditemukan kurangnya kedisiplinan pegawai dalam mengelola dokumen, dari observasi yang dilakukan peneliti, pegawai cenderung kurang memberikan prioritasnya terhadap suatu dokumen terutama jika berbentuk surat balasan. Faktor hambatan lainnya yang ditemukan pada pelayanan administrasi terpadu (PATEN) di Kantor Kecamatan Tualang yaitu adalah penanggung jawab loket tidak bisa selalu berada di loket pelayanan, yang mana hal ini disebabkan oleh adanya tugas rangkap di luar tugasnya sebagai penanggung jawab loket. (Siti Mahmudah, 2022)

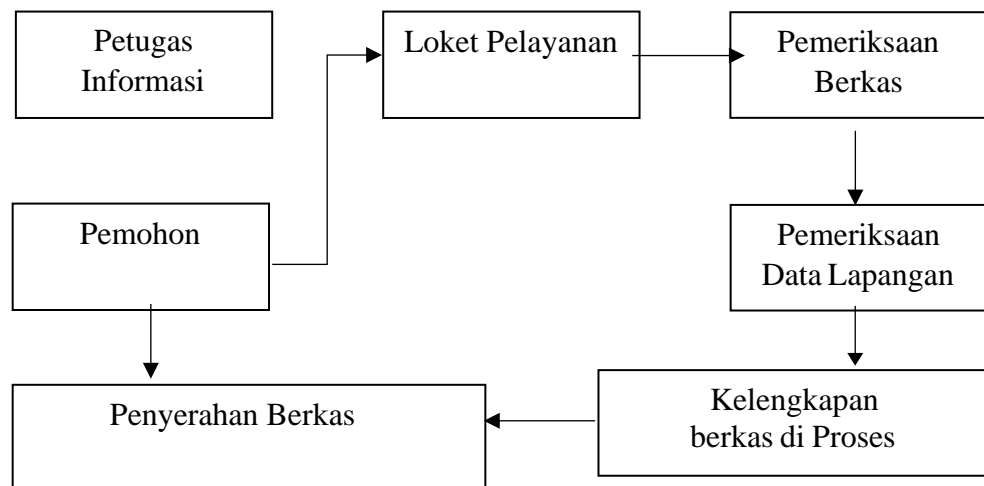
Dalam Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Abiansemal di Bali, proses penyelenggaraan kebijakan ini juga menunjukkan belum berjalan secara optimal dikarenakan masih ditemukan kekurangan baik dari kompetensi pegawai yang minim

dalam penggunaan teknologi, hal ini dikarenakan taraf pendidikan pegawai di kecamatan yang tergolong rendah. Rata-rata pendidikan terakhir pegawai adalah SMA dan bahkan ada yang hanya lulusan SMP. Kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat mengenai keberadaan program PATEN yang menyebabkan pemahaman masyarakat mengenai pelayanan tersebut masih minim karena masih ditemukannya masyarakat yang belum lengkap persyaratan dalam pengajuan berkas. (Si Gede Oka, 2021)

Dari beberapa perspektif tersebut mengenai penerapan PATEN di berbagai Kecamatan, permasalahan dalam implementasi kebijakan ini terdapat pada aspek kualitas Sumber Daya Manusia yang dimiliki setiap Kantor Kecamatan yang sangat mempengaruhi dalam berlangsungnya proses pelayanan.

Kecamatan Sawangan Kota Depok juga merupakan salah satu kantor pemerintah daerah yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Sistem PATEN ini memposisikan warga masyarakat hanya berhubungan dengan petugas meja atau loket pelayanan di Kecamatan.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) diselenggarakan dengan maksud untuk mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi sebuah simpul dari pelayanan untuk badan atau kantor pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di Kota yang secara geografis daerah akan lebih efektif dan efisien dilayani melalui Kecamatan. Peningkatan kualitas pelayanan ini dapat terlihat dari mekanisme pelayanan PATEN yaitu aspek waktu dan biaya pelayanan yang lebih efektif dan juga efisien. Melalui penyelenggaraan PATEN, masyarakat dapat menerima pelayanan yang lebih cepat dan terukur dengan jelas dibandingkan sebelum adanya PATEN.



Gambar 1.1 Alur Mekanisme Pelayanan

Berdasarkan ruang lingkup Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang meliputi pelayanan administratif di bidang perizinan dan non-perizinan, 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.

Berdasarkan Peraturan Kementerian Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 mengenai Pedoman Umum Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, pada pasal 5 dijelaskan bahwa “Kecamatan sebagai PATEN

harus memenuhi syarat Substantif, Administratif, dan Teknis” adalah sebagai berikut :

1. Substantif, sebagaimana yang dimaksud adalah pendelegasian wewenang bupati/walikota kepada camat, pendelegasian tersebut ditetapkan dengan peraturan bupati/walikota, dengan mempertimbangkan efisiensi dan efektifitas penyelenggaraan pelayanan, sebagaimana yang dimaksud yaitu:
 - a. Bidang Perizinan dan,
 - b. Bidang Non Perizinan.
2. Administratif, sebagaimana yang dimaksud adalah :
 - a. Standar Pelayanan, sebagaimana yang telah ditetapkan dalam peraturan Bupati/walikota, standar pelayanan yang dimaksud meliputi :
 - 1) Jenis Pelayanan;
 - 2) Persyaratan Pelayanan;
 - 3) Proses/prosedur Pelayanan;
 - 4) Pejabat Yang Bertanggungjawab Terhadap Pelayanan;
 - 5) Waktu Pelayanan dan,
 - 6) Biaya Pelayanan.
 - b. Uraian Tugas Personil Kecamatan, sebagaimana yang telah ditetapkan serta diatur didalam peraturan bupati/walikota.
3. Teknis, untuk menunjang teknis dalam mencapai efektifitas dan efisiensi penyelenggaraan PATEN, kecamatan dapat menyediakan sistim informasi, persyaratan teknis yang dimaksud meliputi :
 - a. Sarana dan prasarana, yang mencakup:
 - 1) Loker/meja pendaftaran;
 - 2) Tempat pemrosesan berkas;
 - 3) Tempat pembayaran;
 - 4) Tempat penyerahan dokumen;
 - 5) Tempat mengolah data dan informasi;
 - 6) Tempat penanganan pengaduan;

- 7) Tempat tiket;
- 8) Ruang tunggu; dan
- 9) Perangkat pendukung lainnya.

b. Pelaksana Teknis, sebagaimana yang dimaksud adalah Pegawai Negeri Sipil di kecamatan. Yang mencakup :

- 1) Petugas informasi;
- 2) Petugas loket/penerima berkas;
- 3) Petugas operator komputer;
- 4) Petugas pemegang kas; dan
- 5) Petugas lain sesuai kebutuhan.

Namun, pelayanan yang telah dilakukan juga diperlukan adanya suatu pengukuran yang di input berdasarkan hasil respons Masyarakat mengenai pelayanan publik, seperti adanya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), Pengukuran IKM bertujuan untuk mengetahui perkembangan kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi pemerintah yang dilaksanakan oleh instansi yang bersangkutan secara periodik.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ini juga memiliki keterkaitan dalam aspek penilaian IKM, hal ini disebabkan karena kebijakan PATEN secara garis besar merupakan pelayanan publik yang diberikan oleh kecamatan untuk masyarakat dalam memudahkan memperoleh pelayanan. Sehingga, dapat dilihat sudah atau belum optimalnya pelayanan publik yang dilakukan oleh beberapa Kantor Kecamatan dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat.

Di samping itu, hasil pengukuran IKM juga dapat digunakan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Pengukuran IKM juga dipandang sebagai upaya *continuous improvement* dari suatu instansi pemerintahan sehingga *good governance* dapat tercapai. Di samping itu, hasil pengukuran IKM juga dapat digunakan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Pengukuran IKM juga

dipandang sebagai upaya continuous improvement dari suatu instansi pemerintahan sehingga *good governance* dapat tercapai.

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,19	79,69	B
B	Kemudahan prosedur	3,15	78,68	B
C	Kecepatan waktu	3,04	75,95	C
D	Kewajaran biaya	3,11	77,82	B
E	Kesesuaian Produk	3,15	78,72	B
F	Kompetensi petugas	3,00	74,92	C
G	Perilaku Petugas	3,02	75,49	C
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,13	78,15	B
I	Penanganan pengaduan	2,91	72,81	C

Tabel 1.1 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pemerintah Kota Depok Tahun 2021

Sumber : Buku Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Depok 2021

Berdasarkan hasil analisis survei terhadap pelayanan di Pemerintah Kota Depok pada tahun 2021, tingkat kepuasan pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat masih tergolong kurang baik karena rata-rata memiliki nilai C, Secara umum, atribut yang diukur telah dinilai sangat baik oleh responden pengguna pelayanan dari Pemerintah Daerah Kota Depok, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi atribut secara umum yang berada di atas 75. Namun, terdapat nilai terendah yang dimiliki berdasarkan hasil analisis tersebut, yaitu pada Penanganan Pengaduan dengan nilai 72,81. Adanya nilai tersebut memperlihatkan bahwa atribut-atribut seperti kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, dan perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas merupakan atribut yang perlu diprioritaskan untuk ditingkatkan dan dilakukan perbaikan kinerja dalam penanganan pengaduan terhadap masyarakat

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,23	80,75	B
B	Kemudahan Prosedur	3,17	79,25	B
C	Kecepatan Waktu	2,96	74,00	C
D	Kewajaran Biaya	3,13	78,25	B
E	Kesesuaian Produk	3,20	80,00	B
F	Kompetensi Petugas	3,21	80,25	B
G	Perilaku Petugas	3,18	79,50	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,25	81,25	B
I	Penanganan Pengaduan	2,95	73,75	C

Tabel 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pemerintah Daerah KotaDepok Tahun 2022

Sumber : Buku Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Depok 2022

Berdasarkan hasil analisis survei terhadap pelayanan di Pemerintah Kota Depok pada tahun 2022, tingkat kepuasan pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat sudah tergolong baik, Secara umum, atribut yang diukur telah dinilai sangat baik oleh responden pengguna pelayanan dari Pemerintah Daerah Kota Depok, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi atribut secara umum yang berada di atas 75. Namun, terdapat nilai terendah yang dimiliki berdasarkan hasil analisis tersebut, yaitu pada Penanganan Pengaduan dengan nilai 73,75.

Nilai penanganan pengaduan tersebut juga dapat dilihat pada pelayanan di Kecamatan yang ada di Kota Depok, (A.H. Rahadian, 2019). Berdasarkan hasil penelitian tersebut, terdapat faktor-faktor yang menyebabkan implementasi kebijakan PATEN di Kecamatan Pancoran Mas Kota Depok belum sesuai harapan, yaitu adanya proses pelayanan masih lambat, sarana masih belum memadai, sistem *online* belum ada, kurangnya

pemahaman petugas pelayanan tentang PATEN dan Undang-undang Pelayanan Publik, ketidakdisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan, kurangnya responsivitas petugas dalam memberikan pelayanan, kualitas dan kuantitas petugas pelayanan belum memadai, kurang konsisten petugas dalam memberikan pelayanan, pemahaman masyarakat tentang pelayanan PATEN. Faktor ini menyebabkan masyarakat pada Kecamatan Pancoran Mas Kota Depok tidak merasa puas terhadap mekanisme dalam penanganan pengaduan oleh petugas pada kecamatan tersebut.

Pelaksanaan PATEN di Kecamatan Sawangan dilihat dari aspek fisik telah memiliki loket untuk pelayanan karena dilengkapi dengan adanya sarana dan prasarana yang lain seperti komputer untuk memproses pelayanan, loket pelayanan, dan adanya ruang tunggu yang mendukung aspek proses pada pelayanan karena masyarakat dapat memberi berkas, menunggu dan menerima dokumen hasil di dalam satu tempat.

Namun, terdapat beberapa kondisi dimana penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan yang ada pada Kota Depok masih terdapat beberapa permasalahan yang dapat ditemui. Sebagai perbandingan antara beberapa kecamatan yang ada di Kota Depok dengan Kecamatan Sawangan, terdapat sebagian Kecamatan yang masih dijumpai terdapat permasalahan pada pelayanannya.

Menurut (Rahadian, 2019), dalam hal pelaksanaan secara empiris, masih terdapat permasalahan dalam implementasi kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Pancoran Mas Kota Depok, yaitu: Fasilitas pendaftaran secara online belum tersedia dan Masih adanya petugas pelayanan yang belum mengikuti bimbingan teknis pelayanan prima. Adapun faktor penghambat implementasi kebijakan PATEN di Kecamatan Pancoran Mas, yaitu masih adanya hambatan petugas pelayanan PATEN dalam menerima informasi dari atasan terkait dengan SDM Petugas Pelayanan.

Kemudian, menurut (Wirananta, 2022), dalam penelitiannya disimpulkan bahwa permasalahan yang ada pada Kecamatan Cinere Kota

Depok yaitu masih kurangnya ketersediaan dalam memberikan informasi dan juga sosialisasi kepada masyarakat terkait dengan adanya program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) hal ini menyebabkan kurangnya pemahaman masyarakat mengenai mekanisme pelayanan pada Kantor Kecamatan Cinere. Kecamatan Cinere juga sebaiknya harus meningkatkan kualitas SDM para petugas pelayanan agar pelayanan yang diberikan lebih optimal dan dapat memperbaiki kualitas pelayanan.

Menurut (Hermawan, 2023), Pelayanan yang ada di Kecamatan Sukmajaya Kota Depok terlihat masih adanya keluhan yang disampaikan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung. Hal ini terlihat dari masih rendahnya produktifitas kerja dan disiplin dari pegawai tersebut, serta masih kurangnya sarana kerja yang memadai. Pelayanan yang berkualitas seringkali mengalami kesulitan untuk dapat dicapai karena aparat tidak selalu memahami bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik, hal ini terjadidisebabkan oleh masih rendahnya kemampuan profesional aparat dilihat dari latarbelakang pendidikan dan etos kerja sumber daya manusia serta kewenangan yang dimiliki oleh pegawai yang bersangkutan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti pada Kecamatan Sawangan, terdapat beberapa masalah yang dimaksud dalam adanya hambatan yang mempengaruhi optimalnya pelayanan yang diberikan, sedangkan sudah seharusnya Pemerintah Kecamatan Sawangan menyelenggarakan pelayanan yang mudah diakses oleh masyarakat sesuai kebutuhannya masing-masing, kemudian diperlukan pelaksanaan yang partisipatif serta berdasarkan norma dan sesuai dengan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 138- 270 Tahun 2010 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

Kemudian, berdasarkan hasil observasi peneliti yang telah dilakukan di Kantor Kecamatan Sawangan, masalah berikutnya adalah kurang optimalnya sosialisasi pada aspek pada ketersediaan informasi mengenai PATEN secara *online*. Hal ini dapat memperlambat kemudahan akses informasi yang diterima oleh masyarakat untuk dapat juga berpartisipasi dengan memberi masukan dan keluhannya langsung kepada pihak kecamatan mengenai adanya PATEN.

Selanjutnya, petugas informasi pada Kecamatan Sawangan juga ditemukan masih kurang memberikan respon dan perhatian kepada masyarakat yang hendak melakukan pelayanan dan yang belum mengerti tentang prosedur maupun tahapan alur pelayanan. Penjelasan tentang prosedur tahapan alur pelayanan dan syarat-syarat apa saja yang harus dipenuhi, belum sepenuhnya di sosialisasikan kepada masyarakat. Sehingga hal tersebut masih menjadi hambatan yang sering terjadi. Akibatnya, masyarakat yang akan melakukan pelayanan tidak merasa nyaman dan terbantu oleh petugas pelayanan.

Berdasarkan pemaparan latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ilmiah mengenai implementasi PATEN di Kecamatan Sawangan yang diwujudkan kedalam bentuk penulisan skripsi yang berjudul : **“Evaluasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Kecamatan Sawangan Kota Depok”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dibahas, maka peneliti dapat melakukan proses identifikasi permasalahan yang akan dibahas, yaitu :

1. Belum optimalnya penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang diberikan oleh Kecamatan Sawangan sehingga menimbulkan adanya penghambatan dalam proses pelayanan yang diterima oleh masyarakat.
2. Kurang adanya sosialisasi terhadap masyarakat mengenai Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) secara *online*. Hal ini mengakibatkan masyarakat masih terpaku dengan kebijakan yang lama sehingga masyarakat memiliki keterbatasan informasi mengenai alur mekanisme pelayanan tersebut.
3. Minimnya kualitas Sumber Daya Manusia yang dimiliki pada Kantor Kecamatan Sawangan, yang memiliki pengaruh dalam proses penyelenggaraan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).
4. Masih kurangnya pemahaman serta wawasan yang dimiliki masyarakat pada kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

yang menyebabkan masyarakat kurang mengetahui apa saja syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Kantor Kecamatan Sawangan untuk melakukan pelayanan.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas maka ruang lingkup permasalahan yang akan dibahas hanya seputar mengenai Evaluasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang dilakukan pada Kecamatan Sawangan Kota Depok di bidang pelayanan seperti Pembuatan KTP dan Kartu Keluarga dengan pengukuran keberhasilan hasil akhir (*outcomes*).

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan oleh peneliti diatas, maka rumusan masalah dalam penulisan ini adalah: “Bagaimanakah Evaluasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kecamatan Sawangan Kota Depok?”

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk: mengetahui serta menganalisis Evaluasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kecamatan Sawangan Kota Depok.

1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, penulis juga memiliki pandangan mengenai manfaat yang akan dicapai dari penulisan penelitian ini. maka penelitian ini bertujuan untuk :

1. Manfaat Teoritis

Sebagai bahan acuan bagi pihak lain yang ingin mengadakan penelitian sejenis di masa yang akan datang dan menambah pengetahuan pembaca sesuai objek yang dibahas.

2. Manfaat Praktis

Selain manfaat teoritis, penelitian ini juga memiliki beberapa manfaat praktis:

1) Bagi Penulis

Untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan dalam rangka menerapkan konsep- konsep teori yang selama ini diperoleh dalam masa perkuliahan serta khususnya tentang Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang merupakan bagian dari pelayanan publik dengan tujuan memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai penerima layanan melalui pelayanan publik yang baik.

2) Bagi Instansi

Memberikan rekomendasi hasil penelitian kepada Kecamatan Sawangan khususnya dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik terutama pada Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan sehingga dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dalam menerapkan pelayanan publik yang efektif dan efisien.