

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan suatu pemecahan permasalahan antara manusia sebagai konsumen dan penyelenggara pelayanan ialah pemerintah, salah satu yang berperan sebagai penyelenggara pelayanan publik adalah pemerintah daerah (Annisah, 2019). Pelayanan publik berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan dan berlandaskan kepada *Good Governance*. *Good Governance* tidak bisa lepas dari pelayanan publik atau pemberian pelayanan kepada masyarakat, dan pelayanan publik selau berhubungan dengan masyarakat karena masyarakat menjadi aspek yang sangat diutamakan dalam menerima pelayanan publik. Di bidang pelayanan publik telah dilakukan upaya untuk menetapkan standar pelayanan publik untuk mewujudkan pelayanan yang cepat, akurat, murah dan transparan. Namun upaya tersebut belum banyak dinikmati oleh masyarakat (Miliah, 2021).

Raharjo (2021) mengatakan bahwa untuk memastikan dan memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat, kegiatan pelayanan publik di Indonesia harus dilakukan melalui pengelolaan pengaduan dari masyarakat untuk mengetahui kualitas pelayanan publik sekaligus untuk memfasilitasi masyarakat dalam menyalurkan keluhan atas pelayanan publik yang tidak sesuai dengan harapan. Ombudsman memiliki kewenangan dalam pengawasan penyelenggara pelayanan publik agar pelayanan publik sesuai dengan yang seharusnya diberikan oleh pemerintah. Disisi lain, efektivitas dan efisiensi pelayanan publik berkaitan dengan penanganan pemerintah terhadap permasalahan waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas karena tidak dijelaskan secara jelas (Sumaryadi, 2016).

Sebagai pemerintah daerah, Provinsi Jawa Barat terbagi kedalam delapan belas kabupaten. Salah satu daerah atau kabupaten yang berada di Jawa Barat adalah Kabupaten Bekasi. Terkait dengan penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia, Kabupaten Bekasi selalu mengalami dinamis dalam kepatuhan pelayanan publik pada setiap

tahun. Hal ini membuat pelayanan publik yang dilakukan belum sepenuhnya konsisten dalam melayani masyarakat karena masih belum stabil dalam penilaian penyelenggara pelayanan publik. Hasil penilaian kepatuhan penyediaan pelayanan publik yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia untuk Kabupaten Bekasi disajikan pada tabel dibawah ini.

Tabel 1.1
Hasil Penilaian Kepatuhan Penyelenggara Pelayanan Publik pada
Kabupaten Bekasi

No	Tahun	Nilai Kepatuhan	Peringkat	Zonasi	Keterangan
1	2018	47,75	155	Merah	Kualitas Rendah
2	2019	52,53	154	Kuning	Kualitas Sedang
3	2020	-	-	-	-
4	2021	86,99	64	Hijau	Kualitas Tertinggi
5	2022	73,02	216	Kuning	Kualitas Sedang

Sumber : Ringkasan Eksekutif oleh Ombudsman (diolah peneliti 2023)

Berdasarkan tabel 1.1, Kabupaten Bekasi selalu mengalami naik dan turun peringkat mengenai kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik. Pada tahun 2018, Kabupaten Bekasi berada pada peringkat 155 dengan nilai sebesar 47,75. Tahun 2019, Kabupaten Bekasi berada pada peringkat 154 dengan nilai 52,53. Tahun 2020 Ombudsman tidak melakukan penilaian terhadap kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik karena sedang terjadi masa Virus Covid-19 yang menyebabkan pandemi. Tahun 2021, Kabupaten Bekasi berada pada peringkat 64 dengan nilai 86,99. Sementara tahun 2022, Kabupaten Bekasi berada pada peringkat 216 dengan perolehan nilai 73,02.

Penilaian Ombudsman kepada Kabupaten Bekasi tentunya dalam kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik masih belum maksimal karena setiap tahunnya selalu mengalami naik dan turun dalam performa pelayanan publik. Kabupaten Bekasi sebagai pemerintah daerah sekaligus sebagai penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat harus memberikan dan mengupayakan yang terbaik dalam menyelenggarakan pelayanan publik kepada masyarakat. Masyarakat selalu menginginkan pelayanan publik yang terbaik oleh pemerintah daerah, karena

masyarakat merasa bahwa pemerintah daerah sebagai pemberi pelayanan publik bisa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Tujuan penyelenggaraan pelayanan publik melalui pemerintah adalah untuk meningkatkan dan membantu masyarakat atau warga negara, karena sejatinya pelayanan publik bertujuan untuk mensejahterahkan masyarakat (Arisaputra, 2013).

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. Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor atau badan pelayanan terpadu di pemerintah kabupaten atau kota untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik (Pasal 3 Permendagri Nomor 4 Tahun 2010).

Seperti yang tertuang dan diatur dalam Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 atas perubahan kedua dari Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah. Juga Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan. Selanjutnya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Kemudian diatur dalam Peraturan Bupati Kabupaten Bekasi Nomor 13 Tahun 2013 tentang Uraian Tugas Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kabupaten Bekasi.

Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di tingkat pemerintah kecamatan, merupakan pelaksanaan pelayanan publik mulai dari tahap permohonan diminta hingga tahap jadinya dokumen dilakukan hanya di dalam satu tempat. Kecamatan mempunyai kewajiban untuk memenuhi persyaratan *substantif*, *administratif*, dan teknis. Peralihan kewenangan dari Bupati atau Walikota kepada Camat atau kecamatan merupakan syarat *substantif*. Namun, persyaratan *administratif* mencakup tujuan pemberian layanan publik dan spesifikasi pekerjaan untuk pegawai kecamatan sebagai pelaksana PATEN (Pasal 5 dan 6 Permendagri Nomor 4 Tahun 2010). Dalam PATEN tentunya terdapat

aturan dan regulasi bagaimana yang seharusnya suatu pelayanan publik dilakukan untuk memberikan pelayanan yang terbaik ke masyarakat. Kualitas pelayanan publik tidak ditentukan oleh harapan masyarakat atau persepsi penyedia layanan, namun oleh persepsi masyarakat dan lingkungannya terhadap kualitas layanan yang diberikan pada pemerintah tersebut (Silfiah, 2021).

Sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 mengenai Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Pasal 8 ayat (2) yang menyatakan tentang standar pelayanan yang telah diatur, berikut standar pelayanan yang ada di dalam pelaksanaan PATEN.

Tabel 1.2
Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

No	Standar Pelayanan
1	Jenis pelayanan
2	Persyaratan layanan
3	Proses atau prosedur pelayanan
4	Pejabat yang bertanggungjawab terhadap pelayanan
5	Waktu pelayanan
6	Biaya pelayanan

Sumber : Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 tentang PATEN

Kabupaten Bekasi memiliki dua puluh tiga kecamatan yang tersebar di Kabupaten Bekasi. Berikut disajikan tabel daftar nama-nama kecamatan yang ada di Kabupaten Bekasi.

Tabel 1.3
Daftar Nama Kecamatan di Kabupaten Bekasi

No.	Kecamatan
1.	Kecamatan Babelan
2.	Kecamatan Bojongmangu
3.	Kecamatan Cabangbungin
4.	Kecamatan Cibarusah
5.	Kecamatan Cibitung
6.	Kecamatan Cikarang Barat
7.	Kecamatan Cikarang Pusat
8.	Kecamatan Cikarang Selatan
9.	Kecamatan Cikarang Timur

10.	Kecamatan Cikarang Utara
11.	Kecamatan Karangbahagia
12.	Kecamatan Kedungwaringin
13.	Kecamatan Muaragembong
14.	Kecamatan Pebayuran
15.	Kecamatan Serang Baru
16.	Kecamatan Setu
17.	Kecamatan Sukakarya
18.	Kecamatan Sukatani
19.	Kecamatan Sukawangi
20.	Kecamatan Tambelang
21.	Kecamatan Tambun Selatan
22.	Kecamatan Tambun Utara
23.	Kecamatan Tarumajaya

Sumber : Kementrian Dalam Negeri

Kecamatan Sukakarya merupakan salah satu kecamatan yang telah menerapkan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dan telah memenuhi persyaratan *substantif, administratif*, dan teknis. Ruang lingkup PATEN meliputi pelayanan bidang perizinan dan pelayanan bidang non perizinan. Respon masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu indikator kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Kecamatan Sukakarya selalu berupaya untuk melakukan pelayanan publik yang baik dengan berdasarkan sasaran capaian dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh Kecamatan Sukakarya sebagai bentuk perwujudan pelayanan publik apakah sudah atau belum dalam mencapai target kepuasan melalui capaian pelayanan publik.

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menduga permasalahan dalam pelaksanaan evaluasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sukakarya belum optimal. Hal ini diduga berdasarkan kriteria ketepatan menurut teori evaluasi.

Berdasarkan kriteria ketepatan, permasalahan yang ditemukan terdapat pada indikator sasaran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang belum sesuai dengan yang diharapkan dan tidak tepat dalam mencapai target. Pada hakikatnya dengan adanya program PATEN dapat meningkatkan mutu pelayanan publik di Kecamatan Sukakarya. Berikut capaian

pelayanan publik melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Kecamatan Sukakarya.

Tabel 1.4
Capaian Pelayanan Publik Melalui Indeks Kepuasan Masyarakat

No	Tahun	Capaian
1	2019	71,18 dari 75 poin
2	2020	77,92 dari 79 poin
3	2021	78,35 dari 82 poin

Sumber : Lakip Kecamatan Sukakarya Tahun 2021 (diolah peneliti 2023)

Berdasarkan tabel 1.3, menunjukkan bahwa pada tahun 2019, Kecamatan Sukakarya menargetkan capaian target sebesar 75 poin, tetapi capaian yang diperoleh sebesar 71,18 poin. Kemudian pada tahun 2020, Kecamatan Sukakarya menargetkan capaian target sebesar 79 poin, tetapi capaian yang diperoleh sebesar 77,92 poin. Sementara pada tahun 2021, Kecamatan Sukakarya menargetkan capaian target sebesar 82 poin, tetapi yang diperoleh sebesar 78,35 poin.

Artinya dalam kriteria ketepatan belum optimal. Pelayanan publik di Kecamatan Sukakarya melalui capaian ini yang diarahkan sebagai mengetahui meningkatnya kualitas pelayanan publik di Kecamatan Sukakarya melalui kepuasan masyarakat masih belum mencapai target atau belum tepat di setiap tahunnya karena belum mencapai target yang diinginkan sesuai dengan kepuasan masyarakat. Dalam menilai kepuasan masyarakat tentunya dalam proses pelayanan publik terkhusus pelayanan administrasi harus bisa memberikan kenyamanan dalam hal pelayanan dan fasilitas.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sukakarya perlu di evaluasi agar pelayanan publik dapat berjalan sesuai dengan Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dan mendapatkan respon yang baik dari masyarakat. Salah satu bentuk evaluasi pelayanan publik adalah dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan oleh Kecamatan Sukakarya untuk mengetahui kualitas pelayanannya sudah dapat memuaskan masyarakat atau belum. Metode ini dilakukan dengan cara membagikan kuesioner kepada masyarakat setelah melakukan pelayanan yang diinginkan. Pada kuesioner memiliki sejumlah

ukuran perihal pelayanan yang memungkinkan masyarakat untuk mengevaluasi apakah pelayanan sudah sesuai harapan atau tidak.

Peneliti menambahkan tabel hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Pelayanan Administrasi Terpadu kecamatan (PATEN) di Kecamatan Cibitung dan Kecamatan Sukakarya, sebagai perbandingan dalam SKM yang menjadi acuan peneliti dalam melakukan penelitian di Kecamatan Sukakarya. SKM menjadi alat untuk mengukur dalam menilai pelayanan publik di Kecamatan sudah baik atau belum dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat. Berikut tabel SKM di Kecamatan Cibitung.

Tabel 1.5
Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Kecamatan Cibitung
Tahun 2023

No	Unsur Pelayanan	Nilai	Kategori
1.	Persyaratan dengan hasil/jenis pelayanan yang diberikan sesuai	2,67	Cukup
2.	Prosedur pelayanan mudah	2,28	Cukup
3.	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	2,23	Cukup
4.	Kewajaran biaya pelayanan	2,62	Baik
5.	Hasil dari pelayanan yang diberikan	2,50	Cukup
6.	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	2,65	Baik
7.	Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	2,54	Baik
8.	Tindak lanjut terkait penanganan pengaduan, saran, dan masukan	2,53	Baik
9.	Kualitas sarana dan prasarana penyelenggara pelayanan	2,92	Baik

Sumber : Survei Kepuasan Masyarakat Kec. Cibitung (diolah peneliti 2023)

Berdasarkan capaian pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam setiap unsur pelayanan menunjukkan bahwa pelayanan publik di Kecamatan Cibitung dalam SKM sudah baik dalam beberapa unsur pelayanan dan hanya beberapa unsur pelayanan yang cukup dan kurang baik, artinya masyarakat di Kecamatan Cibitung dalam menilai pelayanan

publik di Kecamatan Cibitung sudah baik. Selanjutnya tabel hasil SKM di Kecamatan Sukakarya.

Tabel 1.6
Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Kecamatan Sukakarya
Tahun 2023

No	Unsur Pelayanan	Nilai	Kategori
1	Persyaratan Pelayanan	3,41	Baik
2	Prosedur Pelayanan	3,37	Cukup
3	Waktu Pelayanan	3,38	Cukup
4	Biaya atau Tarif Pelayanan	3,98	Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,38	Cukup
6	Kompetensi Pelaksana	3,38	Cukup
7	Perilaku Pelaksana	3,38	Cukup
8	Sarana dan Prasarana	3,39	Cukup
9	Penanganan Pengaduan	2,61	Kurang Baik

Sumber : Survei Kepuasan Masyarakat Kec. Sukakarya (diolah peneliti 2023)

Pada tabel 1.4, capaian pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam setiap unsur pelayanan menunjukkan bahwa masih terdapat yang belum memenuhi atau mendekati sasaran kualitas pelayanan yang baik. Berdasarkan hasil pengolahan IKM diatas menunjukkan bahwa masih terdapat permasalahan di Kantor Kecamatan Sukakarya yang belum mencapai sasaran berdasarkan unsur pelayanan yang diberikan di Kantor Kecamatan Sukakarya Kabupaten Bekasi. Dapat peneliti amati bahwa IKM di Kecamatan Sukakarya dibandingkan dengan Kecamatan Cibitung sangat kurang mencukupi dalam setiap unsur pelayanan yang menjadikan masyarakat masih belum tercapainya tingkat kepuasan yang dilakukan oleh pelayanan publik di Kecamatan Sukakarya Kabupaten Bekasi sehingga capaian pelayanan publik diatas belum tercapai setiap tahunnya.

Selain itu yang menjadi faktor penghambat yang menyebabkan tidak atau belum tercapainya kinerja ini salah satunya ialah pada kendala jaringan. Berdasarkan hasil penelitian, peneliti telah melakukan wawancara kepada kepala pelayanan publik di Kecamatan Sukakarya yang menyatakan bahwa jaringan di Kecamatan Sukakarya sering terjadi eror dan tidak stabil, kendala jaringan yang

sering terjadi salah satunya pada pelayanan administrasi kependudukan sehingga menyebabkan pelayanan sering terganggu yang mengakibatkan pelayanan tersebut ditunda untuk diproses dan memunculkan persepsi yang buruk dari masyarakat, sedangkan jenis pelayanan inilah yang jumlahnya paling banyak dilakukan dari jenis pelayanan yang lain.

Meskipun kantor Kecamatan Sukakarya terus berupaya untuk memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan standar PATEN, namun masih terdapat permasalahan dan kendala yang ada. Permasalahan yang lain yaitu pada permasalahan waktu penyelesaian pelayanan. Salah satu pelayanan yang terjadi permasalahan ialah pada proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang dilakukan oleh Kecamatan Sukakarya. Pembuatan KTP di Kecamatan Sukakarya masih mengalami keterlambatan dan melebihi batas waktu yang telah ditetapkan padahal sudah ada ketentuan waktu penyelesaiannya. Peneliti menganalisa bahwa dalam pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) belum sesuai dengan standar PATEN.

Permasalahan dan kendala tersebut perlu dievaluasi untuk memastikan pemberian layanan yang memuaskan dan sesuai dengan pedoman PATEN. Dilaksanakannya penelitian ini tentunya sangat penting dan menarik. Karena untuk mengetahui dan menganalisa evaluasi serta hambatan atau usaha seperti apa yang dilakukan pemerintah Kecamatan Sukakarya dalam memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan standar PATEN. Sehingga dengan dilakukannya penelitian ini kedepannya ada harapan kepada pihak terkait untuk bisa memberikan pelayanan publik dan suatu program yang sudah direncanakan oleh pemerintah dengan efektif, yang kemudian program ini mampu memberikan hasil dan dampak yang baik untuk masyarakat terutama para masyarakat yang melakukan pelayanan publik di tingkat kecamatan.

Berdasarkan permasalahan dan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul yaitu **“Evaluasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sukakarya Kabupaten Bekasi”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan mengenai Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sukakarya, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Hasil capaian pelayanan publik melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Kecamatan Sukakarya setiap tahunnya masih belum mencapai target yang ditargetkan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat dalam pelayanan publik.
2. Pada kesesuaian waktu penyelesaian pelayanan publik terdapat proses pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) waktu penyelesaian pelayanan yang diberikan.
3. Sarana dan prasarana yang kurang mendukung seperti jaringan yang sering bermasalah untuk melakukan proses pelayanan publik sehingga produktivitas kinerja terganggu.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, dapat dirumuskan suatu rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana evaluasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sukakarya Kabupaten Bekasi berdasarkan kriteria efektivitas?
2. Bagaimana evaluasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sukakarya Kabupaten Bekasi berdasarkan kriteria efisiensi?
3. Bagaimana evaluasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sukakarya Kabupaten Bekasi berdasarkan kriteria kecukupan?
4. Bagaimana evaluasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sukakarya Kabupaten Bekasi berdasarkan kriteria pemerataan?
5. Bagaimana evaluasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sukakarya Kabupaten Bekasi berdasarkan kriteria responsivitas?
6. Bagaimana evaluasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sukakarya Kabupaten Bekasi berdasarkan kriteria ketepatan?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui evaluasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sukakarya Kabupaten Bekasi berdasarkan kriteria efektivitas.
2. Untuk mengetahui evaluasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sukakarya Kabupaten Bekasi berdasarkan kriteria efisiensi.
3. Untuk mengetahui evaluasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sukakarya Kabupaten Bekasi berdasarkan kriteria kecukupan.
4. Untuk mengetahui evaluasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sukakarya Kabupaten Bekasi berdasarkan kriteria pemerataan.
5. Untuk mengetahui evaluasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sukakarya Kabupaten Bekasi berdasarkan kriteria responsivitas.
6. Untuk mengetahui evaluasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sukakarya Kabupaten Bekasi berdasarkan kriteria ketepatan.

1.5 Manfaat Hasil Penelitian

Sehubungan dengan tujuan tersebut di atas, maka diharapkan penulisan karya ini dapat memperoleh manfaat sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori dan analisis, dan salah satu tujuannya adalah untuk mengembangkan disiplin ilmu administrasi publik.

2. Penulisan ini diharapkan mampu memberikan sumbangan ilmiah yang akan datang serta digunakan sebagai contoh atau referensi untuk pengembangan penelitian selanjutnya.

b. Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini dilakukan untuk menambah wawasan terkait pelayanan publik terkhusus Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) serta dijadikan sebagai prasyarat untuk memperoleh gelar sarjana Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Sunan Gunung Djati Bandung.

2. Bagi Kecamatan Sukakarya

Penelitian ini diharap dapat memberi masukan dan bahan serta rekomendasi evaluasi dalam pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada ranah sektor publik. Secara khusus penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan positif berupa saran dan rekomendasi serta informasi data mengenai pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sukakarya Kabupaten Bekasi.

3. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan pemahaman pada khalayak umum terkhusus masyarakat Kecamatan Sukakarya mengenai Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) agar masyarakat paham tentang pelayanan publik yang ada di kecamatan terkhusus pelayanan PATEN dan sebagai bantuan untuk mengevaluasi PATEN di Kecamatan Sukakarya Kabupaten Bekasi.

1.6 Kerangka Pemikiran

Untuk mempermudah peneliti dalam melakukan penelitian mengenai “Evaluasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sukakarya Kabupaten Bekasi”, dan agar peneliti dapat mencapai tujuan yang sesuai readability yang ada, maka peneliti menggunakan kerangka pemikiran sebagai pedoman dan batasan bagi peneliti untuk melakukan penelitian serta mengevaluasi

dan menilai dalam realisasinya dan pelaksanaannya Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Pada penelitian ini, kerangka pemikiran berawal dari *grand theory* yang digunakan yaitu administrasi publik.

Dalam ruang lingkup administrasi publik terdapat kebijakan publik sebagai salah satu dimensinya. Evaluasi merupakan prosedur untuk menilai secara efektif dan efisien terhadap suatu program dengan menghitung antara masukan (*input*) dan keluaran (*output*) sehingga tujuan program yang direncanakan dapat tercapai dan keberhasilan atas capaian tersebut kemudian dapat dipertanggungjawabkan (Agustino, 2017). Tetapi pada realitasnya, suatu kebijakan atau program dalam pelaksanaannya masih belum sesuai dengan yang telah direncanakan. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sukakarya dalam pelaksanaannya masih belum sesuai dengan standar PATEN yang telah dipaparkan dalam latar belakang permasalahan.

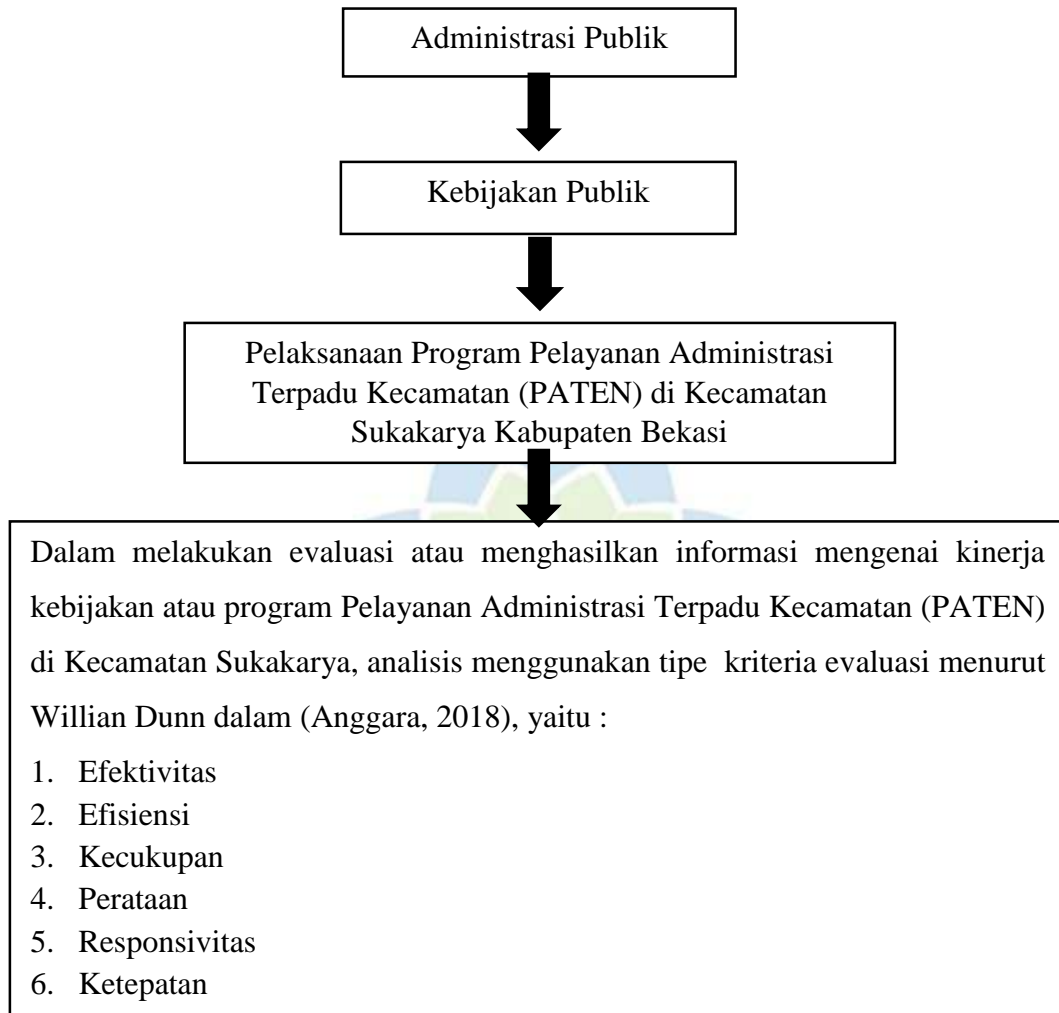
Pada penelitian ini dalam melakukan kegiatan evaluasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) menggunakan teori evaluasi program kebijakan menurut William N. Dunn dalam (Anggara, 2018), yang terbagi dalam enam kriteria Evaluasi untuk mengevaluasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sukakarya Kabupaten Bekasi, adapun kriterianya sebagai berikut :

1. Efektivitas, adanya hasil yang telah dicapai. Efektivitas berhubungan dengan suatu kebijakan atau suatu program apakah hasil dan tujuan telah tercapai sesuai yang diinginkan. Dengan kata lain, efektivitas ialah hubungan antar *output* dengan tujuan.
2. Efisiensi, seberapa banyak usaha yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Efisiensi berhubungan dengan usaha yang sudah dikeluarkan untuk bisa melaksanakan kegiatan dalam pelayanan yang diberikan sehingga dapat mewujudkan efisiensi.
3. Kecukupan, sejauh mana hasil yang diperoleh saat ini dapat menyelesaikan masalah. Kecukupan berhubungan dengan seberapa pentingnya efektivitas dapat memenuhi nilai, kebutuhan, maupun peluang yang menimbulkan adanya masalah. Standar dari kecukupan adalah kaitan yang kuat antara alternative kebijakan dengan hasil yang diharapkan.
4. Perataan, apakah biaya dan manfaat dilakukan pendistribusian yang merata pada kelompok-kelompok masyarakat. Perataan dapat diartikan suatu keadilan yang diberikan serta didapatkan pada sasaran kebijakan publik. Program dapat dikatakan efektif, efisien, serta mencukupi jika biaya dan manfaatnya dilakukan secara merata yaitu dengan keadilan dan kewajaran.

5. Responsivitas, adanya hasil yang memenuhi kebutuhan dan nilai kelompok atau preferensi. Responsivitas berarti tanggapan suatu aktivitas atas penerapan kebijakan yang berlaku.
6. Ketepatan, adanya hasil yang dicapai dapat bermanfaat. Ketepatan berkaitan atas nilai pada tujuan-tujuan program serta kuatnya perkiraan yang mendasari tujuan tersebut dan berdampak baik bagi masyarakat.

Evaluasi kebijakan atau program perlu dilakukan untuk memutuskan apakah program tersebut harus dilakukan perbaikan atau sudah dikatakan realisasinya berhasil melalui kajian dan pemahaman. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan evaluasi atau suatu penilaian yang melihat dan mendalami suatu program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam pelaksanaannya sudah sesuai dengan yang direncanakan pada PERMENDAGRI Nomor 4 Tahun 2010 atau belum, dan peneliti menilai bagaimana yang seharusnya dilakukan dalam artian memberikan rekomendasi yang telah diteliti. Peneliti melihat dan menilai dengan secara realitas bagaimana pelaksanaan PATEN di Kecamatan Sukakarya Kabupaten Bekasi. Penelitian ini diharapkan menjadi bahan evaluasi atau penilaian yang seharusnya dalam pelaksanaan PATEN. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Evaluasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sukakarya Kabupaten Bekasi, dari uraian di atas maka kerangka pemikiran dari penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 1.1
Kerangka Pemikiran



Sumber : (diolah oleh peneliti, 2023)

1.7 Proposisi

Evaluasi pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sukakarya Kabupaten Bekasi akan baik dan dapat terlaksana dengan optimal dan sesuai dengan Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 tentang PATEN apabila dilihat dari efektivitas, efisiensi, kecukupan, perataan, responsivitas dan ketepatan sudah optimal, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dan berdampak baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Kecamatan Sukakarya Kabupaten Bekasi.