

## **IMPLEMENTASI PERMENDAGRI NOMOR 4 TAHUN 2010 TENTANG PEDOMAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN SAMBUTAN, KOTA SAMARINDA**

**Darawati Fachriah<sup>1</sup>, Muhammad Noor<sup>2</sup>, Iman Surya<sup>3</sup>**

### ***Abstrak***

*Darawati Fachriah, Program studi Ilmu Pemerintahan, Jurusan Ilmu Administrasi pada fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman Samarinda. Implementasi Permendagri No 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. Dibawah bimbingan Bapak Dr. H. Muhammad Noor, M.Si sebagai Pembimbing I dan Bapak Dr. Iman Surya, S.Sos., M.Si sebagai Pembimbing II. Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda Provinsi Kalimantan Timur. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda dijalankan seiring dengan ditetapkannya Peraturan Walikota No 35 Tahun 2014 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sambutan Kota Samarinda Jenis penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif dan teknik pengumpulan data yaitu dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi, sementara teknik penentuan informan menggunakan teknik purposive sampling dan accidental sampling, adapun yang menjadi key informan yaitu kasubbid bagian pelayanan umum Kantor Kecamatan Sambutan, kasubbid pelayanan paten, dan masyarakat yang menerima pelayanan. Analisis data yang digunakan adalah analisis data model Interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan Implementasi PATEN sudah berjalan dengan baik meskipun beberapa faktor penghambat masih menjadi prioritas utama bagi Kantor Camat Sambutan untuk dapat meningkatkan kemampuan baik itu dari segi pelayanan substantif, administratif dan teknis dalam pelaksanaannya.*

**Kata Kunci:** *Implementasi, permendagri, pedoman, pelayanan, admnistrasi, Samarinda*

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: [darawatifach@gmail.com](mailto:darawatifach@gmail.com)

<sup>2</sup> Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

<sup>3</sup> Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

## **Pendahuluan**

Pemerintah dalam rangka merespon dinamika perkembangan penyelenggaraan pemerintahan daerah menuju tata kelola pemerintahan yang baik, perlu memperhatikan kebutuhan dan tuntutan masyarakat dalam pelayanan dengan memberikan delegasi kepada kecamatan. Pendelegasian sebagian wewenang ditetapkan dengan peraturan Bupati/Walikota. Pendelegasian dimaksud dilakukan dengan memperhatikan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan. Kemendagri juga telah menerbitkan pedoman lebih terinci untuk pelaksanaan PATEN melalui Kepmendagri Nomor 138-270 Tahun 2010 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Permendagri No 4 Tahun 2010 ini merupakan yang mengatur penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan mulai dari tahap permohonan hingga terbitnya dokumen yang mencakup pelayanan dibidang perizinan dan non perizinan. Munculnya kebutuhan akan pelayanan publik yang “bersih” membuat pemerintah merasa perlu untuk membuat kebijakan yang dapat digunakan sebagai acuan pemerintah dibawahnya dengan harapan pelayanan publik yang diberikan dapat sesuai dengan apa yang diharapkan.

Kebijakan yang dimaksud adalah Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. PATEN merupakan sebuah inovasi sederhana namun memberikan manfaat yang besar, selain mempermudah masyarakat memperoleh pelayanan, juga memperbaiki citra dan legitimasi pemerintah daerah dimata masyarakat. PATEN dimaksudkan untuk mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan bagi masyarakat dan menjadi simbol pelayanan bagi badan pelayanan perizinan terpadu di Kabupaten/Kota. Sedangkan tujuan dari kebijakan Permendagri No 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan adalah untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Kecamatan Sambutan adalah salah satu dari sepuluh wilayah kecamatan yang berada di Kota Samarinda Provinsi Kalimantan Timur terletak kurang lebih 5 Km sebelah timur dari pusat Pemerintahan Kota Samarinda yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 2 Tahun 2010, yang memiliki batas wilayah utara berbatasan dengan Kecamatan Sungai Pinang dan Samarinda Utara, Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Anggana Kutai Kartanegara. Sebelah Selatan berbatasan dengan Sungai Mahakam, sebelah Barat berbatasan dengan kecamatan Samarinda Ilir. Wilayah kecamatan Sambutan terdiri dari 5 kelurahan yaitu: Kelurahan Sambutan, Kelurahan Sungai Kapih, Kelurahan Makroman, Kelurahan Sindang Sari dan Kelurahan Pulau Atas.

Berdasarkan observasi penulis di Kantor Kecamatan Sambutan diperoleh informasi dalam proses pelayanan kepada masyarakat masih berbeli-belit dan memakan waktu lama meskipun biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat tidak ada, namun sistem pelayanan yang tidak satu atap membuat masyarakat dalam melakukan pengurusan memakan waktu yang lama. Hal ini terjadi karena pelayanan administrasi belum memiliki syarat penyelenggaraan PATEN yaitu

sarana dan prasarana yang memadai seperti loket yang disediakan belum jelas apa fungsi loket tersebut seperti dalam persyaratan penyelenggaraan paten, tempat proses berkas yang belum tersedia, prosedur pelayanan dan waktu pelayanan. Sehingga hal tersebut mempengaruhi implementasi kebijakan PATEN untuk saat ini belum dapat dirasakan oleh masyarakat dalam waktu penyelesaianpun masih belum ada kepastian contohnya dalam pembuatan E-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) yang sampai memakan waktu 3 (tiga) bulan lamanya dan selama itu belum ada kepastian penyelesaiannya. Sehubungan dengan uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian secara mendalam dengan mengambil judul **“Implementasi Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sambutan, Kota Samarinda”**

### **Kerangka Dasar Teori**

#### ***Implementasi Kebijakan Publik***

Implementasi dipandang secara luas mempunyai makna pelaksanaan undang-undang dimana sebagai aktor, organisasi, prosedur, dan teknik bekerja sama untuk menjalankan kebijakan dalam upaya untuk meraih tujuan kebijakan atau program (dalam Winarno, 2008:144). Sementara itu, menurut Ripley dan Franklin (Winarno, 2008:145) berpendapat bahwa dan nyaman, waktu dan biaya jelas, dijamin tidak ada pungli, serta No Highcost).

Dalam penelitian ini, kebijakan Permendagri No 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dikategorikan sebagai kebijakan pada level nasional yang selanjutnya diikuti oleh serangkaian kebijakan yang disusun oleh pemerintah daerah dalam hal implementasi kebijakan. Implementasi kebijakan pada dasarnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencakup tujuannya. Implementasi kebijakan dipandang dalam pengertian yang luas, merupakan tahap dari proses kebijakan segera setelah penetapan undang-undang. Meter dan Horn (Agustino 2006:139) implementasi kebijakan merupakan tindakan yang dilakukan oleh individu atau pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok yang diarahkan pada upaya untuk tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijaksanaan yang telah ditetapkan tersebut. Definisi implementasi kebijakan dapat kita ketahui bahwa implementasi menyangkut tiga hal, yaitu:

1. Adanya tujuan atau sasaran kebijakan.
2. Adanya aktivitas atau kegiatan pencapaian tujuan.
3. Adanya hasil kegiatan.

Duun (2000:109) menyatakan bahwa pelaksanaan atau implementasi dari suatu kebijakan atau program merupakan rangkaian pilihan yang kurang lebih berhubungan (termasuk keputusan untuk tidak bertindak) yang dibuat oleh badan dan pejabat pemerintah yang diformulasikan dalam bidang-bidang baik kesehatan, kesejahteraan sosial, ekonomi, administrasi dan lain-lain. Dalam bukunya Subarsono(2005:87) menuliskan bahwa suatu kebijakan yang telah

direkomendasikan untuk dipilih oleh *policy makers* tidak dapat menjamin keberhasilan kebijakan tersebut dalam implementasinya. Ada beberapa variabel yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan baik yang bersifat individual maupun kelompok atau institusi. Implementasi dari suatu program akan melibatkan berbagai upaya yang dilakukan oleh *policy makers* untuk mempengaruhi perilaku pelaksana kebijakan agar bersedia memberikan pelayanan dan mengatur kelompok sasaran.

### ***Pelayanan Publik***

Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Widodo Joko, 2001). Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Setiap Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat/penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik pelayanan yang diselenggarakan serta memperhatikan lingkungan. Dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat dan/ atau stakeholder lainnya (termasuk aparat birokrasi) untuk mendapatkan saran dan masukan dan membangun kepedulian dan komitmen.

Dalam Sinambela (2010, hal : 6), secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1. Transparan pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang proses pengelolannya, mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Maksud dan tujuan PATEN untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dan untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul 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. Ruang lingkup PATEN yaitu pelayanan bidang perizinan dan pelayanan bidang non-perizinan. Selanjutnya Sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Umum Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan pada Pasal 5, bahwa “Kecamatan sebagai penyelenggara PATEN harus memenuhi syarat substantif, administratif dan teknis”.

#### ***Kecamatan Sambutan***

Suhardono (2004; 43) Kecamatan adalah pembagian wilayah administratif di Indonesia dibawah kabupaten atau kota. Kecamatan terdiri atas desa-desa atau kelurahan-kelurahan. Kecamatan atau sebutan lain adalah wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah kabupaten/kota kedudukan kecamatan merupakan perangkat daerah kabupaten/kota sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh camat.

Penyelenggaraan pemerintahan kecamatan memerlukan adanya seorang pemimpin yang selalu mampu untuk menggerakkan bawahannya agar dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawab untuk berpartisipasi dalam kegiatan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan secara berdayaguna dan berhasil guna. Keberhasilan pembangunan akan terlihat dari tingginya produktivitas, penduduk makmur dan sejahtera secara merata Budiman, (2005:4). Kecamatan merupakan *line office* dari pemerintah daerah yang berhadapan langsung dengan masyarakat dan mempunyai tugas membina desa/kelurahan. Kecamatan merupakan sebuah organisasi yang hidup dan melayani kehidupan masyarakat. Upaya pemerintahan kecamatan dalam pembinaan administrasi publik yaitu menggambarkan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah kecamatan, khususnya camat yang merupakan tangan panjang dari bupati dan

perangkatnya untuk menjalankan tugas dan fungsinya dalam rangka meningkatkan penyelenggaraan pemerintahan di bidang administrasi.

Dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah, dimana disebutkan dalam Pasal 17 adalah sebagai berikut :

1. Kecamatan merupakan wilayah kerja camat sebagai perangkat kabupaten dan daerah kota.
2. Camat mempunyai tugas melaksanakan kewenangan pemerintah dilimpahkan oleh bupati/walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah.
3. Camat sebagaimana dimaksud pada ayat 2 juga menyelenggarakan tugas umum pemerintahan meliputi :
  - a) Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan asyarakat.
  - b) Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
  - c) Mengkoordinasikan penerapan penegakan peraturan perundang-undangan.
  - d) Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum

Berdasarkan Pasal 126 Undang-undang No 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah memuat bahwa :

1. Kecamatan dibentuk diwilayah Kabupaten/Kota dengan peraturan daerah yang berpedoman kepada peraturan pemerintah.
2. Kecamatan dipimpin oleh camat yang dalam tugasnya memperoleh pelimpahan sebagai wewenang bupati/walikota untuk menangani sebagai urusan otonomi daerah.
3. Camat juga menyelenggarakan pemerintahan umum yang meliputi :
  - a. Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat.
  - b. Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum.
  - c. Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan.
  - d. Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum.
  - e. Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan ditingkat kecamatan.
  - f. Pembina penyelenggara pemerintahan desa dan atau kelurahan.
4. Camat diangkat oleh bupati/walikota atas usul sekertaris daerah kabupaten/kota dari pegawai negeri sipil yang menguasai pengetahuan tekhnis pemerintahan dan memenuhi persyaratan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
5. Camat dalam menjalankan tugasnya dibantu oleh perangkat kecamatan dan bertanggung jawab kepada bupati/walikota melalui sekertaris daerah kabupaten/kota.
6. Perangkat kecamatan bertanggung jawab kepada camat.  
Pelaksanaan ketentuan ditetapkan dengan peraturan bupati walikota dengan berpedoman pada peraturan pemerintah.

### **Metode Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah, jenis penelitian deskriptif kualitatif yaitu, suatu penelitian dengan cara mengumpulkan bahan-bahan berupa kata-kata yang tertulis ataupun lisan, dan bukan dari hipotesis yang diukur dengan angka-angka.

Adapun yang menjadifokus penelitian yaitu:

1. Implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri No 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Sambutan Kota Samarinda.
  - 1.1 Persyaratan Administratif
  - 1.2 Persyaratan Teknis
2. Faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam penerapan Implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri No 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Sambutan Kota Samarinda.

### **Hasil Penelitian**

Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang meliputi Pelayanan Administratif dan Pelayanan Teknis di Kantor Kecamatan Sambutan . Berdasarkan penelitian, observasi dan wawancara oleh penulis mengenai Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Muara Badak, peneliti akan membahas subfokus masing-masing sebagai berikut :

#### 1. Standar Pelayanan

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara dari beberapa narasumber maka dapat diketahui bahwa Standar Pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Sambutan dinilai dari Prosedur Pelayanan, Biaya Pelayanan, dan Waktu Penyelesaian sudah hampir berjalan dengan baik mungkin yang ada sedikit terdapat kendala diwaktu penyelesaian.

##### a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan publik adalah Kumpulan dari beberapa perintah yang harus dilaksanakan dalam menyelesaikan pelayanan publik agar sesuai dengan apa yang diharapkan. Agar penyelesaian pelayanan publik sesuai dengan yang diharapkan, maka diperlukan kejelasan dan kepastian pada setiap tahapannya. Pengertian Prosedur menurut Wijana dalam Bukunya yang berjudul Manajemen adalah rangkaian langkah atau kegiatan yang saling berhubungan satu sama lain secara esensial yang diikuti pendekatan fungsional.

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara dari beberapa narasumber maka dapat diketahui bahwa Prosedur Pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Sambutan sudah sesuai dengan standar PATEN dilihat dari prosedur pelayanan yang sudah terpajang di depan Kantor Kecamatan Sambutan yang menjelaskan secara jelas syarat apa saja yang harus dipenuhi dan dibawa untuk melakukan pengurusan.

b. Waktu Penyelesaian

Ketepatan waktu (*timeliness*) adalah suatu pemanfaatan informasi oleh pengambil keputusan sebelum informasi tersebut kehilangan kapasitas atas kemampuannya untuk mengambil keputusan. Ketepatan waktu (*Timeliness*) merupakan di mana kegiatan tersebut dapat diselesaikan, atau suatu hasil produksi dapat dicapai, pada permulaan waktu yang ditetapkan bersamaan koordinasi dengan hasil produk yang lain dan memaksimalkan waktu yang tersedia untuk kegiatan-kegiatan lain. Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara dari beberapa narasumber maka dapat diketahui bahwa Waktu Penyelesaian yang ada di Kantor Kecamatan Sambutan sudah sesuai dengan standar PATEN dilihat dari standar pelayanan yang dicantumkan dipapan informasi yang ada di depan Kantor Kecamatan Sambutan dapat dilihat jelas mengenai waktu penyelesaian segala pengurusan contohnya pengurusan EKTP dan KK yang apabila berkasnya lengkap dapat selesai dalam waktu 30 menit misalkan surat pindah domisili 1 sampai 2 hari penyelesaian karena ada di papan informasi dan itu betul diterapkan kecuali ada gangguan internet dan masalah EKTP yang memang bermasalah bahkan ada masyarakat yang sampai 6 bulan belum mendapatkan EKTP.

c. Biaya

Biaya adalah kas atau nilai setara kas yang dikorbankan untuk barang atau jasa yang diharapkan memberi manfaat pada saat ini atau dimasa mendatang bagi organisasi serta pengorbanan sumber ekonomis yang diukur dalam satuan uang, yang telah terjadi, sedang terjadi atau kemungkinan akan terjadi untuk tujuan tertentu

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara dari beberapa narasumber maka dapat diketahui bahwa Waktu Pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Sambutan sudah sesuai dengan standar PATEN dilihat dari standar pelayanan yang dicantumkan dipapan informasi yang ada di depan Kantor Kecamatan Sambutan dapat dilihat jelas mengenai biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat tidak di pungut biaya apapun terkait pelayanan Administrasi kecuali pengurusan perizinan seperti IMB (Izin Mendirikan Bangunan), SIUP (Surat Izin Usaha Perdagangan), TDP (Surat Tanda Daftar Perusahaan), (TDI) Surat Tanda Daftar Industri, SIUPPIP (Surat Izin Usaha Pelayanan Informasi dan Promosi).

1. Persyaratan Teknis

Prasarana Segala sesuatu yang merupakan penunjang terselenggaranya suatu proses pelayanan yang memanfaatkan fisik untuk menghasilkan perubahan

Sarana: Segala sesuatu yang dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pelayanan yang memanfaatkan aktivitas fisik untuk menghasilkan perubahan fisik, baik dalam fisik, mental serta emosional. Jadi Sarana dan prasarana adalah semua yang menunjang segala kegiatan demi tercapainya suatu tujuan yang ingin dicapai. Sedangkan menurut para ahli.

Untuk lebih jelasnya mengenai sarana dan prasarana yang dimaksud berikut ini diuraikan istilah sarana kerja/fasilitas kerja yang ditinjau dari segi kegunaan yaitu membagi sarana dan prasarana sebagai berikut :1) Peralatan kerja, yaitu semua jenis benda yang berfungsi langsung sebagai alat produksi untuk menghasilkan barang atau berfungsi memproses suatu barang yang berlainan fungsi dan gunanya. 2) Perlengkapan kerja, yaitu semua jenis benda yang berfungsi sebagai alat pembantu tidak langsung dalam produksi, mempercepat proses, membangkitkan dan menambah kenyamanan dalam pekerjaan. 3) Perlengkapan bantu atau fasilitas, yaitu semua jenis benda yang berfungsi membantu kelancaran gerak dalam pekerjaan, misalnya mesin ketik, mesin pendingin ruangan, mesin absensi, dan mesin pembangkit tenaga.

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara dari beberapa narasumber maka dapat diketahui bahwa Sarana dan Prasarana yang ada di Kantor Kecamatan Sambutan belum sesuai dengan standar PATEN dilihat dari sarana prasarana di Kantor Kecamatan Samarinda masih menjadi kendala dalam memenuhi fasilitas masyarakat terkait belum adanya pemisahan loket seperti syarat pelaksanaan PATEN yaitu tersedianya loket pemrosesan berkas, tempat pembayaran, tempat penanganan pengaduan, dan tempat piket sehingga hal ini menjadi faktor yang kurang dalam Sarana dan Prasarana PATEN yang belum memadai dengan standar PATEN.

## 2. Faktor Penghambat PATEN

Hambatan adalah halangan atau rintangan. Hambatan memiliki arti yang sangat penting dalam setiap melaksanakan suatu tugas atau pekerjaan. Suatu tugas atau pekerjaan tidak akan terlaksana apabila ada suatu hambatan yang mengganggu pekerjaan tersebut. Hambatan merupakan keadaan yang dapat menyebabkan pelaksanaan terganggu dan tidak terlaksana dengan baik. Setiap manusia selalu mempunyai hambatan dalam kehidupan sehari-hari, baik dari diri manusia itu sendiri ataupun dari luar manusia. Sedangkan lain hambatan yaitu: Faktor internal, merupakan pendukung utama tercapainya prestasi sebab faktor ini memberikan dorongan yang lebih stabil dan kuat yang muncul dari dalam diri. Faktor eksternal, merupakan penguat yang berpengaruh terhadap kualitas latihan yang selanjutnya.

Kemudian dari hasil penelitian dan wawancara faktor penghambat akan pelaksanaan pelayanan PATEN di Kantor Kecamatan Sambutan berdasarkan penelitian dan wawancara diketahui bahwa jaringan internet yang ketika sedang mengalami gangguan menjadi kendala petugas Kecamatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dikarenakan pelayanan PATEN yang bersistemkan online tidak bisa berjalan ketika jaringan internet sedang mengalami gangguan,

sehingga pelayanan yang berkaitan dengan jaringan tidak dilayani atau ditunda sampai jaringannya pulih kembali petugas hanya melayani pelayanan yang bersifat offline.

## **Kesimpulan dan Saran**

### ***Kesimpulan***

1. Dari segi Prosedur Pelayanan di nilai dari kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Sambutan sudah sesuai dengan standar PATEN. Dapat dilihat dari tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah jelas alur pelayanannya tidak berbelit-belit dan mudah dipahami.
2. Dari segi Waktu Pelayanan dinilai dari jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan sudah sesuai dengan prosedur pelayanan yang ada sesuai dengan PATEN, namun terkadang beberapa pelayanan mengalami hambatan dalam waktu penyelesaiannya dikarenakan masalah sarana dan prasarana dalam menginput data.
3. Dari segi Biaya dilihat dari biaya yang dikeluarkan masyarakat sudah tidak ada lagi untuk biaya administrasi terkecuali pelayanan perizinan sesuai dengan persyaratan PATEN, dan masyarakat memberikan respon yang positif dengan tidak adanya lagi biaya administrasi yang lebih meringankan beban masyarakat.
4. Dari segi Sarana Prasarana dinilai dari keadaan Kantor Camat Sambutan belum sesuai dengan standar PATEN, dapat dilihat dari kondisi loket yang masih belum adanya pembagian pelayanan terkait pelayanan substantif dan administratif, terkadang masyarakat bingung karena diloket belum ada keterangan yang jelas.
5. Faktor penghambat adalah merupakan halangan atau rintangan dimana keadaan yang menyebabkan pelaksanaan tugas dan pelayanan PATEN menjadi terganggu atau tidak terlaksana dengan baik. Berdasarkan hasil penelitian faktor penghambat pelaksanaan pelayanan PATEN di Kantor Kecamatan Sambutan adalah ketika jaringan internet mengalami gangguan, belum ada pembagian loket yang jelas yang sesuai dengan standar PATEN.

### ***Saran***

1. Dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat maka harus diimbangi dengan pemberian fasilitas yang memadai seperti sarana prasarana, yaitu loket yang diberikan pemisahan dan keterangan dimana loket pendaftaran, pemrosesan berkas dan tempat penyerahan dokumen.

2. Ketepatan waktu dalam penyelesaian juga perlu ditingkatkan sehingga tidak hanya nyaman dengan pelayanan yang sudah dinilai baik tetapi masyarakat juga mendapatkan kepastian dalam penyelesaian berkas.

**Daftar Pustaka**

- Keban, T.Yeremias. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik*. Yogyakarta : Gava Media
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif*.Bandung: Alfabeta.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. (2003). *Implementasi Kebijakan Publik*. Yogyakarta:YPAPI.
- Utomo, Dian. 2010. *Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*.Direktorat Jendral Pemerintahan Umum, Kementerian Dalam Negeri Indonesia.
- Winarno, Budi. 2008. *Kebijakan Publik (Teori dan Proses)*. Yogyakarta : Media Pressindo.
- Widodo, Joko. 2012. *Analisis Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasi Analisis ProsesKebijakan Publik*. Malang: Bayumedi Publishing.
- Wibawa, Samodra dkk. 1994. *Evaluasi Kebijakan Publik*. Jakarta : PT. GrafindoPersada.

**Jurnal:**

- Anette ME Häggblom and Anders R Möller.2009.*Pelaksanaanprogram kebijakan pemerintah tentang Operasi Kvinnofrid*.Gothenburg, Sweden:vol. 16, No.16(1):43-52
- Cindy Ariantika Setyaningrum, Sri Suwitri, Aloysius Rengga, 2014. *Implementasi Permendagri No 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Mlongo, Kabupaten Jepara, Indonesia*
- Janice Morphet. 2003.*Kebijakan dengan Implementasi di Pemerintah Pusat: Pendekatan ke E.Government, Studi Pemerintah Daerah*, London: vol. 29: 1, 111-116
- Samantha Willan. 2004. *Perubahan baru di Afrika Selatan Pemerintah HIV/AIDS kebijakan dan implementasi perusahaan*. Africa affairs: vol. Vol. 103, No. 410

**Dokumen-dokumen:**

- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Adminstrasi Terpadu Kecamatan
- Peraturan Walikota No 35 Tahun 2014 tentang Pelayanan Adminstrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Kota Samarinda

***Sumber Internet:***

[http://kecamatansambutan.blogspot.co.id/p/blog-page\\_28.html](http://kecamatansambutan.blogspot.co.id/p/blog-page_28.html) Diunduh pada 18 November 2017 pukul 14:06 WIT

<https://samarindakota.bps.go.id/publication/2017/09/22/0b83c76a11a42254289f1e85/kecamatan-sambutan-dalam-angka-2017.html> Diunduh pada 20 Desember 2017 pukul 19:20 WIT.