

SKRIPSI

**EVALUASI PROGRAM PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU
KECAMATAN (PATEN) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN DI KANTOR CAMAT KECAMATAN PLAMPANG
KABUPATEN SUMBAWA TAHUN 2021**

Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1)
Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram



Oleh:

WAWAN SATRIA ANDI PUTRA
NIM:218130023

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
TAHUN 2022**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

**EVALUASI PROGRAM PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU
KECAMATAN (PATEN) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN DI KANTOR CAMAT KECAMATAN PLAMPANG
KABUPATEN SUMBAWA TAHUN 2021**

Oleh:

WAWAN SATRIA ANDI PUTRA
NIM. 218130023

Telah Diperiksa Dan Disetujui
Pada Tanggal 29 Juli 2022
Untuk Diuji Dalam Sidang Skripsi

Menyetujui,
Pembimbing

Pembimbing I

(Drs. Amil, M.M)
NIDN. 083 1126204

Pembimbing II

(Rahmad Hidayat, S.AP.,M.AP)
NIDN. 082 2048901

Mengetahui,
**KEPUA PROGRAM STUDI
ILMU PEMERINTAHAN**

(Ayatullah Dadi, S.IP.,M.IP)
NIDN. 081 6057902

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

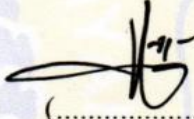
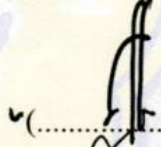

EVALUASI PROGRAM PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR CAMAT KECAMATAN PLAMPANG KABUPATEN SUMBAWA TAHUN 2021

Oleh:

WAWAN SATRIA ANDI PUTRA
NIM. 218130023

Telah Dipertahankan Didepan Penguji
Pada Hari/Tanggal:
Rabu, 03 Agustus 2022
Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

Tim Penguji,

1. Drs. Amil, M.M.
NIDN. 083 1126204 Penguji Utama  (.....)
2. Rahmad Hidayat, S.AP.,M.AP.
NIDN.082 2048901 Penguji
Pendamping  (.....)
3. Drs. Mintasrihardi, M.H.
NIDN.082 2048901 Penguji Netral  (.....)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram


(Dr. H. Muhammad Ali, M.Si)
NIDN. 080 6066801

PERNYATAAN ORISIONALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Wawan Satria Andi Putra
NIM : 218130023
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Tempat/Tanggal Lahir : Sejari, 29 Desember 1999
Alamat : Dusun Sejari, Kabupaten Sumbawa

Dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang sepengetahuan saya, didalam Naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untk memperoleh gelar akademik baik di Universitas Muhammadiyah Mataram maupun di perguruan tinggi lainnya, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka. Apanila dikemudian hari ternyata didalam Naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan yang telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan, maka saya siap dikenai sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Mataram.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Mataram, 26 Agustus 2022
Penulis



(Wawan Satria Andi Putra)
NIM. 218130023



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT**

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : perpustakaan@ummat.ac.id

**SURAT PERNYATAAN BEBAS
PLAGIARISME**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : WAJIAN SATRIA ANDI PUTRA
 NIM : 210130023
 Tempat/Tgl Lahir : SEJARI, 29 DESEMBER 1999
 Program Studi : ILMU PEMERINTAHAN
 Fakultas : FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 No. Hp : 080 338 927 013
 Email : wawian.satria.ap29@gmail.com

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi/KTI/Tesis* saya yang berjudul :

EVALUASI PROSERVIS PELAYANAN ADMINISTRASIAL TERPADU KECAMATAN (PATEN).
 DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAJAN DIKANTOR CAMAT KECAMATAN
 PIAMPANG KABUPATEN SUMBAWA TAHUN 2021

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 45 %

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari Skripsi/KTI/Tesis* tersebut terdapat indikasi plagiarisme atau bagian dari karya ilmiah milih orang lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dan disebutkan sumber secara lengkap dalam daftar pustaka, saya **bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum** sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Mataram.

Demikain surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun dan untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Mataram, 18 Agustus 2022
 Penulis



WAJIAN SATRIA AP
 NIM. 210130023

Mengetahui,
 Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



iskandar, S.Sos., M.A.
 NIDN. 0802048904

*pilih salah satu yang sesuai



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT**

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : perpustakaan@ummat.ac.id

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : WAWAN SATHIA ANDI PUTRA
NIM : 218130023
Tempat/Tgl Lahir : SEJURU, 29 DESEMBER 1999
Program Studi : ILMU PEMERINTAHAN
Fakultas : ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
No. Hp/Email : 085.338.927.013
Jenis Penelitian : Skripsi KTI Tesis

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama *tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta* atas karya ilmiah saya berjudul:

EVALUASI PROGRAM PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAWATAN (PATEN)
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR CAWAT KECAWATAN
PLAMPANG KABUPATEN SUWAWA TAHUN 2021

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Mataram, ...18...AGUSTUS...2022
Penulis



WAWAN SATHIA AP.
NIM. 218130023

Mengetahui,
Kepala UPT Perpustakaan UMMAT



Iskandar, S.Sos.,M.A.
NIDN. 0802048904

MOTTO

“Do Mo Tu Bilin Katokal
Ya Tu Surit Sadino
Na Ramalik Lamin No Bakalako”

*“Pergi Jauh Meninggalkan Rumah
Mau Kembali tapi Malu
Jangan Kembali Tanpa Membawa Safaat”*



KATA PENGANTAR

Rasa syukur penulis curahkan kepada Allah SWT. Karena atas segala berkat dan karunianya sehingga SKRIPSI ini dapat penulis selesaikan. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari bahwa Skripsi ini tidak dapat di selesaikan tanpa bantuan, dorongan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Arsyad Abd.Gani, M.Pd. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.
2. Bapak Dr. H. Muhammad Ali, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
3. Bapak Ayatullah Hadi, S.IP.,M.IP. selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Mataram.
4. Bapak Drs. Amil, M.M. Sebagai Pembimbing I yang telah memberikan masukan dan arahan sehingga Skripsi ini dapat diselesaikan,
5. Bapak Rahmad Hidayat, S.AP.,M.AP. Sebagai Pembimbing II yang juga selalu memberikan masukandan saran serta petunjuk selama proses bimbingan sehingga Skripsi ini dapat dislesaikan.
6. Yang penulis cintai dan hormati, yakni kepada Ibu Ramla Zatar (orang tua) yang sudah bersusah payah mendukung saya baik secara moril maupun materil untuk menyelsaikan Skripsi ini.

7. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan dan penyelesaian Skripsi ini.

Pada dasarnya, penulisan SKRIPSI ini bertujuan untuk memenuhi tugas akhir perkuliahan di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram Program Studi Ilmu Pemerintahan, Strata Satu (S-1). Dengan judul **Evaluasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Camat Plampang Kabupaten Sumbawa Tahun 2021.**

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih banyak kekurangan pada penulisan Skripsi ini baik dalam segi teknis maupun isi, penulis menghaturkan maaf. Olehkarena itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran untuk menyempurnakan kekurangan yang ada dalam Proposal ini. Akhir kata, semoga Skripsi ini dapat bermanfaat untuk kita semua.

Mataram,.....2022
Penulis

(Wawan Satria Andi Putra)
NIM. 218130023

**EVALUASI PROGRAM PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU
KECAMATAN (PATEN) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN DI KANTOR CAMAT KECAMATAN PLAMPANG
KABUPATEN SUMBAWA TAHUN 2021**

Wawan Satria Andi Putra¹ Drs. Amil, M.M² Rahmad Hidayat, S.AP.M.AP³
Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram

ABSTRAK

Pengimplementasian Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang harus dilakukan oleh pemerintah seiring dengan harapan dan tuntutan warga negara dan penduduk tentang peningkatan kualitas pelayanan publik. Terselenggaranya Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam rangka meningkatkan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat di kecamatan adalah salah satu jawaban yang diberikan oleh pemerintah. Tujuan dari penelitian ini untuk mendeskripsikan pelaksanaan Program PATEN di Kecamatan Plampang Kabupaten Sumbawa tahun 2021 dan menganalisis faktor-faktor pendukung pelaksanaan PATEN di Kecamatan Plampang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Deskriptif Kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa; (1) Pelaksanaan PATEN di Kecamatan Plampang sudah dapat dikategorikan baik berdasarkan indikator Evaluasi Program sebagai berikut: (a) Efektifitas, yaitu penyampaian informasi terkait pelaksanaan PATEN sangat jelas melalui Sosialisasi, (b) Kesamaan, yaitu tim pelaksana PATEN telah memberikan layanan sesuai prosedur tanpa membedakan status sosial, (c) Responsivitas, ditandai dengan tersedianya fasilitas pendukung PATEN untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, (d) Ketepatan, dengan terlaksananya program PATEN dapat membantu masyarakat, baik dari segi waktu dan biaya. (2) Faktor-faktor pendukung pelaksanaan PATEN terdapat tiga poin yaitu Pertama, menyusun dan menetapkan standar pelayanan. Kedua, menempatkan pelaksana berdasarkan latar belakang pendidikan. Ketiga, sarana dan parasarana.

Kata Kunci: Evaluasi, Pelayanan, Terpadu.

EVALUATION OF THE INTEGRATED DISTRICT ADMINISTRATIVE SERVICE PROGRAM (PATEN) IN IMPROVING THE SERVICES QUALITY AT THE CAMAT OFFICE, PLAMPANG DISTRICT, SUMBAWA REGENCY IN 2021

*Wawan Satria Andi Putra¹ Drs. Amil, M.M² Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP³
Government Science Study Program, Faculty of Social and Political Sciences
Muhammadiyah University of Mataram*

ABSTRACT

The execution of Law Number 25 of 2009 concerning Public Services explain that building public trust in public services is a task that the government must carry out in accordance with expectations and requests of citizens and residents towards increasing the quality of public services,. One of the solutions offered by the government is the installation of the District Integrated Administrative Service (PATEN) in order to enhance and bring services closer to the community in the sub-district. This goals of the study are to outline the PATEN Program's implementation in Plampang District, Sumbawa Regency in 2021 and to examine the elements that will promote that implementation. This study is a qualitative descriptive method. The results of this study indicate that; (1) Based on the following Program Evaluation indicators, the PATEN implementation in the Plampang Subdistrict can be classed as either: (a) Effectiveness, where information about the PATEN program's implementation is delivered in a way that is very clear through socialization; (b) Similarity, where the PATEN implementing team has provided services in accordance with procedures without making distinctions based on social status; (c) Responsiveness; and (d) Accuracy, where the PATEN program's implementation can benefit the community in both the short- and long-term. (2) There are three things that will enable the deployment of PATEN. The first is gathering and establishing service standards. Choosing executors based on their educational background is the second. Infrastructure and facilities come in third.

Keywords: Evaluation, Service, Integrated.

MENGESAHKAN
SALINAN FOTO COPY SESUAI ASLINYA
MATARAM
KEPALA
UMPTP3B
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
Humaira, M.Pd
NIDN. 0803048601

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PENGUJI.....	iii
PERNYATAAN KARYA TULIS.....	iv
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	v
SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	vi
MOTTO HIDUP	vii
PRAKATA.....	viii
ABSTRAK	xi
ABSTRACT.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR TABEL	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Kerangka Teori.....	11
2.3 Pelayanan Publik.....	11
2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	11
2.3.2 Tujuan Pelayanan Publik	13
2.3.3 Prinsip Pelayanan Publik	14
2.3.4 Asas Pelayanan Publik	16
2.4 Konsep Evaluasi.....	18
2.4.1 Pengertian Evaluasi.....	18
2.4.2 Tujuan Evaluasi.....	20
2.4.3 Fungsi Evaluasi	21

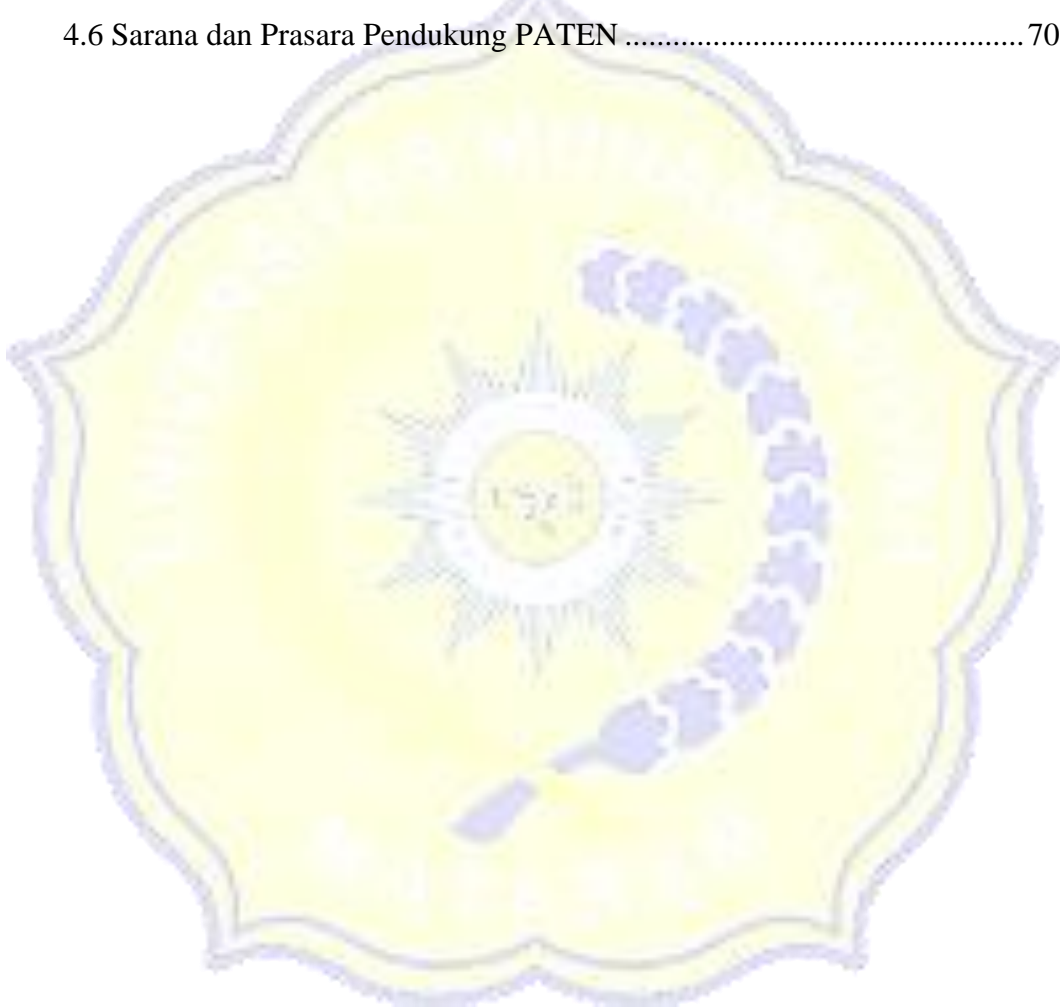
2.4.4 Jenis Evaluasi	22
2.5 Evaluasi Program	23
2.5.1 Pengertian Evaluasi Program	23
2.5.2 Tujuan Evaluasi Program	24
2.5.3 Dimensi Evaluasi Program	26
2.5.4 Pendekatan Evaluasi Program	27
2.5.5 Model-model Evaluasi Program	29
2.6 Gambaran Umum Program PATEN	35
2.6.1 Syarat Penyelenggaraan PATEN	36
2.6.2 Jenis-Jenis Pelayanan PATEN	38
2.7 Defenisi Konsep	38
2.8 Kerangka Pemikiran	40
2.9 Hipotesis Kerja	41
BAB III METODE PENELITIAN	42
3.1 Jenis Penelitian	42
3.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian	42
3.3 Informan Penelitian	43
3.4 Jenis Dan Sumber Data	44
3.5 Teknik Pengumpulan Data	45
3.6 Teknik Analisis Data	46
3.7 Keabsahan Data	47
BAB IV HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN	48
4.1 Gambaran Umum Kecamatan Plampang	48
4.1.1 Visi dan Misi	48
4.1.2 Struktur Organisasi	48
4.1.3 Sejarah Kecamatan Plampang	49
4.1.4 Letak Geografis	50
4.1.5 Pemerintahan	51
4.1.6 Kependudukan	52
4.1.7 Sosial Budaya dan Pendidikan	54
4.1.8 Ekonomi dan Ppendidikan	56

4.2 Pelaksanaan PATEN di Kecamatan Plampang	58
4.2.1 Efektivitas (Effectiviness).....	58
4.2.2 Kesamaan (Equiaity).....	60
4.2.3 Responsivitas (Responsiviness).....	62
4.2.4 Ketepatan (Approprieness)	64
4.3 Faktor-faktor pendukung pelaksanaan PATEN	67
4.3.1 Menyusun & Menetapkan Standar Pelayanan	67
4.3.2 Menempatkan Pelaksana yang Kompeten	69
4.3.3 Sarana & Prasarana.....	70
BAB V Kesimpulan dan Saran	72
7.1 Kesimpulan	72
7.2 Saran	72
DAFTAR PUSTAKA.....	74
LAMPIRAN-LAMPIRAN	76



DAFTAR GAMBAR

4.1 Peta Wilayah Kecamatan Plampang	50
4.2 Sosialisasi Tim Pelaksana PATEN	59
4.3 Pelayanan Yang Diberikan Oleh Tim Pelaksana PATEN	61
4.4 Ruang Tunggu PATEN.....	63
4.5 Absensi Aparatur Kecamatan Plampang.....	69
4.6 Sarana dan Prasara Pendukung PATEN	70



DAFTAR TABEL

4.1 Jumlah Dusun, Rt, Rw, Kecamatan Plampang	51
4.2 Jumlah Penduduk Dan Laju Pertumbuhan Penduduk Kecamatan Plampang	52
4.3 Rasio Jenis Kelamin Penduduk Kecamatan Plampang	53
4.4 Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin Kecamatan Plampang	53
4.5 Fasilitas Sekolah Menurut Tingkat Pendidikan Di Kecamatan Plampang	54



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam kerangka berfungsi sebagai negara, penyediaan layanan publik adalah sesuatu yang, menurut definisi, terkait erat dengan keberadaan setiap komunitas. Dalam hal menerima dan memberikan pelayanan publik, setiap orang dalam masyarakat berhak atas hak yang sama dan bertanggung jawab atas kewajiban yang sama. Indikator kunci keberhasilan kemajuan menuju tujuan pemerintahan yang baik adalah penyediaan layanan publik berkaliber tinggi baik di tingkat nasional maupun di tingkat daerah. Sebagai konsekuensinya, penyediaan layanan publik yang berkualitas merupakan prasyarat bagi masyarakat, dan pemerintah berkewajiban untuk menyediakan kebutuhan tersebut.

Pasal 1 Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 memuat hal-hal sebagai berikut: “kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyedia layanan publik.” [UU] “kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi Yang dimaksud dengan “pelayanan publik” adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, atau

pihak swasta sendiri, dengan atau tanpa imbalan, dalam rangka memenuhi kebutuhan dan/atau melayani kepentingan masyarakat

Dalam rangka percepatan reformasi birokrasi di daerah, pelimpahan kewenangan kepada pemerintah daerah oleh pemerintah pusat untuk mengatur dan mengelola serta mengelola potensi yang ada di daerahnya sendiri dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan daerah yang baik sebagai bentuk perwujudan good government pemerintah lokal. Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, penyelenggaraan pemerintahan daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan individu, dan peningkatan peran serta masyarakat. Selain itu, penyelenggaraan pemerintahan daerah diarahkan untuk meningkatkan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, dan kekhasan suatu daerah. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah disahkan pada tahun 2014. dalam kerangka Undang-Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Masyarakat memiliki kebutuhan yang berkelanjutan akan penyediaan layanan publik yang berkualitas, sehingga ketersediaannya harus diprioritaskan. Merupakan tanggung jawab pemerintah daerah untuk memberikan pelayanan, baik pelayanan dasar maupun pelayanan khusus yang dibutuhkan masyarakat. Selain itu, menjadi tanggung jawab pemerintah daerah untuk menetapkan standar pelayanan minimal dan kualitas pelayanan dasar, yang merupakan urusan pemerintahan wajib yang minimal diperoleh

setiap warga negara. Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menunjukkan bahwa salah satu kegiatan yang harus dilakukan dalam rangka memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat dan warga terhadap peningkatan pelayanan publik adalah pembentukan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik di Provinsi Nusa Tenggara Barat (NTB), khususnya di wilayah yang termasuk dalam Kabupaten Sumbawa, belum dapat berfungsi secara optimal. Dalam rapat yang dihadiri oleh seluruh pemerintah daerah dan kota se-Nusa Tenggara Barat (NTB), hasil asesmen pelayanan publik tahun 2021 yang diberikan Ombudsmen RI kepada Pemerintah Daerah Nusa Tenggara Barat (NTB) dipresentasikan. , dan disebutkan bahwa Pemerintah Kabupaten Sumbawa berada di zona kuning, yang menunjukkan kepatuhan sedang. Variabel yang digunakan untuk evaluasi produk administrasi dikenal sebagai penilaian kepatuhan. Standar pelayanan, pengelolaan pengaduan, pengumuman pelayanan, sarana dan prasarana pelayanan, pelayanan khusus bagi penyandang kebutuhan khusus, penilaian kepuasan masyarakat, visi-misi dan motto pelayanan, pelayanan terpadu, dan atribut adalah beberapa hal yang masuk dalam daftar ini (lombokpost.jawapost.com).

Akibatnya, kualitas pelayanan publik yang diberikan di wilayah Sumbawa dinilai masih di bawah standar. Oleh karena itu, sangat penting untuk melakukan modifikasi yang diperlukan untuk meningkatkan dan memaksimalkan efektivitas pelayanan publik yang dibutuhkan oleh

masyarakat. Sudah menjadi tanggung jawab Pemerintah Daerah Kabupaten Sumbawa untuk menyikapi persoalan dan dinamika yang muncul di masyarakat. Selain itu, dalam rangka meningkatkan pembangunan penyelenggaraan pemerintahan daerah menuju tata pemerintahan yang baik, perlu memperhatikan kebutuhan dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan. Juga penting untuk memaksimalkan fungsi kecamatan sebagai perangkat daerah utama dalam penyediaan pelayanan publik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, mendekatkan mereka dengan masyarakat, dan mempertimbangkan karakteristik geografis wilayah. daerah. Menangani Beberapa Urusan Pemerintah Daerah Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan dan Secara Optimal Melaksanakan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kabupaten (PATEN) Dalam Upaya Menyelenggarakan Urusan Pemerintahan Yang Efektif, Efisien, dan Responsif di Kecamatan Menangani Beberapa Urusan Pemerintah Daerah Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan dan Optimal Melaksanakan Kabupaten.

Menurut Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan, tanggung jawab pemerintah kecamatan adalah menyelenggarakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah kabupaten atau kota tetapi tidak ditangani oleh satuan kerja perangkat daerah kabupaten. atau perangkat daerah kota di kecamatan. Peraturan ini dikeluarkan pada tahun 2018. Salah satunya adalah Pertama, membuat rencana kegiatan yang akan bermanfaat bagi masyarakat lokal di kecamatan. Tujuan kedua adalah untuk memfasilitasi dan mempercepat pemenuhan persyaratan layanan minimal di

seluruh wilayah. Ketiga, efisiensi pemberian pelayanan kepada penduduk lokal di wilayah kecamatan. Keempat, melaporkan kepada bupati/walikota melalui sekretaris daerah tentang pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat di wilayah kecamatan kepada masyarakat di wilayah kecamatan melaporkan pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat di wilayah kecamatan. -wilayah kabupaten

Pemerintah Kabupaten bertanggung jawab melaksanakan sebagian kewenangan yang diberikan oleh Bupati dalam rangka upaya penyelenggaraan urusan pemerintahan yang efektif, efisien, dan responsif, dalam rangka peningkatan dan optimalisasi pelayanan kepada masyarakat, khususnya dalam bentuk pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Upaya tersebut dilakukan sebagai bagian dari upaya Pemerintah Kabupaten untuk melaksanakan sebagian kewenangan yang diberikan oleh Bupati. Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Daerah (PATEN), pelaksanaan Program PATEN ini didasarkan pada penjelasan bahwa Program Pelayanan Administrasi Terpadu Daerah (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat kecamatan dari tahap aplikasi sampai dengan tahap kecamatan. Penjelasan ini termasuk dalam Program PATEN yang dilaksanakan. penerbitan surat-surat di satu lokasi, serta penyediaan layanan di bidang perizinan dan non-perizinan, keduanya termasuk dalam layanan ini. Pelaksanaan program PATEN dimaksudkan untuk meningkatkan tingkat

pelayanan saat ini dan memindahkannya ke lokasi yang lebih nyaman bagi masyarakat..

Kecamatan Plampang merupakan salah satu kecamatan yang masuk dalam wilayah administrasi Pemerintah Kabupaten Sumbawa. Lokasi ini dapat ditemukan di sebelah timur Kabupaten Sumbawa dan berjarak sekitar 63 kilometer dari kantor pusat kabupaten. Sejak tahun 2017, Program PATEN telah beroperasi di salah satu kecamatan di Kabupaten Sumbawa yang dikenal dengan Kabupaten Plampang. Dalam pelaksanaan PATEN di Kecamatan Plampang, jenis pelayanan yang diberikan antara lain pelayanan perizinan seperti rekomendasi dan penerbitan izin mendirikan bangunan, izin usaha perdagangan (SIUP), rekomendasi izin gangguan (HO), dan penerbitan izin usaha kecil makro (IUMK), antara lain. Sementara itu, layanan nonperizinan meliputi hal-hal seperti surat pengantar akta pindah, rekomendasi surat keterangan tidak mampu (SKTM), peraturan perundang-undangan untuk kartu tanda penduduk (KTP), dan pengesahan kartu keluarga (KK). Tentunya tersedia sarana dan prasarana untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai bagian dari upaya mendukung pelaksanaan PATEN di Kecamatan Plampang. Sarana dan prasarana tersebut antara lain loket atau meja pendaftaran, tempat penyerahan dokumen, tempat melakukan pembayaran, dan ruang tunggu.

Karena masih terdapat beberapa faktor yang menghambat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, baik faktor internal maupun eksternal kecamatan sebagai pelaksana program PATEN, maka dinilai Program

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), yang saat ini dilaksanakan di Kecamatan Plampang, belum mampu berjalan secara optimal. Hal ini terjadi karena program PATEN sedang dilaksanakan di Kecamatan Plampang. Faktor internal seperti sarana dan prasarana, kurangnya kursi yang disediakan di ruang tunggu untuk digunakan masyarakat, dan tidak adanya unit komputer yang disediakan untuk membantu petugas dalam mengelola data, informasi, dan dokumen lainnya menjadi faktor penyebab permasalahan tersebut. kecamatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Faktor-faktor ini berkontribusi pada kesulitan yang dialami oleh kecamatan. Sedangkan beberapa pengaruh luar adalah. Secara spesifik, minimnya informasi yang diketahui masyarakat tentang penyelenggaraan PATEN itu sendiri, cara pemberian pelayanan yang masih berbelit-belit, dan tidak adanya persamaan hak yang diperoleh masyarakat dalam proses mendapatkan pelayanan menjadi tiga isu utama..

Pada dasarnya, pelaksanaan Program PATEN yang diselenggarakan di kecamatan dalam memberikan dan mendekatkan layanan kepada masyarakat tidak akan berjalan dengan baik dan optimal apabila belum mampu mencapai beberapa kriteria yang menjadi indikator dalam pemberian pelayan publik diantaranya, efektivitas (effectiviness), responsivitas (responsiviness), dan ketepatan (appropriateness) tidak berfungsi. Oleh karena itu, agar dapat tercapainya tujuan dan sasaran pelaksanaan Program PATEN yang dilaksanakan oleh kecamatan maka diperlukan adanya evaluasi pelaksanaan

PATEN dalam menilai dan mengontrol serta meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul *“Evaluasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Camat Plampang Kabupaten Sumbawa Tahun 2021”*

2.1 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka dapat di tentukan rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kecamatan Plampang, Kabupaten Sumbawa Tahun 2021?
2. Apa faktor-faktor pendukung pelaksanaan Program Pelyanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kecamatan Plampang, Kabupaten Sumbawa Tahun 2021?

3.1 Tujuan penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah penelitian yang telah di paparkan, maka tujuan yang hendak di capai dalam penelitian ini adalah:

1. mencari tahu bagaimana Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) akan dilaksanakan pada tahun 2021 di Kantor Camat Plampang di Kabupaten Sumbawa..
2. Melakukan investigasi terhadap unsur-unsur yang mendukung peluncuran Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan

(PATEN) di Kantor Camat Plampang Kabupaten Sumbawa pada tahun 2021.

4.1 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Secara Ilmiah

Bermanfaat untuk pengembangan kemampuan berpikir ilmiah dan kemampuan menjelaskan keterampilan tersebut dalam bentuk karya ilmiah.

2. Secara Praktis

Dalam rangka memberikan informasi kepada camat Plampang dalam rangka penilaian pelayanan dan pengawasan yang layak untuk dilaksanakan dalam Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan

3. Secara Akademis

Di bidang studi tentang penilaian kebijakan dan evaluasi program, ini mungkin berguna untuk meningkatkan pemahaman teoretis dan menghasilkan literatur baru.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Berikut penelitian terdahulu yang berkaitan dengan judul penelitian penulis, sebagai landasan dalam pengkajian penelitian ini, yaitu:

Tabel 1.1

No	Nama/Judul	Hasil	Persamaan dan Perbedaan
1	Ramdani, 2021. "Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Pantan Cuaca Kabupaten Gayo Lues".	Penelitian ini menunjukan bahwa pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di kecamatan pantan cuaca sudah dapat di kategorikan baik, hal ini dapat di lihat berdasarkan indikator kebijakan dalam pelayanan publik yaitu, Efektivitas (effectivenees), Kesamaan (equity), Responsivitas (responsiveness), dan Ketepatan (appropriateness).	<ul style="list-style-type: none">•Persamaan Memiliki unsur kesamaan dengan hal yang akan diteliti oleh penulis yakni sama-sama akan meneliti tentang pelaksanaan PATEN, dan juga menggunakan metode penelitian yang sama yaitu Deskriptif dengan pendekatan Kualitatif.•Perbedaan Perbedaan dalam penelitian terdahulu ini dengan penelitian yang akan diteliti oleh penulis yaitu tempat penelitian yang berbeda. Penelitian yang dilakukan oleh Ramdani dilakukan di Di Kecamatan Pantan Cuaca Kabupaten Gayo Lues, sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis yaitu di Kecamatan Plampang Kabupaten Sumbawa.
2	Saikur Rasidin, 2021. "Evaluasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Studi Kasus Di Kecamatan Gresik".	Hasil penelitian ini dalam mengevaluasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang di lakukan Di Kecamatan Gresik ini yang Meliputi diantaranya. Yaitu Kesederhanaan Pelayanan, Kejelasan Pelayanan, kepastian waktu pelaksanaan Pelayanan, Pegawai atau MSDM, kelengkapan Sarana	<ul style="list-style-type: none">•Persamaan Memiliki unsur kesamaan dengan hal yang akan diteliti oleh penulis yakni sama-sama akan meneliti tentang evaluasi pelaksanaan PATEN, dan juga menggunakan metode penelitian yang sama yaitu Deskriptif dengan pendekatan Kualitatif.•Perbedaan Perbedaan dalam penelitian

		dan prasarana.	terdahulu ini dengan penelitian yang akan diteliti oleh penulis yaitu tempat penelitian yang berbeda. Penelitian yang dilakukan oleh Saikur Rasidin dilakukan di Di Kecamatan Gresik, sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis yaitu di Kecamatan Plampang Kabupaten Sumbawa.
3	Nia Zuliana, 2020. "Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Bulang Kota Batam".	Hasil penelitian yang dilakukan oleh Nia dalam mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bulang Kota Batam dengan menggunakan kriteria evaluasi yaitu Efisiensi (Efficiency), Kecukupan (adequacy), Kesamaan (equity), Responsivitas (responsiviness), dan Ketetapan (appropriateness). Maka sesuai Perwako Batam No.44 Tahun 2013 Tentang pelimpahan sebuah kewenangan pemerintah dari Walikota Batam kepada Camat Yang dimana pelayanan administrasi terpadu kecamatan, hasil yang ingi di capai oleh kecamatan Bulang berdasarkan Perwako tersebut sudah tercapai.	<ul style="list-style-type: none"> •Persamaan Memiliki unsur kesamaan dengan hal yang akan diteliti oleh penulis yakni sama-sama akan meneliti tentang evaluasi pelaksanaan PATEN, dan juga menggunakan metode penelitian yang sama yaitu Deskriptif dengan pendekatan Kualitatif. •Perbedaan Perbedaan dalam penelitian terdahulu ini dengan penelitian yang akan diteliti oleh penulis yaitu tempat penelitian yang berbeda. Penelitian yang dilakukan oleh Ramdani dilakukan di Di Kecamatan Bulang Kota Batam, sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis yaitu di Kecamatan Plampang.

2.2 Kerangka Teori

Jika peneliti ingin melakukan penelitian lebih lanjut, pertama-tama mereka perlu merancang dan menyusun kerangka teori. Kerangka ini akan berfungsi sebagai landasan untuk berpikir tentang subjek yang akan diperiksa dari sudut pandang penulis penelitian. Kerangka teori adalah gambaran atau rencana yang didasarkan pada temuan penelitian dan menawarkan penjelasan dari semua banyak item yang digunakan sebagai bahan penelitian. Hubungan

antara variabel dan variabel lain, yang sering melibatkan sebab dan akibat dari dua atau lebih dari dua variabel ini, adalah komponen lain yang biasanya termasuk dalam kerangka teoritis. (Laeli,2020. gramedia.com).

Oleh karena itu, sebagai landasan berpikir dalam memecahkan dan memecahkan suatu masalah yang akan diteliti, diperlukan penjelasan teoritis untuk membantu penulis dalam memahami masalah yang akan diteliti. Hal ini dikarenakan penjelasan teoritis memberikan landasan berpikir dalam memecahkan dan memecahkan suatu masalah yang akan dipelajari. Karena kerangka teoretis dapat membantu peneliti dalam mengatasi masalah yang perlu diselidiki dan memberi mereka pengetahuan yang akurat dan transparan tentang masalah tersebut.

2.3 Pelayanan Publik

2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009, yang disahkan pada tahun 2009, pelayanan publik didefinisikan sebagai “kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang diberikan. oleh penyelenggara pelayanan publik”. Menurut Warella dalam Mulyawan, (2016; 42), pengertian jasa itu sendiri dapat berupa perbuatan, kinerja, atau usaha. Hal ini menunjukkan pentingnya pengguna layanan berpartisipasi secara aktif dalam penciptaan atau penyampaian proses layanan itu sendiri.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmenpen) Nomor 63 Tahun 2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, serta dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan publik. melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pengertian ini mencakup semua kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik..

Menurut Taufiqurokhman dan Satispsi (2018:88), pelayanan publik mencakup semua jenis pelayanan, baik yang berbentuk barang publik maupun yang berbentuk pelayanan publik. Jenis-jenis pelayanan tersebut pada prinsipnya menjadi tanggung jawab instansi pemerintah di pusat, daerah, dan badan usaha milik negara atau instansi, dan merekalah yang menyelenggarakannya. Dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) menjadi pertimbangan penting.

Dalam konteks pemerintahan daerah, memberikan pelayanan atau melayani kebutuhan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang berkepentingan dengan organisasi tersebut, sesuai dengan aturan dan tata cara pokok yang ditetapkan dan ditunjukkan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan, dapat disimpulkan sebagai pelayanan publik. Kesimpulan ini didasarkan pada beberapa definisi pelayanan publik yang diuraikan di atas, dan dapat ditarik dari fakta bahwa pelayanan publik dapat

diartikan sebagai memberikan pelayanan atau melayani kebutuhan orang atau masyarakat. (Mulyawan, (2016;33).

2.3.2 Tujuan Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah dalam kapasitasnya sebagai pemberi pelayanan tentunya bertujuan sebagai solusi dengan maksud membantu dan menyelesaikan permasalahan yang muncul di masyarakat.:

1. Penetapan batasan dan interaksi yang jelas antara semua pihak terkait dalam hal hak, tugas, kewajiban, dan wewenangnya sejalan dengan prinsip-prinsip umum tata kelola dan perusahaan yang baik..
2. Terbentuknya sistem yang tepat untuk penyelenggaraan pelayanan publik yang sejalan dengan prinsip-prinsip dasar pelayanan publik serta prinsip-prinsip umum pemerintahan yang baik dan korporasi.
3. tercapainya efektifitas terselenggaranya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku maupun tercapainya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.

Sesuai dengan penjelasan di atas, salah satu tujuan utama dari proses penyelenggaraan pelayanan publik adalah untuk memastikan bahwa sebanyak mungkin orang memiliki akses ke layanan publik yang ditawarkan oleh pemerintah sebagai cara untuk memenuhi hak-hak masyarakat, sebagai serta tanggung jawab dan kewajiban pemerintah untuk memberikan pelayanan

publik sebagai sarana penyelesaian masalah yang muncul di masyarakat. Ini adalah tujuan mendasar dari proses.

2.3.3 Prinsip-Prinsip Pelaksanaan Pelayanan Publik

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sehingga mereka yang menyediakan layanan tersebut dapat beroperasi pada efisiensi puncak dan secara efektif membantu dan membantu masyarakat dalam menyelesaikan masalah, perlu untuk meningkatkan layanan tersebut. Pentingnya prinsip pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk menjamin terselenggaranya pelayanan sebagaimana dimaksud.

Disebutkan dalam Pasal 34 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik bahwa pelaksana dalam penyelenggaraan pelayanan publik wajib bertindak sebagai berikut.:

- a. Adil dan tidak bersidat diskriminatif;
- b. Cermat;
- c. Santun dan ramah;
- d. Tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
- e. Profesional;
- f. Tidak mempersulit;
- g. Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
- h. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;

- i. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- j. Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- k. Tidak menyalahgunakan sarana prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
- l. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
- m. Tidak meyalahgunakan informasi, jabatan dan/ atau kewenangan yang dimiliki;
- n. Sesuia dengan kepantasan; dan
- o. Tidak menyimpang dari prosedur.

Berdasarkan keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai berikut:

- a. Kesederhanaah; prosedur pelayan publik tidak berbelit-belit, mudah difahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan;
 - Persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik.
 - Unit/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalansengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.

- c. Kepastian Waktu; pelaksanaan pelayanan publik dapat diselsaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi; produk pelaynan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan; proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggungjawab; pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja; peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi, telekomunikasi dan informasi (telematika).
- h. Kemudahan Akses; tempat dan lokasi sarana dan prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat dimanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.
- i. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan; pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan; lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parker, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

2.3.4 Asas-Asas Pelayanan Publik

Masyarakat memiliki harapan bahwa pelayanan publik yang diterimanya akan tersampaikan secara profesional, efektif, dan efisien. Oleh karena itu, terdapat konsep yang menjadi landasan dan landasan pemerintah dalam memberikan pelayanan yang benar dan beroperasi secara efisien sesuai dengan aturan yang diamanatkan oleh undang-undang.

Menurut Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

- 
- a. Kepentingan umum;
 - b. Kepastian hukum;
 - c. Kesamaan hak;
 - d. Keseimbangan hak dan kewajiban;
 - e. Keprofesionalan;
 - f. Partisipatif;
 - g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
 - h. Keterbukaan;
 - i. Akuntabilitas;
 - j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
 - k. Ketepatan waktu; dan
 - l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, berikut adalah konsep-konsep dasar yang melandasi penyelenggaraan pelayanan publik.:

1. Transparansi disajikan dengan cara yang cukup dan mudah dipahami. Informasi bersifat terbuka, sederhana, dan mudah tersedia bagi semua pihak yang menginginkannya..
2. Akuntabilitas, termasuk kemampuan untuk dimintai pertanggungjawaban sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Kondisional, sesuai dengan persyaratan dan capacidades del prestador de servicios y del beneficiado, siguiendo los principios de eficiencia y.
4. Partisipatif berarti mendorong keterlibatan masyarakat dalam pemberian pelayanan publik dengan memperhatikan ambisi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Pelayanan publik partisipatif memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Perlindungan yang Sama Di Bawah Hukum, Non-diskriminatif dalam arti tidak menunjukkan pilih kasih berdasarkan faktor-faktor seperti ras atau suku, afiliasi agama, status sosial ekonomi, atau jenis kelamin.
6. Penyedia dan penerima pelayanan publik dituntut untuk memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak guna menjaga keseimbangan hak dan kewajiban..

2.4 Konsep Evaluasi

2.4.1 Pengertian Evaluasi

Evaluasi, dari segi bahasa, berasal dari kata Inggris “evaluation”, yang diserap ke dalam kosakata istilah bahasa Indonesia dengan tujuan

mempertahankan kata aslinya dengan sedikit penyesuaian pengucapan bahasa Indonesia menjadi “evaluation”, yang dapat diartikan sebagai pemberian penilaian dengan membandingkan sesuatu dengan satuan tertentu sehingga bersifat kuantitatif. Menurut Oxford Advanced Learner's Dictionaries of Current English lexicon, arti evaluasi adalah "untuk mengetahui, memutuskan kuantitas atau nilai," yang juga dapat diartikan sebagai "usaha untuk menemukan nilai atau jumlah." Selain konotasi yang dihasilkan dari penerjemahan, frasa-frasa yang termasuk dalam definisi tersebut menyiratkan bahwa tindakan yang berkaitan dengan penilaian perlu dilakukan dengan baik dan bertanggung jawab, menggunakan metodologi, dan dapat dipertanggungjawabkan, Akbar & Mohi,(2018;9).

Menurut Rossi & Freemandalam Akbar & Mohi,(2018;10-11) Ditegaskan bahwa evaluasi adalah penggunaan metode penelitian sosial secara metodis untuk menganalisis konsepsi dan desain, pelaksanaan, dan integrasi program intervensi sosial. Michael Quin Patton (1985) mendefinisikan penelitian evaluasi sebagai kegiatan sistematis yang berkaitan dengan informasi dan dampak dari suatu program. Ia menjelaskan, penelitian evaluasi nantinya akan menyebutkan penilaian spesifik terkait program yang sedang dilaksanakan, dan Rossi dan Fremeen memiliki pendapat yang hampir identik dengan Michael Quin Patton. Evaluasi didefinisikan sebagai proses metodis dan berkelanjutan yang mengumpulkan, menggambarkan, menafsirkan, dan menyajikan informasi dengan tujuan sebagai dasar untuk

pengambilan keputusan, pembuatan kebijakan, atau pengembangan program di masa depan, seperti yang dinyatakan oleh Miftahul Fikri et al. (2019).

Menurut Pramono (2020;59), Evaluasi adalah prosedur yang digunakan untuk menganalisis seberapa jauh suatu kebijakan memberikan hasil. Hal ini dilakukan secara khusus dengan membandingkan hasil yang diperoleh dengan tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan untuk kebijakan tersebut. Evaluasi, sebagaimana didefinisikan oleh Fitzpatrick dan Sanders sebagaimana dikutip dalam Leo Agustino (2017; 170), adalah proses pengumpulan data untuk mengidentifikasi sejauh mana, dalam apa, dan di bagian mana tujuan telah dicapai. Fitzpatrick merangkum penjelasannya tentang evaluasi program dengan menyatakan bahwa itu adalah upaya untuk menawarkan informasi yang dapat dikomunikasikan kepada pengambil keputusan.

Sementara itu, Rist menyatakan dalam artikel Leo Agustino (2017; 170) bahwa dari sudut 'penelitian', dijelaskan bahwa evaluasi adalah aplikasi sistematis prosedur penelitian sosial dalam menilai konseptualisasi dan desain, implementasi, dan penggunaan sosial. program intervensi. Hal ini sesuai dengan evaluasi yang dilihat dari perspektif 'penelitian'. Penelitian evaluasi, dengan kata lain, meliputi perancangan, pemantauan, efektivitas, dan efisiensi program-program pelayanan seperti di bidang kesehatan, pendidikan, dan kesejahteraan, serta program-program pelayanan lainnya.

2.4.2 Tujuan evaluasi

Menurut Anggara (2018;275) ada 4 point yang menjadi tujuan pelaksanaan evaluasi, yaitu sebagai berikut:

1. Membandingkan keadaan yang ada sebelum dan sesudah pelaksanaan suatu program atau kebijakan untuk menentukan dampak program atau kebijakan tersebut terhadap kehidupan masyarakat. Pentingnya teknik penelitian disorot oleh persyaratan untuk mengukur dampak. Untuk menentukan berhasil atau tidaknya seseorang dalam membandingkan dampak dan tujuan, pertama-tama harus ditetapkan kriteria.
2. Mendapatkan informasi mengenai seberapa baik kebijakan tersebut diimplementasikan, serta mengevaluasi apakah program berkembang sesuai dengan rencana, merupakan langkah penting..
3. MPenting untuk menawarkan manajemen dengan umpan balik untuk meningkatkan dan meningkatkan eksekusi.
4. Sebagai panduan akuntabilitas publik dan pencapaian akuntabilitas publik, Anda bertugas memberikan saran kepada pembuat kebijakan untuk tujuan pengambilan keputusan lebih lanjut tentang inisiatif masa depan..

2.4.3 Fungsi Evaluasi

Menurut Pranomo (2020;59) menjelaskan secara keseluruhan 4 fungsi evaluasi, yaitu sebagai berikut:

1. Ekspalanasi

Evaluasi memungkinkan terciptanya lukisan yang menggambarkan realitas pelaksanaan program, serta kemungkinan membuat generalisasi atas pola-pola hubungan yang mungkin ditemukan antara berbagai aspek realitas yang diamati. Pada bagian ini, evaluator akan dapat menentukan faktor-faktor kebijakan yang mempengaruhi efektifitas pelaksanaan suatu program. Evaluator akan dapat menentukan tujuan apa yang akan dicapai, mengapa tujuan tersebut perlu dicapai, dan bagaimana mencapainya sebagai hasil dari ini..

2. Kepatuhan

Melalui penilaian dapat ditentukan apakah kegiatan yang dilakukan oleh para pelaku, baik birokrasi maupun aktor lainnya, telah sesuai dengan standar dan prosedur yang ditetapkan oleh kebijakan. Hal ini dapat dilakukan baik untuk birokrasi maupun aktor lainnya.

3. Auditing

Melalui proses penilaian, dapat ditentukan apakah produk benar-benar mencapai kelompok sasaran atau penerima manfaat lainnya (individu, keluarga, birokrasi desa, dll.), sebagai pengambil keputusan yang bertanggung jawab atas kebijakan yang direncanakan. Tidak ada penyimpangan atau kebocoran.

4. Akunting

Dengan bantuan penilaian, adalah mungkin untuk mempelajari apa dampak sosial-ekonomi dari kebijakan tersebut. Dalam hal dampak, penilaian implementasi berfokus pada dampak yang bersifat sementara

atau jangka pendek, sedangkan evaluasi dampak berfokus pada dampak yang bersifat permanen atau jangka panjang.

Sementara itu, penjelasan Markus terhadap keempat fungsi evaluasi yang terdapat dalam artikel Leo Agustino (2018; 178) adalah sebagai berikut: Untuk memulai, ada evaluasi manfaat dan biaya, yang juga dikenal sebagai pengembangan yang menjamin program. pilihan baik di tingkat individu maupun komunitas. Kedua, klasifikasi, yaitu metode yang digunakan untuk mengklasifikasikan dan menyelidiki struktur utama seperti pengembangan atau penerapan taksonomi subtype program. Ketiga, analisis kausalitas adalah pendekatan yang digunakan untuk menyelidiki dan mengevaluasi hubungan antara sebab dan akibat, serta untuk menyelidiki mekanisme yang menghasilkan efek. Keempat, eksplorasi nilai adalah strategi yang dapat digunakan untuk mengevaluasi proses alami, menyelidiki nilai yang berkembang, atau mendekonstruksi posisi nilai melalui penggunaan analisis formal atau kritis..

2.4.4 Jenis-Jenis Evaluasi

Menurut Akbar & Mohi (2018;39) evaluasi merupakan metode untuk menunjukkan apakah eksekusi suatu program berhasil atau tidak; Akibatnya, konsep evaluasi sering digunakan untuk menunjukkan tahapan siklus pengelolaan program, yang meliputi:

a. Evaluasi pada tahap perencanaan (*EX-ANTE*)

Evaluasi sering digunakan selama tahap perencanaan untuk memilih dan mengidentifikasi prioritas dari berbagai pilihan dan strategi potensial

untuk memenuhi tujuan yang telah ditetapkan di masa lalu. Ini membantu memastikan bahwa proses perencanaan diatur dengan baik.

b. Evaluasi pada tahap pelaksanaan (*ON-GOING*)

Evaluasi digunakan di seluruh tahap implementasi untuk mengidentifikasi tingkat kemajuan yang telah dicapai dalam menerapkan suatu program ke dalam tindakan dibandingkan dengan rencana yang ditentukan.

c. Evaluasi pada tahap pasca pelaksanaan (*EX-POST*)

Penilaian ini akan dilakukan setelah program dilaksanakan, dan fokusnya adalah untuk menentukan apakah keberhasilan program (keluaran, hasil, dan efek) berhasil dalam mengatasi masalah pembangunan yang perlu ditangani. Evaluasi ini dilakukan setelah program berakhir untuk menilai relevansi program (berdasarkan dampak dibandingkan dengan input), efektivitas (berdasarkan hasil dibandingkan dengan output), kegunaan (berdasarkan dampak dibandingkan dengan hasil), dan keberlanjutan (berdasarkan dampak dibandingkan dengan hasil dan keluaran).

2.5 Evaluasi Program

2.5.1 Pengertian Evaluasi Program

Menurut Fikri & dkk (2019;7) program adalah strategi yang terdiri dari sejumlah unit yang berbeda, yang masing-masing berisi pedoman dan daftar tindakan yang perlu dilakukan dalam jangka waktu tertentu. Program

dapat diartikan sebagai suatu unit atau unit kegiatan yang merupakan realisasi atau pelaksanaan suatu kebijakan, berlangsung dalam suatu proses yang berkesinambungan, dan berlangsung dalam suatu organisasi yang melibatkan sekelompok orang. Penafsiran ini dimungkinkan karena program merupakan realisasi atau implementasi dari suatu kebijakan.

Menurut Akbar & Mohi (2018;37) membagi tiga unsur penting yang perlu ditekankan dalam konsep program, diantaranya sebagai berikut:

1. Program adalah realisasi atau implementasi dari suatu kebijakan.
2. Terjadi dalam jangka waktu yang lama dan bukan merupakan tindakan tunggal melainkan tindakan jamak yang berkelanjutan.
3. Terjadi dalam organisasi yang melibatkan kelompok.

Menurut Tyler dalam Mohi & Akbar,(2018;37) mendefinisikan bahwa evaluasi program adalah prosedur untuk memastikan apakah tujuan program telah tercapai atau belum. Penilaian terhadap suatu program didefinisikan sebagai “suatu proses metodis untuk menganalisis nilai, tujuan, efektivitas, atau kelayakan suatu program menurut kriteria dan tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”, sebagaimana dikemukakan oleh Arikunto dalam Akbar dan Mohi (2018; 38). Untuk sampai pada suatu kesimpulan, pertamanya seseorang harus melakukan analisis mendalam dan perbandingan informasi yang dikumpulkan terhadap serangkaian kriteria yang telah ditentukan.

Menurut Fikri & dkk (2019;7) evaluasi program adalah unit kegiatan yang berlangsung sebagai bagian dari proses yang berkelanjutan, berlangsung

dalam suatu organisasi, dan bertujuan untuk mengumpulkan informasi tentang aktualisasi atau implementasi suatu kebijakan. Kegiatan ini berlangsung dalam suatu organisasi, yang melibatkan sekelompok orang untuk pengambilan keputusan..

2.5.2 Tujuan Evaluasi Program

Tujuan evaluasi program adalah untuk memastikan dengan pasti, apakah pencapaian hasil, kemajuan, atau hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan program dapat dievaluasi dan dipelajari dengan maksud untuk memperbaiki jalannya pelaksanaan program di masa yang akan datang. .

Sebagai komponen studi kebijakan, evaluasi kebijakan memiliki sejumlah tujuan yang harus diupayakan untuk dicapai. Menurut penjelasan Sudjana dalam artikel Akbar dan Mohi (2018;42), tujuan yang tepat dari penilaian program dapat dipecah menjadi enam (enam) kategori yang berbeda, yaitu sebagai berikut::

1. Memberi masukan bagi perencanaan program.
2. Sampaikan pemikiran Anda kepada mereka yang akan membuat keputusan tentang kelanjutan, pertumbuhan, atau penghentian program.
3. Tawarkan pemikiran Anda tentang kemungkinan perubahan atau peningkatan program kepada mereka yang bertanggung jawab untuk membuat keputusan.
4. Berikan pendapat Anda tentang elemen yang membantu program dan elemen yang menahannya.

5. Penyelenggara, pengelola, dan pelaksana program bertanggung jawab untuk menerima umpan balik atas tindakan yang berkaitan dengan motivasi dan pembinaan (pengawasan, pengawasan, dan pemantauan).
6. Memberikan informasi berdasarkan landasan ilmiah untuk tujuan mengevaluasi kegiatan pendidikan yang ditawarkan di luar pengaturan kelas.

Kemudian, Sudjana menjelaskan lebih lanjut bahwa tujuan penilaian adalah untuk memberikan informasi kepada pembuat kebijakan yang akan membantu mereka membuat keputusan yang tepat. Akibatnya, penilaian program dapat memberikan lima (lima) bentuk informasi mendasar yang berbeda, yaitu sebagai berikut:

1. Beberapa informasi yang diperlukan untuk menentukan apakah iterasi program saat ini harus dipertahankan atau tidak.
2. Indikator program yang memiliki pengembalian investasi terbesar tergantung pada uang yang dibayarkan.
3. Informasi setiap komponen dari setiap program, serta cara yang paling produktif untuk menggabungkan komponen setiap program tergantung pada jumlah dana yang tersedia, untuk memaksimalkan efektivitas pelaksanaan program.
4. Informasi yang berkaitan dengan berbagai kualitas target program pendidikan yang beragam, dengan tujuan memungkinkan pengambil keputusan untuk memastikan orang, kelompok, lembaga, atau

komunitas mana yang paling mungkin terkena dampak layanan yang diberikan oleh setiap program.

5. Informasi terbaru tentang pendekatan inovatif untuk mengatasi berbagai masalah yang berkaitan dengan pentingnya penilaian program.

2.5.3 Dimensi Evaluasi Program

Hasil, keuntungan, dan konsekuensi dari partisipasi dalam program merupakan komponen utama dari penilaian program. Intinya, yang harus dilakukan adalah memanfaatkan metode penilaian yang mampu dinilai dari beberapa dimensi. Menurut Dunn yang dikutip dalam Leo Agustino (2018; 179) memberikan penjelasan mengenai empat (empat) aspek evaluasi akhir, yaitu sebagai berikut::

a. *Value vocus*

Evaluasi aspek ini adalah untuk menentukan apakah suatu kebijakan bernilai atau sesuai dengan konsekuensi yang dihasilkannya.;

b. *Fact falue interdependence*

Pemeriksaan aspek ini mengungkapkan, di satu sisi, bahwa evaluasi, secara keseluruhan, memberikan bobot yang sama baik pada fakta maupun nilai. Di sisi lain, jumlah keberhasilan suatu kebijakan dievaluasi tidak hanya berdasarkan keuntungan yang diberikannya bagi individu atau komunitas, tetapi juga pada kapasitasnya untuk menemukan solusi atas masalah-masalah tertentu;

c. *Present and past orientation*

Penilaian aspek ini tidak hanya memperhitungkan arah saat ini dan yang sedang berlangsung tetapi juga nilai-nilai yang telah terakumulasi di masa lalu. Dalam skenario khusus ini, penilaian tidak sama dengan saran nilai yang berfokus pada masa depan;

d. *Value duality*

Evaluasi aspek ini memiliki dua tujuan: pertama, untuk menentukan tujuan (ends), dan kedua, untuk memilih metode yang tepat. Evaluasi memiliki tujuan untuk menentukan apa yang telah dicapai dengan analisis temuan. Evaluasi, dalam perannya sebagai alat, menyediakan cara melalui mana saran dapat dibuat. Sulit untuk berpikir bahwa saran yang tepat dapat diberikan tanpa adanya pemeriksaan menyeluruh.

2.5.4 Pendekatan Evaluasi Program

Menurut Dunn dalam Leo Agustino,(2018;178) menjelaskan mengenai 3 (tiga) pendekatan dalam evaluasi kebijakan atau program, yaitu sebagai berikut:

1. Evaluasi semu (*pseudo evaluation*)

Evaluasi aspek ini memiliki dua tujuan: pertama, untuk menentukan tujuan (ends), dan kedua, untuk memilih metode yang tepat. Evaluasi memiliki tujuan untuk menentukan apa yang telah dicapai dengan analisis temuan. Evaluasi, dalam perannya sebagai alat, menyediakan cara melalui mana saran dapat dibuat. Sulit untuk berpikir bahwa saran yang tepat dapat diberikan tanpa adanya pemeriksaan menyeluruh.

2. Evaluasi formal

Evaluasi suatu program kebijakan yang mengambil pendekatan deskriptif dan bertujuan untuk menghasilkan informasi yang valid dan andal tentang hasil kebijakan berdasarkan tujuan formal program kebijakan disebut evaluasi hasil. Asumsi mendasar yang mendasari evaluasi formal adalah bahwa tujuan dan target yang diumumkan secara resmi merupakan representasi yang memadai dari keuntungan atau pentingnya pedoman program. Model penilaian formal pertama adalah formatif, sedangkan model evaluasi formal kedua adalah sumatif. Kedua model ini membentuk proses evaluasi formal.

3. Evaluasi keputusan teoritis (decision-theoretic evaluation)

adalah teknik penilaian kebijakan yang menggunakan metodologi deskriptif untuk memberikan informasi yang dapat dipercaya dan akurat mengenai hasil kebijakan yang dievaluasi secara eksplisit oleh berbagai pelaku kebijakan.

2.5.5 Model-model Evaluasi Program

Ada beberapa model evaluasi program yang telah dibuat oleh para ahli yang dapat digunakan untuk menganalisis suatu program. Model evaluasi adalah semacam desain penilaian yang telah ditetapkan oleh para profesional di bidang evaluasi. Model evaluasi sering disebut dengan orang yang membuatnya atau tahap evaluasi, Fikri & dkk, (2019;56).

1. Model Evaluasi Formatif

Menurut Scriven dalam Akbar & Mohi, (2018;51) Sebuah lingkaran belakang dalam proses perbaikan produk adalah penilaian formatif. Evaluasi

formatif, seperti yang didefinisikan oleh Scriven, adalah penilaian yang direncanakan dan dilakukan dengan maksud untuk memperbaiki suatu barang, terutama ketika barang tersebut sedang dalam proses produksi. Evaluasi formatif adalah semacam penilaian kebijakan yang mencoba mengintegrasikan upaya berkelanjutan, seperti yang dikemukakan oleh Dunn dalam artikel Leo Agustino (2017; 179). secara teratur untuk melacak seberapa baik tujuan dan target formal terpenuhi..

Evaluasi formatif adalah penilaian yang dilakukan untuk memperoleh informasi tentang kinerja suatu program guna menentukan apakah program tersebut telah berjalan secara ideal sebagaimana dimaksud. Kesimpulan ini dapat dicapai sebagai hasil dari definisi evaluasi formatif yang disajikan sebelumnya. Sementara program sedang dilaksanakan, evaluasi formatif konstan dilakukan..

a. Tujuan evaluasi formatif

Menurut Rossi & Freemandalam Anggara,(2018;278) tujuan evaluasi formatif adalah untuk mempelajari bagaimana suatu program dijalankan serta keadaan yang mungkin dihadapi untuk meningkatkan kemungkinan keberhasilannya. Tujuan penilaian formatif adalah untuk menilai efektivitas pelaksanaan proyek yang memiliki satu atau lebih karakteristik berikut:

1. Merupakan evaluasi terhadap proses;
2. Menilai tingkat kepatuhan pelaksana atas standar aturan;
3. Menggunakan model-model dalam implementasi;
4. Bersifat kuantitatif

5. Melihat dampak jangka pendek dari pelaksanaan kebijakan/program.

Tujuan evaluasi formatif adalah untuk melihat:

1. Sebuah program dapat mencapai populasi yang tepat;
2. Penyampaian pelayanan telah sesuai dan konsisten dengan spesifikasi program atau tidak;
3. Sumber daya apa yang dikeluarkan dalam melaksanakan program tersebut.

b. Jenis Evaluasi Formatif

1. Evaluasi Administratif
yaitu evaluasi yang dilakukan di lingkungan pemerintahan yang dikaitkan dengan aspek-aspek ketaatan finansial dan prosedur.
2. Evaluasi Yudisial
yaitu evaluasi yang berkaitan dengan objek-objek hukum.
3. Evaluasi politik, yaitu evaluasi yang dilakukan oleh lembaga-lembaga politik, Anggara, (2018;278-279).

c. Kriteria Evaluasi Formatif

Menurut Dunn dalam Anggara, (2018;279-280) aspek-aspek kinerja kebijakan atau program yang harus dievaluasi sebagaimana yang tampak dalam tabel berikut ini:

No	Kategori	Pertanyaan	Ilustrasi
1	Efektivitas	Apakah hasil yang diinginkan telah tercapai?	Unit pelayanan
2	Efisiensi	Seberapa banyak upaya yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan?	<i>Cost-benefit ratio</i> , manfaat bersih, unit biaya.
3	Kecukupan	Seberapa jauh pencapaian hasil yang diinginkan untuk memecahkan masalah?	Biaya tetap, efektivitas tetap.
4	Pemerataan	Apakah biaya manfaat didistribusikan secara merata pada kelompok-kelompok yang berbeda?	Kriteria pareto, kriteri kaldorhick, kriteria rawls.
5	Responsivitas	Apakah hasil kebijakan memuaskan kebutuhan/prefensi atau nilai-nilai kelompok tertentu	konsistensi dengan survei warga negara.
6	Ketepatan	Apakah hasil (tujuan) yang diinginkan berguna atau bermilai?	program publik harus merata dan efisien.

Sumber: Anggara (2018;280)

Menurut Anggara (2018;279-280) menjelaskan tentang aspek-aspek implementasi yang dievaluasi dalam evaluasi formatif, antara lain sebagai berikut:

1. *Effort evaluation*, yaitu mengevaluasi kecukupan *input* program.
2. *Performance evaluation*, yaitu mengkaji *output* dibandingkan dengan *input* program.
3. *Effectiveness evaluation*, yaitu mengkaji pelaksanaannya sesuai dengan sasaran dan tujuan.
4. *Efficiency evaluation*, yaitu membandingkan biaya dengan *output* yang dicapai.

5. *Process evaluation*, yaitu mengkaji metode pelaksanaan, aturan dan prosedur dalam pelaksanaan.

2. Model Evaluasi Sumatif/Dampak

Dampak adalah perubahan keadaan fisik atau sosial yang ada sebagai akibat langsung dari keluaran kebijakan. Dampak salah satu intervensi program terhadap populasi sasaran, apakah efek tersebut diantisipasi atau tidak, dan sejauh mana efek tersebut mampu mendorong pola perilaku baru pada populasi yang diteliti. Hasil intervensi yang ditimbulkan oleh suatu program pada kelompok sasaran, terlepas apakah hasil tersebut sesuai dengan yang diinginkan atau tidak, tidak dapat membawa perubahan perilaku pada kelompok sasaran. (*impact*), Anggara,(2018;280).

Menurut Dunn dalam Leo Agustino,(2017;179) Penilaian sumatif adalah evaluasi yang mencoba memantau keberhasilan tujuan dan sasaran yang ditentukan setelah pelaksanaan suatu kebijakan atau program dalam jangka waktu tertentu setelah evaluasi dilakukan. Penilaian sumatif didefinisikan sebagai evaluasi yang dilakukan setelah selesainya pelaksanaan program, sebagaimana dikemukakan oleh Akbar dan Mohi (2018;54). Tujuan dari tinjauan komprehensif ini adalah untuk menilai seberapa baik suatu item penilaian dilakukan secara keseluruhan dengan menggunakan berbagai indikator kinerja..

Menurut Fitzpatrick (2011;21) evaluasi sumatif adalah penilaian yang berkaitan dengan penyediaan informasi untuk melayani pilihan atau bantuan dalam mencapai penilaian tentang penerimaan, kelanjutan, atau pertumbuhan

suatu program. Menurut Sugiyono (2013;746), pilihan penting adalah pilihan yang dibuat berdasarkan hasil penilaian sumatif. Ini adalah keputusan yang menentukan apakah suatu program akan berkelanjutan atau tidak.

Berdasarkan defenisi tentang evaluasi sumatif diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa evaluasi sumatif adalah evaluasi yang dilaksanakan pada saat suatu program telah selsai diimplementasikan. Pelaksanaan evaluasi sumatif akan memberikan informasi apakah suatu program akan tetap lanjut diimplementasikan atau diberhentikan.

a. Tujuan evaluasi sumatif

Menurut Anggara (2018;280) evaluasi sumatif umumnya dilakukan untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan efektivitas sebuah kebijakanprogram terhadap permasalahan yang diintervensi. Evaluasi ini bertujuan untuk:

1. Menilai bahwa program telah membawa dampak yang diinginkan individu, rumah tangga, dan lembaga;
2. Menilai bahwa dampak tersebut berkaitan dengan intervensi program;
3. Mengeksplorasi adanya akibat yang tidak diperkirakan, baik yang positif maupun yang negatif;
4. Mengkaji cara program memengaruhi kelompok sasaran, dan perbaikan kondisi kelompok sasaran disebabkan oleh adanya program ataukah karena faktor lain.

b. Dimensi dampak

Dimensi dampak yang dikaji dalam evaluasi sumatif ini, adalah sebagai berikut:

1. Dampak pada masalah publik (pada kelompok sasaran) yang diharapkan atau tidak; Dampak pada kelompok diluar sasaran yang disebut eksternalitas/dampak melimpah (*spillover effects*);
2. Dampak sekarang dan dampak yang akan datang;
3. Dampak biaya langsung yang dikeluarkan untuk membiayai program dan dampak biaya tidak langsung yang dikeluarkan publik akibat kebijakan (misalnya, dampak terhadap pengeluaran rumah tangga akibat relokasi pemukiman yang menyebabkan jarak ke sekolah/tempat kerja semakin jauh).

2.6 Gambara Umum Program PATEN

Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 4 Tahun 2010 tentang pedoman pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) menjelaskan bahwa Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) adalah suatu inovasi penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Maksud dari penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) ialah untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di kabupaten/kota. Pelayanan administrasi terpadu

kecamatan (PATEN) bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan pada masyarakat.

Menurut Pasal 11 Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelayanan publik dalam sistem pelayanan terpadu menjelaskan bahwa penyelenggara dapat menyelenggarakan sistem pelayanan terpadu, dan penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu dilaksanakan dilingkungan kementerian/lembaga, pemerintah provinsi, pemerintah kabupaten/kota, dan/atau kecamatan. Menurut Pasal 14 Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelayanan publik menjelaskan sistem pelayanan terpadu merupakan satu kesatuan proses pengelolaan pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan yang dilakukan secara terintegrasi dalam satu tempat baik secara fisik maupun virtual sesuai dengan standar pelayanan.

Menurut Peraturan Bupati (Perbub) Sumbawa Nomor 23 Tahun 2012 tentang pelimpahan wewenang bupati kepada camat untuk menangani sebagian urusan pemerintahan daerah, yaitu dalam upaya penyelenggaraan urusan pemerintahan yang efisien, efektif dan responsif di kecamatan, bupati melimpahkan kewenangan pemerintahan kepada camat untuk menangani sebagian urusan pemerintahan daerah. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah suatu program penyelenggaraan pelayanan administrasi publik yang bersentral di kecamatan dimana dalam proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya suatu dokumen dilaksanakan di kantor kecamatan

2.6.1 Syarat penyelenggaraan PATEN

Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 4 Tahun 2010 tentang pedoman pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) menjelaskan bahwa kecamatan sebagai penyelenggara program pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) harus memenuhi syarat sebagai berikut:

1. Syarat Substantif

Merupakan pendelegasian sebagian wewenang bupati/wali kota kepada camat. Pendelegasian tersebut yang dimaksud mencakup 2 (dua) bidang yaitu, *Pertama* bidang perizinan, dan *Kedua* bidang non perizinan. Pendelegasian sebagian wewenang kepada bupati/wali kota ini dilakukan dengan memperhatikan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan.

2. Syarat Administratif

a. Standar pelayanan

Standar pelayanan sebagaimana dimaksud yaitu, jenis pelayanan, persyaratan pelayanan, proses/prosedur pelayanan, pejabat yang bertanggungjawab terhadap pelayanan, waktu pelayanan, dan biaya pelayanan.

b. Uraian tugas personil kecamatan

Uraian tugas personil kecamatan yang akan menyelenggarakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan diatur dan ditetapkan oleh peraturan Bupati/wali kota.

3. Syarat Teknis

a. Sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu kecamatan yaitu, Loker/meja pendaftaran, tempat pemrosesan berkas, tempat pembayaran, tempat penyerahan dokumen, tempat pengelolaan data dan informasi, tempat penanganan pengaduan, tempat piket, ruang tunggu, dan perangkat pendukung lainnya.

b. Pelaksana Teknis

Pelaksana teknis dalam penyelenggaraan administrasi terpadu kecamatan (PATEN). Yaitu, petugas informasi, petugas loket/penerima berkas, petugas operator komputer, petugas pemegang kas, dan petugas lain sesuai kebutuhan.

2.6.2 Jenis-jenis pelayanan PATEN

Adapun pelayanan yang diberikan dalam pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yaitu sebagai berikut:

- a. Registrasi surat keterangan tanah, surat penyerahan penguasaan atas tanah dengan cara ganti rugi;
- b. Surat keterangan ahli waris;
- c. Registrasi angsuran ke bank;
- d. Rekomendasi izin mendirikan bangunan;
- e. Penerbitan izin mendirikan bangunan dengan luas kurang dari 200 meter persegi;
- f. Rekomendasi izin gangguan (HO), surat izin usaha perdagangan (SIUP);

- g. Rekomendasi pengurusan dokumen UL/PL (AMDAL);
- h. Surat keterangan bersih lingkungan;
- i. Surat pengantar pembuatan kartu keluarga dan kartu penduduk;
- j. Surat pengantar keterangan pindah;
- k. Surat keterangan silang sengketa;
- l. Surat keterangan, surat kematian, KP-4, surat keterangan miskin;
- m. Surat keterangan riset kuliah praktek kerja nyata/praktik kerja lapangan.

2.7 Definisi Konsep

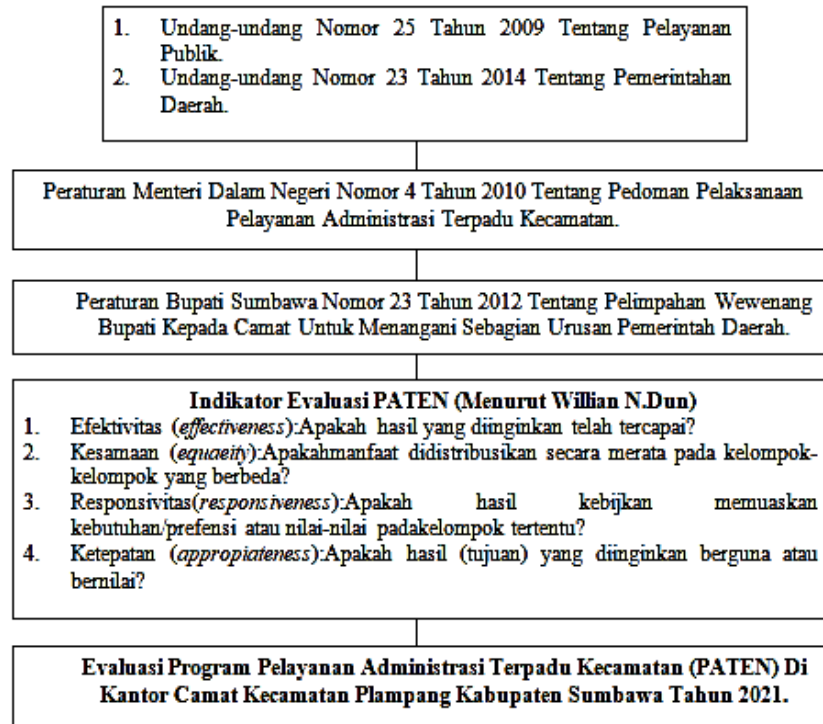
Menurut kamus besar bahasa indonesia(KBBI) konsep adalah rancangan atau buram surat dan sebagainya, ide atau pengertian yang diabstrakkan dari peristiwa konkret, dan gambaran mental dari objek, proses, atau apapun yang ada diluar bahasa, yang digunakan oleh akal budi untuk memahami hal-hal lain. Menurut Singarimbun & Efendi (2012;17) konsep adalah unsur penelitian yang dipakai oleh para peneliti untuk menggambarkan secara abstrak suatu fenomena sosial atau fenomena alami. Konsep dalam suatu penelitian bertujuan untuk mendapatkan pembahasan yang jelas dari variabel yang akan diteliti. Adapun definisi konsep dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan publik adalah suatu kegiatan pelayanan umum yang dilakukan dalam proses pemberian layanan kepada orang (individu), kelompok (organisasi) atau masyarakat pada umumnya yang membutuhkan pelayanan. Yang dimana pelaksanaanya dilakukan secara terstruktur dan sesuai peraturan perundang-undangan.

2. Evaluasi adalah pemberian penilaian terhadap kualitas sesuatu hal. Evaluasi juga bisa dipandang sebagai proses merencanakan, memperoleh, dan menyediakan informasi yang sangat diperlukan untuk membuat alternatif-alternatif keputusan kedepannya.
3. Evaluasi program adalah evaluasi yang dilaksanakan oleh suatu unit atau kesatuan kegiatan yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi tentang realisasi atau implementasi dari suatu kebijakan, berlangsung dalam proses yang berkesinambungan, dan terjadi dalam suatu organisasi, yang melibatkan sekelompok orang guna pengambilan keputusan.
4. Program pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) adalah suatu inovasi penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Maksud dari penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) ialah untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di kabupaten/kota. Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan pada masyarakat.

2.8 Kerangka Pemikiran

Bagan 2.1

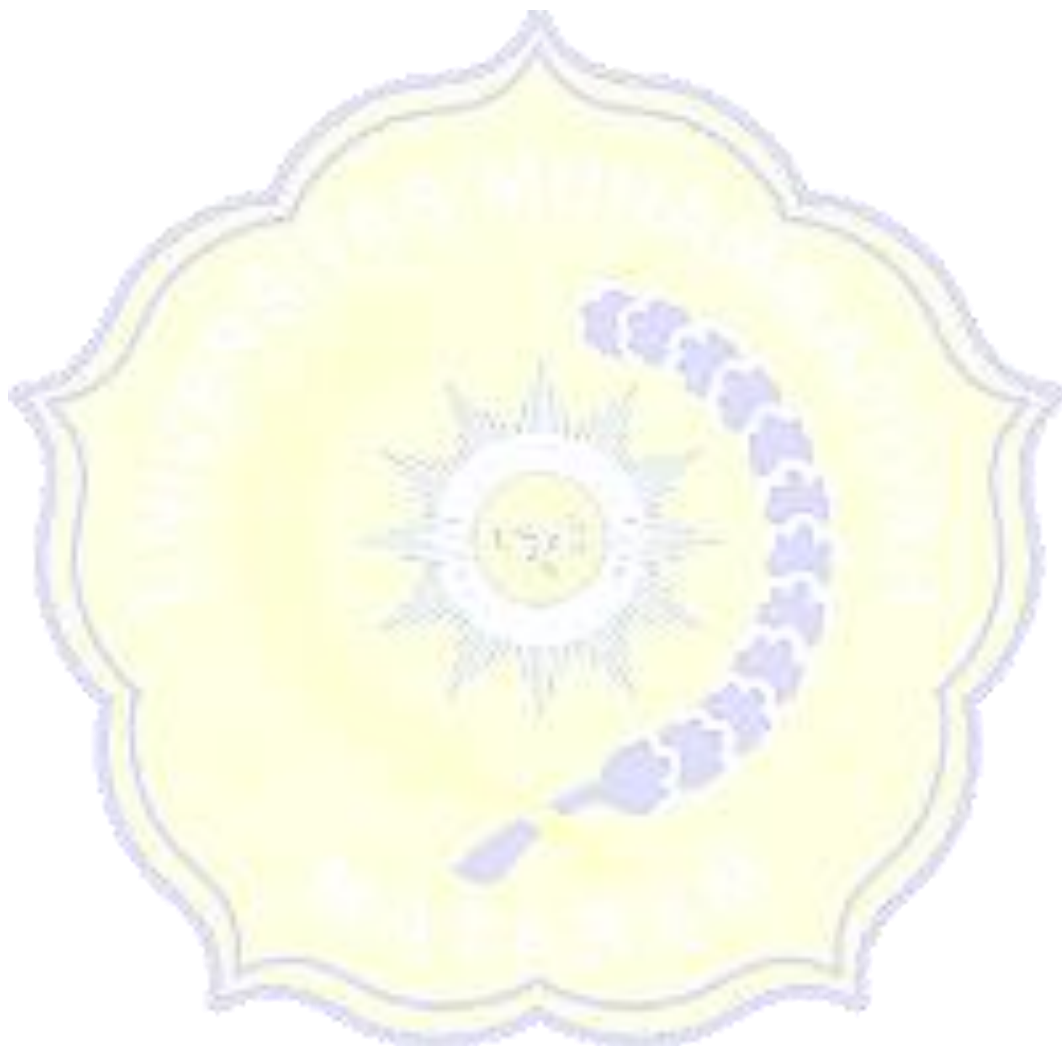


Dari 6 (enam) kriteria Willam N Dunn, yang di gunakanhanya 4 (empat) sebagai indicator untuk mengevaluasi program PATEN, yaituEfektifitas, Kesamaan, Responsifitas, Dan Ketepatan.

2.9 Hipotesis Peneletian

Berdasarkan konsep-konsep evaluasi program yang telah penulis paparkan beserta gambaran pemikiran yang telah diuraikan di atas maka penulis merumuskan hipotesis kerja. Yaitu, Evluasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam meningkatkan kualitas pelayanan di kantor Camat Kecamatan Plampang, Kabupaten Sumbawa dengan menggunakan teori yang dijelaskan oleh William N.Dunn tentang

kriteria-kriteria evaluasi dalam menilai pelaksanaan suatu program. Kriteria-kriteria tersebut yakni, *Pertama* Efektifitas, *Kedua* Kesamaan, *Ketiga* Responsivitas, *Keempat* Ketepatan.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Menurut Whitney dalam Samsu, (2017;117) Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Metode penelitian deskriptif adalah pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat. Metode penelitian deskriptif mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat, serta tatacara yang berlaku dalam masyarakat serta situasi-situasi tertentu, termasuk tentang hubungan kegiatan, sikap, pandangan, serta proses-proses yang sedang berlangsung dan pengaruh dari suatu fenomena.

Menurut Suryono dalam Harahap (2020;123) penelitian kualitatif merupakan penelitian yang digunakan untuk menyelidiki, menemukan, menggambarkan, dan menjelaskan kualitas atau keistimewaan dari pengaruh sosial yang tidak dapat dijelaskan, diukur atau digambarkan melalui pendekatan kuantitatif.

3.2 Lokasi dan waktu Penelitian

Dalam melaksanakan penelitian ini, penulis memilih lokasi penelitian di kantor camat Kecamatan Plampang, serta memulai pelaksanaan penelitian di mulai bulan Mei-Juni 2022. Pemilihan lokasi penelitian yang telah ditentukan oleh penulis sudah dipertimbangkan bahwa lokasi penelitian tersebut relevan dengan masalah yang akan diteliti. Sebagai salah satu pertimbangan peneliti dalam menentukan lokasi penelitian ini yaitu

Kecamatan Plampang merupakan salah satu kecamatan di Kabupaten Sumbawa yang telah menerapkan pelaksanaan PATEN sejak tahun 2017. Serta padatnya jumlah penduduk Kecamatan Plampang yang berjumlah 32,619 Jiwa, yang terbagi dalam 12 Desa. Maka kebutuhan terhadap pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat sangat tinggi.

3.3 Informan Penelitian

Menurut Harahap (2020;58) Informan adalah orang yang paham atau pelaku yang terlibat langsung dengan permasalahan yang diteliti. Informan yang dipilih adalah orang yang dianggap mampu dalam memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian. Dalam penelitian ini teknik penentuan informan yang digunakan adalah teknik Sampling Purposif (purposive sampling). Menurut Margono dalam Hadi, Arori & Rusman (2021;61) Sampling purposif adalah pemelihan sekelompok subjek dalam sampling purposif yang didasarkan atas ciri-ciri tertentu yang dipandang mempunyai sangkut paut yang erat dengan ciri-ciri populasi yang sudah diketahui sebelumnya. Dengan kata lain unit sampel yang dihubungi disesuaikan dengan kriteria-kriteria tertentu yang diterapkan berdasarkan tujuan penelitian.

Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini, antara lain sebagai berikut:

- a. Camat
- b. Sekretaris Kecamatan (Sekcam)
- c. Kepala Seksi Pelayanan Umum

d. Tokoh Masyarakat

3.4 Jenis dan sumber data

Menurut Samsu (2017;94-95) Pada dasarnya suatu penelitian bertujuan untuk mencari suatu pemecahan masalah. Setiap masalah dapat dipecahkan apabila didukung oleh data yang akurat dan relevan. Data yang dibutuhkan adalah data yang bersumber dari setting dan subjek penelitian sekaligus mencerminkan objek penelitian (topik, judul). Adapun jenis data yang dipergunakan dalam penelitian ini berupa data primer dan data skunder.

1. Data Primer

Yaitu data yang langsung dan segera diperoleh dari data oleh peneliti untuk tujuan khusus penelitian. Dengan kata lain, data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber pertama, baik melalui observasi ataupun wawancara kepada responden dan informan.

2. Data Skunder

Yaitu data yang telah lebih dahulu dikumpulkan dan dilaporkan oleh orang di luar peneliti sendiri, walaupun yang dikumpulkan itu sesungguhnya adalah data yang asli. Dengan kata lain, data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua, selain dari yang diteliti yang bertujuan untuk mendukung penelitian. Data sekunder juga dapat dikatakan sebagai data pelengkap yang dapat digunakan untuk memperkaya data agar dapat yang diberikan benar-benar sesuai dengan harapan peneliti. Artinya data primer yang diperoleh tidak diragukan lagi karena didukung oleh data sekunder.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Dalam penelitian kualitatif pengumpulan data dilakukan pada *natural setting* (kondisi yang alamiah), sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi, wawancara, dan dokumentasi Sugiyono, dalam Hadi, Asrori & Rusman(2021;58). Berikut teknik pengumpulan data pada penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi kualitatif digunakan untuk memahami latar belakang dengan fungsi yang berbeda antara yang objektif, interpretatif interaktif, interpretatif grounded. Observasi kualitatif bebas meneliti konsep-konsep dan kategori pada setiap peristiwa selanjutnya memberi makna pada subjek penelitian atau amatan, Dezim & Lincoln, dalam Hadi, Arori & Rusman(2021;59)

2. Wawancara

Wawancara adalah sebuah dialog yang dilakukan oleh pewawancara (*interview*) untuk memperoleh informasi dari terwawancara. Metode ini dipergunakan ntuk memperoleh data melalui wawancara langsung secara terpimpin antara penulis dengan orang yang memberikan informasi dengan menggunakan daftar wawancara, Arikuntodalam Samsu (2017;96).

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel-variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, notulen rapat, dan sebagainya. Metode dokumentasi ini merupakan sumber non manusia, yang cukup bermanfaat karena telah tersedia, sehingga akan relatif murah pengeluaran biaya untuk memperolehnya. Merupakan sumber yang stabil dan akurat sebagai cerminan situasi atau kondisi yang sebenarnya, serta dapat dianalisis secara berulang-ulang tanpa mengalami perubahan, Ibid dalam Samsu (2017;99).

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan tahap interpretasi data yang diperoleh dari penelitian di lapangan. Analisis data merupakan upaya atau langkah untuk menggambarkan secara naratif, deskriptif, atau tabulasi terhadap data yang diperoleh. Penyimpulan atau penjelasan dari analisis data yang dilakukan melahirkan kesimpulan penelitian, Samsu (2017;103).

Menurut Miles & Huberman dalam Hadi, Arori & Rusman (2021;87-88) ada beberapa langkah yang dilakukan untuk menganalisis data kualitatif, yaitu sebagai berikut:

1. Reduksi Data, Merupakan analisis data yang dilakukan setelah data primer dan data sekunder terkumpul dilakukan dengan memilah data, membuat tema-tema, mengategorika, memfokuskan data sesuai bidangnya, membuang, menyusun data dalam suatu cara dan membuat rangkuman-rangkuman dalam satuan analisis, setelah itu baru

pemeriksaan data kembali dan mengelompokannya sesuai dengan masalah yang diteliti. Setelah direduksi maka data yang sesuai dengan tujuan penelitian dideskripsikan dalam bentuk kalimat sehingga diperoleh gambaran yang utuh tentang masalah penelitian.

2. Penyajian Data (*display data*), Bentuk analisis yang dilakukan dengan menyajikan data dalam bentuk narasi, dimana peneliti menggambarkan hasil temuan data dalam bentuk uraian kalimat bagian, hubungan antar kategori yang sudah berurutan dan sistematis.
3. Penarikan Kesimpulan, Melakukan pengkategorian secara tematik, lalu disajikan ke dalam bagian-bagian deskripsi data yang dianggap perlu untuk mendukung pernyataan-pernyataan penelitian. Kesimpulan ditarik dengan teknik induktif tanpa mengeneralisir suatu temuan terhadap temuan-temuan lainnya.

3.7 Keabsahan Data

Untuk memperoleh keterpercayaan (*trustworthiness*) data, tentunya diperlukan teknik pemeriksaan keabsahan data yang didasarkan atas sejumlah kriteria-kriteria tertentu. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik untuk menguji keterpercayaan data atau keabsahan data dengan teknik Trianggulasi. Trianggulasi adalah teknik yang digunakan untuk menguji keterpercayaan data (memeriksa keabsahan data) dengan memanfaatkan hal-hal lain yang ada diluar data tersebut untuk keperluan mengadakan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data tersebut, Samsu (2017;100-101).