

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Salah satu fungsi terpenting pemerintah yaitu untuk menjalankan kegiatan pembangunan serta pemeliharaan sebagai sarana guna dapat meningkatkan keselamatan publik. Birokrasi adalah alat pemerintah untuk dapat memberikan pelayanan publik yang efektif dan efisien, serta transparansi dan akuntabilitas. Artinya, untuk menjalankan fungsi pemerintahan secara efektif, organisasi demokrasi harus profesional dan memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi kepada masyarakat yang dilayaninya agar masyarakat yakin dengan pelayanan yang diterimanya.

Pada setiap daerah pemerintah diharapkan dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, maka dari itu pemerintah berperan sebagai pemberi pelayanan publik ke masyarakat lebih efektif dan meningkatkan kepercayaan kepada masyarakat, hal ini akan membuat kemampuan serta kreativitasnya mencapai kemajuan bersama. Pada kondisi saat ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik sekarang ini masih kurang efisien dan efektif serta SDM aparatur yang masih kurang memadai. Hal ini bisa dilihat dari masih banyaknya keluhan dan juga pengaduan oleh masyarakat baik melalui media sosial maupun secara langsung, contohnya seperti keterlambatan pada penyelesaian yang tidak ada kepastian pada jangka waktu tertentu, sikap petugas yang datang tidak tepat waktu pada saat jam kerja, dan lain-lain. Dari berbagai alasan tersebut kemudian menimbulkan pandangan dari masyarakat yang mana dianggap kurang baik terhadap pemerintah. Agar bisa mengatasi kondisi tersebut perlu adanya dilakukan peningkatan perbaikan kualitas pelaksanaan pelayanan publik secara berkelanjutan untuk bisa mewujudkan pelayanan publik yang efisien, efektif dan tanggung jawab. Dalam menjalankan optimalisasi penyelenggaraan layanan publik oleh pemerintah bukanlah pekerjaan yang mudah, seperti yang ditunjukkan oleh fakta bahwa telah hadirnya berbagai aspek yang membudaya di lingkungan pemerintahan kita. Dari beberapa aspek tersebut yakni kultur birokrasi tidak kondusif yang telah lama serta etika dan prosedur pelayanan yang berkembang di birokrasi kita.

Penelitian ini mengangkat pada topik yang berkaitan dengan implementasi pelayanan PATEN di Kecamatan Puger. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan, pada Pasal 14 ayat (1) yaitu Kecamatan merupakan perangkat daerah Kabupaten atau Kota sebagai pelaksana teknis wilayah yang memiliki wilayah kerja tersebut yang dipimpin oleh Camat. Kecamatan disebut sebagai salah satu perangkat daerah otonom yang diinginkan dapat memberi kontribusi besar saat memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Dalam Permendagri Nomor 4 tahun 2010 tentang Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) pasal 29 bahwa seluruh Kecamatan yang berada di Indonesia ditetapkan sebagai penyelenggara PATEN selambat-lambatnya 5 tahun sejak ditetapkannya Permendagri tersebut. Sehubungan dengan diterbitkannya kebijakan tentang PATEN salah satunya Provinsi Jawa Timur tepatnya pada Kabupaten Jember yang telah memenuhi persyaratan untuk melaksanakan kebijakan tersebut. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang berada di Kecamatan dalam pelaksanaan pelayanannya mulai dari tahap permohonan hingga ke tahap penerbitan dokumen dengan dilakukan melalui satu tempat ke satu loket pelayanan.

Pandemi Covid-19 ini menyebabkan banyak perubahan, salah satu perubahan yang terjadi akibat pandemi Covid-19 ini yakni perubahan pada kinerja pelayanan pemerintah. Keadaan yang mencengkam pada tahun 2020 itu tepatnya pada saat pandemi Covid-19 memaksa pemerintah mengambil kebijakan tata kelola harus tetap berjalan dan memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Adanya pembaruan sistem kerja pelayanan yang di utamakan, disertai dengan kemampuan dan pengalaman petugas pelayanan diberbagai seluruh penjuror daerah. Bagaimanapun juga apapun yang terjadi pada saat itu, tata kelola birokrasi harus tetap aktif menjalankan pelayanan publik. Sehingga membuat birokrasi harus memanfaatkan penggunaan teknologi komunikasi dan informasi. Pembaruan sistem kerja pelayanan yang pada awalnya bisa dilakukan tatap muka langsung sekarang berubah menjadi daring, yang mana tugas tersebut dilakukan oleh semua petugas pelayanan agar dapat mengurangi penyebaran pada virus Covid-19 yang lagi marak ini. Kemudian petugas pelayanan juga mengurangi jam kerja kantor, pelayanan menjadi lebih singkat untuk mengurangi kerumunan. Dimana sistem kerjanya memiliki dua pilihan yakni *work form home* (WFH) bekerja dirumah dan *work form office* (WFO) yaitu tetap bekerja di kantor dengan memperhatikan dan menjalankan protokol kesehatan yang telah ditentukan. Protokol kesehatan tersebut antara lain : menggunakan masker, menjaga jarak, mencuci tangan dan

menghindari kerumunan. Lalu kualitas pelayanan kepada masyarakat umum harus ditingkatkan. Pemerintah harus tetap memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, agar disisi lain harus menjalankan protokol kesehatan, baik penyedia atau penerima layanan dengan menerapkan *social distancing* dan *physical distancing*. Situasi ini menyebabkan pemerintah Indonesia menunda penerapan kebijakan baru terkait kenormalan atau gaya hidup baru. Kebijakan ini tercantum dalam Keputusan Menteri Dalam Negeri (Kepmendagri) No. 440-830 Tahun 2020 tentang Pemerintah Daerah (Pemda) dan Aparatur Sipil Negara (ASN) di lingkungan Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri). Tanggapan pemerintah terhadap situasi tersebut juga tercantum dalam Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 58 Tahun 2020 tentang Sistem Kerja Pegawai ASN dalam Tatanan Normal Baru. Surat Edaran ini menyesuaikan pola kerja untuk budaya kerja yang adaptif dan berintegritas.

Sebagai tindak lanjut SE Menpan RB dan Menteri Dalam Negeri tersebut pemerintah daerah Kabupaten Jember telah mengeluarkan Surat Edaran Bupati Kabupaten Jember nomor 800 /1545/414/2020 tentang penyesuaian sistem kerja Aparat Sipil Negara (ASN) dalam menjalankan upaya pencegahan penyebaran Covid-19 dilingkungan Pemerintah Kabupaten Jember. Untuk mengupayakan implementasi kebijakan tersebut dapat menjadikan tantangan tersendiri bagi setiap organisasi pemerintah daerah. Sebagai pelayan masyarakat dalam bentuk penyesuaian yang dilakukan oleh ASN dalam memberi pelayanan terhadap masyarakat di masa pandemi Covid-19.

Berdasarkan latar belakang yang telah dibuat, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan PATEN di Kecamatan Puger. Maka peneliti tertarik meneliti tentang **“Implementasi Pelayanan PATEN di Kecamatan Puger pada saat pandemi Covid-19”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka rumusan masalah yang akan dibahas oleh peneliti yaitu bagaimana Implementasi pelayanan PATEN di Kecamatan Puger pada saat pandemi Covid-19.

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang Implementasi Pelayanan PATEN di Kecamatan Puger pada saat pandemi Covid-19.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan informasi dan pengetahuan kepada pembaca mengenai Implementasi pelayanan PATEN di Kecamatan Puger pada saat pandemi Covid-19.

1.4.2 Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan untuk kajian ilmu dan pengembangan pengetahuan. Penelitian ini juga diharapkan bermanfaat untuk menambah pengetahuan dan dapat dijadikan perbandingan penelitian sejenis dimasa yang akan datang.

