

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-undang Dasar 1945 mewajibkan negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan dan efektivitas sistem pemerintahan bergantung pada seberapa baik pelayanan publik diberikan.¹ Seperti yang dinyatakan dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945, salah satu tujuan berdirinya Negara Republik Indonesia adalah untuk meningkatkan kesejahteraan publik dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Salah satu cara untuk meningkatkan kesejahteraan publik adalah dengan meningkatkan pelayanan masyarakat.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-undang ini juga mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam

¹ Emiliani Nindy Diana Rusega Sim, 2023, *Kinerja Pelayanan Publik*, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kapuas Sintang, hal.20

rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan. Pelayanan publik bertujuan untuk memberikan bantuan atau kemudahan kepada masyarakat, mulai dari pengaturan hingga pelayanan lain, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal pendidikan, kesehatan, dan utilitas. Pelayanan publik yang baik sangat memengaruhi kualitas hidup masyarakat, dan ini adalah salah satu karakteristik pemerintahan yang baik.²

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dibuat untuk meningkatkan peran kecamatan dan mendekatkan layanan kepada masyarakat. Peraturan ini dibuat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. PATEN, atau Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, mengatur layanan publik di tingkat kecamatan yang mencakup bidang perizinan dan non-perizinan mulai dari tahap permohonan hingga tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) juga bertujuan untuk mengatasi birokrasi yang panjang dan berbelit-belit karena masyarakat kurang memahami prosedur pelayanan yang memerlukan beberapa tahap dan proses yang lama menjadi masalah.³

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ini juga bertujuan untuk membuat masyarakat lebih mudah mendapatkan layanan, karena semua proses pengolahan dari awal hingga terbitnya dokumen dilakukan di satu tempat,

² Fikri Jamal, 2020, *Kualitas Pelayanan Publik Dalam Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pagedangan Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*, Jurnal Ilmu Hukum, hal.238

³ Tias Vela Erdina, 2017, *Analisis Efektivitas Organisasi Dalam Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang*, Journal of Public Policy and Management Review, hal.1

dan masyarakat hanya dapat berhubungan dengan petugas di loket pelayanan yang ada di Kecamatan. Sebelum adanya PATEN, masyarakat sering mengeluhkan layanan yang lebih buruk.⁴

Administrasi kependudukan adalah salah satu bentuk pelayanan publik yang terletak di suatu pemerintahan. Menurut Pasal 1 Butir 1 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.⁵

Pemerintah sebagai penyedia dan penyelenggara pelayanan publik bertanggung jawab dan terus-menerus berupaya untuk melaksanakan tugas dan fungsinya memberikan pelayanan kepada masyarakat. Instansi pemerintah daerah seperti Kantor Kecamatan merupakan salah satu contoh instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik yaitu pada jasa pelayanan administrasi dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran. Kantor Kecamatan merupakan unsur pelaksana pemerintah daerah di bidang kependudukan yang dipimpin oleh Camat.⁶

⁴ Rahmah,dkk, 2024, *Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kantor Camat Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara*, Jurnal Pelayanan Publik, hal.826.

⁵ Fikri Jamal, 2020, *Kualitas Pelayanan Publik Dalam Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pagedangan Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*, Jurnal Ilmu Hukum hal.239

⁶ Nurputri Yunita Simarmata, 2022, *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Prinsip Good Governance di Kantor Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi*, Jurnal Pembangunan dan Administrasi Publik, hal.39.

Menurut salah satu penelitian sebelumnya yaitu Dayu Avivantoro yang didalam penelitiannya membahas keluhan masyarakat pada kondisi geografis, yakni jarak tempuh terlalu jauh, sehingga diselenggarakannya PATEN untuk menjadikan Kecamatan sebagai pusat pelayanan Masyarakat dipandang lebih efektif dan efisien. Maka peneliti menarik suatu dimensi khusus, yaitu terkait keefektivitasan pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu di Kecamatan Puger.⁷

Berdasarkan data observasi yang saya lakukan di Kantor Kecamatan Rambipuji Kabupaten Jember, terdapat beberapa masalah yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik. Permasalahan yang sering dijumpai masih terdapat pada masyarakat yang mengalami keluhan terkait dengan ketepatan waktu dalam proses pembuatan KTP, KK dan Akta Kelahiran di Kantor Kecamatan Rambipuji. Pelayanan pembuatan KTP di Kecamatan Rambipuji masih menghadapi berbagai kendala, seperti lamanya proses penerbitan, menumpuknya berkas permohonan, adanya pungutan liar dalam pengurusan KTP, bahkan ditemukannya kasus penggunaan KTP palsu.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul “Implementasi Pengelolaan Pengaduan Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Rambipuji Kabupaten Jember Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik”.

⁷ Dayu Avivantoro, 2016, *Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Puger Kabupaten Jember*, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember, hal.8

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, penulis mencoba untuk merumuskan suatu rumusan masalah yaitu :

1. Apakah Pengelolaan Pengaduan telah Sesuai Dengan Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 ?
2. Bagaimana Implementasi Pengelolaan Pengaduan Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Rambipuji Kabupaten Jember ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk Mengetahui Pengelolaan Pengaduan Telah Sesuai Dengan Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.
2. Untuk Implementasi Pengelolaan Pengaduan Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Rambipuji Kabupaten Jember.

1.4 Manfaat Penelitian

- a. Manfaat Secara Teoritis

Penelitian ini bermanfaat untuk mengembangkan ilmu pengetahuan terhadap pelayanan terpadu di Kecamatan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam menyelesaikan permasalahan yang timbul, terutama dalam pelayanan pembuatan KTP di Kecamatan.

b. Manfaat Secara Praktis

Penelitian ini bermanfaat sebagai pandangan bagi para praktisi, akademisi yang mengkaji tentang Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan.

1.5 Metode Penelitian

Di dalam penelitian hukum memerlukan suatu metode untuk menganalisis suatu data atau fakta agar menghasilkan suatu kebenaran yang ilmiah, guna memperoleh suatu kebenaran ilmiah tersebut seorang peneliti harus memiliki proses berpikir yang baik dan benar secara ilmiah yang dapat diterima di berbagai kalangan. Metode penelitian memiliki beberapa jenis penelitian dan sumber data yang akan digunakan oleh peneliti dalam menulis karya tulis atau sebuah riset.

1.5.1 Metode Pendekatan

Dalam penelitian ini pendekatan yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. Pendekatan Perundang-undangan (*Legislative Approach*) yaitu peneliti menggunakan peraturan Perundang-undangan sebagai dasar awal melakukan analisis. Pendekatan perundang-undangan dilakukan dengan menelaah peraturan Perundang-undangan yang berkaitan dengan isu hukum yang diteliti⁸.
2. Pendekatan Konseptual (*Conseptual Approach*) sebagai pandangan dan doktrin dalam ilmu hukum, peneliti akan menemukan ide-ide yang relevan

⁸ Mukti Fajar dan Yulianto Achmad, 2009, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif Dan Empiris*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, hal.185.

dengan permasalahan yang diteliti sehingga akan membuat argumentasi hukum dalam menjawab permasalahan hukum yang dihadapi⁹.

1.5.2 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian yuridis normatif (*Normative of research*). Penelitian yuridis normatif adalah penelitian hukum sebagai sebuah sistem norma. Sistem norma yang dimaksud yaitu mengenai asas-asas, norma, kaidah dari peraturan perundang-undangan. Penelitian ini dilakukan untuk memberikan argumentasi hukum sebagai dasar penentu, apakah suatu peristiwa sudah benar atau salah.¹⁰

1.5.3 Sumber Data

Penelitian ini menggunakan bahan hukum yang berupa bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder.

a. Bahan Hukum Primer

- 1 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- 2 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tetang Pelayanan Publik
- 3 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.
- 4 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

⁹ *Ibid.*, hal.187.

¹⁰ *Ibid.*, hal.175.

- 5 Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah.
- 6 Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil.

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder, berupa semua publikasi tentang hukum yang bukan merupakan dokumen-dokumen resmi. Publikasi tentang hukum meliputi buku-buku teks hukum, kamus hukum, dan jurnal-jurnal hukum, dan putusan pengadilan.

1.5.4 Teknik Pengumpulan

Untuk memperoleh data dalam penelitian ini, penyusun menggunakan metode-metode pengumpulan data yaitu :¹¹

1. observasi, merupakan teknik pengumpulan data melalui pengamatan dan pencatatan secara sistematis dan terarah terhadap gejala pada objek penelitian.
2. wawancara, adalah suatu pertemuan dengan responden untuk mendapatkan informasi yang mendukung isu yang diteliti. Dalam penelitian ini wawancara dilakukan kepada pihak yang berkaitan.

¹¹ *Ibid.*, hal 160.

3. dokumentasi, yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel berupa foto yang berhubungan dengan penelitian ini.
4. studi pustaka, yaitu pengumpulan data melalui penelaah yang bersumber dari bahan-bahan hukum yang berupa perundang-undangan atau studi penelaahan terhadap karya tulis, baik dari buku-buku, jurnal-jurnal, atau surat kabar serta bahan lain.

1.5.5 Teknik Analisis Data

Langkah-langkah yang berkaitan dengan pengolahan terhadap bahan-bahan hukum yang telah dikumpulkan untuk menjawab isu hukum yang telah dirumuskan dalam rumusan masalah. Tentu juga menyangkut kegiatan penalaran ilmiah terhadap bahan-bahan hukum yang dianalisis, baik menggunakan penalaran induksi dan deduksi.

