

# PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN SAMBUTAN KOTA SAMARINDA

Andrianus<sup>1</sup>

## *Abstrak*

*Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui, menganalisis dan mendiskripsikan Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kantor Kecamatan Sambutan dan untuk mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda.*

*Fokus penelitian ini adalah: 1. Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, meliputi: a. Prosedur Pelayanan, b. Waktu Penyelesaian, c. Biaya Pelayanan. d. Produk Pelayanan, e. Saranan dan Prasarana. 2. Faktor penghambat dalam Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda.*

*Hasil penelitian yang diperoleh penulis bahwa Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sambutan Kota Samarinda secara Prosedur Pelayanan sudah jelas karena alur pelayanan yang singkat dan tidak berbelit-belit. Ketepatan waktu tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Biaya dalam Pelayanan PATEN rata-rata gratis terkecuali pelayanan produk IMB karna ada perhitungan berdasarkan luas tempat, posisi tempat, tinggi bangunan dan jenis bangunannya. Produk pelayanan yang di sediakan sesuai dengan ketentuan yang telah di tetapkan. Saranan dan prasarana yang ada memang belum lengkap tetapi cukup memadai dalam arti bisa berjalan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Faktor penghambat pelayanan adalah belum lengkapnya sarana dan prasarana seperti peralatan dan fasilitas lainnya yang berfungsi sebagai alat utama dalam Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, kemudian sedikitnya staff Pemberi Pelayanan pada Masyarakat dan juga masih ada masyarakat yang belum mengerti tentang prosedur pelayanan sehingga tidak melengkapi persyaratan yang sudah ditetapkan dalam mengurus suatu keperluan yang sudah ditetapkan.*

**Kata Kunci :** *Pelaksanaan, Pelayanan, Administrasi Terpadu*

## **Pendahuluan**

Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga Negara dan penduduk

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: andrianus5209@gmail.com

atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Pelayanan di berikan guna memenuhi hak masyarakat baik itu layanan sipil maupun layanan publik. Menurut Dian Utomo (2010:32) Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang proses pengelolaannya, mulai dengan permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen di lakukan di satu tempat. Satu tempat berarti cukup melalui satu meja atau loket pelayanan. Sistem ini memposisikan warga masyarakat hanya berhubungan dengan petugas meja/loket pelayanan di kecamatan. Terkait dengan pelayanan terhadap masyarakat didalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Bab 1 Pasal 1 Ayat 7 tentang standar pelayanan merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan, dan acuan kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Dengan demikian maka masyarakat akan mempunyai tuntutan yang lebih untuk mendapatkan pelayanan yang optimal demi kepuasan pelayanan yang di terima dari penyelenggara.

Namun pada kenyataan di lapangan masih di temukan beberapa aspek yang mempengaruhi penyelenggaraan pelayanan publik yang ada di kantor Kecamatan Sambutan, penyelenggaraan pelayanan melalui Sistem PATEN, seperti : Surat Izin Tempat Usaha (SITU) skala kecil dan tidak memerlukan kajian teknis. Sedangkan Pelayanan Non-Perizinan meliputi surat keterangan tidak mampu, surat keterangan pindah dalam kabupaten, surat keterangan domisili, surat keterangan ahli waris, surat kuasa ahli waris, surat pengantar untuk dispensasi menikah, surat pengantar pembuatan kartu keluarga (KK), surat pengantar akta kematian, surat rekomendasi keramaian, hingga surat rekomendasi IMB dan perekaman KTP. Dari beberapa jenis pelayanan administrasi tersebut tidak sepenuhnya di limpahkan kepada camat, pelayanan administrasi di kantor kecamatan Sambutan dalam penyelenggaraannya masih di temui beberapa kendala dalam pelaksanaan pelayanannya yakni dari kurangnya pemahaman masyarakat terkait pelaksanaan PATEN dimana seringkali di temukan beberapa dari masyarakat yang dalam melaksanakan pelayanan administrasi dalam permohonannya masih terdapat kesalahan atau tidak lengkapnya berkas persyaratan yang di ajukan, hal tersebut di karenakan kurangnya partisipasi dari pihak penyelenggara PATEN pada kecamatan Sambutan, kurangnya SDM tenaga kerja Kecamatan, dan kurangnya fasilitas-fasilitas seperti perangkat pendukung dalam memberikan pelayanan yang mendukung kinerja pegawai yang ada di kantor Kecamatan Sambutan khususnya tugas pelayanan PATEN, Hal tersebut yang membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai lebih lanjut pelaksanaan pelayanan dengan mengangkat ke dalam sebuah karya ilmiah dengan judul : **“Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Sambutan Kota Samarinda”**

### ***Perumusan Masalah***

1. Bagaimana Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda?
2. Faktor apa saja yang menghambat Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda?

### ***Tujuan Penelitian***

1. Untuk mengetahui Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat dalam Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda.

### ***Manfaat Penelitian***

Bila tujuan penelitian dapat tercapai, maka hasil penelitian ini akan memiliki manfaat praktis dan teoritis sebagai berikut :

1. Dengan adanya penelitian ini maka penulis akan memperoleh pengetahuan dan keterampilan baik secara praktis maupun secara teoritis untuk mengetahui Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sambutan Kota Samarinda.
2. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan, perbandingan dan evaluasi terhadap Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sambutan Kota Samarinda agar mencapai efisiensi dan efektivitas bagi pelayanan prima kepada masyarakat. Sebagai latihan menerapkan teori-teori selama menjalani studi yang dapat menambah wawasan keilmuan dan untuk melatih keterampilan penulis karya ilmiah sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan di Universitas Mulawarman.

### ***Kerangka Dasar Teori***

#### ***Pengertian Pelayanan Publik***

Pemerintah sebagai abdi masyarakat atau Negara memiliki fungsi utama untuk mengadakan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik dan memuaskan. Sifat yang menonjol dari administrasi adalah bersifat pelayanan yang bertujuan membantu pekerjaan organisasi secara keseluruhan. Pelayanan Publik merupakan usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan dan kemudahan dalam masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Sebagaimana diungkapkan oleh Siagian (1992:133-134) menyatakan bahwa untuk para pegawai dalam bersikap serta berperilaku hendak berpedoman pada :

1. Dasar hukum yang jelas
2. Hak dan kewajiban yang dilayani dinyatakan secara terbuka

3. Interaksi dilakukan secara rasional dan obyektif.

### ***Prinsip – Prinsip Pelayanan Publik***

Dalam keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut

1. Kesederhanaan  
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan
  - a. Kejelasan Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
  - b. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian persoalan dalam pelaksanaan pelayanan.
  - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran.
3. Kepastian Hukum  
Pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan
4. Akurasi  
Produk pelayanan publik diterima dengan benar dan sah.
5. Keamanan  
Proses dan produk pelayanan publik memberikan aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab  
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang bertanggung jawab atas penyelenggara pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam melaksanakan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana  
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana dan prasarana teknologi komunikasi dan informatika (telematika)
8. Kedisiplinan kesopanan dan keramahan  
Pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun serta memberikan pelayanan dengan baik.
9. Kenyamanan  
Lingkungan pelayanan harus tertib dan tersedianya sarana dan prasaranan yang memadai.

### ***Standar Pelayanan Publik***

Dalam Kemenpan Nomor 63 Tahun 2003 setiap penyelenggaraan pelayan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh

pemberi atau penerima pelayanan standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan  
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
2. Waktu penyelesaian  
Waktu penyelesaian yang ditetapkan semenjak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan
3. Biaya pelayanan  
Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan proses pemberi pelayanan
4. Produk pelayanan  
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
5. Sarana dan prasarana  
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan  
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan dengan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

### ***Pengertian Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)***

Menurut Utomo (2010:32) Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan yang proses pengelolaannya, mulai dengan permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Satu tempat ini disini berarti cukup melalui satu meja atau loket pelayanan. Sistem ini memposisikan warga masyarakat hanya berhubungan dengan petugas meja/loket pelayanan di kecamatan.

### ***Maksud Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)***

Utomo, (2010:36) mengemukakan PATEN diselenggarakan dengan maksud untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi sampul pelayanan bagi badan/kantor pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di kabupaten/kota bagi kecamatan yang secara kondisi geografis daerah akan lebih efektif dan efisien dilayani melalui kecamatan. Pusat pelayanan masyarakat berarti di masa datang, kecamatan harus mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara proporsional berdasarkan kriteria dan skala kecamatan di bidang perizinan dan non perizinan.

### ***Definisi Konsepsional***

Yang dimaksud dengan Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Tingkat Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sambutan adalah mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan kepada masyarakat yang meliputi asas-asas PATEN dan mengupayakan kepentingan umum sesuai dengan kepastian hukum guna tercipta ketepatan waktu sehingga terdapat kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan dalam pelayanan masyarakat, melalui PATEN pelaksanaan pelayanannya mulai dari permohonan surat sampai terbitnya dilakukan dalam satu tempat atau satu meja/loket pelayanan dan yang memposisikan warga masyarakat hanya berhubungan dengan petugas meja/loket pelayanan pada kantor Kecamatan yang terdiri dari Persyaratan, Penetapan Dan Pembentukan Tim Teknis PATEN.

### **Metode Penelitian**

#### ***Jenis Penelitian***

Untuk memperoleh jawaban dari permasalahan yang diambil dan sesuai dengan tujuan penelitian ini, maka jenis penelitian yang dianggap tepat adalah deskriptif dengan menggunakan analisis kualitatif, karena obyek dari penelitian ini merupakan suatu fenomena atau kenyataan sosial. Hal itu sesuai dengan dikatakan oleh Faisal (1995:20) bahwa penelitian deskriptif atau penelitian taksonomik atau penelitian eksplorasi dimaksudkan untuk eksplorasi dan klarifikasi mengenai suatu fenomena atau kenyataan sosial, dengan jalan mendeskripsikan sejumlah variable yang berkenaan dengan masalah dan unit yang di teliti tanpa mempersoalkan jalinan hubungan antar variabel yang ada. Karena itu pada penelitian deskriptif tidak dilakukan pengujian hipotesis untuk membangun dan mengembangkan perbedaan teori. Sedangkan menurut Ndraha (1985:105) bahwa penelitian deskriptif merupakan suatu penelitian yang bertujuan untuk menemukan pengetahuan tentang seluas-luasnya obyek riset pada satu masa atau saat tertentu.

#### ***Fokus Penelitian***

1. Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda.
  - a) Prosedur pelayanan
  - b) Waktu Penyelesaian
  - c) Biaya Pelayanan
  - d) Produk pelayanan
  - e) Sarana dan prasarana pelayanan
2. Faktor penghambat dalam Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Sambutan Kota Samarinda.

### ***Sumber Data***

*informan* sebagai sumber untuk memperoleh data dalam melengkapi penulisan ini bahwa subjek penelitian menjadi informan yang akan memberikan berbagai informasi yang diperlukan selama proses penelitian. Informan penelitian ini meliputi tiga macam, adapun penjelesannya yaitu sebagai berikut:

1. Informan Kunci, (*key informan*), yaitu mereka yang mengetahui dan memiliki informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian,
2. informan biasa, yaitu mereka yang terlibat secara langsung dalam interaksi sosial yang diteliti,
3. Informan tambahan, yaitu mereka yang dapat memberikan informasi walaupun tidak langsung terlibat dalam interaksi sosial yang sedang diteliti.

Dalam usaha menentukan informan biasa, peneliti juga menggunakan teknik *Accidental* yaitu penarikan sampel berdasarkan kebetulan. Maka yang menjadi informan biasanya adalah Masyarakat yang sedang berurusan di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda .Sedangkan jenis data dalam pelayanan ini adalah:

1. Data Primer, yaitu data yang di peroleh melalui narasumber dengan cara melakukan tanya jawab secara langsung dan dipandu melalui pertanyaan yang sesuai dengan indikator-indikator yang penulis teliti. Adapun informannya adalah beberapa petugas dan staf Kantor Kecamatan dan juga beberapa masyarakat yang sedang berkunjung dan yang mendapatkan pelayanan di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda.
2. Data sekunder yaitu data yang dikutip dari sumber-sumber tertentu yang digunakan sebagai pendukung data primer, sumber data sekunder ini merupakan sumber data yang melengkapi serta memperkaya sumber data primer atau sumber data sekunder ini diperoleh dari data pendukung. Data sekunder yang merupakan sumber data yang akan melengkapi sumber data primer yaitu :
  - a. Laporan pertanggung jawaban
  - b. Dokumen

### ***Teknik Pengumpulan Data***

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah

1. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara tanya jawab antara peneliti dengan informan yang telah dijadikan sumber data. Wawancara dimaksudkan untuk memperoleh informasi secara langsung untuk dijadikan data yang tidak diperoleh dari sumber data yang lain.

2. Observasi

Adalah suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan secara langsung dari dekat terhadap fenomena obyek yang terjadi atau diteliti, sehingga memungkinkan untuk memperoleh gambaran dari fenomena yang sulit di peroleh dari orang-orang yang dijadikan sumber data.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara meneliti dokumen-dokumen yang relevan dengan permasalahan penelitian. Dengan teknik ini akan terkumpul data yang di peroleh dari nara sumber tetapi terdapat pada berbagai sumber tertulis, seperti dokumen-dokumen yang dikeluarkan pemerintah laporan-laporan dan arsi-arsip lainnya.

### *Analisis Data*

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data model interaktif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman :

1. Reduksi data
2. Penyajian data
3. Menarik kesimpulan/verifikasi

### **Hasil Penelitian**

#### *Prosedur pelayanan*

Ada sebuah prosuder dalam menyelenggaraan PATEN adalah syarat administratif, yaitu berupa standar pelayanan dan uraian tugas personil kecamatan. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan dan acuan penilaian kualitas PATEN sebagai penyelenggara/pemberi layanan berkualitas , cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Berdasar hasil penelitian mengenai prosedur pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda dalam rangka meningkatkan pelayanan publik sudah sesuai dengan apa yang di harapkan dan dapat di katakan baik. Dalam pengurusan yang melalui beberapa tahapan prosedur prosesnya tidak berbelit-belit dan mudah di pahami.

#### *Waktu Penyelesaian*

Waktu penyelesaian merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Semakin cepat waktu penyelesaian pelayanan, maka akan semakin meningkatkan kepercayaan masyarakat akan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil penelitian waktu penyelesaian dalam Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Sambutan sesuai dengan standar pelayanan yang di tetapkan. kadang-kadang waktu penyelesaian sangat cepat dari waktu yang telah di tetapkan. terkecuali jika terjadi mati lampu dan gangguan jaringan internet, karna akan memperlambat waktu penyelesaian.

### ***Biaya Pelayanan***

Biaya pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Biaya pelayanan termasuk rinciannya harus ditentukan secara konsisten dan tidak boleh ada diskriminasi, sebab akan menimbulkan ketidakpercayaan penerima pelayanan kepada pemberi pelayanan. Biaya pelayanan ini harus jelas pada setiap jasa pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat, sehingga tidak menimbulkan kecemasan, khususnya kepada pihak atau masyarakat yang kurang mampu.

Berdasar hasil penelitian Biaya Pelayanan dalam Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan rata-rata gratis, terkecuali dalam pengurusan pelayanan produk IMB, karna ada perhitungan berdasarkan luas tempat, posisi tempat, tinggi bangunan, dan jenis bangunannya yang harus di hitung sesuai dengan biaya yang telah di tetapkan,

### ***Produk Pelayanan***

Produk pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Hasil pelayanan akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan harus dipahami secara baik, sehingga memang membutuhkan sosialisasi kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian Produk Pelayanan yang di hasilkan dari Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan berjumlah sekitar 20 produk, seperti KTP, KK, SITU, SIUP, IMB, Surat Pindah, Dispensasi Nikah, Surat Pernyataan Ahli Waris, SKCK dan yang lainnya dengan kualitas bagus dan sesuai dengan ketentuan yang telah di tetapkan. memang kadang terjadi kesalahan dalam pengetikan pada produk pelayanan , tetapi masalah pengetikan masih bisa di perbaiki oleh Pelaksana PATEN.

### ***Sarana dan Prasarana***

Pada umumnya sarana dan prasarana perkantoran, baik yang sifatnya utama dan penunjang yang lengkap dan memenuh isyarat hanya tersedia di perusahaan-perusahaan swasta, sebagai lembaga komersial. Namun dewasa ini, seiring dengan tuntutan pelayanan prima dan ditetapkannya Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, instansi pemerintah pun mulai bergerak untuk memperhatikan sarana dan prasarana untuk meningkatkan pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian Sarana dan Prasarana dalam Pelaksanaan PATEN pada Kantor Kecamatan Sambutan belum lengkap tetapi cukup memadai dalam arti bisa berjalan dalam memberikan pelayanan, kondisi sarana dan prasarana yang ada juga baik dan memadai untuk Pelaksanaan PATEN

### ***Faktor Penghambat dalam Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)***

Berdasarkan hasil penelitian Faktor penghambat dalam Pelaksanaan PATEN di kecamatan Sambutan adalah sedikitnya staff Pelaksana Pelayanan Administrasi Terpadu yang ada di Kantor Kecamatan. Sementara dalam memberikan pelayanan di haruskan untuk sesuai dengan SOP yang di tetapkan, dan juga masih ada kekurangan pada Sarana dan Prasarana untuk Pelaksanaan Pelayanan, jadi dalam Pelaksanaan PATEN perlu tambahan beberapa staf lagi dan harus ada upaya meningkatkan Saranan dan Prasarana untuk mendukung dalam Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Kemudian Faktor penghambat berikutnya adalah saat padamnya listrik, gangguan jaringan internet dan serta persyaratan permohonan yang kurang lengkap atau tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku, sehingga menghambat pelayanan kepada masyarakat.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka penulis menyimpulkan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Tepadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sambutan Kota Samarinda adalah sebagai inovasi pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik khususnya pelayanan administrasi dan kecamatan sebagai wilayah terdepan bagi pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan yang dapat meningkatkan mutu pelayanan yang memberikan kemudahan dan kepuasan bagi masyarakat yang mendapatkan pelayanan dan menjadikan Kecamatan sebagai perangkat terdepan bagi Badan/Kantor Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Sambutan. Meliputi Persyaratan, Penetapan dan Pembentukan Tim Teknis PATEN yang didasari oleh Kemendagri No 4 Tahun 2010 sebagai pedoman pelayanan administrasi terpadu kecamatan dan di perkuat dengan adanya Peraturan Walikota Samarinda Nomor 35 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Lingkungan Pemerintah Kota Samarinda
2. Faktor yang menghambat pada Pelaksanaan PATEN dalam meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat pada Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda meliputi standar pelayanan yang sebagaimana dimaksud terdiri dari sarana dan prasana serta pelaksana teknis,yang masih kurang optimal ditinjau

dari segi anggaran yang minim dan kurangnya staf pegawai, sehingga mempengaruhi kinerja pegawai kecamatan dan kurangnya pengetahuan masyarakat terkait pelayanan sistem PATEN sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan, mengakibatkan ketidakpuasan masyarakat yang mendapatkan pelayanan hal tersebut juga didasari oleh kurangnya perhatian lebih lanjut yang diberikan langsung oleh Tim Teknis PATEN dan Badan/Kantor pelayanan administrasi terpadu pemerintah daerah Kota Samarinda

### **Saran**

Hasil penelitian selain memberikan kontribusi akademis, juga menjadi bahan masukan bagi kecamatan tempat melakukan penelitian ini. Dimana masukan tersebut dapat digunakan kecamatan untuk menjadi lebih di masa yang akan datang. Adapun saran dan masukan yang diberikan oleh penulis sebagai berikut :

1. Kecamatan sebagai perangkat terdepan pelayanan masyarakat harus berperan aktif dalam memberikan pelayanan publik tentunya peran Pemerintah Daerah Kota Samarinda memfasilitasi dan mendukung pengembangan menambah jumlah staf pelayanan PATEN dan meningkatkan SDM tenaga kerja kecamatan dengan memberikan bimbingan terkait pelayanan PATEN tersedianya perangkat-perangkat yang mendukung terselenggaranya pelayanan publik tentu perlunya anggaran yang memfasilitasi kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Sambutan.

### **Daftar Pustaka**

- Arif. 2007. *Pemasaran jasa dan Kualitas Pelayanan*. Jakarta : Bayumedia Publishing.
- Agustino, Leo. 2006. *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Bandung : CV Alfabeta.
- Duun, W . William. 2000. *Analisa Kebijakan*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Dian, Utomo, sad 2010 *kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)* Direktorat Jendral Pemerintahan Umum, Kementrian Dalam Negeri Indonesia.
- Faisal, Sanapia, 1995. *Formar dan penelitian sosial*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori Dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya* Bandung : Mandar Maju.
- Moleong. 1996. *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Moenir, H.A.S. 2001. *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Ndraha, Taliziduhu. 1995 *metode penlitian*. Jakarta : Bina Aksara.
- Nugroho, Riant D. 2014. *Public Policy (Edisi 5)*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

- Sianipar. 2000 *manajemen pelayanan masyarakat*. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara.
- Sinambela. 2008. *Reformasi Pelayanan publik*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Subarsono. 2005. *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Thoha, Mohammad. 1991. *Beberapa aspek kebijakan birokrasi*. Yogyakarta : Widia Mandala.
- Zauhar, Susilo. 1994. *Reformasi Administrasi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Wahab, Solihin Abdul. 2005. *Analisis Kebijakan Dari Formulasi Keimplementasi Kebijakan Negara*. Jakarta : Bumi Aksara.