DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

1. Riwayat Hidup 61
2. Pedoman Wawancara 62
3. Daftar Informan 63
4. SK Pembimbing 64
5. Surat Izin Meneliti dari Fakultas 65
6. Surat Rekomendasi Kesbangpol 66
7. Surat Keterangan dari lokasi Penelitian 67
8. Dokumentasi Penelitian 68

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan merupakan aspek paling penting dalam sebuah organisasi pemerintahan, karena keberhasilan daripada suatu organisasi tidak lepas dari peran dan fungsi organisasi pemerintah yang mengemban tugas-tugas pemerintahan karena keberhasilan organisasi pemerintah dalam mencapai tujuan sangat mendukung tercapainya tujuan demi kesejahteraan masyarakat. Menurut Batinggi (2009) pelayanan dapat diartikan sebagai perbuatan atau kegiatan yang dilakukan pemerintah mengurus hal-hal yang diperlukan masyarakat/khalayak umum. Dengan demikian, pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti prosedur yang telah ditetapkan.

Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia pasal 1 Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pengertian pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas jasa, barang, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara

(MenegPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, memberikan pengertian pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat (publik) sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut Agus Dwiyanto (2005) pelayanan publik adalah "serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna". Sementara itu, menurut Jeremias T Keban (2008) bahwa para pakar terkesan tidak seragam dan mungkin seringkali membingungkan para mahasiswa yang mempelajarinya. Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawan dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat. (Juliantara. 2005).

Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginana dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Perlunya negara melaksanakan pelayanan publik didasari oleh negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat, kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya oleh masyarakat, misalnya akan kesehatan, pendidikan, dan identitas kependudukan dan lain-lain.

Adapun UU No 25 Tahun 2009 mengatakan bahwa ruang lingkup pelayanan publik meliputi : 1) Pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administrasi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan, 2) ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata , dan sector strategis lainnya (UU, No. 25 Tahun 2009).

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa, manusia. Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan,daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai

dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa/layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) itu sendiri diatur berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri yang dimana adalah penyelenggara pelayanan publik di Kecamatan yang proses pengelolaannya, mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen pada satu tempat. Dengan harapan, Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dapat mengoptimalkan peran Pemerintah Kecamatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan PERMENDAGRI No 4 Tahun 2010 pelayanan administrasi terpadu Kecamatan selanjutnya disingkat menjadi adalah penyelenggara pelayanan publik di Kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Satu tempat disini berarti cukup melalui satu loket/meja pelayanan. Ruang lingkup dari Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah pelayanan pada bidang perizinan dan pelayanan pada bidang non perizinan. Pedoman pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, berkaitan dengan pengaturan dan tata cara melaksanakan pelayanan terpadu satu pintu. Pedoman tersebut mengatur mengenai tata cara pelayanan untuk dilaksanakan, informasi yang diberikan kepada pengguna pelayanan, transparan, dan hak hak yang harus dipenuhi oleh pemberi pelayanan. Pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan yang sesuai prinsip dasar yang ada diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan di kecamatan.

Kecamatan dipandang begitu sangat penting dalam menjalankan fungsinya sebagai pusat pelayanan, karena ada banyaknya pihak dari masyarakat itu sendiri yang mengharapkan demikian. Sebenarnya, Kecamatan dapat berperan sebagai pusat pelayanan bagi masyarakat apabila dilihat kepada kondisi waktu pelayanan

yang tepat, kondisi jarak yang dekat, serta kondisi kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan itu sendiri.

Kecamatan Dungingi adalah merupakan organisasi yang memberikan pelayanan publik langsung kepada masyarakat. Sebagai aparatur Negara tentu juga, dituntut untuk mewujudkan disiplin kerja perangkat Kecamatan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan. Dari hasil observasi awal yang dilakukan peneliti mengenai pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan. Hal ini ditandai dengan masih adanya pengurusan administrasi bermasalah *(Error)* disebabkan oleh jaringan yang selalu tidak stabil, hal tersebut menyebabkan keterlambatan dalam memberikan pelayanan kepada penerima layanan atau masyarakat, kemudian aplikasi mudah terserang virus yang menjadikan sistem pelayanan tidak lagi berfungsi. Maksud dan Tujuan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat yang menjadikan pelayanan jadi mudah dan cepat. Namun kenyataannya sikap dari aparat yang kurang tanggap jika terjadi kesalahan sistem pada saat , tidak adanya jaminan kepastian oleh aparat/ petugas ketika bermasalah menyebabkan tidak berfungsi dengan efektif. Kemudian tidak adanya solusi dari atasan mengenai penanganan cepat untuk mengatasi masalah yang di hadapi menyebabkan sistem ini perlu perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan dan menjadi perhatian bagi Kecamatan,menjalankan fungsinya sebagai pemberi layanan kepada masyarakat.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, peneliti melakukan penelitian tentang **"Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Camat Dungingi"**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, maka identifikasi masalah adalah :

1. Sistem pelayanan tidak berfungsi dengan baik, karena aplikasi mudah terserang virus dan jaringan yang selalu tidak stabil sehingga mengakibatkan pelayanan tidak efektif

2. Tidak adanya jaminan kepastian aparat/petugas ketika bermasalah dan kurangnya solusi dan kebijakan dari atasan mengenai penanganan pelayanan yang cepat dan berkualitas.
3. Sikap dari aparat yang kurang tanggap jika terjadi kesalahan sistem pada saat

1.3 Fokus Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka fokus masalah yang di angkat dalam penelitian ini adalah Bagaimana Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Camat Dungingi?

1.4 Tujuan penelitian

Berdasarkan fokus masalah di atas maka tujuan penelitian ini adalah : untuk menganalisis Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Camat Dungingi

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi kegunaan sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis ; Pengembangan kesadaran pegawai kecamatan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
2. Manfaat Praktis ; Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat serta menjadi rujukan bagi pelayanan publik kepada pemberi dan penerima layanan.
3. Manfaat bagi peneliti ; Sebagai informan bagi pelaksanaan penelitian selanjutnya yang terkait dengan penelitian ini serta dapat dipergunakan untuk menambahkan sumber kepustakaan.