

EVALUASI PELAKSANAAN PERATURAN MENTERI DALAM NEGERI NOMOR 4 TAHUN 2010 TENTANG PEDOMAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN GUDO KABUPATEN JOMBANG TAHUN 2022

Andik Setiawan ¹⁾, Ika Devi Pramudiana ²⁾

^{1) 2)} Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Dr. Soetomo Surabaya

Email: andyxsetya@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui evaluasi pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Gudo Kabupaten Jombang beserta faktor pendukung dan penghambatnya. Penelitian ini termasuk jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori evaluasi program CIPP dengan 4 dimensi, yaitu Context, Input, Process dan Product. Pengumpulan data penelitian ini dilakukan melalui observasi, wawancara, studi dokumen. Selanjutnya, analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menemukan bahwa evaluasi pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Gudo Kabupaten Jombang menemukan bahwa pada dimensi Context, Input, dan Process secara umum sudah tercapai menunjukkan positif mendukung pelaksanaan PATEN, dengan catatan untuk dioptimalkan pada dimensi Input, yaitu perlu mengoptimalkan kualitas SDM pelaksana PATEN, perlunya peningkatan fasilitas berupa sarana prasarana dan anggaran pemenuhan sarana prasarana tersebut. Kemudian Faktor pendukung pelaksanaan PATEN di Kecamatan Gudo Kabupaten Jombang adalah adanya monitoring internal dan eksternal, adanya SDM yang cukup memadai, adanya sarana dan prasarana yang cukup memadai, adanya mekanisme pelayanan yang mudah dan jelas, serta kesungguhan petugas pelaksana PATEN dalam melaksanakan tugasnya, sedangkan faktor penghambatnya adanya sarana prasarana masih belum terdukung sepenuhnya, kualitas SDM sudah cukup memadai tapi masih belum optimal dan kurangnya anggaran pemenuhan sarana prasarana pelayanan.

Dari hasil penelitian ini, peneliti memberikan rekomendasi yaitu hendaknya Kecamatan Gudo meningkatkan sarana prasarana pelayanan masih belum terdukung sepenuhnya, mengoptimalkan kualitas SDM pelaksana PATEN dan mengupayakan peningkatan anggaran untuk pemenuhan sarana prasarana pelayanan.

Kata Kunci: Evaluasi Program, PATEN, Kecamatan Gudo

ABSTRACT

This study aims to determine the evaluation of the implementation of District Integrated Administrative Services (PATEN) in Gudo District, Jombang Regency along with its supporting and inhibiting factors. This research is a type of qualitative research with a descriptive approach. The theory used in this study is the CIPP program evaluation theory with 4 dimensions, namely Context, Input, Process and Product. The collection of research data was carried out through observation, interviews, document studies. Furthermore, the data analysis used is data reduction, data presentation, and drawing conclusions.

The results of the study found that the evaluation of the implementation of District Integrated Administrative Services (PATEN) in Gudo District, Jombang Regency found that in general the Context, Input, and Process dimensions had been achieved showing positive support for the implementation of PATEN, with notes to be optimized on the Input dimension, namely the need to optimize quality Human resources implementing PATEN, it is necessary to increase facilities in the form of infrastructure and budget for the fulfillment of these infrastructure facilities. easy and clear service mechanism, as well as the seriousness of the PATEN implementing officers in carrying out their duties, while the inhibiting factors are the existence of infrastructure that is still not fully supported, the quality of human resources is sufficient but still not optimal and the lack of budget for fulfilling service infrastructure.

From the results of this study, the researcher provides a recommendation that Gudo District should improve service infrastructure that is still not fully supported, optimize the quality of human resources implementing PATEN and strive to increase the budget to fulfill service infrastructure.

Keywords: Program Evaluation, PATEN, District Gudo

A. LATAR BELAKANG

Pemerintah Republik Indonesia mengeluarkan kebijakan terkait pelayanan publik berupa Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 tentang PATEN / Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan). Melalui kebijakan PATEN dimaksudkan untuk mempermudah, mendekatkan, dan mempercepat pelayanan administrasi di tingkat kecamatan berupa surat perizinan dan non perizinan, terutama diperuntukkan bagi kecamatan yang lokasinya jauh dari kantor pemerintah kabupaten atau kota. Kemudian, kebijakan PATEN juga diperuntukkan bagi masyarakat mengalami kesulitan untuk menjangkau kantor kabupaten atau kota karena kondisi geografis dan infrastruktur akses jalan yang belum layak.

Di kabupaten Jombang, kebijakan PATEN mulai diimplementasikan di kecamatan-kecamatan pada jajaran kabupaten Jombang pada tahun 2011 berdasarkan Perda (Peraturan Daerah) Kabupaten Jombang nomor 10 tahun 2010 tentang Administrasi Kependudukan, yang ditetapkan pada tanggal 23 Desember 2010 dan diundangkan pada tanggal 24 februari 2011. Dengan begitu, maka kecamatan – kecamatan di Kabupaten Jombang termasuk Kecamatan Gudo mulai mengimplementasikan kebijakan PATEN pada tahun 2011.

Dalam mengimplementasikan kebijakan PATEN, petugas pelayanan Kecamatan Gudo kemungkinan mengalami kendala – kendala seperti gangguan sinyal, perbaikan aplikasi, sarana prasarana, dan lain-lain.

Dengan adanya kemungkinan kekurangan tersebut, peneliti tertarik untuk mengetahui dan menganalisis penyebab adanya kekurangan-kekurangan tersebut serta mengevaluasi pelaksanaan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Gudo Kabupaten Jombang Tahun 2022. Melalui evaluasi tersebut, diharapkan, dapat memberikan rekomendasi positif bagi implementasi kebijakan Kementrian Dalam Negeri melalui Kebijakan PATEN

Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 tentang PATEN

B. LANDASAN TEORITIS

1. Kebijakan Publik

Menurut Kamus Bahasa Indonesia online, kata “kebijakan” didefinisikan sebagai suatu kemahiran, kepandaian; kebijaksanaan dan juga berarti rangkaian konsep dan asas yang menjadi garis besar dan dasar rencana dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, kepemimpinan, dan cara bertindak (tentang pemerintahan, organisasi, dan sebagainya); pernyataan cita-cita, tujuan, prinsip, atau maksud sebagai garis pedoman untuk manajemen dalam usaha mencapai sasaran; garis haluan (<https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/kebijakan>) ..

Kemudian menurut Suharto (2005:7), kebijakan adalah suatu ketetapan yang berisi prinsip-prinsip untuk mengarahkan berbagai cara untuk bertindak yang disusun terencana, dan konsisten untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Kebijakan publik adalah suatu keputusan yang dimaksudkan untuk tujuan mengatasi permasalahan yang muncul dalam suatu kegiatan tertentu yang dilakukan oleh instansi pemerintah dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan (Mustopadidjaja 2002)

Selanjutnya, Frederick (1963) dalam Wahab (1997) menyatakan bahwa kebijakan merupakan rangkaian dari tindakan yang diajukan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah pada lingkungan tertentu dengan menunjukkan berbagai kesulitan dan kemungkinan pada kebijakan yang diajukan tersebut untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Kemudian, menurut pendapat Carl J Federick dalam Leo Agustino (2008:7) kebijakan didefinisikan sebagai serangkaian tindakan atau kegiatan yang diajukan seseorang, kelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu, dengan berbagai hambatan atau kesulitan, dan kesempatan-

kesempatan pada pelaksanaan usulan kebijakan tersebut untuk mencapai tujuan tertentu.

Selanjutnya, menurut Anderson dalam Islamy (1998) kebijakan publik adalah kebijakan yang dikembangkan oleh lembaga dan pejabat pemerintah. Anderson menyatakan pula bahwa setiap kebijakan yang dibuat atau dikembangkan oleh lembaga atau pejabat pemerintahan bisa disebut kebijakan publik. Jadi kebijakan publik tidak saja yang dibuat oleh lembaga negara tinggi atau tertinggi, pemerintahan, Presiden, dsb, tetapi juga yang dibuat oleh semua lembaga atau pejabat pemerintahan dari tingkat paling atas sampai di tingkat pemerintah terendah yaitu desa atau kelurahan.

Sedangkan menurut Edwards dan Sharkansky (1978) sebagaimana yang dikutip oleh Islamy (1997) bahwa kebijakan publik mempunyai kemiripan pengertian sebagaimana pendapat Dye (1981) yang dalam bahasa Inggris dinyatakan bahwa *public policy is what governments say and do, or not do*, yang artinya bahwa kebijakan publik merupakan apa saja baik yang dilakukan maupun yang tidak dilakukan pemerintah.

Selanjutnya menurut Suharno (2010), suatu kebijakan dirumuskan, dengan berbagai berbagai ciri dari kebijakan publik, antara lain,

- a. Lebih berorientasi pada tujuan.
- b. Terdiri dari beberapa tindakan yang dilakukan oleh pejabat-pejabat pemerintah, yang saling berkaitan dalam suatu sistem untuk mencapai tujuan tertentu.
- c. Bersangkut paut dengan hal yang memang harus dilakukan oleh pemerintah pada bidang tertentu.
- d. Bentuknya bisa positif maupun negatif, yang meliputi keputusan-keputusan pejabat pemerintah untuk tidak bertindak walaupun hal tersebut diperlukan campur tangan pemerintah.

Kemudian Islamy (2009) mengutip pendapat Thomas R. Dye bahwa publik adalah “whatever government choose to do or not to do” yang artinya apa saja yang dipilih oleh pemerintah untuk bertindak ataupun memilih untuk tidak bertindak. Jadi, pengertian ini berarti bahwa kebijakan publik adalah bentuk “tindakan” dan bukan yang merupakan pernyataan keinginan pemerintah atau pejabat publik saja. Selain itu, setiap pilihan

pemerintah untuk tidak melakukan suatu tindakan juga merupakan kebijakan publik hal ini akan berpengaruh atau berdampak yang sama dengan pilihan dari pemerintah untuk melakukan sesuatu tindakan.

Sementara itu Woll dalam Tangkilisan (2003) menyatakan bahwa kebijakan publik didefinisikan sebagai sejumlah aktivitas pemerintah untuk mengatasi masalah yang dihadapi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung seperti melalui lembaga – lembaga yang memiliki pengaruh pada kehidupan masyarakat.

Berdasarkan beberapa definisi para pakar di atas, dapat disimpulkan bahwa kebijakan publik adalah apa saja yang dilakukan ataupun tidak dilakukan oleh pemerintah atau pejabat pemerintah setiap hal yang dilakukan atau tidak dilakukan pemerintah yang memiliki dampak pada kepentingan masyarakat atau publik, dengan menggunakan berbagai kewenangan, sumber daya dan birokrasi yang dimiliki pemerintah.

2. Evaluasi

Dalam kamus bahasa Indonesia online, kata evaluasi didefinisikan sebagai penilaian, proses untuk menemukan nilai layanan informasi atau produk sesuai dengan kebutuhan konsumen atau pengguna dan pengumpulan dan pengamatan dari berbagai macam bukti untuk mengukur dampak dan efektivitas dari suatu objek, program, atau proses berkaitan dengan spesifikasi dan persyaratan pengguna yang telah ditetapkan sebelumnya (<https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/evaluasi>).

Kata “evaluasi” secara umum dapat disamakan dengan penaksiran (*appraisal*), pemberian angka (*rating*) dan penilaian (*assessment*) kata-kata yang menyatakan upaya untuk melakukan analisis atas hasil suatu kebijakan dalam pengertian satuan nilainya. Dalam pengertian lebih spesifik, evaluasi terkait dengan penyediaan atau produksi informasi tentang manfaat atau nilai dari hasil kebijakan. Apabila hasil dari suatu kebijakan pada faktanya memiliki nilai, maka hal ini dikarenakan hasil tersebut memberi sumbangan pada tujuan atau sasaran kebijakan, sehingga dapat dikatakan bahwa kebijakan atau program sudah mencapai tingkat kinerja yang bermakna, yang artinya bahwa masalah-

masalah kebijakan telah dibuat jelas atau diatasi (Dunn, 1999).

Kait pengertian kata evaluasi, Arikunto (2013:36) menyatakan bahwa evaluasi merupakan aktifitas pengumpulan informasi atas bekerjanya sesuatu, kemudian informasi tersebut akan digunakan untuk menentukan alternatif yang tepat dalam mengambil keputusan. Dalam hal ini, evaluasi mempunyai fungsi utama dari evaluasi yaitu untuk menyediakan berbagai informasi yang bermanfaat bagi pihak pengambil keputusan untuk menentukan kebijakan yang akan diambil berdasarkan informasi-informasi dari proses evaluasi yang sudah dilakukan.

Selanjutnya, Wirawan (2011:8-9) menyatakan bahwa salah satu tujuan dari evaluasi adalah untuk mengumpulkan informasi, mengukur kinerja, dan menilai manfaat mengenai objek evaluasi yang berkaitan dengan indikator, tujuan, atau standar dalam objek evaluasi.

Nugroho (2004; 185) mengemukakan bahwa evaluasi akan menyediakan informasi yang dapat dipercaya dan valid yang berkaitan dengan kinerja suatu kebijakan yaitu seberapa jauh kebutuhan, nilai dan kesempatan yang sudah dicapai melalui suatu tindakan publik.

Menurut pandangan Bryant dan White dalam Kuncoro (1997), evaluasi merupakan usaha untuk mendokumentasikan dan melakukan penilaian tentang apa yang telah terjadi.

Kemudian, menurut pandangan Cross dalam Sukardi (2005:1) evaluasi didefinisikan sebagai proses yang menentukan kondisi, dimana suatu tujuan telah tercapai. Evaluasi juga merupakan proses untuk memperoleh informasi dan memahami serta mengkomunikasikan hasil informasi tersebut kepada pemangku keputusan.

Berdasarkan beberapa definisi dari evaluasi yang dikemukakan para ahli di atas, penulis menyimpulkan bahwa evaluasi merupakan proses kegiatan yang sistematis untuk mengumpulkan informasi atas suatu kegiatan yang telah berlangsung, berdasarkan indikator-indikator tertentu dimana informasi-informasi tersebut akan digunakan sebagai dasar untuk menentukan kebijakan selanjutnya atas kegiatan tersebut.

3. Pengertian Evaluasi Kebijakan

Dalam pandangan William Dunn (2003: 79), evaluasi sebagai tahapan dari kebijakan publik merupakan upaya dalam mendeskripsikan antara penerapan kebijakan dan hasilnya, sehingga sumber utama evaluasi kebijakan yakni implementasi kebijakan.

Stufflebeam dalam Ansyar (1989) menyatakan bahwa evaluasi adalah proses memperoleh dan menyajikan informasi yang berguna untuk mempertimbangkan alternatif-alternatif pengambilan keputusan.

Anderson menyatakan dalam Arikunto (2004:1) bahwa evaluasi sebagai sebuah proses menentukan hasil yang telah dicapai beberapa kegiatan yang direncanakan untuk mendukung tercapainya tujuan.

Selanjutnya, Chelimsky (1989), menyatakan bahwa evaluasi adalah suatu metode penelitian yang sistematis untuk menilai rancangan, implementasi dan efektifitas suatu program.

Menurut Wirawan (2009) evaluasi adalah proses mengumpulkan dan menyajikan informasi mengenai objek evaluasi, menilainya dengan standar evaluasi dan hasilnya dipergunakan untuk mengambil keputusan mengenai objek evaluasi.

Dari definisi evaluasi di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa evaluasi adalah penerapan prosedur ilmiah yang sistematis untuk menilai rancangan, selanjutnya menyajikan informasi dalam rangka pengambilan keputusan terhadap implementasi dan efektifitas suatu program.

Anderson selanjutnya mengartikan evaluasi kebijakan secara lebih luas, yakni kegiatan yang menyangkut estimasi atau penilaian kebijakan yang mencakup substansi, implementasi, dan dampak. Dari definisi tersebut, Winarno kemudian memandang evaluasi kebijakan sebagai suatu kegiatan fungsional yang tidak hanya dilakukan pada tahap akhir dalam proses kebijakan, melainkan juga dilakukan dalam seluruh proses kebijakan. Dengan demikian, evaluasi kebijakan meliputi tahap perumusan masalah-masalah kebijakan, program-program yang diusulkan untuk menyelesaikan masalah-masalah kebijakan, implementasi, dan dampak kebijakan (Winarno, 2012).

Kemudian Islamy (1997) menyatakan bahwa evaluasi kebijakan adalah merupakan suatu aktivitas untuk melakukan penilaian terhadap akibat-akibat atau dampak kebijakan dari berbagai program-program pemerintah. Pada studi evaluasi kebijakan telah dibedakan antara “policy impact / outcome dan policy output. “Policy Impact / outcome” adalah akibat- akibat dan konsekuensi-konsekuensi yang ditimbulkan dengan dilaksanakannya suatu kebijakan. Adapun yang dimaksud dengan “Policy output” ialah dari apa- apa yang telah dihasilkan dengan adanya program proses perumusan kebijakan pemerintah.

Menurut Grindle yang dikutip oleh Samudra Wibawa dalam bukunya Evaluasi kebijakan Publik (1994: 18) bahwa evaluasi kebijakan merupakan suatu pelaksanaan kebijakaan untuk menilai tingkat keberhasilan proses pelaksanaan kebijakan.

Berdasarkan pengertian di atas, dapat dikatakan bahwa evaluasi program merupakan proses pengumpulan data atau informasi secara ilmiah yang hasilnya dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi pengambil keputusan dalam menentukan alternatif kebijakan ke depan.

4. Tujuan Evaluasi Kebijakan

Laster dan Stewart sebagaimana dikutip oleh Winarno (2012) menyebutkan bahwa tujuan evaluasi kebijakan adalah untuk melihat sebab-sebab kegagalan suatu kebijakan atau untuk mengetahui apakah kebijakan publik yang telah dijalankan meraih dampak yang diinginkan. Lebih lanjut, Laster dan Stewart membagi evaluasi kebijakan ke dalam dua tugas yang berbeda, yakni untuk menentukan konsekuensi-konsekuensi apa yang ditimbulkan oleh suatu kebijakan dengan cara menggambarkan dampaknya, dan untuk menilai keberhasilan atau kegagalan dari suatu kebijakan berdasarkan standar atau kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya.

Subarsono (2011) selanjutnya memaparkan tujuan evaluasi kebijakan publik secara lebih rinci. Adapun tujuan-tujuan tersebut, yakni: a) Menentukan tingkat kinerja suatu kebijakan. Melalui evaluasi maka dapat diketahui derajat pencapaian tujuan dan sasaran kebijakan. b) Mengukur tingkat efisiensi suatu kebijakan. Dengan evaluasi juga dapat diketahui berapa biaya dan manfaat dari suatu kebijakan. c)

Mengukur tingkat keluaran (outcome) suatu kebijakan, yakni mengukur seberapa besar dan kualitas pengeluaran atau output dari suatu kebijakan. d) Mengukur dampak suatu kebijakan, baik positif maupun negatif. e) Untuk mengetahui apabila ada penyimpangan dengan membandingkan antara tujuan dan sasaran dengan pencapaian target. f) Sebagai bahan masukan (input) untuk kebijakan yang akan datang.

Sementara itu menurut Sudjana (2006:48), terdapat lima hal tujuan dari evaluasi yaitu untuk:

- Memberikan masukan bagi perencanaan program;
- Menyajikan masukan bagi pengambil keputusan yang berkaitan dengan tindak lanjut, perluasan atau penghentian program;
- Memberikan masukan bagi pengambil keputusan tentang modifikasi atau perbaikan program;
- Memberikan masukan yang berkenaan dengan faktor pendukung dan penghambat program;
- Memberikan masukan untuk kegiatan motivasi dan pembinaan (pengawasan, supervisi, dan monitoring) bagi penyelenggara, pengelola dan pelaksana program.

5. Pengertian Pelayanan Publik

Sinambela (2010:3) menyatakan bahwa kata pelayanan berasal dari kata “layan” yang berarti menolong untuk menyediakan sesuatu yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia memerlukan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia (Sinambela, 2010:3).

Kemudian, dalam pandangan Barata (2003: 30), pelayanan didefinisikan sebagai suatu kegiatan atau urutan / rangkaian kegiatan yang merupakan suatu interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau secara fisik dengan suatu mesin, dalam rangka menyediakan kepuasan bagi orang lain tersebut / pelanggan.

Selanjutnya Sinambela (2010) menyatakan bahwa pelayanan publik didefinisikan sebagai setiap kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah dalam suatu kumpulan atau

kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Kemudian, menurut Agung Kurniawan (2005:6) pelayanan publik didefinisikan sebagai pemberian pelayanan untuk keperluan masyarakat atau orang yang memiliki kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

Kemudian Ratminto (2005) menyatakan bahwa pelayanan publik adalah semua bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dandilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangkapelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Selanjutnya, dalam pandangan Hardiyansyah (2011) pengertian dari pelayanan publik adalah melayani keperluan masyarakat secara perorangan atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi publik, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

Kemudian, dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dinyatakan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka melakukan pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Wasistiono (2003: 43) menyatakan bahwa pelayanan publik / umum merupakan pemberian jasa oleh Pemerintah, oleh pihak swasta dengan atas nama pemerintah kepada masyarakat baik dengan atau tanpa pembayaran dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan / kepentingan masyarakat.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan kebutuhan

peraturan perundangundangan. Sedangkan penyelenggara pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 diuraikan bahwa Instansi Pemerintah sebagai sebutan kolektif yang meliputi Satuan Kerja/ satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Menjadi penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan pengguna jasa pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima layanan dari instansi pemerintah.

Berdasarkan beberapa definisi pelayanan publik di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan upaya pemerintah dalam menyediakan kebutuhan masyarakat sebagai individu, kelompok maupun organisasi, dalam bentuk barang dan jasa, berdasarkan prosedur yang telah ditentukan oleh peraturan perundang-undangan yang bertujuan untuk memberikan kepuasan bagi masyarakat penerima pelayanan.

6. Prinsip – Prinsip Pelayanan Publik

Menurut Sujardi (2012) dalam buku Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik, prinsip-prinsip pelayanan publik meliputi sebagai berikut:

- Kepastian hukum dimaksudkan adanya peraturan perundang-undangan yang menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan masyarakat.
- Keterbukaan dimaksudkan bahwa setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
- Partisipatif dimaksudkan untuk mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat
- Akutanbilitas dimaksudkan bahwa proses penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
- Kepentingan umum dimaksudkan bahwa dalam pemberian pelayanan tidak boleh

- mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan.
- f. Profesionalisme dimaksudkan bahwa aparat penyelenggara pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.
 - g. Kesamaan hak dimaksudkan bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
 - h. Keseimbangan hak dan kewajiban dimaksudkan bahwa pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.

7. Standar Pelayanan Publik

Pada dasarnya, pelayanan publik bertujuan untuk memuaskan kebutuhan masyarakat, sehingga diperlukan untuk menentukan standar pelayanan publik yang bagi penyelenggaranya bermanfaat sebagai pedoman dalam menyediakan pelayanan bagi masyarakat, sementara bagi masyarakat bermanfaat untuk memahami kualitas layanan yang akan diterima. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanan publik merupakan ukuran yang telah dibakukan dan menjadi pedoman yang harus dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik, dan juga menjadi pedoman bagi masyarakat sebagai penerima pelayanan, serta dapat menjadi alat kontrol masyarakat atas kinerja penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Ridwan dan Sudrajat (2009:103), setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. adapun standar pelayanan yakni meliputi sebagai berikut:

- a) Prosedur pelayanan
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b) Waktu penyelesaian
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai

dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

- c) Biaya pelayanan
Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
 - d) Produk pelayanan
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
 - e) Sarana dan prasarana
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.
 - f) Kompetensi petugas pemberi pelayanan
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.
- Sedangkan standar pelayanan menurut Kasmir (2005: 18-21) yaitu dasar-dasar pelayanan terdapat sepuluh hal yang harus diperhatikan agar dapat membuat penerima layanan menjadi aman, nyaman, dan menyenangkan, yang meliputi sebagai berikut:
- a) Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih.
 - b) Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyuman.
 - c) Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah mengenal satu sama lain.
 - d) Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan sikap pembicaraan.
 - e) Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.
 - f) Bergairah dalam melayani nasabah dan menunjukkan kemampuannya.
 - g) Jangan menyela atau memotong pembicaraan.
 - h) Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan.
 - i) Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan.
 - j) Bila belum dapat melayani, beritahu kapan akan dilayani.

8. Asas Pelayanan Publik

Adapun menurut Tjandra, dkk (2005:11) yang menjadi asas-asas pelayanan publik adalah:

g) Transparansi

Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti

h) Akuntabilitas

Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

i) Kondisional

Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

j) Partisipatif

Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan publik.

k) Kesamaan hak

Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.

l) Keseimbangan hak dan kewajiban

Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Dengan kata lain, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

C. METODE

Sesuai dengan obyek penelitian, maka penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Gudo – Kabupaten Jombang. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Prosedur pengumpulan data penelitian ini dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan studi dokumen. Kemudian, teknis analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

D. PEMBAHASAN

1. Evaluasi Pelaksanaan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Gudo Kabupaten Jombang Tahun 2022

a. Pembahasan Dimensi Context

Dari hasil penelitian pembahasan terkait dimensi Context ditemukan bahwa pada sub dimensi Tujuan dari PATEN yaitu untuk mewujudkan Kecamatan Gudo Sebagai

Pusat Pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, telah dapat tercapai. Kemudian pada sub dimensi kondisi lingkungan program telah mendukung terlaksananya kebijakan PATEN di Kecamatan Gudo. Selanjutnya pada sub dimensi kekuatan dan kelemahan program dapat diketahui bahwa kelebihan dari program PATEN di Kecamatan Gudo adalah sarana prasarana yang cukup memadai, jaringan internet yang stabil dan pelayanan yang full time / tidak ada jam istirahat. Sedangkan kekurangannya adalah perlunya mengoptimalkan kualitas pelayanan dan kualitas SDM, serta perlunya pemenuhan beberapa sarana prasarana.

b. Pembahasan Dimensi Input

Berdasarkan hasil penelitian terkait dimensi Input ditemukan bahwa pada sub dimensi SDM sudah cukup terpenuhi, namun secara kualitas masih perlu dioptimalkan lagi, mengingat para pelaksana belum pernah mengikuti Bimbingan Teknis / Bimtek. Kemudian, pada sub dimensi anggaran diketahui bahwa anggaran pelaksanaan program PATEN di Kecamatan Gudo sudah mencukupi dan berasal dari APBD, dengan penggunaan untuk pengadaan barang cetak, pemenuhan sarana prasarana yang masih kurang dan pemeliharaan sarana dan Selanjutnya pada sub dimensi fasilitas, diketahui bahwa dalam pelaksanaan program PATEN di Kecamatan Gudo digunakan yaitu meja pendaftaran, fasilitas ruang tunggu, ruang kerja, meja / loket pelayanan, perangkat komputer, ruang perekaman, taman bermain, buku-buku bacaan, dan lain-lain dan secara umum sudah cukup memadai tetapi masih ada sarana prasarana belum terpenuhi. Kemudian, pada sub dimensi waktu pelaksanaan diketahui bahwa penyelesaian pelayanan melalui program PATEN menjadi lebih cepat dibanding sebelum menggunakan PATEN

c. Pembahasan Dimensi Process

Dari hasil penelitian terkait Dimensi Process, ditemukan bahwa pada sub dimensi sosialisasi, kantor Kecamatan Gudo telah cukup optimal dalam melakukan sosialisasi. Kemudian, pada sub dimensi tahapan perencanaan dilaksanakan melalui

penyiapan SDM pelaksana PATEN, pelatihan Aplikasi PATEN, penyiapan sarana dasar PATEN dan pelaksanaan dan Uji Coba PATEN. Kemudian, pada sub dimensi pelaksanaan PATEN dengan menyelenggarakan pelayanan umum, perijinan dan kependudukan. Selanjutnya, pada sub dimensi pemantauan ditemukan bahwa pemantauan dilaksanakan secara internal oleh Camat dan Sekretaris Camat, sedangkan pemantauan eksternal oleh Ombudsman, Inspektorat Kabupaten Jombang, Disdukcapil, dan masyarakat. Kemudian pada sub dimensi pemeliharaan dan pemanfaatan, diketahui bahwa untuk mempertahankan pelayanan melalui PATEN, dilaksanakan dengan menjaga aset pendukungnya dan memperbaikinya / merawatnya dengan baik, sehingga selalu dalam kondisi siap pakai untuk menyelenggarakan pelayanan secara efektif dan efisien sesuai standar pelayanan dan SOP.

d. Pembahasan Dimensi Product / Output

Dari penelitian terkait dimensi Product / Output ditemukan bahwa bentuk product atau output yang dicapai dengan pelaksanaan PATEN yaitu adanya peningkatan pelayanan publik di Kecamatan Gudo setelah mengimplementasikan program PATEN yaitu peningkatan kecepatan pelayanan, kemudahan dan kenyamanan bagi masyarakat sebagai penerima layanan publik yang diselenggarakan oleh Kecamatan Gudo.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelaksanaan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Gudo Kabupaten Jombang Tahun 2022.

Dalam pelaksanaan PATEN di Kecamatan Gudo, peneliti menemukan faktor pendukung dan faktor penghambat, sebagai berikut.

a. Faktor pendukung

- 1) Adanya monitoring internal dan eksternal Kecamatan Gudo
- 2) Adanya SDM yang cukup memadai
- 3) Adanya sarana dan prasarana yang cukup memadai

- 4) Adanya mekanisme pelayanan yang mudah dan jelas
- 5) Adanya kesungguhan petugas pelaksana PATEN

b. Faktor penghambat

- 1) Adanya sarana prasarana yang masih belum terdukung sepenuhnya
- 2) Kualitas SDM sudah memadai tapi masih belum optimal
- 3) Masih kurangnya anggaran pemenuhan sarana prasarana pelayanan

E. KESIMPULAN

1. Kesimpulan

Hasil penelitian menemukan hal-hal sebagai berikut:

- a) Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Gudo Kabupaten Jombang menemukan bahwa pada dimensi Context, Input, Process dan Product secara umum sudah tercapai menunjukkan positif mendukung pelaksanaan PATEN, dengan catatan untuk dioptimalkan pada dimensi Input, yaitu perlu mengoptimalkan kualitas SDM pelaksana PATEN, perlunya peningkatan fasilitas berupa sarana prasarana dan anggaran pemenuhan sarana prasarana tersebut
- b) Faktor pendukung. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Gudo Kabupaten Jombang adalah adanya monitoring internal dan eksternal, adanya SDM yang cukup memadai, adanya sarana dan prasarana yang cukup memadai, adanya mekanisme pelayanan yang mudah dan jelas, serta kesungguhan petugas pelaksana PATEN dalam melaksanakan tugasnya, sedangkan faktor penghambatnya adanya sarana prasarana masih belum terdukung sepenuhnya, kualitas SDM sudah cukup memadai tapi masih belum optimal dan kurangnya anggaran pemenuhan sarana prasarana pelayanan

2. Rekomendasi

Kemudian, berdasarkan hasil penelitian, penulis memberikan rekomendasi, yaitu:

- a) Hendaknya Kecamatan Gudo meningkatkan sarana prasarana pelayanan masih belum terdukung sepenuhnya.
- b) Hendaknya Kecamatan Gudo mengoptimalkan kualitas SDM pelaksana PATEN
- c) Hendaknya Kecamatan Gudo mengupayakan peningkatan anggaran untuk pemenuhan sarana prasarana pelayanan

REFERENSI

- Angeline, Auretha. 2020. *Evaluasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang*. Journal Of Public Policy And Management Review. Volume 9 Nomer 2 Tahun 2020. DOI: [10.14710/jppmr.v9i2.27347](https://doi.org/10.14710/jppmr.v9i2.27347)
- Ansyar, Mohammad. 1989, *Dasar-dasar Pengembangan Kurikulum*,. Jakarta: Dikti Depdikbud.
- Arikunto, Suharsimi. 1988. *Prosedur Penelitian; Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Agustino, Leo. 2008. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta
- Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi, 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan dan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Arikunto, Suharsimi. 2004. *Prosedur Penelitian: Suatu pendekatan Praktik*. Bandung: Rineka Cipta
- Arikunto, Suharsimi . 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Arikunto, Suharsimi. 2016. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Gramedia. Pustaka
- Brinkerhoff, R.O., Brethower, D.M., Hluchyj, T., et al. 1983. *Program Evaluation: A Practitioner's Guide for Trainers and Educators*. Boston: Kluwer Nijhoff Publishing
- Bungin, Burhan. 2003. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Raja. Grafindo Persada.
- Chelmsky, Eleanor, 1989, *Program Evaluation: Pattern and Directions*, 2nd. Edition, Washington, DC; American Society for Public Administration.
- Dunn, William N. 2003. *Pengantar Analisis Kebijakan*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dunn, William N. 1999. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gajah. Mada University Press
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Herlinda. 2017. *Evaluasi Implementasi Program Pengabdian Masyarakat Tematik Posdaya Berbasis Masjid Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*. Jurnal El Riyasah. Vol 8, No 2 (2017).
- Husein, Umar. 2013. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Rajawali
- Islamy, Irfan. 1997. *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara,.
- Islamy, Irfan. 1998. *Kebijakan*. Bandung: Pandawa Press.
- Islamy, Irfan. 2009. *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijaksanaan Negara*. Jakarta.:Bumi Aksara
- Kartono, 1980, *Pengantar Metodologi Research Sosial*, Alumni, Bandung.
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003. Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 138-270 Tahun 2010 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).
- Kirana, Shefika Candra. 2023. *Evaluasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Ciledug Kota Tangerang*. Jurnal Soshumdik Vol.2, No.1 Maret 2023
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. ,2012. *Manajemen Pemasaran* ed. Ketiga. Belas . Jilid 2 Terjemahan oleh BOB Sabran MM. Jakaerta: Penerbit Erlangga
- Kuncoro, Mudrajad. 1997. *Ekonomi Pembangunan Teori, Masalah dan Kebijakan*. Yogyakarta: UPP-AMP YKPN.
- Kurniawan, Agung, 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan
- Lester, James P dan Josep Stewart Jr. 2000. *Public Policy, An Evolutionary Approach*. Belmont: Wadsworth-Thomas Learning.
- Moleong, Lexy J. 1990. *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

- Mukhtar. 2013. *Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif*. Jakarta: GP Press. Group.
- Mustofa, Amirul, at. all. *Administrasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat*. Surabaya: CV. Jakad Media Publishing
- Mustopadidjaya. AR. 2002, *Manajemen Proses Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta: LAN
- Nawawi, Hadari. 1990. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta
- Nawawi, Hadari. 2005. *Penelitian Terapan*. Yogyakarta: Gajah Mada University. Press.
- Nugroho, Riant, 2004. *Kebijakan Publik.: Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*. Jakarta: Media Elex Computindo.
- Patton, Michael Quinn. 2009. *Metode Evaluasi Kualitatif*. Bandung: Pustaka Pelajar
- 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 (PATEN)
- Peraturan Daerah Kabupaten Jombang nomor 10 tahun 2010 tentang Administrasi Kependudukan
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Ridwan, Juniarto dan Achmad Sodik Sudrajat. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa.
- Setiyaningrum, Ayu. 2016. Evaluasi Implementasi Model Evaluasi CIPP Pada Pelaksanaan Program Pendidikan Dan Pelatihan Di BPTT Darman Prasetyo Yogyakarta. *Jurnal Inspirasi Manajemen Pendidikan*, Volume 9 Nomor 4, 898-907.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Subarsono. 2011. *Analisis Kebijakan Publik (Konsep, Teori dan Aplikasi)* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sudjana, Djudju. (2006). *Evaluasi Program Pendidikan (Untuk Pendidikan. Nonformal dan Pengembangan Sumber Daya Manusia)*. Bandung: Falah. Production
- Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suharno. 2010. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Yogyakarta: UNY Press
- Suharto, Edi. 2005. *Membangun Masyarakat Memberdayakan Rakyat*. Bandung.: Refika Aditama
- Sukardi. 2005. *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Praktiknya*. Jakarta: Bumi Aksara
- Supomo, Bambang. 2013. *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen*. Yogyakarta: BPFE
- Surjadi. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama
- Surya Maulana. 2013. *Evaluasi Penyediaan Layanan Kesehatan di Daerah Pemekaran Dengan Metode CIPP (Studi pada Pemerintah Daerah Kabupaten Tana Tidung)* Yogyakarta. *WACANA Jurnal Sosial Dan Humaniora*. Vol. 16 No. 4 (2013)
- Sutopo. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Surakarta: UNS
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2003. *Kebijakan Publik yang Membumi*. Yogyakarta: Yayasan Pembaruan Administrasi Publik Indonesia (YPAPI) & Lukman Offset
- Taufiqurokhman, Evi Satispi. 2018. *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*, Tangerang Selatan: UMJ Press
- Tayibnapi, Farida Yusuf. 1989. *Evaluasi Program*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Tayibnapi, Farida Yusuf. 2000. *Evaluasi Program*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tilaar & Riant Nugroho. 2012. *Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Undang-Undang Republik Indonesia nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Wahab, Solichin Abdul, 1997. *Evaluasi Kebijakan Publik*. Malang: Penerbit FIA UNIBRAW dan IKIP Malang
- Wasistiono, Sadu. 2003. *Kapita Selekta Manajemen Pemerintahan Daerah*. Bandung: Fokusmedia
- Wibawa, Samudra, at.all. 1994. *Evaluasi Kebijakan Publik*. Jakarta: Raja Grafindo
- Winarno, Budi. 2004. *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Media Pressindo
- Winarno, Budi. 2012. *Kebijakan Publik Teori, Proses, dan Studi Kasus*. Yogyakarta: CAPS

- Wirawan. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia Teori Aplikasi dan. Penelitian*. Jakarta. Penerbit: Salemba Empat.
- Yusuf, A. Muri. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Wirawan. 2011. *Evaluasi (Teori, Model, Standar, Aplikasi, dan Profesi)*. Jakarta: Rajawali Pers