

**IMPLEMENTASI PERATURAN WALIKOTA NO 35  
TAHUN 2014 TENTANG PELAYANAN ADMINISTRASI  
TERPADU KECAMATAN (PATEN)  
DI KOTA SAMARINDA  
(Studi Kasus Kantor Kecamatan Samarinda Ulu  
Dan Kecamatan Sambutan)**

**Siti Rahma Adewiyah Ismail <sup>1</sup>**

***Abstrak***

*Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui Implementasi dari Peraturan Walikota No.35 Tahun 2014 tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dan juga untuk menggambarkan, menganalisis, serta mendiskripsikan kualitas pelayanan administrasi dan untuk mengetahui faktor-faktor pendukung serta penghambat dalam pelaksanaan Peraturan Walikota tersebut, dengan fokus penelitian yaitu Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Teknik pengumpulan data dengan Sumber data diperoleh dengan menggunakan teknik purposive sampling. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran serta penjelasan tentang variabel yang diteliti. Analisis data model interaktif dari Miles dan Huberman, yang diawali dengan proses pengumpulan data, penyerderhanaan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Dari hasil penelitian ini diperoleh gambaran secara umum bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan sistem administrasi terpadu kecamatan PATEN pada kantor kecamatan Samarinda Ulu dan Sambutan, karena diketahui bahwa belum ada tindakan dari aparatur pemerintah dalam upaya menerapkan peraturan tersebut di lingkup kecamatan dan masyarakat dengan baik, sehingga banyak dari masyarakat belum memiliki pemahaman secara menyeluruh mengenai pentingnya penerapan Peraturan Walikota tersebut. Sehingga perlunya kerjasama antara aparatur pemerintah dengan pihak masyarakat mengenai pentingnya penerapan dalam pelaksanaan Peraturan Walikota agar terciptanya kualitas dalam melayani agar pelayanan publik dapat berjalan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan serta meningkatkan efisien dan efektif.*

***Kata Kunci :*** implementasi, paten, E-KTP, IMB, Kecamatan Samarinda Ulu, Kecamatan Sambutan.

---

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

## **Pendahuluan**

Pelimpahan sebagian kewenangan Bupati dan Walikota kepada para Camat di setiap daerah sesungguhnya merupakan hal yang mendesak untuk dilakukan agar pelaksanaan pembangunan dapat berjalan dengan baik. Apalagi jika hal tersebut dikaitkan dengan pelaksanaan program Paten (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) seperti diatur dalam Permendagri No 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, di mana seluruh Kecamatan sudah harus menerapkan program tersebut pada tahun 2015. Kinerja pelayanan publik sangat besar pengaruhnya terhadap kualitas kehidupan masyarakat. Tidak mengherankan kalau perbaikan kualitas pelayanan publik menjadi salah satu alasan mengapa pemerintah mendesentralisasikan kewenangan penyelenggaraan pelayanan publik kepada daerah. Dengan menyerahkan kewenangan penyelenggaraan pelayanan kepada daerah, Pemerintah berharap pelayanan publik akan menjadi lebih responsif atau tanggap terhadap dinamika masyarakat di daerahnya. Mekanisme penyampaian keluhan harus dikembangkan di setiap satuan birokrasi pelayanan dan birokrasi wajib menindaklanjuti keluhan yang disampaikan warga penggunanya.

Bahwa dalam rangka merespon dinamika perkembangan penyelenggaraan pemerintahan daerah menuju tata pemerintahan yang baik, perlu memperhatikan kebutuhan dan tuntutan masyarakat dalam pelayanan, dalam rangka meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat serta memperhatikan kondisi geografis daerah, perlu mengoptimalkan peran kecamatan sebagai perangkat daerah terdepan dalam memberikan pelayanan publik, sehingga Pemerintah Daerah Kota Samarinda menerbitkan Peraturan Walikota mengenai pelayanan administrasi terpadu kecamatan untuk mengoptimalkan dan juga memberikan kemudahan kepada masyarakat.

Pemerintah daerah Kota Samarinda mengeluarkan peraturan No 35 tahun 2014 mengenai Penyelenggaraan Administrasi Terpadu Kecamatan Dilingkungan Pemerintah Kota Samarinda Berdasarkan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 pasal 126 ayat 1 bahwa "Kecamatan dibentuk di wilayah kabupaten/kota dengan Perda berpedoman pada Peraturan Pemerintah" dan ayat 2 bahwa "kecamatan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dipimpin oleh camat yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagian wewenang bupati atau walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, di mana ruang lingkup pelayanan administrasi terpadu seperti yang disebutkan dalam pasal 2 (dua) , meliputi pelayanan bidang perizinan dan pelayanan non perizinan. Pelayanan bidang perizinan seperti yang disebutkan di pasal 6 (enam) poin dua bagian a salah satunya adalah Izin Mendirikan Bangunan (IMB), sementara pelayanan non perizinan poin b nomor 1 yaitu surat keterangan adalah E-KTP. Pemerintah daerah kota Samarinda berharap dengan dikeluarkannya Peraturan mengenai pelayanan administrasi terpadu kecamatan akan menjadi lebih tanggap terhadap dinamika permasalahan masyarakat terutama di Kota Samarinda terkait dengan administrasi kecamatan yang masih kurang dalam pelayanan, tidak *efisien* juga

*efektif.*

Tetapi dalam observasi penulis prosedur pelayanan administrasi masih terkesan susah untuk dipahami oleh masyarakat untuk di masing-masing kecamatan baik kecamatan Samarinda Ulu dan Sambutan, juga biaya yang tidak terjangkau bagi masyarakat dan tidak adanya transparansi baik dalam proses pembuatan dokumen hingga adanya penerbitan dokumen dan juga masih kurangnya pegawai yang menangani proses administrasi. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Implementasi Peraturan Walikota No 35 Tahun 2014 Tentang Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan (Paten) Di Kota Samarinda”(Studi Kasus Kantor Kecamatan Samarinda Ulu Dan Sambutan)”.

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Implementasi***

Menurut usman (2000:70) implementasi adalah bermuara pada aktivitas, aksi dan tindakan atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan sekedar aktivitas tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan.

Pendapat Cleaves yang dikutip (dalam Wahab 2008;187), yang secara tegas menyebutkan bahwa: Implementasi itu mencakup “Proses bergerak menuju tujuan kebijakan dengan cara langkah administratif dan politik”. Keberhasilan atau kegagalan implementasi sebagai demikian dapat dievaluasi dari sudut kemampuannya secara nyata dalam meneruskan atau mengoperasionalkan program-program yang telah dirancang sebelumnya. Sedangkan menurut pendapat dari Mazmanian dan Sabartier (dalam Wahab 2005:68-69) mengemukakan implementasi adalah pelaksanaan keputusan kebijakan dasar, biasanya dalam bentuk Undang-Undang namun dapat pula berbentuk perintah-perintah atau keputusan-keputusan eksekutif yang penting atau keputusan badan peradilan, sehingga secara keseluruhan dapat di simpulkan bahwa implementasi merupakan suatu kebijakan yang memiliki hasil dan memiliki tujuan yang jelas yang dalam proses dan pelaksanaannya terdapat rancangan yang telah terencana dan dapat di evaluasi.

### ***Pelayanan Publik***

Dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, maka seluruh penyelenggara pelayanan publik diwajibkan untuk menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan publik, serta dilengkapi dengan adanya aturan berupa pedoman yang tertulis secara mekanis dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. Dalam hal ini terdapat prosedur langkah yang harus dipenuhi dan ditaati, dari awal pelayanan hingga hasil akhir pelayanan. Hal ini tertulis bahwa pelaksanaan kepatuhan dalam standar pelayanan publik oleh pegawai wajib mengikuti aturan pedoman yang terkait dalam pelaksanaan pemberian pelayanan kepada

masyarakat. Pelayanan Publik oleh Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan dan juga kode etik birokrasi. Pelayanan publik dengan demikian dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) dari pemerintah kepada keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan oleh instansi atau lembaga perumah sakitan. Sementara itu, kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari empowering yang dialami oleh masyarakat (Thoah dalam Widodo, 2001:273). Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya.

Servis berasal dari orang-orang bukan dari perusahaan atau pun dari organisasi. Tanpa memberikan nilai pada diri sendiri, tidak akan mempunyai arti apa-apa. Demikian halnya pada organisasi atau perusahaan yang secara esensial merupakan kumpulan orang-orang. Oleh karena itu, harga diri yang tinggi adalah unsur yang paling mendasar bagi keberhasilan organisasi yang menyediakan jasa pelayanan yang berkualitas. Albrecht dalam Lovelock (1992:10) juga mendefinisikan pelayanan sebagai “ *a total organizational approach that makes quality of service as perceived by the customer the number one driving force for the operation of the business*”. (suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa, sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoperasian bisnis). Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan oleh UU dan juga aturan-aturan yang diterapkan oleh Kecamatan.

Pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid, 1998:139) sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayan bagi masyarakat. Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional, karena birokrasi sendiri ada untuk memberi pelayanan kepada masyarakat dan juga sebagai tugas dan tanggungjawabnya.

### ***Administrasi Publik***

Menurut Siagian (2004:2) mengatakan bahwa pelayanan administrasi ialah setiap keseluruhan Proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalisasi tertentu untuk mencapai tujuan yang lebih ditentukan sebelumnya.

Menurut Wiriadiharjo (1991:19) administrasi adalah salah satu alat untuk mengerak-hidupkan kegiatan sekelompok manusia (termasuk alat-alat dan fasilitas), yang berkerjasama dalam suatu organisasi untuk mencapai suatu tujuan. Sedangkan menurut Simon (1993:3) mendefinisikan administrasi sebagai kegiatan-kegiatan kelompok kerjasama untuk mencapai tujuan-tujuan bersama. Lain halnya menurut pendapat White dalam Syafii (1999:29), mendefinisikan administrasi adalah suatu proses yang umumnya ada pada yaitu publik dilihat sebagai manifestasi dari interaksi kelompok yang melahirkan kepentingan masyarakat, publik sebagai pemilih yang rasional, yaitu masyarakat terdiri atas individu-individu yang berusaha memenuhi kebutuhan dan kepentingan sendiri, publik sebagai perwakilan kepentingan masyarakat, yaitu kepentingan publik yang diwakili melalui “suara”, publik sebagai konsumen, yaitu konsumen yang sebenarnya tidak terdiri dari individu-individu yang tidak berhubungan satu sama lain, namun dalam jumlah yang cukup besar mereka mereka menimbulkan tuntutan pelayanan birokrasi.

### ***Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)***

Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 tahun 2010 tentang pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) tertera bahwa PATEN adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang proses pengelolaannya, mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Merupakan inovasi manajemen dalam rangka mendekatkan, mempermudah, dan mempercepat pelayanan administrasi perizinan dan non perizinan di tingkat Kecamatan, maksud penyelenggaraan PATEN adalah mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan administrasi terpadu terfokus dan menjadi simpul pelayanan kantor, badan pelayanan terpadu.

### **Metode Penelitian**

Berdasarkan judul pada penelitian yaitu Implementasi Perwali No 35 Tahun 2014 tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Kota Samarinda Studi Kasus Kecamatan Samarinda Ulu dan Kecamatan Sambutan maka penulis akan meneliti jenis penelitian deskriptif kualitatif. Adapun sumber data dari penelitian ini diperoleh dari *informan* dan *key informan*. Untuk *key informan* ialah Camat Samarinda Ulu dan Sambutan dan untuk *informan* ialah tiga orang pegawai yang berhubungan langsung dalam pelayanan PATEN, serta masyarakat Kecamatan Samarinda Ulu dan Sambutan yang dalam hal ini pengambilan data menggunakan *Sampling aksidental* yang telah menerima pelayanan oleh pegawai Kantor Kecamatan Samarinda Ulu dan Sambutan.

Adapun penelitian teknik pengumpulan data yang digunakan antara lain: (1) Penelitian Kepustakaan, (2) Penelitian Lapangan yaitu diantaranya ialah observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun fokus pada penelitian ini melalui wawancara terdiri dari beberapa indikator-indikator yaitu (1) Persyaratan Pelayanan, (2) Prosedur pelayanan, (3) Jangka Waktu Pelayanan, (4) Biaya/tarif Pelayanan, (5) Produk Pelayanan, Untuk menganalisis data yang diperoleh, maka penulis menggunakan teknik analisis data diantaranya ialah: (1) Reduksi Data (*Data Reduction*), (2) Penyajian data (*Data Display*), (3) Kesimpulan, Penarikan atau Verifikasi (*ConclusionDrawing/Verification*).

## **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

### ***Pelayanan perizinan (IMB)***

Salah satu dari beberapa program dari pelayanan PATEN yaitu Izin Mendirikan Bangunan atau (IMB), merupakan suatu hasil produk dan kebijakan pemerintah yang dibuat untuk melegalkan suatu bangunan yang direncanakan sesuai dengan tata ruang yang telah ditentukan. Pada peraturan PERWALI No 35 Tahun 2014 mengenai PATEN tentang IMB merupakan syarat substantif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf a adalah pendelegasian sebagian wewenang walikota kepada camat. Pendelegasian sebagian wewenang dimaksud pada ayat satu (1) Pelayanan bidang perizinan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) sampai dengan 150 m<sup>2</sup> 1 (satu) lantai. Dapat di gambarkan dari wawancara diatas untuk mengurus IMB harus melengkapi syarat yang telah ditentukan oleh kecamatan. Ada beberapa syarat yang harus disiapkan oleh pemohon :

1. Mengisi formulir/ blangko perubahan diatas bermaterai 6000
2. Permohonan ditunjukkan kepada kepala PATEN kecamatan yang bersangkutan atau seksi pelayanan umum
- 3 Fotocopy KTP
- 4 PBB tahun terakhir dan terbaru sebanyak satu lembar
- 5 IMB asli atau fotocopy
- 6 Gambar bangunan berukuran A3 meliputi
  - a. Gambar/situasi/site plan/Layout
  - b. Denah
  - c. Tampak depan, samping /belakang , pot A dan B
  - d. Rencana drainase
7. Fotocopy KARPEG (untuk PNS)

Setelah pelaksanaan pemberkasan akan dilaksanakan survei lapangan oleh pegawai kecamatan, maka akan dikenakan biaya retribusi sesuai dengan bangunan setelah itu biaya retribusi akan diserahkan ke kas daerah SEKDA (Sekretaris Daerah) Kota Samarinda melalui pemerintah kecamatan. Pada tujuan PATEN ini dapat mempermudah dan meningkatkan kualitas, efisiensi, dan juga dapat mendekatkan pelayanan juga mempermudah kebutuhan masyarakat biaya retribusi dalam pengurusan IMB telah ditetapkan oleh pemerintah Kota Samarinda yang penulis lampirkan. Pada gambaran wawancara yang penulis

lakukan di masing-masing kecamatan tidak ada perbedaan pada penerbitan IMB dan juga yang terkait Peraturan Walikota No 35 Tahun 2014 sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan berjalan dengan cukup baik mulai dari permohonan hingga penerbitan dokumen, proses yang dilakukan hanya pada satu loket atau satu tempat sehingga mempermudah masyarakat dalam mengurus Penerbitan IMB.

### ***Pelayanan Non Perizinan Surat Keterangan KTP ( KARTU TANDA PENDUDUK )***

Dalam peraturan Walikota Samarinda No 35 tahun 2014 tentang pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) untuk meningkatkan kualitas dari pelayanan administrasi kecamatan ,mempermudah urusan administrasi dan perizinan masyarakat.

Adapun gambaran dari wawancara baik dari Kecamatan Samarinda Ulu dan Kecamatan Sambutan sudah mengetahui Peraturan Walikota No 35 tahun 2014 dan menjadi pedoman untuk menjalankan kegiatan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kota Samarinda, kegiatan perekaman dilakukan dikecamatan agar memudahkan masyarakat untuk mengurus E-KTP, dan alat yang digunakan untuk perekaman itu telah disediakan oleh Pemerintah Kota Samarinda untuk masing-masing kecamatan. namun banyak saja keluhan masyarakat dalam pembuatan E-KTP akhir-akhir ini, masyarakat mengeluhkan belum dicetak E-KTP oleh Pemerintah Kecamatan , kemudian kurangnya blangko untuk pembuatan E-KTP dan banyaknya kesalahan pada E-KTP yang telah dicetak baik kesalahan terhadap nama pemohon dan juga tempat dan tanggal lahirnya. Sehingga melaporkan kembali kepada petugas kecamatan sehingga diberikan surat keterangan dan meminta persetujuan dari Dinas Penduduk dan Catatan Sipil untuk disetujui. Untuk masyarakat yang hendak mengurus E-KTP, adapun persyaratan yang harus dilengkapi :

1. Pengantar RT
2. Pengantar Kelurahan
3. Mengisi formulir pembuatan E-KTP
4. Melampirkan fotocopy KK
5. Bagi pendatang meminta surat rekomendasi dari Dinas penduduk dan Catatan Sipil
6. Foto warna 3 × 4 cm

Syarat-syarat tersebut merupakan syarat pembuatan E-KTP pada umumnya di Kota Samarinda. Setelah pemohon melengkapi persyaratan tersebut kemudian dapat diproses oleh petugas kecamatan. Sedang kan dari hasil dari wawancara penulis dengan masyarakat tanggapan yang terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Samarinda Ulu Dan Kecamatan Sambutan adanya keterlambatan penerbitan E-KTP dengan alasan kurangnya blangko yang tersedia di masing-masing kecamatan, dan ini juga merupakan permasalahan umum yang dialami disetiap kecamatan

***Faktor-faktor Dalam Implementasi PERWALI No. 35 Tahun 2014 Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).***

Penjelasan dari wawancara dapat penulis gambarkan bahwa di Kecamatan Samarinda Ulu masih kurangnya pegawai kecamatan dalam melayani proses kegiatan administrasi di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu, kemudian masih tidak tersedianya blangko dalam pembuatan surat keterangan E-KTP untuk masyarakat. Kemudian untuk faktor pendukung di Kecamatan Samarinda Ulu baik infrastruktur untuk tempat Loker Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan telah tersedia dengan cukup baik, ruang informasi dan juga penjagaan telah sesuai dengan standar Pelayanan Terpadu tetapi ada sesuatu yang membingungkan di bagian pengurusan E-KTP sebagian pegawai yang menangani pembuatan E-KTP itu bukan dari pegawai Kecamatan Samarinda Ulu melainkan dari Pegawai DISDUKCAPIL (Dinas Penduduk dan Catatan Sipil), dan ini merupakan program yang di jalankan secara langsung oleh Pemerintah Kota Samarinda.

Berdasarkan wawancara di Kecamatan Sambutan faktor penghambatpun terdapat pada kurangnya pegawai kecamatan dan juga blangko yang tersedia dalam pelaksanaan pembuatan E-KTP dan faktor pendukung ketersediaannya ruangan khusus untuk Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yang telah memenuhi syarat , prosedur yang di tentukan oleh Standar kelayakan dari program PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan), sehingga masyarakat dapat menyelesaikan administrasi dalam satu loket ataupun ruangan yang telah disediakan.

**Kesimpulan dan Rekomendasi**

Dari hasil pembahasan yang telah dilakukan dan kemudian disesuaikan dengan perumusan masalah, maka hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Dalam upaya Implementasi PERWALI No 35 Tahun 2014 mengenai PATEN, berdasarkan penjelasan dari hasil pengumpulan data penelitian di lapangan menunjukkan bahwa, aparat pemerintah Kecamatan Samarinda Ulu dan Kecamatan Sambutan telah melaksanakan PERWALI No35 Tahun 2014 dan menjadikan sebagai dasar dalam pelayanan terpadu dimasing-masing kecamatan.
2. Pemerintah Kecamatan kurang melakukan sosialisasi mengenai perwali No 35 tahun 2014 kepada masyarakat baik, secara langsung maupun melalui orang-perorang dan juga sosial media.
3. Pelayanan dalam bidang perizinan salah satunya pembuatan IMB dan dibidang Non perizinan yaitu E-KTP berjalan dengan baik dan sesuai dengan prosedur atau SOP yang telah ditentukan di masing-masing kantor Kecamatan.
4. Faktor penghambat dalam kegiatan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) hanya ada di pelayanan pembuatan E-KTP yaitu tidak adanya blangko permohonan perekaman E-KTP yang tersedia dikecamatan sehingga pemerintah kecamatan mengeluarkan surat keterangan KTP

sementara bagi pemohon.

Setelah melihat kesimpulan diatas, maka rekomendasi yang bertujuan untuk perbaikan dalam penerapan Implementasi Peraturan Walikota No 35 Tahun 2014 mengenai pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kecamatan Samarinda Uludan sambutan adalah sebagai berikut :

1. Bagi aparatur pemerintah memberikan sosialisasi kepada masyarakat mengenai PERWALI No 35 Tahun 2014 tentang ketentuan Pelayanan Administrasi Terpadu kecamatan ( PATEN) lebih ditingkatkan lagi agar masyarakat dapat memahami dan lebih memberikan pendidikan dan pengetahuan dalam pengurusan administrasi selanjutnya, yang merupakan dasar dalam pelaksanaan pelayanan terpadu.
2. Bagi aparatur pemerintah atau SDM yang tersedia lebih di tingkatkan jumlahnya, atau lebih memberikan pemahaman kepada pegawai lainnya untuk diasah kemampuan pelayanannya sehingga dapat membantu, meningkatkan kualitas dan kreatifitas untuk masing-masing pegawai kecamatan.

### **Daftar Pustaka**

- Arikunto, Suharsini.1998. *Prosedur penelitian ( Edisi Revisi : Suatu Pendekatan Praktek)*. Jakarta : Renika Cipta.
- Brata. 2004. *Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta
- Brata, Atep Adya. 2013. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Alex Media Komputindo Kelompok Gramedia
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju
- Penerbit dan Percetakan Akademi Manajemen Perusahaan YKNP.
- Mariana, Dede.dkk. 2007. *Perbandingan Pemerintahan*. Jakarta: PT. Raja Media Pressindo.
- Mathis, Robert L, dan Jhon H, Jackson. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Salemba Empat
- Milles, Matthew B., dan A. Michael Huberman. 2007. *Analisis Data Kualitatif*. Universitas Indonesia.

### **Dokumen-dokumen**

- Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 *Tentang Pemerintahan Daerah*, Pasal 56-114.
- Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintahan.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri No 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan

- Peraturan Walikota Samarinda No 35 Tahun 2014 *Tentang PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan)*

**Sumber Internet**

<http://ejournal.an.fisipunmul.ac.id/>( diakses pada tanggal 20 november 2016 )

<http://www.banyumaskab.go.id> ( diakses pada tanggal 1 desember 2016)

<http://www.materibelajar.id> (diakses pada tanggal 30 desember 2016)