

## **PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN SUNGAI PINANG KOTA SAMARINDA**

**Desyta Triwardany<sup>1</sup>**

### ***Abstrak***

*Tujuan penelitian untuk mengetahui Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda dan untuk mengetahui dan mengidentifikasi faktor penghambat Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda. Jenis penelitian ini bersifat deskriptif. Adapun metode analisa data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif deskriptif dimana diadakan analisa data berdasarkan hasil penelitian lapangan tentang Implementasi Kebijakan Pemerintah daerah dalam pelayanan Kesehatan masyarakat dikelurahan sempaja selatan kecamatan samarinda utara kota samarinda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 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 Sungai Pinang sudah sesuai dengan standar PATEN. Kemudian 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 maupun di karenakan jaringan internet. Dari segi Biaya dilihat dari biaya yang dikeluarkan masyarakat sudah tidak ada lagi untuk biaya pelayanan sesuai dengan persyaratan PATEN, dan masyarakat memberikan respon yang positif dengan tidak adanya lagi biaya administrasi yang lebih meringankan beban masyarakat apalagi yang kurang mampu. Dari segi Sarana Prasarana dinilai dari keadaan Kantor Camat Sungai Pinang sudah sesuai dengan standar PATEN meskipun ada yang perlu di benahi, dapat dilihat dari kondisi loket adanya pembagian pelayanan terkait pelayanan substantif dan administratif, masyarakat tidak lagi bingung karena diloket ada keterangan yang jelas dan sudah terbagi dengan jelas. 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 Sungai Pinang adalah ketika jaringan internet mengalami gangguan.*

**Kata Kunci:** *Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), Kecamatan Sungai Pinang, Kota, Samarinda.*

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: desyatriwardany442@gmail.com

## **Pendahuluan**

Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan bahwa “Negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat”. Seluruh kepentingan publik harus dilaksanakan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara yaitu dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut kebutuhan dasar masyarakat. Mengayomi dan melayani masyarakat merupakan fungsi utama penyelenggaraan pemerintahan. Dengan adanya tugas dan fungsi pemerintah secara optimal akan menjamin adanya kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah yang berkuasa.

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari aparat pemerintah, meskipun tuntutan tersebut seringkali tidak sesuai dengan harapan, sebab pelayanan publik selama ini masih bercirikan: berbelit-belit, lambat dan biaya yang mahal. Kecenderungan seperti ini terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani, bukan dilayani. Aparatur pemerintah yang melayani kepentingan publik masih belum menyadari fungsinya sebagai pelayan masyarakat. Ketentuan bahwa pemerintah (daerah) mempunyai kewajiban melayani masyarakat menjadi terbalik sehingga bukan lagi pemerintah yang melayani masyarakat, tetapi justru masyarakat yang melayani pemerintah.

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”, kemudian di perkuat dengan Peraturan Walikota Samarinda Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dilingkungan Pemerintah Kota Samarinda.

Kecamatan Sungai pinang adalah salah satu dari sepuluh wilayah kecamatan yang berada di Kota Samarinda Provinsi Kalimantan Timur terletak kurang lebih 6 Km sebelah timur dari pusat Pemerintahan Kota Samarinda yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 2 Tahun 2010, yang memiliki batas wilayah Utara Sungan Karang Mumus Kecamatan Samarinda Ilir, batas selatan dengan Kelurahan Pelabuhan dan Karang Mumus, batas barat dengan Kecamatan Samarinda Ulu dan batas timur berbatasan dengan Sungai Karang Mumus Kelurahan Sidiomulyo. Wilayah kecamatan Sungai Pinang terdiri dari 5 kelurahan yaitu: Kelurahan Bandara, Kelurahan Gunung Lingai, Kelurahan Mugirejo, Kelurahan Sungai Pinang Dalam dan Kelurahan Temindung Permai.

Berdasarkan observasi penulis di Kantor Kecamatan Sungai Pinang diperoleh informasi dalam proses pelayanan kepada masyarakat memakan waktu lama contohnya dalam pengurusan E-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) kendala yang di hadapi oleh kecamatan adalah kehabisan Blangko EKTP dan tinta untuk print EKTP untuk sekarang masyarakat yang ingin melakukan pengurusan akan dibuatkan EKTP sementara yang berupa kertas biasa, dan untuk pengurusan KK (Kartu Keluarga) masyarakat diharuskan meminta tanda tangan basah di CAPIL (Catatan Sipil) yang di sana pun tidak dapat selesai hari itu karena 10 kecamatan yang ada di samarinda semuanya melakukan pengurusan disana setelah itu masyarakat kembali ke kecamatan untuk menyerahkan sebagai arsip di kecamatan. Meskipun biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat tidak ada, namun sistem pelayanan yang tidak satu atap membuat masyarakat dalam melakukan pengurusan memakan waktu yang lama. Masalah sarana dan prasaran yang lain adalah tidak adanya ruang pengaduan untuk masyarakat, tidak adanya mesin genset untuk menunjang pelayanan jika listrik mati maka semua proses pelayanan tidak dapat di laksanakan.

Sehingga hal tersebut mempengaruhi implementasi kebijakan PATEN untuk saat ini belum dapat dirasakan oleh masyarakat dalam waktu penyelesaianpun masih belum jelas contohnya dalam pembuatan E-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) yang sampai memakan waktu berbulan-bulan lamanya dan selama itu tidak ada kepastian penyelesaiannya. Berdasarkan fenomena tersebut, peneliti tertarik untuk mengangkat sebuah penelitan secara mendalam dengan mengambil judul “Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda”

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Pelayanan Publik***

Pelayanan publik yang dimaksud dalam Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 adalah “segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.” Sejalan dengan Rancangan Undang-Undang Pelayanan Publik Republik Indonesia, memaknai bahwa “pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

Menurut Barata (2003:11) “dalam konsep pelayanan, dikenal dua jenis pelaku pelayanan, yaitu penyediaan layanan dan penerima layanan atau *serviceprovider* adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*service*). Penerima layanan atau *service receiver* adalah pelanggan (*costumer*) atau konsumen (*consumer*) yang menerima layanan dari para penyedia layanan.”

Menurut Kotler (dalam Sinambela, 2006:4) publik adalah “sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.”

Berdasarkan pendapat diatas maka dapat disimpulkan bahwa keberhasilan pelayanan publik sangat bergantung pada dua pihak yaitu birokrasi (pelayan) dan masyarakat (yang dilayani). Dengan demikian untuk melihat layanan publik perlu diperhatikan dari dua aspek pokok yakni aspek internal birokrasi dan aspek eksternal organisasi yakni kemanfaatan yang dirasakan oleh masyarakat pelanggan.

Kurniawan dan Najib, (2008:56), “pelayanan publik merupakan serangkaian aktifitas yang diberikan oleh suatu organisasi atau birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan masyarakat. Pelayanan publik dimaknai sebagai usaha pemenuhan hak-hak dasar masyarakat merupakan kewajiban pemerintah untuk melakukan pemenuhan hak-hak dasar tersebut.” Pelayanan publik sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan perundang- undangan.

Oleh karena itu pelayanan umum merupakan kegiatan yang diberikan oleh seseorang atau sekelompok dengan landasan melalui sistem atau prosedur yang telah ditentukan untuk usaha memenuhi kepentingan masyarakat. Pelayanan umum harus mendahulukan kepentingan umum atau kepentingan masyarakat,

karena pelayanan umum berfungsi memenuhi kepentingan masyarakat umum yang membutuhkan pelayanan.

### ***Mutu Pelayanan Publik***

Tingkat mutu pelayanan publik yang diharapkan, dan pengendalian keragaman dalam mencapai mutu tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Dengan demikian maka mutu pelayanan publik merupakan faktor kunci sukses bagi suatu organisasi atau perusahaan, oleh karena itu mutu pelayanan publik merupakan jaminan terbaik kita atas kesetiaan pelanggan, pertahanan terkuat kita dalam menghadapi persaingan asing, dan satu-satunya jalan menuju pertumbuhan dan pendapatan yang leggan. Menurut Supriyanto dan Sugiyanti (2001:18), “ada beberapa kesamaan ukuran mutu pelayanan publik yang sering dijumpai diberbagai bidang kajian, yaitu a) Proses pelayanan dilaksanakan sesuai prosedur pelayanan yang standar, b) Petugas pelayanan memiliki kompetensi yang diperlukan, c) Pelaksanaan pelayanan didukung teknologi sarana dan prasarana yang memadai, d) Pelayanan dilaksanakan dengan cara-cara yang tidak bertentangan dengan kode etik, d) Pelaksanaan layanan dapat memuaskan pelanggan, e) Pelaksanaan pelayanan dapat memuaskan petugas pelayanan dan 6) Pelaksanaan pelayanan mendatangkan keuntungan bagi lembaga penyedia pelayanan.”

### ***Prinsip-Prinsip Dasar Pelayanan Publik***

Yang dimaksud dengan pelayanan berkualitas adalah pelayanan yang cepat, menyenangkan, tidak memiliki kesalahan, serta mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Jadi pelayanan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani, tetapi juga pihak yang ingin dipuaskan ataupun dipenuhi kebutuhannya. Manfaat yang dapat diperoleh dengan adanya standar pelayanan antara lain adalah 1) Memberikan jaminan kepada masyarakat bahwa mereka mendapat pelayanan dalam kualitas yang dapat dipertanggung jawabkan, memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan/masyarakat, menjadi alat komunikasi antara pelanggan dengan penyedia pelayanan dalam upaya meningkatkan pelayanan, menjadi alat untuk mengukur kinerja pelayanan serta menjadi alat monitoring dan evaluasi kinerja pelayanan, 2) Melakukan perbaikan kinerja pelayanan publik. Perbaikan kinerja pelayanan publik mutlak harus dilakukan, dikarenakan dalam kehidupan bernegara pelayanan publik menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Hal ini disebabkan tugas dan fungsi utama pemerintah adalah memberikan an memfasilitasi berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, sosial dan lainnya, dan 3) Meningkatkan mutu pelayanan. Adanya standar pelayanan dapat membantu unit-unit penyedia jasa pelayanan

untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat pelanggannya. Dalam standar pelayanan ini dapat terlihat dengan jelas dasar hukum, persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya serta proses pengaduan, sehingga petugas pelayanan memahami apa yang seharusnya mereka lakukan dalam memberikan pelayanan.”

### ***Pengertian Kecamatan***

Menurut Budiman, (2005:4) “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 merata.

Menurut Soerjono (2005:23), kecamatan adalah “pembagian dari kabupaten (kabupaten) atau kota (kota madya). Sebuah kabupaten itu sendiri dibagi menjadi kelurahan atau desa administratif. Dalam hal Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Kabupaten/Kota yang mempunyai wilayah kerja tertentu dibawah pimpinan Camat.”

Menurut 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.”

Dari definisi-definisi Kecamatan diatas, dapat disimpulkan bahwa Kecamatan adalah perangkat daerah Kabupaten dan Daerah Kota atau unsure bagian dari pemerintahan kabupaten/kota dalam melaksanakan tugas dari limpahan wewenang Bupati/Walikota yang dahulu Kecamatan merupakan wilayah kekuasaan yang sekarang bukan lagi wilayah administrasi pemerintahan, namun sekarang menjadi wilayah pelayanan yang bertugas memberikan pelayanan tertentu kepada masyarakat dalam wilayah kerja tertentu.

Perbedaan pengertian kecamatan berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), menyatakan Kecamatan merupakan perangkat wilayah dalam rangka pelaksanaan dekonsentrasi. Sedangkan Kecamatan menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 adalah perangkat daerah. Oleh karena itu Kecamatan menerima sebagian wewenang yang dilimpahkan oleh Kepala Daerah. Disamping itu Kecamatan adalah sebagai koordinator dalam pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan umum.

### **Metode Penelitian**

Sesuai dengan judul dari penelitian ini, maka jenis penelitian ini bersifat deskriptif adalah penelitian yang memaparkan dan bertujuan memberikan gambaran serta penjelasan dari variable yang diteliti, dalam penelitian ini yaitu memaparkan dan menggambarkan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda.

### **Fokus Penelitian**

Adapun yang menjadi fokus penelitian atau indikator yang akan dibahas adalah:

1. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda:
  - a. Proses/prosedur pelayanan.
  - b. Waktu pelayanan.
  - c. Biaya pelayanan.
  - d. Sarana dan Prasarana
2. Faktor penghambat Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda.

### **Hasil Penelitian**

#### ***Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda***

##### ***Prosedur Pelayanan***

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis berikut penyampaian Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Bapak Gunawan, SH kepada penulis Melalui Via Telepon sebagai berikut :

“Untuk Prosedur pelayanan yang ada di Kecamatan sungai pinang sudah ada prosedur pelayanan jelas yang tentunya masyarakat harus mengikuti alurnya agar lebih mudah, dengan adanya prosedur pelayanan juga untuk membantu dan memudahkan masyarakat agar dalam melakukan pengurusan lebih mudah jika mengikuti prosedur yang ada, dan itu sudah disosialisasikan kepada masyarakat sejak 2015”. (wawancara 14 April 2020)

Komentar diatas didukung oleh Ibu Suryani, SE selaku Seksi Pelayanan Umum Kecamatan sungai pinang Melalui Via Telepon, beliau mengatakan:

“untuk Prosedur Pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Sungai Pinang saya kira dari kecamatan sudah berusaha agar masyarakat lebih mudah dalam mengurus di Kantor Kecamatan sungai pinang, masyarakat bisa melihat prosedurnya di Kantor Kecamatan Sungai Pinang bahkan yang lebih mudah dengan jaman yang sekarang modern di rumah pun bisa hanya dengan menggunakan handphone akses internet dan buka di website Kecamatan sungai pinang disitu ada lengkap jadi masyarakat sebelum

kekantor mengurus sudah tau syaratnya apa saja tidak perlu bolak balik”. (wawancara tanggal 14 April 2020)

Petugas loket Ibu Siti Sarah Masniyah juga memberikan penyampaian kepada penulis Melalui Via Telepon, beliau mengatakan :

“Terkait prosedur pelayanan yang ada di Kecamatan Sungai Pinang sudah ada jelas dipajang di Kantor Kecamatan Sungai Pinang, bagi masyarakat yang kurang paham yang terpajang di Kecamatan tentunya lebih mudah paham jika bertanya kepada saya selaku petugas loket apa saja yang perlu jika ingin melakukan pengurusan, masyarakat pun kaan saja ingin bertanya pasti saya jawab dan jelaskan”. (wawancara tanggal 14 April 2020)

Kemudian penulis mewawancarai masyarakat yang pernah Menerima Pelayanan di Kecamatan Pinang dalam Melalui Via Telepon, berikut tanggapan dari Ibu Deasy Selvy dan Ibu Nurul Qolby ,beliau mengatakan:

“Kalo prosedur pelayananya sudah jelas saya selaku masyarakat tau prosedurnya karena ada terpajang di Kantor Kecamatan jadinya jika ingin mengurus misalnya kartu keluarga atau akte kelahiran saya sudah tau apa syarat yang harus di penuhi karena petugas juga tidak bisa layanin kalo berkasnya ada yang kurang kita masyarakat biasa bertanya kepada tetangga atau kerabat yang sudah pernah mengurus sebelumnya jadi tidak usah bolak balik saat mengurus apalagi jika rumahnya jauh”. (wawancara tanggal 15 April 2020)

Menurut Ibu Deasy Selvy dan Ibu Nurul Qolby yang di wawancara melalui via telfon terlihat bagus dan modern juga personil yang dianggap melayani dengan bagus dan profesional.

Hal senada juga diungkapkan oleh Bapak Irwansyah dan Bapak Suhaery yang di wawancara Via Telepon, beliau mengatakan :

“kalau untuk prosedur pelayanan saya sebagai masyarakat sudah tau kan ada di papan terpajang saya juga bisa lihat pas dirumah bisa akses di websitenya jadi pas ngurus sudah tau bagaimana prosedurnya”. (wawancara tanggal 15 April 2020)

### ***Waktu Pelayanan***

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis berikut penyampaian Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Bapak Gunawan, SH kepada penulis Melalui Via Telepon sebagai berikut : :

“Terkait masalah waktu penyelesaian dari Kecamatan samarinda sudah jelas waktu penyelesaiannya apabila masyarakat membawa lengkap berkas dan persyaratan biasa ada surat pengantar dari lurah ataupun Rt untuk di bawah ke kecamatan, masyarakat bisa langsung tau dan tanya kepada petugas kapan selesai dan dapat diambil jika berkas lengkap saja biasanya sesuai dengan waktu yang di tentukan misalkan dalam pengurusan kartu keluarga berkas lengkap bisa di tunggu 30 menit, tapi untuk sekarang yang sulit



menentukan waktu penyelesaiannya adalah pengurusan E-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) ada juga pengurusan berkas yang sampai 2 hari kita bisa jelaskan ke masyarakat jadi ketika mereka datang berkasnya sudah selesai”. (wawancara tanggal 14 April 2020)

Komentar diatas didukung oleh Ibu Suryani, SE selaku Seksi Pelayanan Umum Kecamatan Sungai Pinang Melalui Via Telepon, beliau mengatakan :

“Waktu pelayanan di Kantor Kecamatan Sungai Pinang sudah jelas masalah penyelesaian ada di standar pelayanan persyaratan pelayanannya apa aja dan waktu penyelesaian apabila berkas sudah lengkap, ada 22 jenis pelayanan disitu dari pelayanan substantif dan administrasi petugas yang ada akan menjelaskan kapan waktu penyelesaian dan sesuai kecuali ada kendala teknis yang lain masalah lain yang sering dialami adalah masalah koneksi internet yang terkadang gangguan sedangkan petugas perlu mengirim atau meminta berkas misalkan dari CAPIL (catatan sipil) tentunya itu akan menunda pekerjaan pegawai yang mestinya bisa cepat dan sesuai waktu yang di tentukan akan tertunda, tapi yang offline tetap bisa dikerjakan contohnya legalisir berkas”. (wawancara tanggal 14 April 2020)

Petugas loket Ibu Siti Sarah Masniyah juga memberikan penyampaian kepada penulis Melalui Via Telepon, beliau mengatakan :

“untuk waktu penyelesain biasanya masyarakat menyerahkan kepada petugas loket yaitu saya bisanya bertanya kapan selesai atau bisa diambil pasti saya beri tahu meskipun tidak bertanya pasti saya beri tahu masalah waktu penyelesaiannya jika tidak ada kendala akan selesai tepat waktu tergantung kepada banyaknya berkas yang masuk contohnya saat ada pengurusan masal biasanya kalo ada program dari pemerintah.” (wawancara tanggal 14 April 2020)

Menurut penjelasan Ibu Siti Sarah Masniyah, bagi masyarakat yang mengurus berkas baik itu substantif maupun administrasi nantinya menyerahkan kepada petugas loket yang akan diberti tau masalah penyelesaian berkasnya dan bisa di ambil jika sudah selesai.

Kemudian penulis mewawancarai masyarakat yang pernah Menerima Pelayanan di Kecamatan Pinang dalam Melalui Via Telepon, berikut tanggapan dari Ibu Deasy Selva dan Ibu Nurul Qolby, beliau mengatakan:

“Waktu penyelesaiannya biasanya ngurus berkas gitu sesuai dengan yang ada di prosedurnya misalnya ktp, kartu keluarga bisa 15 menit bisa ditunggu yang biasa agak lama bisa sehari itu izin usaha, tapi kalo ktp lama baru selesainya nga tau dari kantor kecamatannya atau dari kantor capilnya”. (wawancara tanggal 15 April 2020)

Menurut Ibu Deasy Selva di Kecamatan ungai Pinang terlihat bagus dan sesuai dengan yang ada di standar pelayanannya, namun beliau mengeluhkan masalah E-KTP (Kartu Tanda Penduduk-Elektronik) yang lama baru jadi bahkan ada yang sampai sekarang belum jadi.

Hal senada juga diungkapkan oleh Bapak Irwansyah dan Bapak Suhaery yang di wawancara Via Telepon, beliau mengatakan :

“kalo masalah waktu selesainya saya nilai baik aja sesuai aja meskipun terlambat tidak sampai lama banget wajar aja namanya mereka banyak pekerjaan petugasnya juga ramah kalonan ya selalu di jawab di jelasin ke masyarakat, kadang kalo ngurus agak terlambat itu karena masalah internet kata petugasnya soalnya gangguan”. (wawancara tanggal 15 April 2020)

### ***Biaya Pelayanan***

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis berikut penyampaian Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Bapak Gunawan, SH kepada penulis Melalui Via Telepon sebagai berikut :

“Untuk jenis pelayanan non perizinan PATEN, tidak ada dipungut biaya sepersen pun kepada masyarakat yang mengurus berkas administrasinya. Dan hal ini juga telah diinformasikan. Selain itu, petugas PATEN juga tidak dibenarkan menerima uang secara pribadi dari masyarakat yang menginginkan berkasnya diselesaikan dengan cepat. Karena semua pelayanan telah di standarkan untuk pelaksanaannya.” (wawancara tanggal 14 April 2020)

Komentar diatas didukung oleh Ibu Suryani, SE selaku Seksi Pelayanan Umum Kecamatan Sungai Pinang Melalui Via Telepon, beliau mengatakan :

“Terkait biaya pelayanan sejak adanya PATEN (Pelayanan Terpadu Kecamatan) Untuk jenis pelayanan non perizinan, tidak ada dipungut biaya sepersen pun kepada masyarakat yang mengurus berkas administrasinya. Dan hal ini juga telah diinformasikan. Selain itu, petugas PATEN juga tidak dibenarkan menerima uang secara pribadi dari masyarakat yang menginginkan berkasnya diselesaikan dengan cepat. Karena semua pelayanan telah di standarkan untuk pelaksanaannya.” (wawancara tanggal 14 April 2020)

Petugas loket Ibu Siti Sarah Masniyah juga memberikan penyampaian kepada penulis Melalui Via Telepon, beliau mengatakan :

“Informasi biaya pelayanan sudah diberikan secara transparan dan terbuka kepada masyarakat umum. Informasi mengenai biaya ini telah disertakan bersama persyaratan-persyaratan yang ada dipapan-papan informasi mengenai persyaratan pengurusan berkas yang ditempel di dinding kantor Kecamatan sungai pinang. ” (wawancara tanggal 14 April 2020)

Penulis mewawancarai masyarakat yang pernah Menerima Pelayanan di Kecamatan Pinang dalam Melalui Via Telepon, berikut tanggapan dari Ibu Deasy Selvy dan Ibu Nurul Qolby, beliau mengatakan:

“untuk sekarang ngurusnya nga ada biaya administrasi lagi yang harus di bayar beda sama berapa tahun lalu selalu ada biaya administrasi ngurus apapun baik sih buat kita masyarakat apalagi pasti bayar itu nga ada biaya

pasti kadang banyak kadang nga apalagi masyarakat yang bisa minta cepat pasti biayanya lebih sukur sekarang ada sudah tertulis didinding kantor jadinya lebih jelas dan penerapannya juga sesuai.” (wawancara tanggal 15 April 2020)

Menurut Ibu Nurul Qolby di Kecamatan Sungai Pinang terlihat bagus dibandingkan dengan beberapa tahun lalu dengan tidak adanya biaya adminitrasi lagi lebih memudahkan masyarakat apalagi yang kurang mampu karena tidak semua masyarakat memilkik kemampuan yang sama.

Hal senada juga diungkapkan oleh Bapak Irwansyah dan Bapak Suhaery yang di wawancara Via Telepon, beliau mengatakan :

“Buat sekarang ngurusnya nga ada biaya apapun yang mesti dibayar kecuali memang ngurusnya kaya izin bangunan gitu sama tanah ada biayannya ya lebih baik setidaknya ngurangin beban masyarakat dikit biasanya sebelum ada paten masyarakat ngurus apa aja pasti bayar biasaya administrasi itu juga nga jelas berapa harus dibayar.” (wawancara tanggal 15 April 2020)

Menurut Bapak Suhaery masalah waktu penyelesaian sudah baik dengan tidak adanya biaya lagi yang dipungut kepada masyarakat dibandingkan dengan sebelum adanya paten yang selalu ada pungutan biaya administrasi kepada masyarakat.

### ***Sarana Prasarana***

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis berikut penyampaian Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Bapak Gunawan, SH kepada penulis Melalui Via Telepon sebagai berikut :

“Terkait sarana dan prasarana yang ada di Kantor Kecamatan Sungai Pinang saat ini hampir sepenuhnya memenuhi standar PATEN (Pelayanan Terpadu Kecamatan) contohnya masalah loket kita sudah hampir standar sudah ada empat loket yang bisa melayani masyarakat meskipun standar untuk paten dua loket itu tidak cukup tapi nanti di benahi lagi apabila ada kendala dalam pelayanan contoh lainnya ada ruang menyusui untuk ibu- ibu yang memiliki anak kecil mungkin kendala kadang muncul di jaringan internet jika jaringan sedang tidak bagus.” (wawancara tanggal 14 April 2020)

Komentar diatas didukung oleh Ibu Suryani, SE selaku Seksi Pelayanan Umum Kecamatan Sungai Pinang Melalui Via Telepon, beliau mengatakan :

“Kalo masalah sarana dan prasarana di kecamatan sungai pinang sejauh ini bisa di katakan memadai tapi untuk standar PATEN belum semuanya memenuhi standar yang saya rasa sekarang utung perlu di perbaiki itu maasalah gedung karena gedung bangunan terasa sempit untuk kecamatan sungai pinang saya rasa perlu penambahan luas gedung dan lahan parkir pun sempit.” (wawancara tanggal 14 April 2020)

Menurut penjelasan Ibu Suryani, SE, mengenai sarana dan prasarana terkait PATEN di Kecamatan Sungai Pinang masih belum memenuhi standar PATEN

yang sekarang sudah berjalan 2 tahun namun fasilitasnya masih belum memadai apalagi terkait gedung kecamatan sungai pinang.

Petugas loket Ibu Siti Sarah Masniyah juga memberikan penyampaian kepada penulis Melalui Via Telepon terkait sarana dan prasarana, beliau mengatakan :

“Untuk kondisi loket sekarang sudah cukup memadai menurut saya sebagai petugas loket dengan di baginya loket depan dan loket yang ada di belakang jadi administrasi administratif khusus untuk loket depan dan non administratif untuk loket belakang jadinya masyarakat lebih teratur dalam antrian.” (wawancara tanggal 15 April 2020)

Menurut penjelasan Ibu Siti Sarah Masniyah, masyarakat yang mengurus berkas baik itu administratif maupun non administratif masyarakat lebih dapat teratur antriannya karena memiliki 2 loket di depan untuk administratif dan di belakang untuk loket non administratif. Apalagi sekarang ada terobosan dari kecamatan sungai pinang melalui aplikasi yang bernama teman oke meskipun hanya bisa untuk hp android saja jadi masyarakat bisa mengurus melalui aplikasi.

Sehubungan dengan hal tersebut, penulis mewawancarai masyarakat yang pernah Menerima Pelayanan di Kecamatan Pinang dalam Melalui Via Telepon, berikut tanggapan dari Ibu Deasy Selvy dan Ibu Nurul Qolby ,beliau mengatakan:

“Sebagai masyarakat sudah merasa cukup baik untuk pelayanan di kecamatan sungai pinang kalo terkait sarana prasarananya sudah baik juga apalagi loketnya juga lebih memadai sekarang di bandingkan loket yang dulu hanya ada dua di depan pelayanannya juga tercampur disitu”. (wawancara tanggal 15 April 2020)

## **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 Sungai Pinang sudah sesuai dengan standar PATEN. Dapat dilihat dari tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah jelas alur pelayanannya tidak berbelit-belit dan mudah dipahami oleh masyarakat juga bisa melihat di website Kecamatan Sungai Pinang dan yang terbaru dengan adanya wabah Covid 19 Kecamatan Sungai Pinang meluncurkan aplikasi bernama Teman Oke yang bisa di dwnload di Play Store karena hanya tersedia untuk pengguna hp android saja, Disitu masyarakat bisa mengurus berkas dengan mengupload dokumen karena kantor kecamatan di tutup total tentunya itu memudahkan masyarakat.
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 maupun di karenakan jaringan internet.

3. Dari segi Biaya dilihat dari biaya yang dikeluarkan masyarakat sudah tidak ada lagi untuk biaya pelayanan sesuai dengan persyaratan PATEN, dan masyarakat memberikan respon yang positif dengan tidak adanya lagi biaya administrasi yang lebih meringankan beban masyarakat apalagi yang kurang mampu.
4. Dari segi Sarana Prasarana dinilai dari keadaan Kantor Camat Sungai Pinang sudah sesuai dengan standar PATEN meskipun ada yang perlu di benahi, dapat dilihat dari kondisi loket adanya pembagian pelayanan terkait pelayanan substantif dan administratif, masyarakat tidak lagi bingung karena diloket ada keterangan yang jelas dan sudah terbagi dengan 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 Sungai Pinang adalah ketika jaringan internet mengalami gangguan.

### **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.
3. Perlunya renovasi gedung Kantor Kecamatan Sungai Pinang gedung yang sempit untuk standar pelayanan dan juga lahan parkir.

### **Daftar Pustaka**

- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Kompetindo.
- Kurniawan, J. Luthpi dan Mokhamad Najib. 2008. *Paradigma Kebijakan Pelayanan Publik*. Malang: In. Trans.
- Rusli, Budiman. 2005. *Kebijakan Publik Membangun Pelayanan Publik Yang Responsif*. Bandung: Hakim Publishing.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Impelementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Soerjono, Soekanto. 2005. *Suatu Pengantar Sosiologi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Suhardono, Edy. 2004. *Teori Peran: Konsep, Deviasi dan Implikasinya*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Supriyanto, E dan Sugiyanti, S. 2001. *Operasional Layanan Prima*. Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.

***Dokumen-dokumen***

Kepmendagri Nomor 138-270 Tahun 2010 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003.

Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan PATEN.

Peraturan Walikota Samarinda Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dilingkungan Pemerintah Kota Samarinda.

Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 2 Tahun 2010.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014.