

EVALUASI PERATURAN WALIKOTA NO. 35 TAHUN 2014 TENTANG PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN SUNGAI KUNJANG KOTA SAMARINDA

Hendy Apriandy¹, Muhammad Noor², Nur Hasanah³

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan Evaluasi Peraturan Walikota No. 35 Tahun 2014 Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda dan mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat Evaluasi Walikota No.35 Tahun 2014 Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda. Penelitian ini dilaksanakan di kantor Kecamatan Sungai Kunjang, Kota Samarinda. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan dengan menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Sumber data diperoleh dengan menggunakan teknik purposive sampling dan accidental sampling. Analisis data yang digunakan adalah analisis data model interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman (dalam Sugiyono 2013). Berdasarkan hasil penelitian ini, menunjukkan bahwa Peraturan Walikota No.35 Tahun 2014 tentang PATEN di Kecamatan Sungai Kunjang sudah terlaksana namun belum maksimal karena masih ditemui kendala-kendala dalam pelaksanaannya bisa dilihat dari sarana dan prasarana yang kurang memadai, kurangnya sumberdaya manusia yang ada di Kecamatan Sungai Kunjang dan masyarakat yang tidak memahami PATEN.

Kata Kunci: *Evaluasi, PATEN*

Pendahuluan

Dewasa ini, Kecamatan Sungai Kunjang merupakan salah satu kecamatan di Kota Samarinda yang melaksanakan pelayanan publik khususnya menyelenggarakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), dalam penyelenggaraannya haruslah sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP) dan menjalankan sesuai dengan peraturan yang mengatur pelayanan publik. Seusai dengan PERWALI no. 35 tahun 2014 tentang PATEN pada pasal 2

¹ Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: hendyapriandy22@gmail.com

² Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

³ Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

pelayanan PATEN terbagi menjadi dua yaitu bidang perizinan dan non perizinan. Pelayanan di bidang perizinan yaitu Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Izin Gangguan untuk kegiatan usaha, Surat izin Usaha Perdagangan (SIUP), Surat Tanda Daftar Perusahaan (TDP), Surat Tanda Daftar Industri (TDI), Surat Izin Usaha Pelayanan Informasi dan Promosi (SIUPPIP), sedangkan yang di bidang non perizinan yaitu Surat Keterangan Waris, Surat Keterangan Umum, Legalisir SPPT, Registrasi SKCK, S. KET Belum Memiliki IMB, Dispensasi Nikah, SKTM (Beasiswa), Registrasi Pensiun, Blangko SPPT, Surat Rekomendasi E-KTP, KK dll. Namun tidak dapat dipungkiri bahwa dalam penyelenggaraan masih saja ada kendala-kendala dalam pelaksanaannya. Berdasarkan fenomena yang ada di masyarakat, penulis dapat mendeskripsikan masalah-masalah yang terjadi di Kecamatan Sungai Kunjang ada beberapa faktor yang membuat pelaksanaan PATEN ini menjadi kurang optimal yaitu :

- a. Yang pertama, Kurangnya Sumber Daya Manusia yang ada di Kecamatan Sungai Kunjang contohnya saja seperti tim pelaksana teknis dalam hal Izin Mendirikan Bangunan (IMB), karena kurang ada yang berkompeten dalam bidang ini dan mengapa bisa terjadi kekurangan sumber daya manusia dalam hal ini yaitu karena kebanyakan pelaksana teknis ini berasal dari lulusan ilmu sosial yang seharusnya pelaksana teknis imb IMB ini harus dari lulusan teknik sipil karena mereka lebih memahami mengenai bangunan fisik. keterbatasan sumber daya manusia ini lah yang membuat penyelenggaraan menjadi PATEN kurang optimal.
- b. Masyarakat yang kurang memahami mengenai PATEN sehingga mereka tidak memahami prosedur yang ada, akan tetapi dari pihak kecamatan sudah memberikan sosialisasi ke setiap Kelurahan yang ada di daerah Kecamatan Sungai Kunjang contohnya saja seperti Izin mendirikan bangunan yang seharusnya izin membuat bangunan ini hanya 150m² kebawah, satu lantai dan tidak boleh berada di jalan besar atau di atas parit dan di tanah milik pemerintah. Pembangunannya harus berada di dalam gang, akan tetapi masyarakat masih ada yang tidak memahami prosedur dengan mengajukan ke kecamatan bahwa mereka ingin mendirikan usaha berlantai 2 dan tidak di dalam gang, hal ini sudah menyalahi aturan seharusnya urusan seperti ini harus langsung dengan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP), mengapa harus ke Pelayanan Satu Pintu karena kecamatan diberikan batasan dalam dalam memberikan perizinan ini contohnya saja seperti SITU, SIUP, dan IMB. Pelayanan yang dilaksanakan kecamatan dalam bidang Perizinan dalam Per 30 September 2017 ada sekita 12 pelayanan yaitu: IMB sebanyak 3 pelayanan, Izin Gangguan untuk kegiatan usaha 5, Dan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) 4 pelayanan.

Berdasarkan fenomena-fenomena yang terjadi di atas bahwasanya dalam pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Evaluasi Peraturan Walikota No. 35 Tahun 2014 tentang

Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda.

Kerangka Dasar Teori

Kebijakan Publik

Kebijakan Publik adalah merupakan suatu keputusan yang dilakukan oleh pejabat pemerintah yang berwenang untuk kepentingan rakyat, di mana kepentingan rakyat ini merupakan keseluruhan yang utuh dari perpaduan kristalisasi pendapat-pendapat, keinginan-keinginan dan tuntutan-tuntutan dari rakyat, (Soenarko. 2003:43). James E. Anderson (dalam Soenarko, 2003:41) mengemukakan pengertian kebijakan publik adalah kebijakan-kebijakan yang dikembangkan oleh badan-badan dan pejabat pemerintah.

Para ahli lain menyebut arti kebijakan sebagai pilihan pemerintahan untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu. (Eastone, Lasswell dan Kaplan serta Friedrich dan Helgo dalam Said Zainal Abidin, 2006:20), melihat kebijakan pemerintah sebagai kekuasaan mengalokasikan nilai-nilai untuk masyarakat secara keseluruhan. Ini mengandung konotasi tentang wewenang pemerintah yang meliputi keseluruhan kehidupan masyarakat. Tidak ada satupun organisasi lain yang wewenangnya dapat mencakup seluruh masyarakat kecuali pemerintah. Lasswell dan Kaplan, melihat kebijakan sebagai program yang diproyeksikan berkenaan dengan tujuan, nilai dan praktek (*a projected program of goals, values and practices*). Sedangkan Friedrich menyatakan bahwa apa yang paling pokok bagi suatu kebijakan adalah adanya tujuan (*goals*), sasaran (*objective*) atau kehendak (*purpose*). Sementara rumusan kebijakan menurut Helgo yang menyebutnya bahwa kebijakan adalah *PMT-AS course of action intended to accomplish some end* atau suatu tindakan yang bermaksud untuk mencapai tujuan tertentu. Thomas R. Dye (dalam Subarsono, 2005:2) yang menyatakan kebijakan publik sebagai apapun pilihan pemerintah untuk melakukan atau tidak melakukan.

Evaluasi Kebijakan

Menurut Winarno (2008:225) mengatakan bahwa, bila kebijakan dipandang sebagai suatu pola kegiatan yang berurutan, maka evaluasi kebijakan merupakan tahap akhir dari proses kebijakan itu sendiri. Pada hakikatnya kebijakan publik dijalankan dengan maksud tertentu, untuk meraih tujuan-tujuan tertentu yang berangkat dari masalah-masalah yang telah dirumuskan sebelumnya. Evaluasi kebijakan dipandang sebagai suatu kegiatan fungsional. Artinya, evaluasi kebijakan tidak hanya dilakukan pada tahap akhir saja melainkan kepada seluruh proses kegiatan.

Menurut Anderson (dalam Paskarina 2007:7) mengungkapkan bahwa evaluasi kebijakan menekankan pada estimasi atau pengukuran dari suatu kebijakan, termasuk juga materi, implementasi, pencapaian tujuan, dan dampak dari kebijakan tersebut, bahkan evaluasi juga dapat digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan dan kegagalan

suatu kebijakan, sehingga hasil pengkajian tersebut dapat digunakan sebagai bahan pengambilan keputusan apakah kebijakan tersebut akan dilanjutkan, diubah, diperkuat ataupun diakhiri. Menurut Wililliam N. Dunn (2000:169), isitilah evaluasi memiliki arti yang berhubungan, masing-masing menunjuk pada aplikasi beberapa skala nilai terhadap hasil kebijakan dan program. Evaluasi mencakup kesimpulan, klarifikasi, kritik, penyesuaian dan perumusan masalah kembali.

Berdasarkan dari pendapat atau definisi dari para ahli dapat disimpulkan bahwa evaluasi kebijakan publik merupakan suatu upaya mengukur, menilai, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi berhasil atau tidaknya suatu kebijakan.

Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Konsep pelayanan dalam pendanan bahasa indonesia pelayanan dalam arti bahasa inggris ada 2, yaitu *administering* dalam *administration* lebih menunjukkan sistem dan proses ketimbangan subtansial kebutuhan manusia dan publik, sedangkan konsep *service* (servis) sebaliknya. Bahasa Inggris *services* itu sendiri dapat diartikan sebagai proses (pelayanan), dan dapat pula diartikan sebagai produk (output, layanan, hasil layanan).

Moenir dalam pasolong (2007:128) mengatakan bahwa, “pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung”. Sedangkan menurut Oentarto (2004:23) “pelayanan juga merupakan kegiatan, proses dan interaksi serta merupakan perubahan dalam kondisi orang atau sesuatu dalam kepemilikan pelanggan.

Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Moenir (2001:26) pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur atau metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Adapun yang dimaksud pelayanan umum menurut Sinambela (2006:150) adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah dan mempercepat berbagai urusan masyarakat sehingga pelayanan yang diberikan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menjelaskan tentang Pelayanan Publik adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau koporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik.

Berdasarkan uraian di atas mengenai teori dan konsep dari pelayanan publik maka dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Publik adalah pemberian pelayanan (melayani) yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuhan dan keperluan penerima pelayanan atau masyarakat maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pengertian PATEN

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 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.

Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ini segala persyaratannya sesuai dengan kebijakan yang telah dibuat oleh pemerintah. 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”. Adapun penjelasan dari ketiga syarat tersebut, yaitu:

- a. Persyaratan Substantif Adanya pelimpahan sebagian kewenangan bupati/walikota kepada camat. Pelimpahan sebagian kewenangan tersebut diatur dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah pada Pasal 126 ayat (2) dan diperjelas dengan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang kecamatan pada Pasal 15 ayat (2). Pelimpahan sebagian kewenangan dimaksudkan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, sehingga peran dan fungsi kecamatan menjadi lebih optimal dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam konteks PATEN, maka wewenang yang perlu dilimpahkan terkait pelayanan administrasi perizinan maupun non perizinan.
- b. Persyaratan Administratif Persyaratan administratif mencakup standar pelayanan dan uraian tugas personil kecamatan. Standar pelayanan digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan dan acuan penilaian kualitas PATEN. Sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman.

Pelayanan Administrasi Terpadu kecamatan pada Pasal 8 ayat (2), bahwa standar pelayanan meliputi :

- a) Jenis pelayanan;
- b) Persyaratan pelayanan;
- c) Proses/prosedur pelayanan;

- d) Pejabat yang bertanggung jawab terhadap pelayanan;
- e) Waktu pelayanan; dan
- f) Biaya pelayanan.

Sedangkan untuk pelaksana teknis untuk penyelenggaraan PATEN sesuai dengan Pasal 11, meliputi :

- 1) Petugas informasi;
- 2) Petugas loket/penerima berkas;
- 3) Petugas operator komputer;
- 4) Petugas pemegang kas;
- 5) Petugas lain.

Metode Penelitian

Berdasarkan jenis yang dilakukan penulis, maka proposal ini termasuk dalam jenis penelitian yang bersifat deskriptif kualitatif. 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

Adapun Fokus Penelitian yaitu :

- 1. Evaluasi Pelaksanaan kebijakan PATEN di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda, Model yang digunakan untuk evaluasi kebijakan publik William N. Dunn menggambarkan kriteria-kriteria evaluasi kebijakan yang meliputi 6 tipe sebagai berikut :
 - a. Efektifitas (*Effectiveness*)
 - b. Efisiensi (*Efficiency*)
 - c. Kecukupan (*Adequacy*)
 - d. Pemerataan/Kesamaan (*Equity*)
 - e. Responsivitas (*Responsiveness*)
 - f. Ketepatan (*Appropriateness*)
- 2. Faktor Peghambat dan pendukung yang mempengaruhi dalam proses Evaluasi Pelaksanaan kebijakan PATEN di Kecamatan Sungai Knjang Kota Samarinda.

Hasil Penelitian

Evaluasi Peraturan Walikota Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sungai Kunjang Efektifitas (Effectiveness)

Pelayanan yang ada di kecamatan sendiri sudah terbilang baik karena dengan memberikan jaminan waktu pelayanan kepada masyarakat otomatis masyarakat sebagai pengguna pelayanan tidak perlu bertanya-tanya terus mengenai waktu pelayanan yang diberikan dan ini juga bisa dikatakan efektif. Menurut Tjokromidjojo (dalam Pasalong 2007:4), mengatakan efektifitas, agar

pelaksanaan administrasi lebih mencapai hasil seperti direncanakan, mencapai sasaran tujuan yang ingin dicapai dan lebih berdaya hasil.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dapat menjelaskan bahwa dari pihak kecamatan sendiri sejauh ini sudah melaksanakan pelayanan dengan sebagai mana mestinya, bisa dilihat perangkat-perangkat yang ada di kecamatan seperti pegawai kecamatan yang sudah memberikan pelayanan yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang sudah ditetapkan di kecamatan. Waktu pelayanan pun jelas apabila perizinan yang diurus oleh masyarakat persyaratannya sudah lengkap secepat mungkin langsung diproses oleh pihak kecamatan. Untuk waktu pelayanan kurang lebih sekitar satu haru bisa selesai dan untuk paling lama sekitar dua hari akan tetapi waktu pelayanan ini menyesuaikan dengan kondisi yang ada apabila pejabat yang berwenang untuk menandatangani tidak ada otomatis perizinan itu tidak bisa diproses secepatnya jadi masyarakat harus bersabar untuk menunggu dulu. Jadi dalam hal ini dengan waktu pelayanan yang tergolong cepat masyarakat akan sangat terbantu dalam mengurus pelayanan dengan tidak perlu menunggu berlama-lama lagi tanpa adanya kejelasan waktu.

Mengenai Efektifitas yang berkaitan dengan waktu pelayanan yang dilakukan oleh kecamatan dapat dijelaskan bahwa pihak kecamatan sudah berusaha menjalankan tugas mereka dengan baik seperti memberikan pelayanan terhadap masyarakat dengan sebagaimana mestinya dan memberikan waktu pelayanan yang cepat kepada masyarakat sehingga masyarakat akan sangat terbantu dalam mengurus pelayanan. Akan tetapi masih saja ada kendala-kendala dalam pelaksanaannya seperti, terkadang masih ada masyarakat yang kurang melengkapi persyaratan dalam mengurus perizinan otomatis jika persyaratannya tidak lengkap otomatis tidak bisa di proses, dari pihak kecamatan sendiri sudah berusaha memberikan sosialisasi mengenai PATEN kepada masyarakat akan tetapi kadang masih saja terdapat masyarakat yang tidak memahami prosedurnya. Oleh karena itu seharusnya kecamatan harus lebih meningkatkan lagi sosialisasinya kepada masyarakat sehingga tidak akan ada lagi masyarakat yang tidak memahami prosedur PATEN ini dan pelayanan bisa menjadi lebih efektif lagi.

Efisiensi (Efficiency)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dapat menjelaskan bahwa sejauh ini pelayanan di Kecamatan Sungai Kunjang sudah sesuai dengan sebagai mana mestinya, dan bisa dikatakan tingkat efisiensi itu sudah tinggi. Dapat dilihat dari pegawai kecamatan yang sudah memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat dengan melayani sesuai dengan Standar Operational Prosedur (SOP) yang sudah ditetapkan di kecamatan.

Masyarakat juga tidak perlu mengeluarkan biaya pelayanan untuk mendapatkan pelayanan yang baik dari pihak kecamatan meskipun tidak semua pelayanan yang ada di kecamatan gratis, seperti di bidang perizinan IMB ini dikenakan biaya retribusi yang biaya yang dikeluarkan masyarakat itu akan masuk ke kas daerah. Biaya itu pun sudah sesuai dengan yang ditetapkan oleh

pemerintah masyarakat hanya perlu melengkapi persyaratan dan mengikuti prosedur yang ada di kecamatan otomatis akan langsung dilayani oleh pegawai yang ada di Kecamatan Sungai Kunjang.

Di Kecamatan Sungai Kunjang untuk mendapatkan pelayanan masyarakat tidak perlu mengeluarkan biaya lebih karena pelayanan di kecamatan gratis. Karena berdasarkan SOP yang ada di kecamatan sudah tertera bahwa biaya pelayanan gratis terkecuali pelayanan PATEN di bidang perizinan seperti IMB, untuk mendapatkan perizinan IMB masyarakat perlu mengeluarkan biaya akan tetapi itu adalah biaya retribusi yang akan masuk ke kas daerah.

Biaya ini pun sudah sesuai standar yang ditetapkan oleh pemerintah jadi kecamatan di sini hanya bersifat melayani masyarakat dan tidak mengambil keuntungan dari biaya tersebut. Mengenai biaya retribusi itu tinggal masyarakatnya saja yang menyanggupi untuk membayar biaya itu, untuk pelayanan yang lainnya gratis tidak dipungut biaya administrasi dalam bentuk apapun, oleh karena itu dengan dengan tidak perlu mengeluarkan biaya berlebih dalam mengurus pelayanan masyarakat akan sangat terbantuan jadi semua masyarakat dapat mengurus perizinan tersebut tanpa perlu memikirkan lagi biaya dalam pengurusannya. Karena berdasarkan SOP yang sudah ditetapkan di Kecamatan Sungai Kunjang bahwa untuk pelayanan PATEN bidang perizinan tidak dipungut biaya terkecuali IMB karena ada biaya retribusinya yang masuk ke kas daerah untuk lebih lanjutnya dapat dilihat pada lampiran delapan mengenai SOP di Kecamatan Sungai Kunjang.

Kecukupan (Adequacy)

Pihak kecamatan sudah berusaha untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dapat dilihat dari respon masyarakat yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai kecamatan. Tingkat kepuasan itu dilihat dari pegawai kecamatan yang sudah melayani dengan ramah, sopan santun memberikan arahan kepada masyarakat apabila tidak tahu prosedur persyaratan, juga memberikan pelayanan yang cepat kepada masyarakat sehingga waktu pelayanan menjadi lebih efektif.

Dalam segi pelayanan sudah tergolong baik terbukti dengan puasanya masyarakat terhadap pelayanan PATEN ini yang diberikan oleh pihak kecamatan, namun dalam pelaksanaannya masih saja ada kekurangan seperti dalam segi kondisi fisik fasilitas di Kecamatan Sungai Kunjang yaitu ruang tunggu yang kurang memadai atau terbilang kecil dan kursi tunggu yang sedikit. Jadi dengan kondisi yang seperti ini membuat masyarakat menjadi kurang nyaman pada saat berada di ruang tunggu, karena dengan keterbatasannya kursi untuk menunggu tidak semua masyarakat dapat duduk otomatis mereka harus berdiri ditambah lagi ruang tunggu yang kurang memadai sehingga membuat masyarakat menjadi kurang nyaman. tetapi dalam fasilitas yang lainnya seperti komputer untuk mengurus pelayanan sudah bagus dari pihak kecamatan juga sudah mengadakan penambahan komputer yang guna untuk memperlancar proses pelayanan.

Mengenai kepuasan masyarakat ini dari pihak kecamatan mengadakan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) mengenai pelayanan yang ada di Kecamatan Sungai Kunjang survey ini diadakan setiap tahun. Jadi masyarakat sendiri lah yang akan menilai bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak kecamatan terhadap mereka.

Pemerataan/Kesamaan (Equity)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dapat menjelaskan bahwa Kecamatan Sungai Kunjang sudah memberikan pelayanan kepada masyarakat, pelayanan yang diberikan pun sudah sesuai karena pihak kecamatan sendiri memiliki Standar pelayanan dalam melayani masyarakat. Pegawai kecamatan juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat seperti harus beretika yang baik dalam melayani masyarakat, melayani dengan sopan santun dan melayani secara adil, meskipun terkadang masih ada masyarakat yang menyalahi aturan seperti ingin diistimewakan, mendahului antrian dan tidak mau mengikuti prosedur pelayanan yang ada di kecamatan.

Pelayanan kepada masyarakat sudah adil masyarakat yang menerima layanan sudah merasa dilayani dengan baik oleh pegawai kecamatan. Menurut Rawls (dalam Hunsaker dan Hanzl, 2005:9) mengatakan bahwa keadilan adalah keberimbangan (*fairness*) yang dibangun di atas dua prinsip, yakni: pertama, kesetaraan hak bagi setiap orang untuk meraih kebebasan, penunaian hak dan kewajiban; kedua, ketimpangan sosial dan ekonomi dapat diterima sejauh hal itu memberikan keuntungan besar bagi semua orang, khususnya bagi warga masyarakat yang paling kurang beruntung, serta tidak eksklusif pada segelintir orang.

Dalam hal ini pegawai kecamatan berlaku adil dalam memberikan pelayanan dengan tidak membedakan masyarakat maupun itu rekan, keluarga atau sebagainya semuanya dilayani dengan adil. Pegawai kecamatan memberikan kenyamanan terhadap masyarakat selama mendapatkan pelayanan, masyarakat merasa terpuaskan dengan pelayanan yang ada sehingga akan terciptanya pelayanan yang adil terhadap masyarakat, terlebih lagi dengan adanya PATEN ini yang bertujuan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dan dengan memberikan pelayanan yang sama rata tidak membedakan setiap golongan, masyarakat akan merasa terpuaskan dan PATEN ini dapat berjalan secara maksimal. Meskipun masih ada masyarakat yang tidak mau mengikuti prosedur akan tetapi pihak kecamatan tetap harus memberikan pelayanan kepada seluruh masyarakat karena pihak kecamatan harus siap melayani segala jenis masyarakat dengan adil dan sama.

Responsivitas (Responsiveness)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dapat menjelaskan bahwa pihak Kecamatan Sungai Kunjang selama ini sudah memiliki tingkat

responsivitas yang baik terhadap masyarakat. Dengan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap kepada masyarakat serta melayani masyarakat sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada di kecamatan. Responsivitas kecamatan kepada masyarakat ini membuat pelayanan menjadi lebih baik lagi dengan adanya pelayanan yang baik ini masyarakat sendiri merasa nyaman dan terpuaskan dengan apa yang telah diberikan kecamatan terhadap mereka, karena masyarakat pastinya ingin mendapatkan pelayanan yang baik, mudah dan tidak berbelit-belit. Dalam hal ini juga yang menunjang kebijakan PATEN ini dapat terlaksana dengan baik karena dengan ketanggapan pegawai kecamatan dalam memberikan Pelayanan terhadap masyarakat.

Mengenai responsivitas kecamatan kepada masyarakat dapat dijelaskan bahwa Kecamatan Sungai Kunjang sudah berusaha sebaik mungkin dalam memberikan yang terbaik untuk masyarakat. Dapat dilihat dari tingkat responsivitas yang baik dari kecamatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat akan merasa terpuaskan dan PATEN ini dapat terlaksana dengan baik. Karena kecamatan sebagai birokrasi pemerintahan harus memiliki kemampuan untuk mengenali apa yang harusnya dibutuhkan oleh masyarakat tersebut, dan kebutuhan itu harus menyesuaikan juga dengan aspirasi masyarakat dalam hal ini Kecamatan Sungai Kunjang sudah melakukannya dengan baik.

Dengan adanya ketanggapan yang baik dari pegawai kecamatan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat pelaksanaan PATEN pun dapat berjalan dengan lancar. Dalam hal ini ketanggapan itu berdasarkan dari kemampuan pegawai tersebut dalam memberikan pelayanan, kemampuan tersebut dapat dilihat dari *hard skill* yang indikatornya adalah bisa mengoperasikan teknologi seperti komputer (word, excel, ppt dll), mampu menganalisis dan *soft skill* indikatornya adalah Komunikasi, kejujuran, kerjasama, sopan/beretika, percaya diri, etos kerja dan bijaksana.

Ketepatan (Appropriateness)

Dalam pelaksanaannya PATEN di Kecamatan Sungai Kunjang bisa dikatakan optimal akan tetapi masih perlu ada pembenahan dalam pelaksanaannya untuk menjadikan PATEN di Kecamatan Sungai Kunjang ini lebih optimal. Yang perlu dibenahi yaitu masyarakat yang masih kurang memahami mengenai PATEN dari pihak kecamatan sudah memberikan sosialisasi mengenai PATEN akan tetapi masih saja ada masyarakat yang tidak memahami apa itu PATEN.

Kecamatan Sungai Kunjang sudah melaksanakan PATEN dengan Optimal akan tetapi masih perlu adanya pembenahan dalam pelaksanaannya, seperti masih ada masyarakat yang kurang memahami maksud dari PATEN tersebut. Jadi pihak kecamatan haruslah memberikan sosialisasi yang lebih optimal kepada masyarakat supaya tidak ada lagi masyarakat yang kurang memahami maksud dari PATEN tersebut. Juga harus ada lagi koordinasi dengan pihak kelurahan dan RT setempat karena mereka lah orang yang terdekat dengan masyarakat setempat.

Untuk hal kerjasama dan koordinasi dengan tim teknis PATEN pihak kecamatan sudah baik dalam menjalin hubungan dengan selalu melaporkan hasil pelaksanaan PATEN yang ada di kecamatan kepada tim teknis lalu di evaluasi hasil pelaksanaannya itu.

Dengan menjaga koordinasi yang baik dengan tim teknis PATEN karena dapat menunjang keberhasilan dalam pelaksanaan PATEN ini, karena dalam pelaksanaannya banyak faktor-faktor yang membuat paten ini dapat berjalan dengan optimal yaitu salah satunya menjaga koordinasi yang baik dengan tim teknis PATEN. Pelaksanaan PATEN di Kecamatan Sungai Kunjang sudah optimal dan hampir tepat sasaran masyarakat pun merasa termudahkan dengan adanya PATEN ini. Karena mereka tidak perlu repot lagi apabila ingin mengurus perizinan seperti IMB ataupun yang lainnya ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), karena dengan adanya PATEN ini segala bentuk perizinan itu dapat diurus di kecamatan, akan tetapi perlu adanya pembenahan lagi dalam pelaksanaannya supaya PATEN ini dapat mencapai tingkatan yang lebih baik lagi.

Faktor Pendukung dan Penghambat Pelaksanaan Evaluasi Peraturan Walikota No.35 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda

a. Faktor Pendukung

Berdasarkan dari hasil penelitian ini adapun yang menjadi faktor pendukung yaitu kualitas pegawai yang sudah memadai dalam melayani masyarakat. Adanya dukungan dari pemerintah daerah dalam pelaksanaan PATEN. Melakukan evaluasi dalam pelaksanaan PATEN.

b. Faktor Penghambat

Adapun yang menjadi faktor penghambat dari hasil penelitian ini adalah sarana dan prasarana yang kurang memadai. Kurangnya sumberdaya manusia di Kecamatan Sungai Kunjang. Masyarakat yang tidak memahami PATEN.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

1. Peraturan Walikota No.35 Tahun 2014 tentang PATEN di Kecamatan Sungai Kunjang sudah terlaksana namun belum maksimal karena masih ditemui kendala-kendala dalam pelaksanaan kebijakan tersebut. Meskipun dalam pelaksanaannya sudah memenuhi capaian SOP yang ada khususnya PATEN di bidang perizinan seperti Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Surat Izin Tempat Usaha (SITU), Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), Tanda Daftar Perusahaan (TDP), Izin Usaha Mikro (IUM) sudah terlaksana di Kecamatan Sungai Kunjang. hal ini dapat dilihat dari beberapa indikator evaluasi kebijakan sebagai berikut:

- a. Efektifitas (*Effectiveness*)

Efektifitas yang berkaitan dengan waktu pelayanan Kecamatan Sungai Kunjang telah memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat dengan sebagaimana mestinya akan tetapi masih saja ada kendala-kendala dalam pelaksanaannya yaitu masyarakat yang tidak mehami prosedur PATEN yang berpengaruh pada mutu pelayanan. perlu adanya sosialisasi yang lebih optimal dan menyeluruh kepada masyarakat sehingga dengan ini tidak akan ada lagi masyarakat yang tidak memahami prosedur PATEN ini dan pelayanan bisa menjadi lebih efektif lagi.

b. Efisiensi (*Efficiency*)

Untuk mendapatkan pelayanan di Kecamatan masyarakat tidak perlu mengeluarkan biaya lebih karena pelayanan di Kecamatan gratis terkecuali pelayanan PATEN di bidang perizinan seperti IMB untuk mendapatkan perizinan IMB masyarakat perlu mengeluarkan biaya akan tetapi itu adalah biaya retribusi yang akan masuk ke kas daerah, biaya ini pun sudah sesuai standar yang ditetapkan oleh pemerintah jadi Kecamatan di sini hanya bersifat melayani masyarakat dan tidak mengambil keuntungan dari biaya tersebut.

c. Kecukupan (*Adequacy*)

Pelayanan PATEN di Kecamatan Sungai Kunjang sudah terlaksana dengan baik ini bisa dilihat berdasarkan tingkat kepuasan masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan oleh kecamatan yang sudah tergolong baik, masyarakat pun merasa terpuaskan dengan pelayanan yang ada meskipun dalam pelaksanaannya masih ada kekurangannya seperti segi kondisi fisik fasilitasnya masih kurang mumpuni dilihat dari kondisi ruang tunggu pelayanan yang terbilang sempit sehingga masyarakat bersesak-sesakan selama menunggu antrian, lalu kursi ruang tunggu yang sedikit sehingga masyarakat tidak semuanya bisa duduk untuk menunggu antrian.

d. Pemerataan/Kesamaan (*Equity*)

Kecamatan sudah berlaku adil masyarakat yang menerima layanan sudah merasa dilayani dengan baik oleh pegawai kecamatan. Pegawai kecamatan berlaku adil dalam memberikan layanan dengan tidak membedakan masyarakat entah itu rekan, keluarga atau sebagainya semuanya dilayani dengan adil pegawai kecamatan memberikan kenyamanan terhadap masyarakat selama mendapatkan pelayanan, dengan kenyamanan pelayanan yang diberikan oleh pihak kecamatan otomatis masyarakat merasa terpuaskan.

e. Responsivitas (*Responsiveness*)

Kecamatan Sungai Kunjang selama ini sudah memiliki tingkat responsivitas yang baik terhadap masyarakat dengan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap kepada masyarakat serta melayani

masyarakat sesuai dengan Standar Operational Prosedur (SOP) yang ada di kecamatan.

f. Ketepatan (*Appropriateness*)

Kecamatan Sungai Kunjang sudah melaksanakan PATEN dengan baik akan tetapi masih perlu adanya pembenahan dalam pelaksanaannya seperti masih ada masyarakat yang kurang memahami maksud dari PATEN tersebut jadi pihak kecamatan haruslah memberikan sosialisasi yang lebih optimal kepada masyarakat supaya tidak ada lagi masyarakat yang kurang memahami maksud dari PATEN tersebut.

2. Faktor pendukung dan penghambat Evaluasi Peraturan Walikota No Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda :

a. Faktor Pendukung

Berdasarkan dari hasil penelitian ini adapun yang menjadi faktor pendukung yaitu kualitas pegawai yang sudah memadai dalam melayani masyarakat. Adanya dukungan dari pemerintah daerah dalam pelaksanaan PATEN. Melakukan evaluasi dalam pelaksanaan PATEN.

b. Faktor Penghambat

Adapun yang menjadi faktor penghambat dari hasil penelitian ini adalah sarana dan prasarana yang kurang memadai. Kurangnya sumberdaya manusia di Kecamatan Sungai Kunjang. Masyarakat yang tidak memahami PATEN.

Saran

1. Kantor Kecamatan Sungai Kunjang harus meningkatkan sarana dan prasarana yang di Kecamatan Sungai Kunjang seperti ruang tunggu pelayanan yang harus direnovasi yaitu dibesarkan lagi, penambahan kursi supaya masyarakat tidak ada yang berdiri lagi pada saat menunggu antrian, penambahan kipas angin atau ac guna memberi kenyamanan terhadap masyarakat pada saat mengurus pelayanan di kecamatan, pengadaan kendaraan operasional untuk memperlancar proses pengurusan IMB.
2. Perlu adanya penambahan SDM di bagian pelayanan guna membuat proses pelaksanaan PATEN menjadi lebih optimal dengan mengajukan bantuan permintaan pegawai kepada Pemerintah Kota Samarinda.
3. Kecamatan harus memberikan sosialisasi yang lebih optimal lagi kepada masyarakat terkait mekanisme PATEN karena masih ada masyarakat yang tidak paham sehingga ini berdampak pada pelaksanaan PATEN. Dalam hal ini kecamatan sudah memberikan sosialisasi mengenai PATEN dan bentuk sosialisasi yang dilakukan oleh kecamatan sudah bagus yaitu diskusi yang dilaksanakan disetiap kelurahan dan yang ada di kecamatan

Sungai Kunjang sebanyak dua kali pertemuan dan mengundang pegawai kelurahan dan RT yang akan menyampaikan hasil sosialisasi tersebut. Dalam hal ini perlu adanya tindak lanjut dari kecamatan seperti evaluasi mengenai hasil sosialisasi kepada RT dan pihak Kelurahan mengenai penyampaian hasil sosialisasi PATEN ke masyarakat dan mengikut sertakan tokoh masyarakat dalam sosialisasi tersebut karena tokoh masyarakat memiliki kedekatan dengan masyarakat sekitar.

Daftar Pustaka

- Abidin, Said Zainal. 2014. *Kebijakan Publik*. Salemba Humanika; Jakarta
- Dian, Utomo. 2010. *kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)* Direktorat Jendral Pemerintahan Umum, Kementrian Dalam Negeri Indonesia.
- Dunn, William N. 2000. *Pengantar Analisi Kebijakan Publik*. Gadjah Mada University Press; Yogyakarta
- Moenir, H.A.S. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara; Jakarta
- Oentarto, (2004). *Pelayanan Publik pemerintahan Daerah, Indonesia* Quality Research Agency (IQRA). Kreasi Wacana; Tangerang, Banten.
- Paskarina, C, Dede, M, Tjipto, M. 2007. *Evaluasi Kebijakan*. Pusat Penelitian Kebijakan dan Pengembangan Wilayah Lembaga Pendidikan Universitas Padjajaran; Bandung
- Pasolong, Harbani. (2007). *Kualitas Pelayanan*. Bumi Aksara; Jakarta
- Sinambela, Poltak dkk. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori Kebijakan, dan Impelmentasi*. Bumi Aksara; Jakarta
- Soenarko sd,h. 2003. *Kebijaksanaan pemerintah*. Airlangga university press; Surabaya.
- Subarsono, AG. 2005. *Analisi Kebijakan Publik*. Pustaka Pelajar; Yogyakarta.
- Winarno, Budi. 2008. *Kebijakan Publik Teori dan Proses*. PT Buku Kita; Jakarta

Dokumen:

- Peraturan Walikota Samarinda No. 35 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Lingkungan Pemerintahan Kota Samarinda.