

# IMPLEMENTASI PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN LOA JANAN ILIR KOTA SAMARINDA PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

QAUSA YANOTAMA FARAKHAN  
NPP 30.0991

*Asdaf Kota Samarinda Provinsi Kalimantan Timur  
Program Studi Kebijakan Publik  
Email : qausayanotama92@gmail.com*

Pembimbing Skripsi : Dr. Dra. Hj. Roslianah, M.Pd

## **ABSTRACT**

**Problems/Background (GAP):** *One way to improve people's welfare is through improving public services, but during the implementation in Loa Janan Ilir District, problems occurred such as a lack of availability of information and the low quality of resources. **Purpose :** This study aims to identify and analyze how policy implementation, supporting and inhibiting factors and efforts to improve the Implementation of District Integrated Administrative Services (PATEN) in Loa Janan Ilir District, Samarinda City, East Kalimantan Province. **Methods :** The research design used is qualitative research with descriptive methods and a deductive approach. **Results/Findings:** the findings obtained by the authors in this study indicate that the District Integrated Administrative Service Policy (PATEN) has not been running optimally where there are several obstacles in its implementation, namely from the resource dimension found a lack of facilities and infrastructure to support the implementation of the policy, this can be seen from the availability of facilities and infrastructure in serving the community is inadequate, the level of quality and quantity of human resources is low so that it is not maximal in providing services to the community as can be seen from the number and educational background of officers, in the communication dimension found a low level of outreach to the community so that the community does not know about PATEN, the low level of reports given can be seen from the inconsistent reporting of PATEN activities to the PATEN technical team. **Conclusion:** Policies implemented by public service providers can be said to be successful if they succeed in achieving the goals set by the policy. And it was found that the dimension that was most prominent and influential on the implementation of sub-district integrated administration services (PATEN) was the resource dimension.*

*Keywords: Implementation, District Integrated Administrative Services (PATEN)*

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang(GAP)** : Salah satu cara untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan publik namun pada pelaksanaan di Kecamatan Loa Janan Ilir terjadi masalah seperti Kurangnya ketersediaan informasi dan masih rendahnya kualitas sumber daya. **Tujuan** : Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana implementasi kebijakan, faktor pendukung dan penghambat serta upaya untuk meningkatkan Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Loa Janan Ilir Kota Samarinda Provinsi Kalimantan Timur. **Metode** : Desain penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan metode deskriptif dan pendekatan deduktif. **Hasil/Temuan** : temuan yang diperoleh penulis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) belum berjalan dengan maksimal yang mana terdapat beberapa penghambat dalam pelaksanaannya yaitu dari dimensi sumber daya ditemukan kurangnya sarana dan prasarana untuk menunjang pelaksanaan kebijakan hal ini terlihat dari ketersediaan sarana dan prasarana dalam melayani masyarakat yang belum memadai, tingkat kualitas dan kuantitas sumber daya manusia yang rendah sehingga belum maksimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terlihat dari jumlah serta latar belakang pendidikan petugas, pada dimensi komunikasi ditemukan tingkat sosialisasi yang rendah kepada masyarakat sehingga masyarakat tidak mengetahui terkait PATEN, rendahnya tingkat laporan yang diberikan terlihat dari tidak konsistennya pelaporan kegiatan PATEN kepada tim teknis PATEN. **Kesimpulan** : Kebijakan yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik dapat dikatakan berhasil apabila berhasil mencapai tujuan ditetapkannya kebijakan tersebut. Dan didapatkan bahwa dimensi yang paling menonjol dan berpengaruh terhadap implementasi pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) ini yaitu dimensi sumber daya

**Kata Kunci** : Implementasi, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Salah satu cara untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan publik sejalan dengan fungsi pemerintah yang dikemukakan oleh Ndruha (2003:76) bahwa pemerintah memiliki 2 macam fungsi, yakni pemerintah mempunyai fungsi primer atau fungsi pelayanan dan pemerintah mempunyai fungsi sekunder atau fungsi pemberdayaan. Dengan adanya pelayanan publik, pemerintah diharapkan dapat memenuhi segala kebutuhan bidang jasa maupun barang yang sesuai dengan kebutuhan yang ada di masyarakat.

Namun, hal yang dilematis terjadi ketika kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan publik meningkat, tetapi tidak disertai dengan peningkatan keahlian dan keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan. Masih sering dijumpai pelayanan dengan prosedur berbelit-belit, kurang transparan, lamban, sikap dan tindakan aparat kurang ramah, arogan, fasilitas pelayanan yang kurang memuaskan bahkan sering terjadi

adanya pungutan liar, sehingga pelayanan yang dilakukan tidak adil dan tidak mencerminkan profesionalisme (Dwiyanto dkk : 2000).

Untuk itu pemerintah berupaya keras dan terus-menerus tiada henti melakukan inovasi dan perubahan pelayanan ke arah yang lebih baik, ini dilakukan agar birokrasi pemerintahan tetap terjaga dan kepercayaan masyarakat tidak luntur terutama yang berkaitan dengan pelayanan publik. Salah satu inovasi pelayanan publik yang diterapkan pemerintah adalah diterbitkannya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan atau lebih dikenal dengan singkatan PATEN. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dibentuk sebagai salah satu solusi menjawab keluhan masyarakat terhadap rendahnya kualitas pelayanan publik.

Kecamatan Loa Janan Ilir merupakan kecamatan yang berada di perbatasan kota, menempati posisi kedua daerah dengan jarak terjauh ke ibukota kota samarinda setelah kecamatan Palaran, yakni sejauh 15 km. Melihat kondisi geografis ini, maka PATEN menjadi salah satu alternatif yang diberikan oleh pemerintah khususnya dalam mendekatkan sistem pemerintahan kepada masyarakat. Hal ini karena masyarakat tidak perlu mengurus pelayanan perizinan dan non-perizinan ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) yang berada di pusat Kota. Masyarakat hanya perlu mengurus kelengkapan berkas pelayanan perizinan untuk kemudian diserahkan kepada petugas PATEN di kantor Kecamatan Loa Janan Ilir.

Namun, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh kecamatan Loa Janan Ilir tergolong rendah .Hal tersebut bisa dilihat pada tabel 1 berikut :

**Tabel .1**  
**Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Kecamatan Loa Janan Ilir**

No.	Indikator Kinerja	Satuan	Kondisi Awal (2019)	Realisasi
1.	Indeks Kepuasan Masyarakat	Angka	80,08	77,68
2.	Persentase Keluhan/Pengaduan Pelayanan Administratif yang Ditindaklanjuti	%	60	30
3.	Persentase Pelayanan Administrasi Umum Yang Tepat Waktu	%	80	75
4.	Kelengkapan Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik yang Representatif	Jumlah	12	12

Sumber : diolah oleh penulis (2022) sumber Laporan Kinerja Kecamatan Loa Janan Ilir Tahun 2021

Berdasarkan **tabel 1** diatas yang berisikan mengenai evaluasi pencapaian sasaran bidang pelayanan publik di kecamatan Loa Janan Ilir didapatkan bahwa terdapat beberapa indikator yang belum memenuhi tingkat kategori yang cukup baik atau bernilai A yang rentang nilainya dari 81 hingga 100. Bahkan parahnya lagi terdapat 3 dari 4 indikator yang masuk dalam kategori cukup baik atau B, nilai B dimulai dari rentang 70-50. Sehingga dari angka-angka tersebut didapati bahwa dalam bidang pelayanan di kecamatan Loa Janan Ilir masih belum memuaskan masyarakat. Berdasarkan informasi pra-penelitian yang didapatkan di Kecamatan Loa Janan Ilir,

diharapkan dengan adanya kebijakan ini diharapkan dapat mewujudkan suatu pelayanan yang efisien dan efektif.

## **1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Ada 3 (tiga) permasalahan utama dalam Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Loa Janan Ilir Kota Samarinda Provinsi Kalimantan Timur , yakni 1) Kurangnya ketersediaan informasi yang ditampilkan oleh pihak kecamatan mengenai kebijakan PATEN dalam hal pengurusan administrasi bidang perizinan maupun non-perizinan. 2) Masih rendahnya kualitas Sumber Daya Manusia Aparatur dalam melaksanakan kebijakan PATEN karena kurangnya pemberian pelatihan kepada petugas PATEN.3) Sarana dan prasarana pendukung yang belum bisa menunjang pelaksanaan kebijakan PATEN secara maksimal.

## **1.3 Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, dalam konteks pelayanan administrasi. Penelitian pertama dilakukan oleh Aryagalih Wiranata (2022) dengan judul Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Cinere Kota Depok .Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Cinere sudah terlaksana dengan baik dan terlaksana sesuai dengan rencana, tetapi belum berjalan optimal. Penelitian sebelumnya yang kedua adalah penelitian yang dilakukan oleh Saikur Rasidin (2021) dengan judul Evaluasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) (Studi Kasus Di Kecamatan Gresik). Hasil penelitian Pemerintah Kecamatan Gresik sudah melakukan pelayanan Paten

Penelitian sebelumnya yang ketiga adalah penelitian yang dilakukan oleh Devie Nur Shahrina (2021) dengan judul Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Duingingi Kota Gorontalo Provinsi Gorontalo.Hasil penelitian Kecamatan Duingingi masih terus melakukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penelitian sebelumnya yang keempat adalah penelitian yang dilakukan oleh Panji Cahya Gumilar (2016) dengan judul Inovasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Kota Sumenep, Kabupaten Sumenep. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Inovasi PATEN di Kecamatan Kota Sumenep termasuk dalam kategori discontinues innovation. Penelitian sebelumnya yang terakhir adalah penelitian yang dilakukan oleh Lis Dwi Arini (2014) dengan judul Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Balongbendo Kabupaten Sidoarjo. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kecamatan Balongbendo Kabupaten Sidoarjo baik dengan persentase lebih dari 81 %.

## **1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni implementasi kebijakansedangkan aspek fokus penelitian sebelumnya yakni kualitas (Devie Nur Shahrina, 2021; Lis Dwi Arini, 2014), inovasi (Panji Cahya Gumilar, 2016) evaluasi

(Saikur Rasidin, 2021). Bila diperhatikan dari tujuan penelitian dalam penelitian sebelumnya maka didapatkan tidak ada kesamaan tujuan penelitian yang dilakukan, kecuali penelitian yang dilakukan oleh (Aryagalih Wiranata, 2022) . Selain itu, jika ditinjau dari metode penelitian, terdapat 1 (satu) penelitian sebelumnya yang berbeda dengan metode yang peneliti lakukan, diantaranya metode kuantitatif deskriptif (Lis Dwi Arini, 2014).

## 1.5 Tujuan

Untuk mengetahui bagaimana implementasi, faktor pendukung dan penghambat, dan upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

## II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan metode deskriptif serta pendekatan deduktif. Metode deskriptif digunakan untuk menguraikan suatu hal untuk diklasifikasikan sehingga dapat satu kesimpulan. Pada penelitian ini penulis dalam melakukan penelitian menggunakan data yang berasal dari data primer serta data sekunder yang dibutuhkan untuk melakukan penelitian agar memudahkan dalam melaksanakan penelitian sehingga menghasilkan sebuah kesimpulan dari penelitian yang jelas. .

Dalam penelitian ini, penulis menentukan informan dengan teknik *purposive* dalam teknik snowball sampling dalam menentukan informan. Berikut Informan berdasarkan teknik Purposive Sampling dalam penelitian ini yaitu Kepala Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah Kota Samarinda, Camat, Sekretaris Camat dan Kepala Seksi Pelayanan Umum yang ada di kantor kecamatan dan informan berdasarkan teknik Snowball Sampling, yakni masyarakat. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yakni wawancara semi terstruktur dan observasi partisipatif pasif. Model analisis data dalam penelitian ini menggunakan model Miles & Huberman (1984) dengan tahapan diawali dengan pengumpulan data, reduksi data, display data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis bagaimana implementasi pelayanan administrasi terpadu kecamatan (paten) di kecamatan loa janan ilir kota samarinda provinsi kalimantan timur menggunakan pendapat dari edward III yang menyatakan bahwa implementasi terdiri dari empat dimensi ,yakni komunikasi, disposisi, sumber daya dan struktur birokrasi . Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

### **3.1 Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Loa Janan Ilir**

#### **3.1.1 Komunikasi**

##### **A. Transmisi**

Transmisi diartikan sebagai penyaluran informasi dari pembuat kebijakan kepada instansi pelaksana kebijakan kemudian diteruskan kepada kelompok sasaran. Transmisi dalam implementasi PATEN di Kecamatan Loa Janan Ilir dimulai dari sosialisasi dari pemerintah dalam hal ini yakni Sekretariat Kota Samarinda Bagian Tata Pemerintahan kepada kecamatan yang ada di lingkungan Pemerintah Kota Samarinda, termasuk Kecamatan Loa Janan Ilir.

##### **B. Kejelasan**

Penyampaian informasi mengenai tujuan dan sasaran suatu kebijakan yang ditetapkan harus sesuai dengan yang direncanakan. Adanya kebijakan PATEN maka didapatkan bahwa maksud dan tujuan diselenggarakannya adalah untuk meningkatkan proses pengurusan berkas dengan mengedepankan asas kesederhanaan. Prosesnya masyarakat cukup menyerahkan syarat pengurusan kemudian petugas loket yang akan meneruskan untuk diproses. Ketika berkas lengkap maka akan langsung di proses, ketika belum lengkap maka berkas dikembalikan untuk dilengkapi kembali. Selain itu juga masyarakat tidak perlu jauh mengurus ke dinas terkait, cukup melalui kantor kecamatan.

##### **C. Konsistensi**

Konsistensi merupakan salah satu pemegang peran penting dalam menyukseskan penyelenggaraan kebijakan agar terimplementasikan secara baik. Berdasarkan hasil wawancara serta observasi yang dilakukan oleh penulis maka didapatkan bahwa kurangnya kesadaran pihak kecamatan untuk memberikan laporan kepada tim teknis untuk dijadikan bahan evaluasi pelaksanaan PATEN di kantor kecamatan. Hal ini kemudian menyulitkan tim teknis untuk memaparkan bahan evaluasi terkait penyelenggaraan PATEN di lingkungan Pemerintahan Kota Samarinda untuk disampaikan kepada Walikota Samarinda sebagai pembina kegiatan ini melalui Sekretaris Daerah Kota Samarinda yang berkedudukan sebagai ketua tim teknis PATEN di Kota Samarinda.

#### **3.1.2 Sumber Daya**

##### **A. Sumber daya Anggaran**

Sumber daya yang digunakan dalam menjalankan suatu kebijakan tidak hanya sebatas pada manusia yang menjalankannya, namun terdapat sumberdaya lain yang tidak kalah pentingnya dalam implementasi kebijakan PATEN, yakni sumberdaya anggaran. Berdasarkan hasil wawancara diatas, sumber pendanaan untuk menyelenggarakan kebijakan PATEN ini dibebankan ke Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD). Dana ini kemudian akan disalurkan dari Pemerintah Kota Samarinda kepada Kecamatan Loa Janan Ilir sesuai RKA yang telah disusun.

Anggaran tersebut kemudian dikelola oleh Kecamatan Loa Janan Ilir untuk membiayai kegiatan operasional penyelenggaraan PATEN.

#### B. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia menjadi faktor apakah kebijakan tersebut dapat berjalan secara efektif. Berkaitan dengan hal ini, untuk mengimplementasi PATEN harus memiliki sumber daya manusia yang dapat menunjang penyelenggaraan PATEN secara kualitas dan kuantitas. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dapat diketahui bahwa sumber daya manusia yang bertugas dalam menyelenggarakan kebijakan ini cukup untuk dapat memenuhi kebutuhan pelayanan. Hal ini dikarenakan sebenarnya memang pelayanan telah diberikan dari dulu, namun SOP yang diberikan berbeda semenjak adanya PATEN. Serta diketahui bahwa terdapat pembagian kerja yang jelas melalui Peraturan Walikota yang menetapkan tim pelaksana teknis PATEN di Kecamatan Loa Janan Ilir. Namun masih terdapat hambatan dalam sumber daya manusia yang ada, yakni kurangnya sumber daya manusia yang ada baik dari segi kualitas maupun kuantitas yang ada di Kecamatan Loa Janan Ilir. Selain itu, pelaksanaan PATEN di Kecamatan Loa Janan Ilir sudah memenuhi asas pelayanan publik yang disebutkan dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dimana terdapat 12 asas pelayanan publik yang harus dipedomani dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

#### C. Sumber daya Sarana dan Prasarana

Sumberdaya sarana dan prasarana juga menjadi pendukung dalam penyelenggaraan PATEN. Sumberdaya ini merupakan fasilitas fisik yang menunjang penyelenggaraan PATEN. Berdasarkan hasil wawancara diatas terlihat salah satu hambatan pelaksanaan PATEN di Kecamatan Loa Janan Ilir adalah fasilitas yang kadang terkendala secara teknis. Dalam hal ini pihak kecamatan tidak dapat melakukan apa-apa karena untuk menyelesaikan permasalahan teknis harus menunggu teknisi yang bersangkutan untuk memperbaikinya. Berdasarkan hasil wawancara dari pihak kecamatan maupun masyarakat, kedua pihak menyampaikan pendapat yang sama bahwa sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Kecamatan Loa Janan Ilir sudah memadai. Hal tersebut terlihat dari fasilitas penunjang yang cukup representatif. Sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Kecamatan Loa Janan Ilir memudahkan masyarakat dalam menunggu sampai dengan selesainya dokumen yang diajukan. Masyarakat menjadi merasa nyaman ketika melakukan pengurusan berkas. Meskipun demikian, masih terdapat kendala teknis di sarana dan prasarana yang dapat menghambat jalannya kebijakan PATEN ini yang tidak bisa diselesaikan langsung oleh pihak kecamatan.

#### D. Sumber Daya Wewenang

Sumber daya penunjang untuk menguatkan penyelenggaraan kebijakan dibutuhkan dasar kewenangan untuk melaksanakannya. Dalam hal ini kewenangan berkaitan dengan kewenangan yang dimiliki oleh petugas dalam melaksanakan kebijakan PATEN di Kecamatan Loa Janan Ilir. Berdasarkan hasil wawancara mengenai sumber daya wewenang maka didapatkan bahwa terdapat kewenangan yang dilimpahkan kepada instansi Kecamatan untuk menyelenggarakan kebijakan PATEN ini. Tidak hanya kebijakan PATEN, namun terdapat peraturan lainnya yang berfungsi untuk mendukung pelaksanaan kebijakan PATEN.

### **3.1.3 Struktur Birokrasi**

#### **A. SOP ( Standar Operasional Prosedur )**

Dengan adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) diharapkan kinerja suatu organisasi akan selalu terukur dengan indikator dan pencapaian target yang telah ditentukan, karena dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) secara tidak langsung berisi petunjuk teknik yang berisi standar kuantitas dan kualitas suatu instrumen untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa penyelenggaraan PATEN sudah dilaksanakan sesuai dengan SOP yang ditetapkan dalam Permendagri maupun Perwali yang mengatur hal tersebut. Sehingga pelayanan yang diterima oleh masyarakat berjalan lancar. Namun hal lain dapat terjadi apabila berkas yang dibawa oleh masyarakat tersebut tidak lengkap, maka petugas akan mengarahkan untuk melengkapinya kemudian datang kembali.

#### **B. Fragmentasi**

Fragmentasi dilakukan untuk memudahkan dalam hal pengimplementasian kebijakan. Hal ini karena kebijakan tidak dapat hanya diselenggarakan oleh satu individu saja, maka dari itu dilakukan fragmentasi atau pembagian kewenangan agar tugas-tugas yang harus dilakukan tidak menumpuk pada satu orang saja. Berdasarkan hasil wawancara serta observasi yang penulis lakukan maka didapatkan bahwa fragmentasi pelaksanaan PATEN sudah berjalan sesuai, hal ini ditunjukkan dengan adanya penyebaran tanggungjawab pekerjaan yang dilakukan berdasarkan dengan aturan yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil wawancara serta observasi yang penulis lakukan maka didapatkan bahwa fragmentasi pelaksanaan PATEN sudah berjalan sesuai, hal ini ditunjukkan dengan adanya penyebaran tanggungjawab pekerjaan yang dilakukan berdasarkan dengan aturan yang telah ditetapkan.

### **3.1.4 Disposisi**

#### **A. Pengangkatan Birokrasi**

Untuk mendukung penyelenggaraan suatu kebijakan agar dapat diimplementasikan dengan baik maka harus ada dukungan dari pelaksana yang memiliki kapasitas dibidang yang bersangkutan untuk ditunjuk sebagai pelaksana kebijakan. Penunjukkan petugas pelaksana PATEN tidak ada ketentuan khusus, penunjukkan disesuaikan dengan keahlian bidang yang dimiliki oleh pegawai kecamatan. Sehingga dalam pelaksanaannya tidak terhambat oleh petugas yang masih belum menguasai bidangnya masing-masing karena penunjukkan berdasarkan latar belakang kemampuan yang dimiliki. Namun apabila memang terdapat bidang baru yang belum ada satu pun pegawai yang dapat menjalankan tugas dan fungsi dibidang tersebut maka pihak kecamatan akan mendukung untuk memberikan pelatihan dan pengembangan dari SDM dan pengembangan dilakukan untuk mengembangkan keterampilan pegawai tersebut untuk melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tugas dan fungsinya tersebut.

## B. Insentif

Insentif sebagai suatu “pemanis” atau *booster* oleh pelaksana seperti dengan menambah keuntungan atau biaya tertentu kebijakan agar dapat menambah motivasi pelaksana. Berdasarkan hasil wawancara tersebut didapatkan bahwa untuk pemberian pendapatan tambahan untuk pelaksana PATEN tidak ada. Hal ini berkaitan dengan sistem pemberian pendapatan yang dilakukan secara terpadu dalam satu sistem. Sehingga di situ telah ditetapkan keseluruhan pendapatan yang akan diterima oleh pegawai tersebut sesuai dengan faktor yang telah ditentukan.

### **3.2 Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Loa Janan Ilir**

Berdasarkan hasil penelitian dan observasi yang dilakukan oleh penulis, maka diketahui faktor yang menjadi pendukung dalam implementasi pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kecamatan Loa Janan Ilir yakni 1) Landasan hukum yang jelas, 2) Ukuran dan tujuan kebijakan, 3) Prosedur pelayanan yang sederhana. Sedangkan untuk Faktor Penghambatnya seperti 1) Sarana dan prasarana yang kurang memadai, 2) Kurangnya sosialisasi, 3) Rendahnya tingkat laporan pelaksanaan PATEN, 4) Kualitas dan kuantitas pegawai yang kurang.

### **3.3 Upaya untuk meningkatkan Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Loa Janan Ilir**

Adapun upaya yang dilakukan pemerintah untuk mengatasi kendala dalam pelaksanaan kebijakan ini yakni 1) Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia, 2) Digalakkan sosialisasi, 3) Pemenuhan sarana dan prasarana, 4) Tindakan tegas laporan kegiatan

### **3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Secara administratif dan teknis masih ditemukan kendala selama pelaksanaan pelayanan. Hal ini dapat ditemui pada syarat administratif pada bidang prosedur pelayanan yang belum memenuhi standar pelayanan. Dalam pelaksanaannya, secara prosedural masih belum jelas karena kurangnya ketersediaan informasi mengenai alur pelayanan baik perizinan maupun non-perizinan. Seharusnya terdapat alur atau prosedur pemberian layanan PATEN yang jelas di papan informasi baik berupa *banner* maupun pamflet yang ada di kantor kecamatan sesuai dengan lampiran Peraturan Walikota Samarinda nomor 35 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan PATEN di lingkungan Pemerintah Kota Samarinda.

Kurangnya pegawai kecamatan yang menguasai bidang teknologi khususnya pengoperasian komputer untuk administrasi perkantoran dengan sistem digital atau *online*. Rendahnya tingkat penguasaan komputer yang dimiliki petugas PATEN menyebabkan pelaksanaan PATEN menjadi terhambat. Untuk itu seharusnya petugas PATEN diberikan materi pelatihan agar kendala seperti ini dapat diatasi.

Salah satu permasalahan yang menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan PATEN, yaitu sering terjadi gangguan jaringan transfer data akibat jaringan/server,

kelistrikan yang belum representatif. Sehingga menimbulkan ketidakpuasan masyarakat akibat pelayanan yang terhambat.

#### **IV. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan oleh peneliti yang berkaitan dengan implementasi pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kecamatan Loa Janan Ilir dengan menggunakan teori implementasi yang diusung oleh Edward III maka dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa implementasi pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kecamatan Loa Janan Ilir belum berjalan dengan optimal. Maka didapatkan bahwa dimensi yang paling menonjol dan berpengaruh terhadap implementasi pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) ini yaitu dimensi sumber daya, hal ini berkaitan dengan sarana dan prasarana serta sumber daya manusia yang belum dapat mendukung sepenuhnya penyelenggaraan kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) yang berfungsi sebagai *core* atau inti dari pelaksanaan pelayanan tersebut. Sehingga apabila dimensi tersebut ditingkatkan ataupun dari kedua indikator tersebut meningkat, maka tujuan dari kebijakan tersebut dapat mencapai titik optimal.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada satu saja sebagai model studi kasus.

**Arah Masa Depan Penelitian (future work).** Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Loa Janan Ilir Kota Samarinda Provinsi Kalimantan Timur

#### **V. UCAPAN TERIMA KASIH**

Ucapan terima kasih terutama kepada Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah Kota Samarinda beserta jajarannya dan kecamatan Loa Janan Ilir yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

#### **VI. Daftar Pustaka**

##### **Buku dan Jurnal**

Aryagalih Wiranata. 2022. Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Cinere Kota Depok. Skripsi. Jakarta: Universitas Nasional

Devie Nur Shahrina. 2021. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Duingingi Kota Gorontalo Provinsi Gorontalo. Skripsi. Jatinangor: Institut Pemerintahan Dalam Negeri

Dwiyanto, Agus dan Kusumasari, Bevaola, 2000. Jurnal Center- for Population and Policy Brief. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.

Lis Dwi Arini. 2014. Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Balongbendo Kabupaten Sidoarjo. Jurnal Vol. 2 No.3 Tahun 2014. Surabaya: Universitas Negeri Surabaya

Panji Cahya Gumilar. 2016. Inovasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Kota Sumenep, Kabupaten Sumenep. Skripsi. Surabaya: Universitas Airlangga

### **Peraturan Perundang-Undangan**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan

Peraturan Walikota Samarinda Nomor 35 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di lingkungan Pemerintah Kota Samarinda

### **SUMBER LAINNYA**

Laporan Kinerja Kecamatan Loa Janan Ilir Tahun 2021  
Renstra 2021 Kecamatan Loa Janan Ilir

