

EVALUASI PROGRAM PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU SATU PINTU DI KECAMTAN PLAMPANG KABUPATEN SUMBAWA (Studi Kasus Program PATEN di Kecamatan Plampang)

Muhammad Salahuddin¹, Mega Sapta Wardani^{*}, Heri Kurniawansyah, HS³, Sri Nurhidayati⁴

¹²³⁴Universitas Samawa, Sumbawa Besar

Penulis Korespondensi: megawardhani55@gmail.com

Article Info	Abstrak
Article History <i>Received: November 2023</i> <i>Revised: December 2023</i> <i>Published: 30 December 2023</i>	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Satu Pintu (PATEN) di Kecamatan Plampang Kabupaten Sumbawa tahun 2019-2022. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Data yang digunakan adalah data primer. Adapun jumlah informan dalam penelitian ini adalah 3 informan. Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data yaitu dengan menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Alat analisis data yaitu dengan menggunakan teori Miles and Huberman yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa; (1) Pelaksanaan program Pelayanan Administrasi Terpadu Satu Pintu (PATEN) di Kecamatan Plampang Kabupaten Sumbawa dapat dikategorikan cukup baik, hal ini berdasarkan indikator Evaluasi Program sebagai berikut: (a) Efektifitas, yaitu penyampaian informasi terkait pelaksanaan PATEN melalui sosialisasi, (b) Efisiensi, yaitu kesesuaian waktu dalam hal penyelesaian pelayanan, (c) Kesamaan, yaitu tim pelaksana PATEN telah memberikan layanan sesuai prosedur tanpa membedakan status sosial, (d) Responsivitas, ditandai dengan tersedianya fasilitas pendukung PATEN untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, (e) Ketepatan, dengan terlaksananya program PATEN dapat membantu masyarakat, baik dari segi waktu dan biaya. (2) Faktor-faktor pendukung pelaksanaan PATEN yaitu menyusun dan menetapkan standar pelayanan, menempatkan pelaksana berdasarkan latar belakang pendidikan dan sarana dan prasarana. (3) Dalam mengevaluasi program pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Plampang menggunakan model evaluasi formatif.
Keywords <i>Evaluasi;</i> <i>Pelayanan;</i> <i>Terpadu;</i>	

PENDAHULUAN

Berdasarkan undang-undang nomor 25 tahun 2009 pelayanan publik adalah 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 penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik erat kaitannya dengan masyarakat dalam segala aspek kehidupan berbangsa dan bernegara. Setiap kehidupan masyarakat selalu dibingkai oleh pelayanan publik mulai dari sejak lahir (akta kelahiran) hingga meninggal (akta kematian dan pemakaman). Pada hakikatnya manusia membutuhkan pelayanan, bahasa lain secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan masyarakat menjadi sedemikian penting karena hubungan dengan manusia dalam komunitas masyarakat banyak (*society community*).

Dalam konteks ini, birokrasi pemerintah memainkan perannya sebagai institusi terdepan yang berhubungan dengan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, dalam gugus institusi birokrasi pemerintah, pelayanan masyarakat merupakan pelaksanaan tugas-tugas pemerintah

yang secara langsung memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Saat ini, muncul fenomena birokrasi pemerintah dalam melaksanakan kegiatan pelayanan masyarakat yang sering diartikan dalam konotasi yang berbeda oleh masyarakat. Birokrasi seolah-olah melahirkan kesan adanya proses panjang yang berbelit-belit apabila masyarakat akan menyelesaikan urusan dengan aparatur pemerintah sehingga muncul istilah debirokratisasi yang artinya upaya untuk lebih menyederhanakan prosedur yang dianggap berbelit-belit (LP Sinambela, 2010).

Reformasi birokrasi merupakan konsekuensi dari perubahan di bidang politik, ekonomi dan sosial yang begitu cepat. Representasi organisasi yang lamban, kaku, berbelit-belit dan terpusat, serta rantai hirarki komando sudah menjadi ciri khas birokrasi di Indonesia. Sehingga birokrasi menjadi bengkok, boros, dan tidak efektif. Untuk itu diperlukan suatu kesadaran untuk memperbaiki birokrasi sebagai organisasi publik. Reformasi merupakan perubahan terhadap suatu sistem yang telah ada pada suatu masa. Upaya reformasi birokrasi yang dilakukan berhadapan langsung dengan keterbatasan pada sumber daya manusia, dana, sarana prasarana dan berbagai persoalan lainnya, sehingga menghasilkan kebijakan, perilaku, program dan sesuatu yang berbeda pula. Reformasi pelayanan publik membangun kepercayaan dari masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik. Reformasi merupakan upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Academia.edu Hermanto, Nailuredha 2013).

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. 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. Hasil asesmen pelayanan publik tahun 2022 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. Akibatnya, kualitas pelayanan publik yang diberikan pada daerah Sumbawa masih di bawah standar. Oleh karena itu, sangat penting untuk melakukan modifikasi yang diharapkan untuk menaikkan dan memaksimalkan efektivitas pelayanan publik yang diharapkan masyarakat. Sudah sebagai tanggung jawab Pemerintah Daerah Kabupaten Sumbawa untuk menyikapi masalah dan dinamika yang timbul pada masyarakat. Selain itu, pada rangka menaikkan pembangunan penyelenggaraan pemerintahan wilayah menuju tata pemerintahan yang baik, perlu memperhatikan kebutuhan serta tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, juga krusial untuk memaksimalkan fungsi kecamatan menjadi perangkat daerah primer dalam penyediaan pelayanan publik dalam rangka menaikkan kualitas pelayanan, mendekatkan mereka dengan masyarakat, dan mempertimbangkan karakteristik geografis wilayah. Pemerintah Daerah dalam menangani beberapa urusan untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara optimal melaksanakan program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam upaya menyelenggarakan urusan Pemerintahan yang Efektif, Efisien, dan Responsif di Kecamatan dalam menangani beberapa urusan Pemerintah Daerah upaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 17 tahun 2018 tentang Kecamatan, disebutkan bahwa kecamatan adalah sebuah perangkat daerah kabupaten/kota sekaligus penyelenggara pemerintahan umum. Kelurahan dalam PP Kecamatan disebutkan sebagai perangkat Kecamatan, kalurahan bukan lagi perangkat daerah, hal ini adalah amanat dari Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Pelimpahan sebagian kewenangan bupati/wali kota kepada camat dilaksanakan untuk mengefektifkan penyelenggaraan pemerintahan daerah di Kecamatan dan mengoptimalkan pelayanan publik di Kecamatan sebagai perangkat daerah yang berhadapan langsung dengan masyarakat. 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 Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Administrasi Terpadu Kecamatan (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. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat kecamatan pemerintah daerah Kabupaten Sumbawa melalui salah satu program unggulannya yaitu program pelayanan masyarakat satu pintu di tingkat kecamatan, pemerintah daerah Kabupaten Sumbawa telah melaksanakan kegiatan “Jango Desa” dalam rangka peningkatan pengelolaan sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK) di tingkat kecamatan.

Kecamatan Plampang merupakan salah satu kecamatan yang berada dalam wilayah administrasi Kabupaten Sumbawa. Wilayah administratif ini terletak di bagian timur Kabupaten Sumbawa, Nusa Tenggara Barat, dan berjarak 63 kilometer dari ibu kota kecamatan. Kecamatan Plampang berpenduduk 30.414 jiwa dengan luas wilayah 418,69 km². Kecamatan Plampang terdiri dari 11 Desa yaitu Desa Brangkolong, Desa Muer, Desa Plampang, Desa Selante, Desa Sepakat, Desa Sp I Perode, Desa Sp II Perode, Desa Sp III Perode, Desa Teluk Santong, dan Desa Usar (<https://desa-plampang.sumbawakab.go.id/>). Sejak tahun 2017 Program PATEN telah beroperasi di Kecamatan 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 (IUKM), dan lain-lain. Sementara itu, layanan non perizinan 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) dan sebagainya. Tentunya tersedia sarana dan prasarana untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai bagian dari upaya mendukung pelaksanaan PATEN di Kecamatan Plampang.

Dalam pelaksanaan Program PATEN masih terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, baik faktor internal maupun eksternal kecamatan sebagai pelaksana program PATEN, dilihat dari output dimana masyarakat dalam mengurus penyelesaian administrasi waktunya tidak tentu dan masyarakat masih ada yang pergi ke Kota/Sumbawa untuk mengurus hal tersebut. Tidak jarang masyarakat yang ingin instan atau lebih cepat prosesnya dan masyarakat hanya menunggu beres, sehingga banyak masyarakat yang lebih memilih menggunakan jasa calo tanpa mau repot-repot, dan apakah Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sudah memenuhi kebutuhan dan hak-hak masyarakat dalam proses mendapatkan pelayanan.

Pada dasarnya, pelaksanaan pelayanan publik tidak akan berjalan dengan baik dan optimal apabila belum mampu mencapai kriteria yang menjadi indikator dalam pemberian pelayanan publik diantaranya yaitu efektivitas (*effectiveness*), efisiensi (*efficiency*), kesamaan (*Equity*), responsivitas (*responsiveness*), dan ketepatan (*appropriateness*) tidak berfungsi. Oleh karena itu, untuk menjamin tercapainya tujuan dan sasaran pelaksanaan yang ingin dicapai dalam pelaksanaan program PATEN yang dilaksanakan oleh kecamatan maka diperlukan adanya evaluasi untuk mengontrol pelaksanaan PATEN tersebut serta meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan diatas judul yang diangkat peneliti

adalah “Evaluasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Satu Pintu di Kecamatan Plampang Kabupaten Sumbawa (Studi Kasus Program PATEN di Kecamatan Plampang)”.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk menggambarkan keadaan mengenai Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Plampang, Kabupaten Sumbawa. Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Metodologi penelitian kualitatif yaitu suatu penelitian yang di tunjukkan untuk mendiskripsikan dan menganalisa fenomena atau obyek penelitian melalui aktivitas sosial, sikap dan persepsi secara mandiri maupun kelompok. Metode penelitian studi kasus meneliti suatu kasus atau fenomena tertentu yang ada dalam masyarakat yang dilakukan secara mendalam untuk mempelajari latar belakang, keadaan, dan interkasi yang terjadi. Studi kasus dilakukan pada suatu kesatuan system yang bisa berupa suatu program, kegiatan, peristiwa, atau sekelompok individu yang ada pada keadaan atau kondisi tertentu. Adapun situs penelitiannya adalah Kantor Camat Plampang Kabupaten Sumbawa. Adapun alasan dalam pemilihan lokasi didasarkan karena instansi tersebut yang menangani masalah Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Plampang. Adapun pertimbangan dalam pemilihan lokasi penelitian didasarkan atas efektivitas, waktu, dana serta kemudahan akses dalam mengumpulkan data-data penelitian karena lokasi tersebut mudah dijangkau oleh penulis.

Dalam penelitian, diperlukan adanya informan atau narasumber yang terkait dengan penelitian dengan cara mewawancarainya. Informan adalah orang yang menjadi sumber data dalam penelitian guna untuk memperoleh informasi yang diperlukan dalam penelitian. Informan dalam penelitian ini ialah seseorang yang benar-benar tahu dan menguasai masalah, serta orang yang terlibat langsung dengan masalah penelitian. Untuk mendapatkan informasi, peneliti menggunakan teknik purposive sampling. Menurut Sugiono (2013) teknik purposive sampling adalah teknik penentuan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Peneliti akan memilih informan yang lebih mengetahui permasalahan yang diteliti: 1. Camat Kecamatan Plampang 2. Kepala seksi Pelayanan Umum dan kepegawaian Kecamatan Plampang 3. Masyarakat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Plampang Kabupaten Sumbawa dilihat dari beberapa kriteria yang menjadi indikator dalam pemberian pelayanan publik diantaranya yaitu:

Efektivitas (effectiviness) Efektivitas berkenaan dengan apakah hasil yang diinginkan telah tercapai. Efektivitas juga merupakan suatu alternatif apakah telah menacpai hasil (akibat) yang telah diharapkan dari diadakannya suatu tindakan. Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Plampang belum dapat dilaksanakan dengan optimal, dikarenakan masih ada beberapa masyarakat yang belum mengetahui tentang adanya PATEN.

Untuk itu sosialisasi yang dilakukan oleh tim pelaksana PATEN di Kecamatan Plampang harus diupayakan dilakukan dengan baik dan merata, agar semua masyarakat dapat mengetahui tentang adanya pelaksanaan PATEN di Kecamatan Plampang.

Efisiensi (efficiency) Efisiensi berkenaan dengan jumlah usaha yang diperlukan atau dibutuhkan untuk meningkatkan tingkat efektivitas tertentu. Dari pelaksana Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Plampang dapat dilihat dengan keterampilan dan keahlian yang dimiliki oleh setiap pegawai yang turut andil dalam melaksanakan Pelayanan. Ada dua hal utama yang diusahakan Kantor Kecamatan Plampang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu usaha terkait fasilitas yang mendukung dan keramahan pegawai. Kesesuaian waktu dalam hal penyelesaian administrasi di Kantor Kecamatan Plampang sudah baik, dimana masyarakat dalam mengurus berkas surat-surat selesai dengan waktu yang ditentukan atau cepat.

Kesamaan (equity) Berkenaan dengan apakah biaya dan manfaat didistribusikan secara merata pada kelompok-kelompok yang berbeda. Di Kecamatan Plampang sendiri para petugas Kecamatan yang mempunyai tanggung jawab dalam bidang PATEN sudah memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan SOP (Standar Operating Procedure) yang ada di Kantor Camat Plampang. Mereka sudah memberikan pelayanan yang sama kepada masyarakat tanpa membedakan status yang ada.

Responsivitas (Responsivisness) Responsivitas berkenaan dengan apakah hasil kebijakan atau program memuaskan kebutuhan pada kelompok-kelompok tertentu. Dalam pelaksanaan PATEN di Kecamatan Plampang dalam menyediakan pelayanan yang maksimal demi memenuhi kebutuhan masyarakat sudah cukup baik. Ditandai dengan adanya sarana dan prasarana yang disediakan demi memenuhi kebutuhan masyarakat, seperti adanya alur pemberian layanan dan disediakannya kursi tunggu untuk masyarakat.

Ketepatan (Appropriateness) Berkenaan dengan apakah hasil (tujuan) berguna atau bernilai. Ketepatan selalu berhubungan dengan beberapa kriteria rasionalitas substantif, yaitu merujuk pada nilai dari tujuan adanya suatu program serta kuatnya asumsi yang melandasi tujuan tersebut. Pelaksanaan PATEN di Kecamatan Plampang sangat berguna dalam membantu mengurangi pelayanan yang berbelit-belit, serta pelayanan yang tidak efisien sebelumnya. Pelayanan yang diberikan sekarang sangat mudah dan efisien, sehingga masyarakat sangat terbantu dengan adanya program PATEN. Maka setelah terlaksananya program PATEN di Kantor Kecamatan Plampang dapat dikatakan berguna dalam memberikan pelayanan yang maksimal pada masyarakat.

Faktor Pendukung Dalam Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Plampang Kabupaten Sumbawa.

Sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas dan ketersediaan pelayanan publik yang sesuai dengan asas-asas umum pelayanan publik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap

warga negara dalam mendapatkan pelayanan yang maksimal, maka sudah menjadi kewajiban bagi pemerintah sebagai penyedia pelayanan untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar masyarakat dalam menerima pelayanan. Faktor pendukung dalam pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Plampang Kabupaten Sumbawa terdiri dari: Pertama, adanya SOP (*Standar Operating Procedure*) yang mengatur jalannya pelayanan PATEN di Kecamatan Plampang.

Kedua, menempatkan pelaksana PATEN berdasarkan latar belakang pendidikan. Ketersediaan aparatur atau Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkompeten pada bidangnya adalah hal yang mendasar untuk dipenuhi, mengingat SDM merupakan orang terdepan yang akan menjalankan dan melaksanakan PATEN dalam memberikan pelayanan. Berhasilnya pelaksanaan PATEN itu tergantung dari bagaimana profesionalnya aparatur dalam menjalankan tanggungjawabnya.

Ketiga, adanya sarana dan prasarana yang ada di kantor camat Plampang merupakan indikator dalam kesuksesan PATEN dengan adanya sarana dan prasarana sebagai pendukung pelaksanaan PATEN dapat mempermudah tim pelaksana dalam melaksanakan tugasnya. Tersedianya sarana dan prasarana seperti meja pelayanan, kursi tunggu, komputer, serta jaringan internet menjadi indikator pelaksanaan PATEN di Kecamatan Plampang.

Model Evaluasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Plampang Kabupaten Sumbawa.

Setiap program yang berjalan untuk menentukan efektivitasnya, diperlukan adanya evaluasi. Dalam evaluasi program, dapat diketahui apakah program tersebut layak untuk di lanjutkan, di perbaiki atau di hapuskan dan kemudian di rekomendasikan kepada pemaungku kebijakan untuk mengambil keputusan. Dalam melakukan evaluasi program evaluator dapat melakukannya dengan memilih modelmodel evaluasi program yang sesuai dengan tujuan evaluasi.

Dalam program pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Plampang dalam hal mengevaluasi program yaitu menggunakan model evaluasi formatif. Evaluasi formatif adalah evaluasi yang dilakukan pada saat proses implementasi kebijakan sedang berlangsung tujuan evaluasi formatif ini utamanya adalah untuk mengetahui seberapa jauh sebuah program diimplementasikan dan kondisi-kondisi apa yang dapat diupayakan untuk meningkatkan keberhasilannya.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan terhadap Evaluasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Plampang, maka dapat diambil kesimpulan bahwa: Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kecamatan Plampang Kabupaten Sumbawa Tahun 2019-2022 dikatakan cukup baik, hal ini dapat dilihat berdasarkan indikator penilaian evaluasi program

yaitu: Efektivitas (*Effectiveness*), Efisiensi (*Efficiency*), Kesamaan (*Equity*), Responsivitas (*Responsiveness*), Ketepatan (*Appropriateness*).

Didukung oleh beberapa faktor pendukung dalam Pelaksanaan PATEN di Kecamatan Plampang yaitu adanya SOP yang mengatur jalannya pelayanan PATEN. Dalam kesuksesan PATEN di Kecamatan Plampang berpegang teguh pada visi dan misi yang ditetapkan sehingga pelayanan yang diberikan cukup maksimal. Menempatkan Pelaksana PATEN berdasarkan latar belakang pendidikan, dalam pelaksanaan PATEN di Kantor Camat Plampang telah menempatkan aparatur atau petugas sesuai dengan bidangnya. Dan adanya sarana dan prasarana dalam pelaksanaan PATEN di Kecamatan Plampang sudah dapat dikategorikan memadai. Dengan adanya beberapa fasilitas yang disiapkan diantaranya yaitu Meja Administrasi, Komputer, Printer, dan Kursi Tunggu untuk masyarakat, yang membuat pelayanan menjadi baik. Dalam program pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Plampang dalam hal mengevaluasi program yaitu menggunakan model evaluasi formatif. Evaluasi formatif adalah evaluasi yang dilakukan pada saat proses implementasi kebijakan sedang berlangsung, tujuan evaluasi formatif ini utamanya adalah untuk mengetahui seberapa jauh sebuah program diimplementasikan dan kondisi-kondisi apa yang dapat diupayakan untuk meningkatkan keberhasilannya

DAFTAR PUSTAKA

- Afriani, Reno.2020.Amuntai. *Model-model Evaluasi Kebijakan Publik*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
- Amnurita, Febyola.2021.Pekanbaru. *Analisis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru*. Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru.
- Anggara, Sahya.2019. *Ilmu Administrasi Negara*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Abdul Wahab, solichin (2008). *Analisis kebijakan dari formulasi keimplementasi kebijaksanaan Negara*, Jakarta : Bumi Aksara