
EVALUASI PROGRAM PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN DI KECAMATAN SITUBONDO KABUPATEN SITUBONDO

Adinda Tria Purnama^{1*)}, Farida Hanum²⁾, Dini Noor Aini³⁾

^{1,2,3)} Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Abdurachman Saleh Situbondo

*Email Korespondensi : adindatria18@gmail.com

Abstrak

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan aspek penting dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan menciptakan pemerintahan yang baik. Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Situbondo merupakan upaya strategis untuk mendekatkan dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Namun, berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara, terdapat beberapa kendala terutama masih terbatasnya sarana dan prasarana pendukung, belum optimalnya ketepatan waktu dalam pelaksanaan layanan, serta rendahnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan yang berlaku. Tujuan penelitian adalah Untuk menganalisis Evaluasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Situbondo Kabupaten Situbondo dan Untuk menganalisis faktor pendukung dan penghambat Evaluasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Situbondo Kabupaten Situbondo. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Informan dalam penelitian ini yaitu Camat Situbondo Informan Utama, Sekretaris Kecamatan, Kasubag Umum dan Kepegawaian Kecamatan, Staf Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), dan Masyarakat Penerima Layanan sebagai Informan Pendukung. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis secara mendalam untuk mengevaluasi sejauh mana pencapaian program PATEN di Kecamatan Situbondo dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada tahap perencanaan, kecamatan telah menunjukkan kesiapan melalui peningkatan kompetensi personil dan pemanfaatan teknologi untuk mendukung pelayanan yang lebih efisien. Pada tahap pelaksanaan, masih terdapat kendala seperti kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur administrasi, terbatasnya sosialisasi, serta hambatan teknis dan personil. Evaluasi rutin dan survei kepuasan masyarakat telah dilakukan sebagai langkah perbaikan. Pada tahap pasca pelaksanaan, pelayanan dinilai cukup baik, namun masih terdapat kekurangan sarana prasarana, terutama belum tersedianya layanan digital berbasis aplikasi Android. Oleh karena itu, pengembangan layanan digital menjadi rekomendasi utama untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di masa mendatang.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Evaluasi, PATEN, Kecamatan, Situbondo.

Abstract

The quality public services are a crucial aspect in improving public welfare and creating good governance. The implementation of the Integrated Sub-district Administrative Services (PATEN) in Situbondo District is a strategic effort to bring services closer to the community and improve their quality. However, based on observations and interviews, several obstacles remain, particularly limited supporting facilities and infrastructure, suboptimal service delivery timeliness, and low public understanding of applicable service procedures. The objectives of this study are to analyze the evaluation of the Integrated Sub-district Administrative Services Program in Situbondo District, Situbondo Regency, and to analyze the supporting and inhibiting factors in the evaluation of the Integrated Sub district Administrative Services Program in Situbondo District, Situbondo Regency.

The research method used is descriptive qualitative. The informants in this study were the Head of Situbondo District as the Main Informant, the Sub-district Secretary, the Head of the Sub-district General and Personnel Sub-district, the Sub-district Integrated Administrative Services (PATEN) Staff, and the Community Service Recipients as Supporting Informants. This study used data collection techniques through observation, in-depth interviews, and documentation. The collected data were then analyzed in depth to evaluate the extent to which the PATEN program in Situbondo District has improved the quality of services to the community.

The research results indicate that during the planning stage, the sub-district demonstrated readiness through increased personnel competency and the use of technology to support more efficient services. During the implementation stage, challenges persisted, such as a lack of public understanding of administrative procedures, limited outreach, and technical and personnel barriers. Routine evaluations and public satisfaction surveys were conducted as improvement measures. In the post-implementation phase, services were deemed quite well, but infrastructure deficiencies persisted, particularly the lack of Android-based digital services. Therefore, the development of digital services is a key recommendation for improving the quality of public services in the future.

Keywords: Public Service, Evaluation, PATEN, Sub-district, Situbondo.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan aspek krusial dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah, terutama dalam konteks otonomi daerah sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Dalam upaya mewujudkan pemerintahan yang responsif, transparan, dan akuntabel, pelayanan publik harus diselenggarakan dengan prinsip efisiensi, efektivitas, dan kepuasan masyarakat. Salah satu bentuk konkrit dari pelayanan publik yang dilaksanakan di tingkat kecamatan adalah penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

Kecamatan Situbondo sebagai bagian dari Kabupaten Situbondo telah menerapkan PATEN sesuai dengan Peraturan Bupati Nomor 35 Tahun 2018. Layanan yang diberikan mencakup layanan perizinan dan non-perizinan yang menyentuh langsung kebutuhan masyarakat, seperti surat keterangan pindah penduduk, Izin Usaha Mikro (IUM), legalisasi dokumen, dan surat pengantar lainnya. Berdasarkan data, jumlah

dokumen layanan PATEN hingga akhir tahun 2024 mencapai 594 dokumen, dengan dominasi permohonan surat pindah penduduk dan IUM, yang menunjukkan tingginya kebutuhan masyarakat dalam aspek mobilitas dan pengembangan usaha mikro.

Namun demikian, pelaksanaan PATEN di Kecamatan Situbondo masih menghadapi berbagai kendala. Masalah utama mencakup terhambatnya pelayanan akibat pemadaman listrik, ketergantungan pada tanda tangan langsung Camat, serta kurangnya pemahaman masyarakat terhadap persyaratan layanan. Kondisi ini berdampak pada keterlambatan layanan, dan ketidakpuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal ini mengindikasikan perlunya peningkatan sistem pelayanan, baik dari sisi sarana prasarana, SDM, transparansi prosedur, maupun edukasi kepada masyarakat.

Dengan demikian, permasalahan utama yang perlu ditinjau lebih lanjut adalah bagaimana mengoptimalkan penerapan PATEN untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang cepat, tepat, transparan, dan responsif. Evaluasi terhadap pelaksanaan PATEN di Kecamatan Situbondo menjadi penting dalam rangka mendukung terciptanya Good Local Governance yang berorientasi pada kepuasan dan kesejahteraan masyarakat.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini diarahkan untuk menjawab bagaimana evaluasi program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Situbondo Kabupaten Situbondo, serta apa saja faktor pendukung dan penghambat yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Evaluasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Situbondo Kabupaten Situbondo dan untuk menganalisis faktor pendukung dan penghambat Evaluasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Situbondo Kabupaten Situbondo.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang luas. Secara pengembangan ilmu, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi masukan untuk peneliti berikutnya, khususnya yang terkait dengan ilmu Administrasi Publik mengenai pengembangan studi tentang evaluasi kebijakan publik. Secara praktis, diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat dan berguna bagi pelayanan. Dalam hal ini Kecamatan Situbondo untuk menyempurnakan pelayanan terhadap Evaluasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan serta sebagai bahan input (masukan) dan demi menghasilkan konsep/produk pelayanan yang berkualitas dan lebih baik lagi di masa yang akan datang. Bagi peneliti, Sebagai sarana bagi peneliti untuk melatih diri dengan cara mengembangkan dan meperluas wawasan ilmu pengetahuan, sekaligus sebagai salah satu upaya pemenuhan tugas dan kewajiban dalam tangan kegiatan menyelesaikan Studi Administrasi Publik Universitas Abdurachman Saleh Situbondo.

TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Evaluasi

Evaluasi secara garis besar merupakan proses penilaian atau pengukuran terhadap suatu hasil atau kegiatan. Evaluasi dilakukan untuk mengetahui sejauh mana tujuan yang telah dicapai, serta untuk mengetahui perbedaan pencapaian tersebut dengan standar yang telah ditetapkan. Untuk lebih jelas mengenai arti evaluasi berikut ini

beberapa pendapat para ahli. Ralp Tyler dalam Farida (2008:7) mengatakan bahwa evaluasi program adalah proses untuk mengetahui apakah tujuan program sudah dapat terealisasi. Menurut William Dunn yang dikutip Suratman (2017:160-161), secara umum bahwa evaluasi dapat disamakan dengan penaksiran (appraisal), pemberian angka (rating), dan penilaian (assesment). Dalam arti spesifik evaluasi berkaitan dengan produksi informasi mengenai nilai atau manfaat hasil kebijaksanaan. Evaluasi kebijakan adalah suatu kegiatan untuk menilai tingkat pencapaian tujuan kebijakan. Sedangkan menurut Parsons yang dikutip Anggara (2014:274) menjelaskan studi evaluasi kebijakan adalah bagaimana kebijakan publik dapat ditaksirkan, diaudit, dinilai dan dikontrol. Studi tentang evaluasi kebijakan terdiri dari menilai apakah kebijakan publik mencapai tujuan. Evaluasi kebijakan sebagai pemeriksaan sistematis objektif atas dasar keadaan empirik (Hawlet, Ramesh, David Nachmias).

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa evaluasi kebijakan publik merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan dalam rangka mencari informasi terkait hasil dari implementasi kebijakan secara keseluruhan, kemudian melakukan penilaian terhadap hasil dari kebijakan tersebut apakah baik dalam hal pelaksanaan, manfaat untuk dijadikan bahan rekomendasi untuk kebijakan selanjutnya.

Jenis-Jenis Evaluasi

Atep Adya Bharata (2011 : 12) mengatakan bahwa dilihat dari proses tahapannya, secara umum evaluasi dapat dibagi menjadi tiga jenis yaitu diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Tahap Evaluasi Perencanaan

Yaitu evaluasi yang digunakan dalam tahap perencanaan untuk mencoba memilih dan menentukan skala prioritas terhadap berbagai alternatif dan kemungkinan terhadap cara pencapaian tujuan yang ditetapkan sebelumnya.

2. Tahap Evaluasi Pelaksanaan

Pada tahap ini evaluasi adalah suatu kegiatan yang melakukan analisa untuk menentukan tingkat kemajuan pelaksanaan dibanding dengan rencana. Terdapat perbedaan antara konsep menurut penelitian ini dengan monitoring. Evaluasi ini bertujuan untuk mengetahui apakah yang ingin dicapai sudah tepat dan program tersebut direncanakan untuk dapat mencapai tujuan. Sedangkan monitoring berujuan melihat pelaksanaan proyek sudah sesuai dengan rencana dan bahwa rencana tersebut sudah sesuai dengan rencana dan rencana tersebut sudah tepat untuk mencapai tujuan. Sedangkan evaluasi melihat sejauhmana proyek masih tetap dapat mencapai tujuan, apakah tujuan tersebut berubah dan apakah pencapaian program tersebut akan memecahkan masalah yang akan dipecahkan.

3. Tahap Evaluasi Pasca Pelaksanaan

Dalam hal ini yang membedakan dengan tahap pelaksanaan yaitu terletak pada objek yang dinilai dengan analisa, dimana tingkat kemajuan pelaksanaan dibanding rencana tetapi hasil pelaksanaan dibanding dengan rencana yakni apakah dampak yang dihasilkan oleh pelaksanaan kegiatan tersebut sesuai dengan tujuan yang akan atau ingin dicapai.

Dalam hal tersebut evaluasi yang dinilai mendekati penelitian tersebut yaitu jenis evaluasi pasca pelaksanaan, sesuai dengan latar belakang yang telah ditelaah bahwa dalam pelaksanaan PATEN yang ada di kantor kecamatan memiliki hasil pelaksana yang optimal atau tidak, serta sesuai atau tidak dengan hasil yang akan dicapai.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan atau disingkat dengan PATEN adalah penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri pasal Nomor 4 tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, maksud dari penyelenggaraan PATEN adalah untuk mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di kabupaten/kota. Selain itu penyelenggaraan PATEN bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam penyelenggaraan PATEN ada syarat substantive yaitu adanya pendelegasian sebagian wewenang bupati/walikota dilakukan agar efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan tersebut tercapai. Penyelenggaraan PATEN ini meliputi pelayanan bidang perizinan dan non perizinan. Adapun standar pelayanan PATEN, yaitu meliputi :

1. Jenis pelayanan
2. Persyaratan pelayanan
3. Proses/prosedur pelayanan
4. Pejabat yang bertanggungjawab terhadap pelayanan
5. Waktu pelayanan
6. Biaya pelayanan

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian yang menggunakan deskriptif kualitatif. Adapun lokasi penelitian ini dilakukan pada Kantor Kecamatan Situbondo Kabupaten Situbondo beralamat Jl. WR.Supratman, No.03, Karangasem, Patokan, Kabupaten Situbondo, Jawa Timur. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara mendalam, dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian yaitu reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan menurut Miles & Huberman (2021:87-88).

Adapun nama informan yang menjadi sumber informasi dalam penelitian ini yaitu:

1. Bapak Jupri Utomo selaku Camat Situbondo Kabupaten Situbondo.
2. Bapak Hari Wahyudi selaku Sekcam Situbondo Kabupaten Situbondo.
3. Bapak Aries Sutiyono selaku Kasubag Umum dan Kepegawaian Kecamatan Situbondo Kabupaten Situbondo.
4. Ibu Nadila Anindita Putri selaku Staf Pelayanan PATEN.
5. Masyarakat penerima pelayanan yaitu Bapak Arofah Wijaya, Ibu Dewi Wulandari, dan Bapak Iwan Ahmad.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) merupakan salah satu upaya pemerintah dalam mendekatkan pelayanan publik kepada masyarakat.

Tujuan utama dari program ini adalah untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan perizinan dan non-perizinan dengan cara menyelenggarakan seluruh proses pelayanan dalam satu tempat dan satu loket, mulai dari penerimaan permohonan hingga penerbitan dokumen. Dengan pendekatan ini, diharapkan kualitas pelayanan publik di tingkat kecamatan dapat meningkat, baik dari sisi kemudahan, kecepatan, transparansi, maupun efisiensi proses.

Melalui PATEN, Kecamatan didorong untuk menjadi pusat pelayanan publik yang efektif, terutama di wilayah yang secara geografis lebih mudah dijangkau dibandingkan dengan pusat pemerintahan kabupaten atau kota. Untuk mewujudkan hal tersebut, diperlukan adanya pelimpahan sebagian wewenang dari Bupati atau Walikota kepada Camat, khususnya dalam hal pelayanan perizinan dan non-perizinan.

Program PATEN juga diharapkan dapat menyederhanakan birokrasi, memangkas proses yang berbelit, dan memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Pelayanan prima ini mengedepankan keramahan, responsivitas, dan profesionalisme petugas dalam melayani masyarakat. Bahkan, beberapa kecamatan telah melakukan inovasi dalam pelaksanaannya, seperti menghadirkan layanan antar-jemput berkas serta penggunaan tanda tangan elektronik guna mempercepat proses administrasi dan menyesuaikan dengan perkembangan teknologi.

Namun demikian, di lapangan masih terdapat berbagai tantangan yang perlu menjadi perhatian. Salah satu persoalan utama adalah terkait sarana dan prasarana yang masih kurang memadai, seperti keterbatasan fasilitas pelayanan, perangkat teknologi informasi. Selain itu, masih ditemukan ketidaktepatan waktu dalam pemberian layanan, yang berdampak pada kepuasan masyarakat.

Kurangnya pemahaman masyarakat mengenai persyaratan dan prosedur pengurusan perizinan juga menjadi hambatan tersendiri. Hal ini menunjukkan perlunya sosialisasi yang lebih intensif, agar masyarakat mengetahui apa saja yang harus dipersiapkan sebelum mengakses layanan PATEN.

Tantangan lainnya termasuk pemenuhan persyaratan administratif, substantif, dan teknis, yang harus dipastikan agar layanan berjalan sesuai ketentuan. Di sisi lain, koordinasi antar pihak terkait seperti camat, dinas teknis, dan petugas PATEN masih perlu diperkuat untuk menjamin kelancaran layanan. Selain itu, peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM) juga sangat penting agar petugas PATEN memiliki kompetensi, etika kerja, dan kapasitas dalam memberikan pelayanan yang optimal.

Dengan melihat berbagai tantangan tersebut, maka pelaksanaan PATEN perlu ditinjau kembali dan dievaluasi secara menyeluruh. Langkah ini bertujuan untuk memastikan bahwa kualitas pelayanan publik di tingkat kecamatan dapat terus ditingkatkan, baik dari sisi fasilitas pendukung, ketepatan waktu layanan, pemahaman masyarakat, hingga kesiapan SDM. Harapannya, PATEN benar-benar menjadi solusi efektif dalam memberikan pelayanan publik yang cepat, tepat, ramah, dan berdaya guna bagi masyarakat, baik di masa kini maupun masa yang akan datang.

Dalam hal ini, peneliti menggunakan teori jenis-jenis evaluasi yang dikemukakan oleh Atep Adya Bharata (2011), yaitu Tahap Perencanaan, Tahap Pelaksanaan, dan Tahap Pasca Pelaksanaan.

Faktor Penghambat

Terdapat beberapa faktor penghambat dalam pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang berdampak langsung terhadap kualitas pelayanan kepada masyarakat. Hambatan utama yang diidentifikasi adalah belum tersedianya sistem aplikasi digital yang dapat mendukung proses pelayanan secara elektronik. Kondisi ini menyebabkan seluruh proses administrasi masih dilakukan secara manual, sehingga masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu atau tinggal jauh dari kantor kecamatan harus datang langsung untuk mengurus dokumen, yang pada akhirnya menimbulkan ketidakefisienan pelayanan.

Selain itu, kendala teknis seperti pemadaman listrik yang cukup sering terjadi turut memperlambat proses pelayanan, mengingat hampir seluruh layanan administrasi telah berbasis komputer. Ketika listrik padam, seluruh aktivitas pelayanan harus dihentikan sementara dan keterlambatan dalam penerbitan dokumen. Ketiadaan sistem cadangan daya listrik (seperti genset) dan kurangnya pemeliharaan peralatan pendukung juga memperburuk kondisi ini.

Faktor Pendukung

Dalam faktor pendukung utama terletak pada ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai. Kecamatan Situbondo telah memiliki ruang pelayanan yang representatif, nyaman, serta dilengkapi dengan peralatan dasar seperti komputer, printer, dan jaringan internet yang cukup stabil. Kesiapan dalam melakukan pengadaan ulang fasilitas ketika terjadi kerusakan juga menjadi indikator komitmen pihak kecamatan dalam menjaga kontinuitas layanan.

Selain itu, kualitas sumber daya manusia (SDM) atau petugas pelayanan juga menjadi faktor pendukung yang signifikan. Petugas telah menunjukkan kesiapan dalam memahami alur dan prosedur pelayanan sesuai standar operasional yang ditetapkan. Mereka juga memiliki kemampuan komunikasi yang baik, menunjukkan sikap ramah, serta kesigapan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kemampuan public speaking serta pelayanan yang humanis sangat membantu menciptakan hubungan yang harmonis antara petugas dan masyarakat.

Dengan adanya dukungan dari aspek sarana prasarana dan kesiapan aparatur dalam memberikan pelayanan, Kecamatan Situbondo memiliki fondasi yang kuat dalam menjalankan Program PATEN. Meskipun demikian, penguatan pada aspek digitalisasi pelayanan masih menjadi catatan penting ke depan, guna menciptakan sistem pelayanan yang lebih efisien, cepat, dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan terhadap Evaluasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kecamatan Situbondo Kabupaten Situbondo, maka disimpulkan sebagai berikut :

1. Tahap Evaluasi Perencanaan, berdasarkan hasil penelitian bahwa Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan menunjukkan kesiapan dari pihak kecamatan, terutama dalam hal personil yang bekerja sesuai tugas dan fungsi serta telah mengikuti pelatihan untuk mendukung kompetensi pelayanan. Program ini berhasil menyederhanakan proses administrasi melalui integrasi layanan di

kantor kecamatan dan pemanfaatan teknologi, sehingga pelayanan menjadi lebih mudah, cepat, dan efisien bagi masyarakat.

2. Tahap Evaluasi Pelaksanaan, berdasarkan penelitian bahwa terdapat beberapa kendala di lapangan, seperti kurangnya pemahaman masyarakat terhadap persyaratan administrasi yang menyebabkan ketidaksiapan dokumen saat mengajukan permohonan, keterbatasan dalam penyebaran informasi sosialisasi yang belum menjangkau seluruh masyarakat, serta keterlambatan akibat faktor teknis maupun ketidakhadiran pejabat berwenang pada saat proses pelayanan berlangsung. Meskipun begitu, upaya perbaikan terus dilakukan melalui evaluasi rutin yang melibatkan survei kepuasan masyarakat sebagai dasar untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.
3. Tahap Evaluasi Pasca Pelaksanaan, berdasarkan hasil penelitian bahwa Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan telah dilaksanakan dengan cukup baik, khususnya dalam hal pelayanan oleh petugas yang sudah berjalan sesuai prosedur. Namun, masih terdapat kekurangan pada aspek sarana dan prasarana, terutama belum tersedianya aplikasi berbasis Android yang dapat mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan secara cepat dan efisien. Oleh karena itu, pengembangan layanan digital menjadi langkah penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik ke depannya.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian Evaluasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kecamatan Situbondo Kabupaten Situbondo, saran perbaikan pada Pemerintah Kecamatan terus meningkatkan kompetensi petugas melalui pelatihan dan optimalisasi teknologi dalam perencanaan layanan. Pada tahap pelaksanaan, perlu diperluas sosialisasi persyaratan administrasi kepada masyarakat agar pelayanan berjalan lebih lancar. Selain itu, penting untuk mengantisipasi kendala teknis dengan menyiapkan mekanisme pengganti. Di tahap pasca pelaksanaan, pengembangan aplikasi layanan berbasis Android menjadi prioritas untuk meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi pelayanan publik ke depan.

UCAPAN TERIMA KASIH

1. Dr. Muhammad Yusuf Ibrahim, S.H, M.H. rektor Universitas Abdurachman Saleh Situbondo yang telah memberi saya kesempatan untuk menjadi bagian dari sivitas Akademika UNARS.
2. Dr. Hasan Muchtar Fauzi, S.Sos, M.Si. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Abdurachman Saleh Situbondo yang telah menyediakan berbagai fasilitas sebagai penunjang pembelajaran selama perkuliahan.
3. Dra. Farida Hanum, M.Si. Selaku Dosen Pembimbing Utama yang dengan penuh kesabaran telah meluangkan waktu dan memberikan pengarahan dan bimbingannya dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Dini Noor Aini, S.Sos, M.Si. Selaku Dosen Pembimbing Anggota yang juga dengan penuh kesabaran telah meluangkan waktu dan memberikan pengarahan dan bimbingannya dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Abdurachman Saleh Situbondo yang telah memberi bekal dan bimbingan dengan baik selama saya

- mengikuti perkuliahan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Abdurachman Saleh Situbondo.
6. Tenaga Kependidikan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Abdurachman Saleh Situbondo, terima kasih atas pelayanan selama saya mengikuti perkuliahan.
 7. Camat dan Aparatur Sipil Negara Kecamatan Situbondo yang telah meluangkan waktu untuk memberikan informasi dalam penelitian, sehingga memudahkan dalam penyusunan skripsi ini.
 8. Semua pihak yang telah memberikan motivasi, bantuan, dukungan, dan masukan dalam penyusunan skripsi ini.

REFERENSI

- A. Batinggi dan Badu Ahmad, 2009, *Manajemen Pelayanan Publik*, Yogyakarta.
- Arikunto, Suharsimi. 2018. *Dasar-dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara
- Basuki, J. 2108. *Administrasi Publik Telaah Teoritis dan Emperis*. Depok: Raja Grafindo Persada
- Dunn, William N. 2003. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Gadjah Mada University Press Bandung
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Rajawali Pers: Jakarta.
- Harahap. 2020. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Lukman, Sampara. 2004. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. STIA-LAN Press: Jakarta.
- Margono. 2021. *Metodologi Penelitian*. Bandung: Suska Press.
- Miles, M. B., Huberman, A. M. 2021. *Qualitative Data Analisis: A Methods Souercebook (3 Edition)*. New York: SAGE Publications, Inc.
- Rahmayanty Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta.
- Samsu. 2017. *Metodologi penelitian: Teori dan praktik*. Jakarta: Kencana.
- Sugiyono, 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Senain, & Fitriyah, N. S. 2018. *Kebijakan Publik*. Sidoarjo: Delta Pijar Khatulistiwa
- Suryono. 2020. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitataif, dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana.
- Wijaya. 2018. *Manajemen pelayanan publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Whitney. 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- R.I., Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah
- R.I., Undang-Undang No. 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara
- R.I., Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan
- Peraturan Bupati Nomor 35 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Sebagai Wewenang Penyelenggara Perizina dan Non Perizinan Pada Kecamatan Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Situbondo