

## **Evaluasi Peraturan Walikota No. 35 Tahun 2014 Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda**

**Suhardiman<sup>1\*</sup>Jamiah<sup>2</sup> Raudah Mahmud<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup> Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda

Email: [^suhardiman0572@gmail.com](mailto:suhardiman0572@gmail.com), [^jamiah.suhar@gmail.com](mailto:jamiah.suhar@gmail.com), [^tarbiyah29@gmail.com](mailto:tarbiyah29@gmail.com)

---

### **INFORMASI ARTIKEL**

**Riwayat Artikel:**

Received:

06 September 2025

Received in revised form:

08 Oktober 2025

Accepted:

06 November 2025

---

**Keyword:**

*Evaluation, PATENT*

**Kata Kunci:**

*Evaluasi, PATEN*

---

### **ABSTRACT**

*The purpose of this study is to describe the evaluation of Mayoral Regulation No. 35 of 2014 concerning Integrated Sub-district Administrative Services (PATEN) in Sungai Kunjang Sub-district, Samarinda City and to identify the supporting and inhibiting factors of the evaluation of Mayoral Regulation No. 35 of 2014 concerning Integrated Sub-district Administrative Services (PATEN) in Sungai Kunjang Sub-district, Samarinda City. This research was conducted at the Sungai Kunjang Sub-district office, Samarinda City. This research type is descriptive qualitative. Data collection techniques were carried out through library research and field research using observation, interviews, and documentation methods. Data sources were obtained using purposive sampling and accidental sampling techniques. Data analysis used an interactive data analysis model developed by Miles and Huberman (in Sugiyono 2013). Based on the results of this study, it shows that Mayor Regulation No. 35 of 2014 concerning PATEN in Sungai Kunjang District has been implemented but has not been optimal because there are still obstacles in its implementation which can be seen from inadequate facilities and infrastructure, lack of human resources in Sungai Kunjang District and people who do not understand PATEN.*

---

### **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 pelaksanaanya bisa dilihat dari sarana dan prasarana yang kurang memadai, kurangnya sumberdaya manusia yang ada di Kecamatan Sungai Kunjang dan masyarakat yang tidak memahami PATEN.



This is an open access article under the [CC BY-SA license](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

Corresponding Author: [21041010060@student.upnjatim.ac.id](mailto:21041010060@student.upnjatim.ac.id)

## PENDAHULUAN

Dalam rangka merespon dinamika perkembangan penyelenggaraan pemerintahan daerah untuk menuju tata kelola pemerintahan yang baik, yang memperhatikan kebutuhan dan tuntutan masyarakat dalam pelayanan publik, kemudian dikeluarkanlah Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada tanggal 15 Januari 2010. Peraturan mengenai Pedoman Penyelenggaraan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang dikeluarkan Menteri Dalam Negeri ini adalah untuk memberikan pemerintah daerah dalam hal ini bupati atau walikota berkesempatan untuk mengoptimalkan peran kecamatan dalam rangka untuk membangun akses dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan, serta mendekatkan pelayanan kepada masyarakat di wilayah kabupaten/kota yang secara kondisi geografis sesuai untuk melaksanakan PATEN.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan atau yang lebih sering disingkat dengan PATEN merupakan suatu penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan di mana dalam proses pengelolaannya mulai dari permohonan sampai ketahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu loket atau meja pelayanan. PATEN yang dilaksanakan di kecamatan memiliki perbedaan dengan pelayanan administrasi lain yang sejenis. Salah satu hal yang membuat PATEN. Berbeda dengan pelayanan administrasi lain seperti pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah kecamatan yang melaksanakan PATEN dapat berperan sebagai simpul pelayanan atau pemangkas birokrasi bagi badan atau kantor PTSP kabupaten/kota. Hal ini dapat dilakukan dengan cara masyarakat yang akan mengurus permohonan membawa berkas persyaratannya untuk memperoleh izin, kemudian petugas PATEN akan melakukan verifikasi pada berkas persyaratan tersebut. Apabila persyaratan tersebut dianggap telah lengkap, maka petugas PATEN-lah yang akan membawa berkas persyaratan tersebut ke kabupaten/kota untuk diproses lebih lanjut oleh badan/kantor PTSP. Dokumen yang telah diproses dan diselesaikan oleh badan/kantor PTSP kabupaten/kota kemudian dikirim kembali ke kecamatan dan masyarakat hanya perlu mengambil dokumen tersebut di kecamatan.

Selain itu, dalam PATEN, masyarakat yang datang ke kantor kecamatan untuk melakukan pengurusan pelayanan administrasi tidak perlu lagi mendatangi setiap petugas yang berkepentingan, seperti kepala seksi, sekretaris camat maupun camat. Masyarakat tersebut cukup hanya menyerahkan berkasnya ke petugas loket/meja pelayanan, kemudian menunggu sejenak di ruang tunggu yang telah disediakan kemudian akan dipanggil kembali apabila berkas atau dokumen yang telah selesai diproses. Apabila ada bayaran yang diperlukan untuk pelayanan tersebut, masyarakat akan diarahkan untuk kebagian kasir dan pembayaran biaya pelayanan tersebut dicatat dan dilakukan secara transparan. Selain itu, persyaratan dan biaya untuk memperoleh pelayanan serta waktu yang diperlukan untuk memproses berkas tersebut diinformasikan secara jelas dan transparan.

PATEN diselenggarakan dengan maksud untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan terpadu di kabupaten/kota bagi kecamatan yang secara kondisi geografis daerah akan lebih efektif dan efisien dilayani melalui kecamatan. Tujuan diselenggarakannya PATEN adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan PATEN ini terutama terlihat dari aspek waktu dan biaya pelayanan. Di Samarinda penyelenggaraan paten sudah berjalan meskipun dalam proses pelaksanaannya masih terbilang baru, Walikota Samarinda mengeluarkan Peraturan Walikota (PERWALI) No. 35 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dilingkungan Pemerintahan Kota Samarinda. Penyelenggaraan (PATEN) di Kota

Samarinda sudah berjalan selama 3 tahun dan seluruh kecamatan di Kota Samarinda diharuskan melaksanakan PATEN.

Dewasa ini, Kecamatan Sungai Kunjang merupakan salah satu kecamatan di Kota Samarinda yang melaksanakan pelayanan publik khususnya menyelenggarakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), dalam penyelenggaranya 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 pelayana PATEN terbagi menjadi dua yaitu bidang perizinan dan non perizinan. Pelayanan di bidang perizinan yaitu Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Izin Ganguan 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 penyelengaraan 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 penyelengaraan 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 (DPMPTSP), 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 sekitar 12 pelayanan yaitu: IMB sebanyak 3 pelayanan, Izin Ganguan 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.

## 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. Menurut Sugiyono (2006:6) Penelitian Deskriptif Kualitatif adalah penelitian yang dilakukan terhadap variable mandiri yaitu tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variable lainnya. Penelitian dengan pendekatan kualitatif lebih menekankan analisisnya pada proses penyimpulan deduktif dan induktif serta pada analisis terhadap dinamika hubungan antar fenomena yang diamati, dengan menggunakan logika ilmiah. (dalam Azwar, 2009:5).

Adapun tujuan dari penelitian deskriptif ini untuk mendeskripsikan apa yang saat ini berlaku dan memperoleh informasi-informasi mengenai keadaan saat ini dan melihat keterkaitannya antara variable-variable yang ada. Di dalamnya terdapat upaya mendeskripsikan, menganalisis, menginterpretasikan kondisi-kondisi yang sekarang ini terjadi atau ada. Karena itu pada penelitian deskriptif tidak dilakukan pengujian hipotesis untuk membangun dan mengembangkan perbedaan teori.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Adapun dalam pelaksanaannya juga harus sesuai dengan SOP yang ada karena untuk membuat pelaksanaan paten ini menjadi optimal perlu ada indikator-indikator untuk membuat kebijakan ini dapat terlaksana dengan baik dan dalam pelaksanaannya perlu adanya lagi evaluasi guna melihat apakah kebijakan PATEN ini sudah terlaksana dengan baik atau belum dan di sini lah dapat dilihat apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan kebijakan PATEN tersebut. Oleh karena itu penulis di sini akan melihat apakah selama ini kebijakan PATEN di Kecamatan Sungai Kunjang sudah berjalan dengan optimal dan tepat sasaran atau sebaliknya.

### 1. *Efektifitas (Effectiveness)*

Efektifitas adalah salah satu indikator untuk menilai keberhasilan dari suatu kebijakan. Menurut William N. Dunn (2000:61) mengatakan Efektifitas (Effectiveness) yaitu berkenaan dengan apakah suatu alternatif mencapai hasil (akibat) yang diharapkan atau mencapai tujuan dari diadakannya tindakan. Efektifitas yang secara dekat berhubungan dengan rasionalitas teknis, selalu diukur dari unit produk atau layanan atau nilai moneternya.

Efektifitas ini merupakan aspek yang penting dalam menilai suatu kebijakan karena berbicara mengenai efektifitas berkaitan dengan pencapaian tujuan karena dalam suatu kebijakan pasti ada tujuan yang dicapai. Menurut Harbani Pasalong (2007:4), mengatakan efektifitas pada dasarnya berasal dari "efek" dan digunakan dalam istilah ini sebagai hubungan sebab akibat, dengan demikian efektifitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata lain bahwa sasaran telah tercapai karena adanya suatu proses kegiatan.

Dalam Pelayanan publik efektifitas memiliki kaitannya oleh karena itu dalam pelayanan publik efektifitas ini berarti berbicara mengenai waktu pelayanan dan ini adalah salah satu indikator yang dapat membuat pelayanan menjadi baik atau prima pada hakikatnya pelayanan prima adalah salah satu usaha yang dilakukan untuk melayani seseorang atau sebaik-baiknya, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada orang itu dan memenuhi kebutuhan serta keinginannya.

Untuk mendapatkan waktu pelayanan yang baik atau optimal maka membutuhkan sesuatu yang mendukung untuk mendapatkan pelayanan yang baik itu seperti sumberdaya manusia (SDM) yaitu pegawai yang memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya di Kecamatan Sungai Kunjang sebagai wadah pelayanan masyarakat dan sebagai penyelengara PATEN. Pegawai Kecamatan Sungai Kunjang di sini bertugas untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat karena dengan memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat maka tujuan itu akan tercapai, otomatis dengan tercapainya tujuan itu waktu pelayanan jadi terbilang cepat dan sesuai dengan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Akan tetapi kebalikannya apabila pegawai kecamatan sebagai SDM ini tidak melayani dengan baik dan tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang ada waktu pelayanan pun tidak bisa digolongkan cepat dan untuk mencapai tujuan yaitu pelayanan yang prima menjadi gagal.

Penulis melakukan penelusuran lebih lanjut mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh kecamatan dengan melakukan konfirmasi langsung kepada masyarakat, karena masyarakat di sini adalah sebagai objek utama dalam melihat tingkat ke efektifan pelayanan di Kecamatan Sungai Kunjang. Penulis melakukan konfirmasi kepada masyarakat yaitu Bapak Sukardi selaku masyarakat pengguna layanan di Kecamatan Sungai Kunjang mengatakan bahwa:

“Saya mengurus pelayanan ini hanya memakan waktu sekitar satu hari saja bisa dikatakan cepat lah kebetulan juga kemarin pas saya berurusan pejabat yang berwenang juga ada jadi perizinan saya itu bisa selesai hari itu juga. Pegawainya juga pada saat saya mengurus mereka ada di loket atau standby saja, meja loket tidak kosong dan pegawainya melayani dengan baik sesuai dengan Standar Operasional Prosedur mereka” (Wawancara Sabtu, 12 Mei 2018).

Dari hasil pemaparan di atas 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 pelaksanannya seperti, terkadang masih ada masyarakat yang kurang melengkapi persyartan 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.

## 2. *Efisiensi (Efficiency)*

Efisiensi menurut William N. Dunn (2000:61) yaitu berkenaan dengan jumlah usaha yang diperlukan untuk meningkatkan tingkat efektifitas tertentu. Efisiensi yang merupakan sinonim dengan rasionalitas ekonomi, adalah merupakan hubungan antara efektifitas dan usaha yang terakhir umumnya diukur dari ongkos moneter. Artinya efisiensi ini berkaitan juga dengan tingkat efektifitas karena dua hal ini adalah indikator untuk melihat apakah pelayanan publik tersebut termasuk dalam golongan pelayanan yang prima, berbicara mengenai efisiensi sendiri itu berkaitan dengan biaya jadi masyarakat perlu mengeluarkan biaya atau tidak guna mendapatkan pelayanan publik yang baik.

Dalam pelayanan publik sendiri sebenarnya tidak ada biaya yang perlu dikeluarkan oleh masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang baik di kecamatan Sungai Kunjang sendiri pelayanan publik itu ada bermacam-macam contohnya seperti pelayanan E-KTP, kartu keluarga, surat tanah dan sebagainya jadi masyarakat tinggal datang saja membawa persyaratan yang ada dan mengikuti prosedur pelayanan, masyarakat pasti akan dilayani dengan pegawai kecamatan karena melihat tugas Aparatur Sipil Negara (ASN) adalah memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya terhadap masyarakat. Akan tetapi di kecamatan ini ada PATEN dan di dalam PATEN itu ada perizinan-perizinan yang apabila masyarakat mau mengurus harus mengeluarkan biaya, yaitu seperti Izin Mendirikan Bangunan (IMB) karena sesuai dengan peraturan yang sudah ditetapkan oleh pemerintah. IMB ini dikenakan biaya apabila ingin mengurusnya biayanya itu sendiri tergantung dengan seberapa luas bangunan yang ingin diurus oleh si pengguna layanan yaitu masyarakat. Akan tetapi biaya yang dikeluarkan ini tidak serta merta masuk ke kantong pegawai di kecamatan akan tetapi biaya ini adalah biaya retribusi yang akan masuk ke kas daerah.

PATEN di Kecamatan Sungai kunjang khusunya yang di bidang perizinan seperti IMB memang dikenakan biaya retribusi akan tetapi biaya retribusi itu masuk ke kas daerah biaya itu juga dikeluarkan sudah sesuai dengan apa yang ditetapkan pemerintah, dan biaya itu juga berpengaruh terhadap pembangunan daerah mereka sendiri. Oleh karena itu biaya yang dikeluarkan juga bukan biaya yang dalam artian pungutan liar atau pungli. Seperti yang dikemukakan oleh Bapak Samlian Noor selaku Camat Sungai Kunjang bahwa :

“Bercerita mengenai biaya pelayanan ini sudah sesuai standar yang ditetapkan kalau untuk khusus perizinan yaitu IMB ini ada biayanya retribusinya dan ini masuk ke kas daerah. Untuk menentukan biayanya pun itu ada hitung-hitungannya untuk melihat berapa biaya yang akan dikeluarkan itu berdasarkan ukuran dari berapa luas bangunan berapa, bangunannya berapa dan sebagainya, untuk yang lainnya gratis tidak dipungut biaya. Untuk biaya pelayanan yang dikeluarkan oleh warga ini saya rasa sudah sesuai dengan apa yang diberikan oleh kecamatan dan itu juga biayanya bukan dari kecamatan yang menentukan sudah ada standarnya dan kami sudah berusaha secepat mungkin dalam melayani masyarakat. Warga juga hanya membayar biaya retribusi yang masuk ke kas daerah selain dari pada itu tidak ada lagi biaya-biaya administrasi yang lain” (Wawancara Selasa, 17 Januari 2022).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Samlian Noor selaku Camat Sungai Kunjang, penulis dapat menjelaskan bahwa pelayanan yang ada di Kecamatan Sungai Kunjang ini gratis terkhusus PATEN yang di bidang perizinan seperti IMB itu ada dikenakan biaya yaitu biaya retribusi. Akan tetapi biaya itu akan masuk ke kas daerah itu pun biaya yang dikeluarkan masyarakat sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh pemerintah. Untuk biaya administrasi yang lain seperti pengurusan KTP, kartu keluarga, atau pelayanan yang sejenisnya gratis.

Hal senada diungkapkan oleh Bapak Hermanto selaku Pegawai Kecamatan Sungai Kunjang mengatakan bahwa : "Untuk biaya pelayanan di bidang perizinan itu yang hanya dipungut biaya itu adalah IMB cuman biayanya itu adalah biaya retribusi yang masuk ke kas daerah. Untuk pelayanan yang lain gratis tidak ada dipungut biaya. Mengenai biaya yang dikelurakan ini disesuaikan dengan seberapa luas bangunan warga yang mereka urus ini. Untuk biaya yang dikelurakan masyarakat ini apa kah sesuai dengan pelayanan yang diberikan kami memberikan tarif sesuai dengan yang sudah ditetapkan oleh pemerintah, jadi tergantung kesanggupan mereka lagi dari pihak kami juga akan memaparkan ke masyarakat bahwa segini biaya yang harus dikelurakan dalam mengurus perizinan ini. Dan biaya yang dikeluarkan semua sama dengan kecamatan yang menyelenggarakan PATEN" (Wawancara Selasa, 17 Januari 2022). Berdasarkan SOP yang ada bahwa untuk mengurus perizinan PATEN masyarakat tidak perlu mengeluarkan biaya administrasi karena tidak ada dipungut biaya untuk mengurus perizinan terkecuali IMB. Adapun Perizinan PATEN yang dilaksanakan di Kecamatan Sungai Kunjang ada pada tabel 4.4 sebagai berikut :

**Tabel 4.4**  
**Pelaksanaan Perizinan PATEN di Kecamatan Sungai Kunjang**

NO	Jenis Perizinan	Biaya/Tarif
1	Izin Usaha Mikro (IUM)	Gratis
2	Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	Sesuai Ketentuan Perda Kota Samarinda No. 15 Tahun 2011 tentang Retribusi Perizinan Tertentu Khusus Pusat Penunjang Kota :  Permanen : a. Bangunan Induk : Rp. 9.938,-/m <sup>2</sup> b. Bangunan Non Induk : Rp. 5.250,-/m <sup>2</sup>  Semi Permanen : a. Bangunan Induk : Rp. 3.000,-/m <sup>2</sup> b. Bangunan Non Induk : Rp. 1.313,-/m <sup>2</sup>
3	Surat Izin Perdagangan (SIUP)	Gratis
4	Surat Tanda Daftar Industri (TDI)	Gratis
5	Surat Tanda Daftar Perusahaan (TDP)	Gratis

*Sumber : olahan hasil wawancara tahun 2022*

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa pelaksanaan PATEN di bidang perizinan rata-rata gratis terkecuali Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Karena untuk mendapatkan perizinan IMB ini masyarakat harus mengeluarkan biaya akan tetapi biaya itu adalah biaya retribusi yang akan masuk ke kas daerah, dan biaya tersebut sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh

*Suhardiman, Jamiah, Raudah Mahmud. (2025)*

*Prediksi. Vol. 24 (2) 233-247*

pemerintah. Jadi mengenai biaya masyarakat tidak perlu mengelontarkan biaya berlebih guna mendapatkan pelayanan dari pihak Kecamatan karena melihat realita yang ada bahwa biaya pelayanan PATEN gratis terkecuali IMB.

### 3. Kecukupan (Adequacy)

Kecukupan merupakan salah satu indikator evaluasi kebijakan menurut Wiliam N. Dunn (2000:61). Kecukupan yaitu berkenaan dengan seberapa jauh suatu tingkat efektifitas memuaskan kebutuhan, nilai atau kesempatan yang menumbuhkan adanya masalah. Kriteria kecukupan menekankan pada kuatnya hubungan antara alternatif kebijakan dengan hasil yang diharapkan. Dalam kebijakan ada tingkat efektifitas jadi dengan adanya tingkat efektifitas ini dapat memuaskan kebutuhan yang ada di kalangan masyarakat atau sebaliknya, dan dari kepuasan itu dapat menimbulkan masalah atau tidak.

Kebijakan sendiri pastinya memiliki tujuan masing-masing dan untuk mencapai tujuan itu pasti ada faktor-faktor yang mempengaruhi apa kah tujuan tersebut sudah tercapai atau belum. Seperti kebijakan mengenai PATEN ini yang memiliki tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, objek utama di PATEN ini yaitu masyarakat sebagai penerima layanan. Oleh karena itu masyarakat di sini dilihat tingkat kepuasannya jadi dengan adanya PATEN ini masyarakat menjadi lebih tertolong untuk mengurus pelayanan atau sebaliknya.

PATEN sendiri merupakan bentuk pelayanan kepada masyarakat yang ada di kecamatan khususnya Kecamatan Sungai Kunjang yang sudah melaksanakan PATEN ini. Untuk mengukur PATEN ini berjalan dengan baik perlu dilihat dari tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PATEN ini tingkat kepuasan itu dapat dilihat dari pegawai kecamatan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat, kondisi fisik atau fasilitas yang menunjang pelayanan PATEN di Kecamatan Sungai Kunjang. Seperti yang dikatakan Ibu Sumiyati selaku masyarakat penguna layanan di Kecamatan Sungai Kunjang bahwa :

“Pegawai kecamatan dalam memberikan pelayanan menurut saya bagus saja mereka melayani dengan ramah, sopan santun, soalnya pengalaman saya pernah mengurus KTP juga disini pegawainya bagus-bagus saja dalam memberikan pelayanan ke masyarakat. Menurut saya pribadi saya sudah merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh kecamatan. Akan tetapi kalau dari kondisi fisik fasilitasnya perlu dibenahi contohnya saja seperti kurangnya kursi yang ada di ruang tunggu pelayanan sehingga membuat warga menjadi berdiri untuk mengantre, ruang tunggunya yang terlalu kecil perlu dibesarkan renovasi”

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Sumiyati selaku masyarakat penguna layanan di Kecamatan Sungai Kunjang, penulis dapat menjelaskan bahwa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pihak kecamatan sudah berusaha semaksimal mungkin dengan melayani dengan ramah, sopan santun dan sesuai dengan SOP yang ada. Dalam segi pelayanan Kecamatan Sungai Kunjang sudah terbilang baik akan tetapi untuk kondisi fisik fasilitasnya masih kurang memadai, seperti ruang tunggu yang kurang maksimal sehingga membuat masyarakat menjadi bersesak-sesakan karena tiap hari pasti ada masyarakat yang mengurus pelayanan, kursi yang kurang di kecamatan kursi untuk mengunggu itu sedikit sedangkan masyarakat yang mengurus pelayanan itu jumlah nya banyak otomatis dengan sedikitnya kursi ini banyak masyarakat yang berdiri untuk menunggu pelayanan. Hal ini lah yang membuat masyarakat menjadi kurang nyaman untuk menunggu pelayanan di Kecamatan Sungai Kunjang.

#### 4. Pemerataan/Kesamaan (Equity)

Pemerataan atau kesamaan merupakan salah satu bagian dari indikator evaluasi kebijakan menurut William N. Dunn (2000:61) Indikator ini erat berhubungan dengan rasionalitas legal dan sosial dan menunjuk pada distribusi akibat dan usaha antara kelompok-kelompok yang berbeda dalam masyarakat. Kebijakan yang berorientasi pada pemerataan adalah kebijakan yang akibatnya (misalnya, unit pelayanan atau manfaat moneter) atau usaha (misalnya biaya moneter) secara adil didistribusikan.

Pemerataan ini merupakan salah satu aspek yang penting dalam evaluasi kebijakan pemerataan ini artinya adalah bagaimana suatu kebijakan dapat terlaksana dengan baik melihat dari keadilan dalam pelaksanaannya jadi kebijakan itu harus bisa berjalan dengan adil dan tidak menguntungkan golongan tertentu. Seperti kebijakan PATEN yang terlaksana di Kantor kecamatan khususnya di Sungai Kunjang, dalam kebijakan ini terfokus pada pelayanan terhadap masyarakat yang di mana pihak kecamatan di sini selaku penyelengara PATEN memberikan pelayanan kepada masyarakat yang sebagai pengguna layanan.

PATEN sendiri bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam hal pelayanan berbicara mengenai keadilan jadi pihak Kecamatan Sungai Kunjang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat haruslah berprilaku adil dengan tidak membeda-bedakan antar golongan. Contohnya saja misalnya yang mengurus pelayanan itu adalah salah satu keluarga dari pegawai kecamatan, lalu dia diberikan keistimewaan tersendiri itu sama saja sudah menyalahi aturan karena tugas pegawai kecamatan di sini yaitu harus melayani seluruh masyarakat yang mengurus pelayanan di kecamatan dengan sama atau adil. Seperti yang dikatakan oleh Bapak Samlian Noor selaku Camat Sungai Kunjang mengatakan bahwa :

“Pegawai kecamatan di sini sudah memberikan pelayanan yang sebagai mana mestinya terhadap masyarakat bisa dilihat kami memiliki SOP dalam memberikan pelayanan ke masyarakat pegawai kami dalam memberikan pelayanan harus beretika yang baik supaya masyarakat merasa nyaman, masyarakat pun kami layani semua dengan adil kami tidak ada membeda-bedakan semua kami layani dengan sama karena itu memang tugas kami sebagai Aparatur Sipil Negara”

#### 5. Responsivitas (Responsiveness)

Dalam pelayanan publik Responsivitas merupakan hal yang sangat diperlukan karena itu adalah bukti untuk melihat apakah suatu organisasi mengenali apa kebutuhan masyarakat dan kebutuhan itu harus menyesuaikan dengan masyarakat dan aspirasi mereka. Menurut William N. Dunn (2000:61) yaitu berkenaan dengan seberapa jauh suatu kebijakan dapat memuaskan kebutuhan, prefensi, atau nilai kelompok-kelompok masyarakat tertentu.

Dalam suatu kebijakan responsivitas merupakan indikator dalam evaluasi kebijakan karena kriteria responsivitas ini penting karena analisis yang dapat memuaskan kriteria lainnya seperti efektifitas, efisiensi, kecukupan, kesamaan masih gagal jika belum menanggapi kebutuhan actual dari kelompok yang semestinya diuntungkan dari adanya suatu kebijakan. Jadi suatu kebijakan dibuat harus menyesuaikan dengan sasaran yang dituju, PATEN sendiri merupakan kebijakan yang sasarannya adalah masyarakat PATEN ini merupakan suatu pelayanan terpadu yang ada di kecamatan yang bertujuan untuk mendekatkan Pelayanan Kepada masyarakat, jadi apabila kebijakan itu dibuat hanya menyesuaikan dengan golongan-golongan tertentu maka kebijakan

itu bisa dikatakan gagal.

Dalam Pelaksanaannya PATEN memerlukan beberapa aspek untuk menjalankannya seperti sumberdaya manusia, fasilitas guna menunjang kebijakan dan sebagainya karena apabila aspek tersebut tidak terpenuhi kebijakan tersebut juga otomatis tidak bisa berjalan dengan maksimal. Kecamatan disini juga harus memiliki tingkat responsivitas yang baik terhadap masyarakat karena untuk memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat diperlukan tingkat responsivitas yang baik, tingkat responsivitas itu sendiri dilihat dari aspek tersebut seperti pegawai kecamatan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah responsif atau belum. Dalam hal ini kecamatan Sebagai wadah pelayanan masyarakat perlu memberikan responsivitas yang baik sehingga masyarakat menjadi terpuaskan dengan apa yang diberikan oleh kecamatan, karena dalam kebijakan PATEN sasaran utamanya adalah masyarakat. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Samlian Noor selaku Camat Sungai Kunjang bahwa :

"Untuk masyarakat yang tidak memahami prosedur pengurusan PATEN akan langsung kami jelaskan bagaimana alur-alurnya dan jika masyarakat itu ingin lebih detail bertanya akan kami arahkan ke tim teknis di kecamatan yang akan menjelaskan ke masyarakat tersebut karena dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kami harus cepat tanggap dan respon apabila masyarakat tidak tau langsung kami tanya keperluannya apa. Lalu pelayanan yang kami berikan ke masyarakat juga sudah terbilang cepat dan sesuai dengan standar karena kami dalam memberikan pelayanan kami berpegang teguh dengan SOP yang ada di Kecamatan Sungai Kunjang, kami dalam memberikan pelayanan akan berusaha semaksimal mungkin untuk membuat masyarakat menjadi merasa nyaman dan terpuaskan dengan apa yang kami telah berikan karena kami sendiri tidak ingin membuat masyarakat menjadi kecewa.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Samlian Noor selaku Camat Sungai Kunjang, penulis dapat menjelaskan bahwa dalam menghadapi masyarakat pihak Kecamatan Sungai Kunjang sudah responsif. Karena apabila ada masyarakat yang tidak memahami prosedur pelayanan akan langsung diberikan pemahaman oleh pegawai kecamatan jadi, masyarakat itu akan diberitahu sedetail mungkin sampai paham dengan prosedur yang ada. Dalam memberikan pelayanan juga kecamatan sudah berusaha semaksimal mungkin karena tugas mereka memang memberikan pelayanan kepada masyarakat pelayanan itu pun haruslah baik dan sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat.

## 6. Ketepatan

Kebijakan PATEN merupakan kebijakan yang berfokus pada pelayanan terhadap masyarakat dan kebijakan ini diselenggarakan di kecamatan jadi kecamatan di sini sebagai pelaksanaan kebijakan diwajibkan untuk menjalankannya dengan baik. Dalam suatu kebijakan pasti memiliki capaian atau tujuan seperti PATEN ini yang bertujuan yakni dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, sehingga dilihat dari aspek biaya lebih efisien dan jangka waktu penyelesaian akan lebih cepat dan terukur sesuai standar pelayanan. PATEN ini juga diselenggarakan guna mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi sampul pelayanan bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Sesuai dengan kriteria dalam evaluasi kebijakan menurut William N. Dunn (2000:61) Ketepatan (Appropriateness) adalah kriteria ketepatan secara dekat yang berhubungan dengan rasionalitas substantif, karena pertanyaan tentang ketepatan kebijakan tidak berkenaan dengan satuan kriteria individu tetapi dua atau lebih kriteria secara bersama-sama. Ketepatan merujuk pada nilai atau harga dari tujuan-tujuan program dan kepada kuatnya asumsi yang melandasi tujuan tersebut. Jadi ketepatan ini berkaitan dengan tujuan suatu kebijakan apakah tujuan itu sudah tercapai atau tepat sasaran, dan dalam untuk mencapai tujuan itu harus memiliki landasan

yang kuat seperti PATEN ini yang berutujuan meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat pastilah memiliki landasan yang kuat.

Kecamatan Sungai Kunjang sebagai pelaksana PATEN dalam penyelenggarannya berlandaskan dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 4 tentang PATEN dan PERWALI Kota Samarinda No. 35 tentang PATEN. Dengan memiliki landasan yang kuat kebijakan PATEN pun dapat diselenggarakan oleh kecamatan akan tetapi dalam pelaksanaannya haruslah memiliki aspek-aspek tertentu seperti Sumber Daya Manusia, fasilitas untuk menunjang, tempat dan sebagainya karena ada kriteria tertentu yang harus dipenuhi oleh kecamatan untuk membuat kebijakan ini dapat terlaksana dengan baik. Untuk mencapai tujuan PATEN tersebut kecamatan haruslah memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat karena berbicara soal PATEN pasti berkaitan dengan pelayanan karena itu memang maksud dari kebijakan tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Samlian Noor selaku Camat Sungai Kunjang, dapat diketahui bahwa Kecamatan Sungai Kunjang sudah melaksanakan PATEN akan tetapi masih ada kekurangan dalam pelaksanaannya PATEN di Kecamatan Sungai Kunjang belum bisa dikatakan 100% tepat sasaran karena masih ada masyarakat yang tidak memahami tentang prosedur PATEN itu sendiri. Dalam hal ini pihak kecamatan sudah memberikan sosialisasi terkait mekanisme pelaksanaan PATEN sosialisasi dilaksanakan per kelurahan yang ada di Kecamatan Sungai Kunjang, disitu pegawai dan RT setempat lah yang hadir sebagai peserta. Sosialisasi dilakukan sebanyak dua kali di satu kelurahan dan bentuk sosialisasinya yaitu semacam diskusi, jadi salah satu orang di kecamatan akan memaparkan materi tentang PATEN setelah selesai memaparkan barulah dibuka sesi tanya jawab.

## 7. Faktor Pendukung

Dari hasil penelitian yang dilakukan penulis di lapangan adapun yang menjadi faktor pendukung pelaksanaan Evaluasi Peraturan Walikota No.35 Tahun 2014 tentang Penyelengaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda yaitu :

### a. Kualitas Pegawai Yang Sudah Memadai dalam melayani masyarakat.

Pegawai Kecamatan Sungai Kunjang memberikan pelayanan sesuai dengan SOP yang ada, responsivitas yang baik dalam menghadapi masyarakat yang artinya, masyarakat apabila tidak memahami prosedur pelayanan dari pihak kecamatan langsung memberikan penjelasan kepada masyarakat dalam bentuk lisan sampai masyarakat itu mengerti. Jadi daya tanggap yang baik dalam memahami kebutuhan masyarakat, dari segi pelayanan kecamatan sudah memberikan pelayanan yang cepat kepada masyarakat dengan tidak menghambat proses pelayanan infrastruktur seperti komputer untuk memproses perizinan juga menunjang dalam memberikan pelayanan yang cepat kepada masyarakat.

### b. Adanya dukungan dari pemerintah daerah dalam pelakanaan PATEN. Pemerintah daerah memberikan dukungan sepenuhnya kepada kecamatan untuk melaksanakan kebijakan PATEN tersebut pemerintah daerah memberikan dukungan anggaran kepada tiap-tiap kecamatan, infrastruktur dan personil akan tetapi personil ini yaitu pegawai kecamatan juga akan tetapi mereka diberikan pelatihan mengenai mekanismen PATEN tersebut.

### c. Melakukan Evaluasi dalam pelaksanaan PATEN.

Tim Teknis PATEN selalu mengevaluasi kebijakan PATEN tersebut jadi pihak kecamatan memberikan Laporan mengenai hasil pelaksanaan PATEN di Kecamatan Sungai Kunjang kepada tim teknis laporan itu disetor tiap bulan dan dari hasil laporan itu lah yang nantinya akan dilihat apakah pelaksanaan PATEN ini sudah berjalan dengan baik atau tidak apabila

pelaksanaannya kurang optimal maka dari hasil laporan itu dapat ditindak lanjuti dengan melihat kekurangan-kekurangan dalam pelaksanaan PATEN tersebut dalam hal ini juga menyangkut mengenai koordinasi dan kerjasama pihak Kecamatan Sungai Kunjang dengan tim teknis PATEN jadi dalam hal ini pihak kecamatan sudah menjaga koordinasi yang baik.

## 8. Faktor Penghambat

Dari hasil penelitian yang dilakukan penulis di lapangan adapun yang menjadi faktor penghambat pelaksanaan Evaluasi Peraturan Walikota No. 35 Tahun 2014 tentang Penyelengaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda yaitu :

### a. Sarana dan prasarana yang masih kurang memadai.

Dengan kurang memadainya Sarana dan Prasarana yang membuat pelaksanaan PATEN ini menjadi agak terganggu seperti kendaraan operasional kantor yang tidak ada karena untuk tim teknis IMB sangat membutuhkan kendaraan operasional milik kantor guna mengecek lokasi bangunan IMB yang diurus oleh masyarakat, perlu adanya pemberahan lagi seperti di sektor ruang tunggu yang kecil sehingga membuat masyarakat yang mengurus menjadi bersesak-sesakan, kursi tunggu yang sedikit jadi apabila yang mengurus pelayanan banyak di kecamatan otomatis tidak semua masyarakat dapat duduk kursi untuk duduk menunggu pelayanan. Terlepas dari itu untuk fasilitas seperti perangkat keras komputer sudah memadai dalam menunjang pelaksanaan PATEN.

### b. Kurangnya Sumberdaya Manusia di Kecamatan Sungai Kunjang.

Kurangnya Sumberdaya Manusia yang ada di Kecamatan Sungai Kunjang, sehingga perlu adanya tambahan sumberdaya manusia. Karena dalam sektor SDM ini masih kurang dengan kurangnya SDM otomatis pegawai kecamatan menjadi agak kesusahan dalam menjalankan tugasnya, meskipun dalam hal pelayanan Kecamatan Sungai Kunjang tergolong baik akan tetapi perlu adanya penambahan SDM guna melancarkan proses pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat yang tidak memahami PATEN.

### c. Masih ada masyarakat yang kurang memahami mengenai PATEN dan tidak ingin mengikuti prosedur yang ada dengan tidak memahami prosedur ini otomatis akan mempengaruhi kualitas pelayanan conothnya seperti masyarakat yang datang untuk mengurus pelayanan, akan tetapi berkasnya tidak lengkap ototamtis kecamatan tidak bisa memproses berkas itu karena tidak sesuai dengan prosedur. Dalam hal ini masyarakat yang tidak memahami PATEN dari pihak kecamatan sudah mengadakan sosialisasi mengenai PATEN akan tetapi sosialisasi itu tidak berjalan dengan maksimal. Bentuk sosialisasi yang diberikan oleh kecamatan berupa pemberian materi mengenai PATEN setelah selesai pemarapan materi, lalu dilanjutkan dengan sesi diskusi tanya jawab mengenai PATEN ini.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara serta pembahasan penulis tentang penelitian ini, penulis akan memaparkan kesimpulan mengenai Evaluasi Peraturan Walikota No.35 Tahun 2014 tentang Penyelengaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda adalah sebagai berikut :

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 memahami 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 rertibusi 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 membeda-bedakan masyarakat entah itu rekan, keluarga atau sebagainya semuanya dilayani dengan adil pegawai kecamatan memberikan kenyamanan terhadapa 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 pemberian 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.

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Abidin, Said Zainal. 2014. Kebijakan Publik.. Salemba Humanika; Jakarta
- Agustino, Leo. 2006. Dasar Kebijakan Publik, CV. Alfabet; Bandung.
- Azwar, Saifuddin. 2009. Metode Penelitian. Pustaka Pelajar; Yogyakarta
- Dian, Utomo. 2010. kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Direktorat Jendral Pemerintahan Umum, Kementerian Dalam Negeri Indonesia.
- Dunn, William N. 2000. Pengantar Analisis Kebijakan Publik. Gadjah Mada University Press; Yogyakarta
- Dwidjowijoto, R.N,2007. Analisis Kebijakan. Elek Media Komputindo; Jakarta
- Indhiahono, Dwiyanto. 2009. Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy Analisys. Gaya media; Yogyakarta.
- Moelong, Lexy. J. 2009. Metode Penelitian Kualitatif. PT. Remaja Rosda karya; Bandung
- Moenir, H.A.S. 2001. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Bumi Aksara; Jakarta

- Mulyadi. 2007. Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen. Salemba Empat.; Jakarta
- Nugroho, D Riant. (2006). Kebijakan Publik. Elex Media Komputindo; 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
- Sianipar. J.P.G. (2001). Definisi Pelayanan. Bumi Aksara ; Jakarta.
- Sianipar.J.PG. (2000). Manajemen pelayanan masyarakat. Lembaga Adminsitrasi Negara; 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.
- Sugiyono 2013. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D.CV. Alfabeta; Bandung
- Sugiyono. 2006. Metode Penelitian administrasi. Alfabeta; Bandung
- Widodo, Joko. 2007. Analisi Kebijakan Publik. Bayu Media; Malang.
- Winarno, Budi. 2008. Kebijakan Publik Teori dan Proses. PT Buku Kita; Jakarta
- Winarno, Budi. 2012. Kebijakan Publik: teori, proses, dan studi kasuss, CAPS; Yogyakarta.
- Wirawan. 2009. Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia. Jakarta: Salemba Empat; Jakarta.

### **Jurnal – jurnal**

- Damanik, Janianton (2011). Menuju Pelayanan Sosial yang Berkeadilan Jurnal Ilmu Sosial dan Politik Vol 15 Nomor 1. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada
- Triastusi Setianigrum & Yam'ah Tsalatsa (2016) Mempertanyakan Responsivitas Pelayanan Publik Pada Pengelolaan Pengaduan Kasus Upik di Kota Yogyakarta, Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gadjah Mada.

### **Peraturan Pemerintah**

- Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 4 Tahun 2010 Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)
- Peraturan Walikota Samarinda No. 35 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Lingkungan Pemerintahan Kota Samarinda.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah.7