

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah

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 komitmen lokal untuk meningkatkan kesejahteraan warga. Peningkatan Kualitas pelayanan publik menjadi salah satu alasan pemerintah. Medesentralisasikan Kewenangan untuk mengelola pelayanan publik lokal. Dengan penyerahan agen manajemen layanan publik ini layanan diharapkan 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.

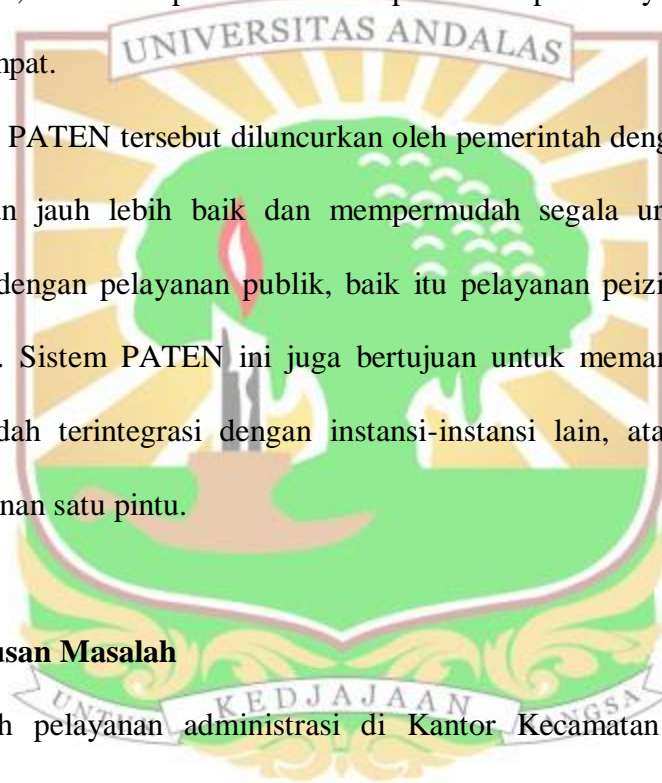
Penyerahan wewenang pelayanan publik dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah disini dalam artian diberikan kepada Bupati dan Walikota, dan sebagian wewenang tersebut diteruskan menjadi kepala daerah di setiap daerah dengan maksud lanjutan dengan pengembangan lebih baik. Hal tersebut berjalan sebanding Dengan terselenggaranya program pelayanan administrasi terpadu kecamatan atau sering dikenal dengan PATEN, sebagaimana diatur dalam Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pemantapan Pelayanan Pemerintah 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.

Kantor Kecamatan Pasar Muara Bungo adalah distrik terpadat di Kabupaten Bungo. Ini juga merupakan basis untuk kegiatan ekonomi di Kabuapten Bungo. Ada

sekitar 15 bank, 2 pasar tradisional, 1 supermarket dan ratusan toko penunjang kegiatan ekonomi di Kabupaten Bungo.

Program Pelayanan Admisistrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang dilakukan perubahan sistem di distrik ini yang awalnya dilakukan secara konvensional akan diubah menjadi sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). PATEN adalah sistem pelayanan publik yang di selenggarakan 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.



1.1 Rumusan Masalah

1. Apakah pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan sudah sesuai dengan Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kabupaten BUNGO ?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan Peraturan Bupati Nomor 36 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan?
3. Apa saja solusi yang dapat diberikan untuk mengatasi masalah pelayanan administrasi?

1.2 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan PASAR MUARA BUNGO.
2. Untuk mengetahui apa saja kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan PASAR MUARA BUNGO.
3. Untuk mengetahui apa saja solusi yang dapat diberikan untuk mengatasi masalah pelayanan administrasi.

1.3 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah:

1. Secara Teoritis: diharapkan dapat berguna untuk pelatihan dan pengembangan cara pemikiran ilmiah dan kemampuan untuk melakukannya menuangkan tulisan pada bentuk karya ilmiah berdasarkan ilmu yang telah diperoleh.
2. Secara Praktis: diharapkan dapat bermanfaat menjadi bahan masukan untuk Kantor Kecamatan dalam pemberian layanan dan pengawasan yang sesuai menjalankan Program Pelayanan Pemerintah Daerah Terpadu (PATEN).

1.4 Waktu dan Tempat Penelitian

Kegiatan magang akan dijalankan oleh penulis di Kantor Kecamatan PASAR MUARA BUNGO dari tanggal 25 Oktober–17 Desember 2021 selama 40hari kerja dari jam 08.00-16.00 wib.

1.5 Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan cara untuk mengungkapkan kebenaran yang objektif dan benar-benar berdasarkan bukti yang kuat.

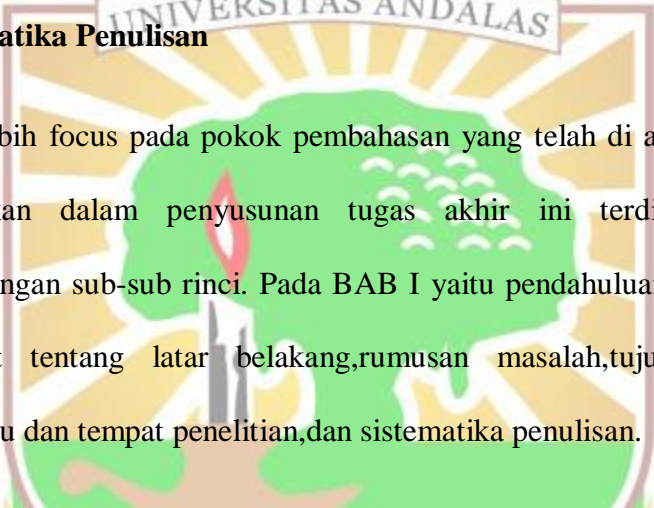
1. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data melalui proses Tanya jawab lisan yang berlangsung satu arah, artinya pertanyaan dari pihak yang mewancarai dan jawaban diberikan oleh yang diwawancara.

2. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan yang dilakukan melalui suatu pengamatan, dengan disertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran.

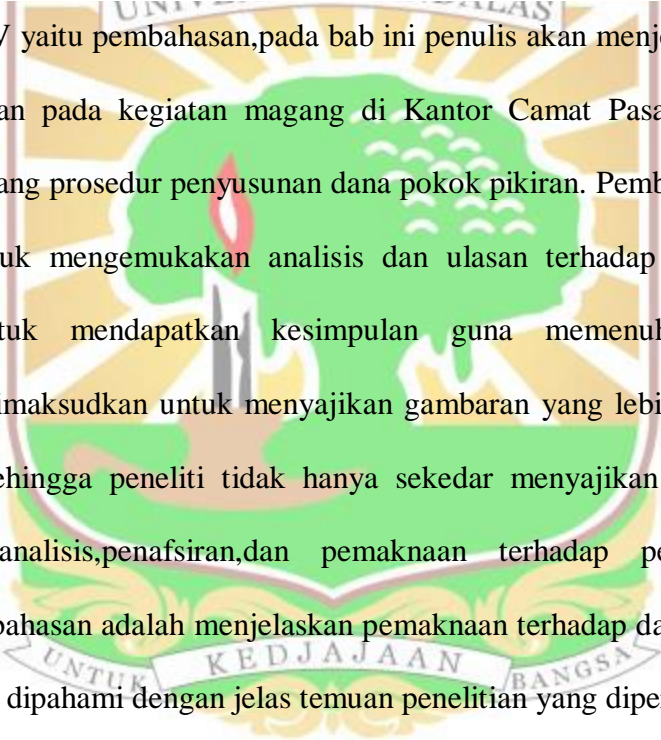
1.6 **Sistematika Penulisan**



Agar lebih focus pada pokok pembahasan yang telah di ajukan, sistematika yang penulis gunakan dalam penyusunan tugas akhir ini terdiri dari 5(lima) bab pembahasan, dengan sub-sub rinci. Pada BAB I yaitu pendahuluan. Bab ini menjelaskan secara singkat tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, waktu dan tempat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II yaitu landasan teori, pada bab ini yang diberikan landasan teori yang dipakai dalam studi dan pembahasan mengenai prosedur penyusunan dana pokok pikiran di Kantor Camat Pasar Muara Bungo. Landasan teori ini secara umum memiliki arti sebagai suatu argumentasi yang telah tersusun secara sistematis dan telah memiliki variabel yang kuat dan sudah terbukti. Landasan teori ini berisi mengenai definisi, konsep, dan juga proposisi yang telah tersusun secara sistematis mengenai variabel penelitian. Landasan teori ini juga berfungsi untuk mengaitkan dengan pengetahuan yang baru dan juga mempermudah penelitian untuk menyusun sebuah hipotesis serta metodologi penelitian.

BAB III pada bab ini menjelaskan tentang gambaran umum kantor, dan tugas dari masing-masing bidang kerja kantor. Pasar Muara Bungo adalah kecamatan yang tersibuk di daerah Bungo. Disini lah perekonomian kabupaten bungo berjalan. Kecamatan ini termasuk satu dari 5 kecamatan yang dianggap sebagai wilayah kota Muara Bungo. Batas-batasnya antara lain, sebelah barat dengan Kecamatan Bungo Dani, sebelah selatan dengan Kecamatan Rimbo Tengah, sebelah timur dengan Kecamatan Bathin II Babeko dan Sebelah utara dengan Kecamatan Bathin III.



BAB IV yaitu pembahasan, pada bab ini penulis akan menjelaskan mengenai hasil yang didapatkan pada kegiatan magang di Kantor Camat Pasar Muara Bungo yang mencakup tentang prosedur penyusunan dana pokok pikiran. Pembahasan hasil penelitian digunakan untuk mengemukakan analisis dan ulasan terhadap hasil penelitian yang diarahkan untuk mendapatkan kesimpulan guna memenuhi tujuan penelitian. Pembahasan dimaksudkan untuk menyajikan gambaran yang lebih tajam terhadap data-data temuan, sehingga peneliti tidak hanya sekedar menyajikan ulang data, melainkan memberikan analisis, penafsiran, dan pemaknaan terhadap penemuannya. Dengan demikian pembahasan adalah menjelaskan pemaknaan terhadap data-data hasil penelitian sehingga dapat dipahami dengan jelas temuan penelitian yang diperoleh.

BAB V merupakan kesimpulan dan saran, pada bab ini penulis mengambil beberapa pokok-pokok yang dapat dijadikan sebagai pelajaran atau masukan yang dituangkan kedalam kesimpulan dan saran. Kesimpulan adalah pernyataan singkat, jelas, dan sistematis dari keseluruhan hasil analisis, pembahasan dan pengujian hipotesis dalam sebuah penelitian. Saran adalah pendapat dari seorang peneliti yang berkaitan dengan pemecahan masalah yang menjadi objek penelitian ataupun

kemungkinan penelitian lanjutan. Sebuah kesimpulan penelitian harus didasarkan pada hasil penelitian, karena pada bagian ini peneliti berusaha memberikan jawaban atas pertanyaan masalah penelitian. Oleh karena itu, sangat penting bagi seorang peneliti untuk mengetahui cara atau teknik menarik kesimpulan atas data-data yang diperolehnya.

