

ABSTRAK

Al Bukhori : Evaluasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sukakarya Kabupaten Bekasi

Pelayanan publik adalah segala jenis pelayanan, baik barang publik maupun jasa publik, yang pada umumnya menjadi tanggungjawab yang diselenggarakan dan dilaksanakan oleh pemerintah. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 mengenai Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dikeluarkan sebagai upaya pemerintah untuk mewujudkan pemerintahan yang baik atau *good governance* sekaligus untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat kecamatan. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan pelaksanaan pelayanan publik mulai dari tahap permohonan diminta hingga tahap jadinya dokumen dilakukan hanya dalam satu tempat. Tetapi pada pelaksanaannya masih terdapat hambatan dan kendala yang menyebabkan PATEN belum berjalan dengan optimal.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui evaluasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sukakarya Kabupaten Bekasi dengan teori Willian Dunn yang mengatakan dalam melakukan evaluasi atau menghasilkan informasi mengenai kinerja kebijakan atau program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sukakarya, terdapat tipe kriteria evaluasi menurut Willian Dunn dalam (Anggara, 2018) yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan metode kualitatif dan menggunakan tipe penelitian deskriptif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian yaitu sumber data primer dan sekunder yang didapat melalui teknik pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Lalu Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari empat kegiatan yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menggunakan teori evaluasi, bahwa program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sukakarya Kabupaten Bekasi belum dilaksanakan dengan baik dan terdapat beberapa indikator yang kurang optimal. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada hambatan yang terjadi di lapangan. Hal tersebut dapat dilihat dari beberapa kriteria penelitian, yaitu hasil yang diinginkan belum sesuai dengan yang diharapkan, target pelayanan yang diberikan belum tercapai, masyarakat merasa kurang puas dengan pelayanan, kurang optimalnya pemerataan terhadap sosialisasi yang dilakukan. Selain itu upaya yang dilakukan ialah dengan tetap konsisten dalam mensosialisasikan kepada masyarakat agar paham dengan prosedur dan persyaratan melalui rapat minggon dan juga melalui sosial media.

Kata Kunci : Evaluasi, Program, Pelayanan Publik, PATEN