

---

## EVALUASI PROGRAM PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU (PATEN) DI KANTOR KECAMATAN TANJUNGSANG KABUPATEN SUBANG

Neng Lina Puspitasari

Universitas Sebelas April Sumedang

---

### Article Info

#### Article history:

Received Aug 22, 2024

Revised Des 12, 2024

Accepted Des 18, 2024

#### Keywords:

Public Policy

Program Evaluation

PATEN Program

### ABSTRACT

*Evaluation of the sub-district integrated administrative service program (PATEN) is very important for government agencies, because it is to assess the extent of the goals and targets in the sub-district integrated administrative service program (PATEN) in Tanjungsiang sub-district, Subang district. The problem in this research is that the facilities and infrastructure are not yet optimal and there is a lack of socialization regarding integrated sub-district administrative services (PATEN). This research aims to evaluate the sub-district integrated administrative services program (PATEN) at the Tanjungsiang sub-district office, Subang district. According to Anderson in Winarno, the instruments used in this research are implementation and impact. The method used in this research is a qualitative research method. Based on the results of research regarding the evaluation of the sub-district integrated administrative service program (PATEN) at the Tanjungsiang sub-district office, Subang district, the implementation dimension of the sub-district integrated administrative service program (PATEN) can be said to be good, although there are still shortcomings such as inadequate supporting facilities and infrastructure and socialization. which is minimal so that there are still people who do not understand about this integrated sub-district administrative services program (PATEN). Meanwhile, in terms of the impact dimension of the sub-district integrated administrative services program (PATEN), it can be said to be good. Because with the integrated sub-district administrative service program (PATEN) we can provide easy and affordable services for the people of Tanjungsiang sub-district. and all sub-district integrated administrative services (PATEN) provided by Tanjungsiang sub-district are free without any charges for services for the people of Tanjungsiang sub-district, Subang district.*



Copyright © 2024 JRPA. All rights reserved.

---

### Corresponding Author:

Neng Lina Puspitasari,

Program Studi Administrasi Publik,

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,

Universitas Sebelas April,

Jl. Angkrek Situ No. 19 Sumedang.

Email: [puspitasarinenglina@gmail.com](mailto:puspitasarinenglina@gmail.com)

---

## 1. INTRODUCTION

Pelayanan adalah bentuk pemberian layanan umum kepada masyarakat secara keseluruhan. Pelayanan ini diberikan oleh instansi pemerintah baik ditingkat pusat maupun pemerintahan daerah. Dengan demikian suatu organisasi pemerintah itu dapat memberikan pelayanan publik yang lebih efisien dan efektif secara kelembagaan kepada masyarakat sebagai unsur yang dilayaninya, sehingga masyarakat dapat terpenuhi kebutuhan dasar untuk hidupnya, karena pelayanan pada hakekatnya merupakan hak masyarakat. Menurut Sinambela (Mustanir, 2022: 20) Pelayanan publik didefinisikan sebagai penyediaan layanan (melayani) kebutuhan masyarakat yang memengaruhi organisasi sesuai dengan prinsip dasar dan prosedur yang telah ditetapkan.

Kecamatan sebagai salah satu organisasi pemerintahan daerah mempunyai kedudukan yang sangat strategis karena berhadapan langsung dengan masyarakat, oleh karena itu kecamatan diharapkan mampu berperan penting sebagai pusat dalam memberikan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) bagi masyarakat agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pelayanan yang lebih efektif.

Pemerintahan mengeluarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Peraturan ini dibuat untuk meningkatkan peran kecamatan dan mendekatkan layanan kepada masyarakat. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan suatu kebijakan dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada tingkat kecamatan. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dimulai dari pelayanan dibidang perizinan dan non perizinan, dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen yang dilakukan dalam satu tempat.

Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) untuk dapat meningkatkan pelayanan saat ini dan memindahkannya ke lokasi yang lebih nyaman bagi masyarakat. Khususnya untuk masyarakat di kantor Kecamatan Tanjungsiang Kabupaten Subang. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dimaksudkan untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simbol pelayanan bagi Badan, Dinas atau Kantor Pelayanan Terpadu di Kabupaten/Kota. Dengan adanya Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) diharapkan dapat meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Berbagai upaya yang telah dilakukan pemerintah Kecamatan Tanjungsiang Kabupaten Subang untuk menghasilkan pelayanan yang lebih efektif dan efisien agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, baik faktor internal maupun eksternal dalam program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), maka dinilai program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), yang saat ini dilaksanakan di kantor Kecamatan Tanjungsiang Kabupaten Subang, belum berjalan secara optimal. Hal ini terjadi karena program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Tanjungsiang Kabupaten Subang, faktor internal seperti sarana dan prasarana, masih kurangnya komputer yang digunakan untuk petugas dalam mengelola data, informasi dan dokumen, masih kurangnya meja pelayanan, dan kursi pelayanan, menjadi faktor penyebab permasalahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Faktor luar masih kurangnya sosialisasi mengenai program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) kepada masyarakat, sehingga masih banyak masyarakat yang belum mengetahui mengenai program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Tanjungsiang Kabupaten Subang.

Pada dasarnya dalam Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Tanjungsiang Kabupaten Subang perlu dilakukannya evaluasi, dilihat dari kurun waktu penggunaan program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang sudah berjalan lama ini perlu dilakukan evaluasi program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) agar terwujudnya Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Tanjungsiang Kabupaten Subang lebih optimal.

Salah satu langkah dalam proses kebijakan publik adalah evaluasi ini melibatkan menilai kemampuan suatu kebijakan atau program agar dapat beroperasi dengan baik. Menurut Djaali dan Muljono (Suryadin et al 2022: 3) Evaluasi adalah suatu proses menilai sesuatu sesuai dengan tujuan dan standar yang kemudian membuat keputusan tentang apa yang akan dievaluasi. Oleh sebab itu pentingnya Evaluasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Tanjungsiang Kabupaten Subang. Evaluasi program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dapat berjalan optimal, sarana dan prasarana dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) lebih ditingkatkan agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Tanjungsiang Kabupaten Subang.

Dengan demikian, dalam Evaluasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Tanjungsiang Kabupaten Subang, diharapkan selalu siap dalam memberikan pelayanan publik maupun Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) kepada masyarakat, dalam memenuhi

kebutuhan masyarakat agar dapat terwujudnya tujuan yang diharapkan Kecamatan Tanjungsiang Kabupaten Subang.

Namun berdasarkan hasil observasi awal penelitian, peneliti menemukan beberapa indikasi permasalahan atau fenomena masalah yang berkaitan dengan Evaluasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Tanjungsiang Kabupaten Subang. Adapun indikasi permasalahan-permasalahan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Masih kurangnya sarana dan prasarana pendukung dalam penyelenggaraan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kantor Kecamatan Tanjungsiang Kabupaten Subang. Hal ini dilihat dari data inventaris barang atau sarana dan prasarana dalam menunjang seperti (komputer untuk perekam e-ktp, kursi pelayanan, meja pelayanan) dalam Program Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) Di Kantor Kecamatan Tanjungsiang.
2. Masih kurangnya mekanisme pelaksanaan program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) belum optimal. Hal ini dilihat dari masih kurangnya sosialisasi mengenai program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Tanjungsiang Kabupaten Subang. karena masih banyak masyarakat yang belum mengetahui mengenai program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Tanjungsiang Kabupaten Subang. sehingga dalam penyampainya informasi mengenai program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang ada di kecamatan belum optimal. Sosialisasi kepada masyarakat yang masih kurang dan sosialisasi melalui media sosial masih minim sehingga masyarakat belum mengetahui mengenai program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Tanjungsiang.

Berdasarkan indikasi permasalahan di atas, maka dari itu peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian yang hasilnya dituangkan dalam bentuk skripsi yang berjudul **“EVALUASI PROGRAM PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KANTOR KECAMATAN TANJUNGSANG KABUPATEN SUBANG”**.

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka yang menjadi fokus permasalahan dalam penelitiannya adalah: Evaluasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kantor Kecamatan Tanjungsiang Kabupaten Subang.

## 2. METHOD

Metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif atau sering disebut juga dengan metode naturalistic karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah. Menurut Sugiyono (2017: 9) Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna dari pada generalisasi. dalam penelitian ini yang diamati yaitu Evaluasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kantor Kecamatan Tanjungsiang Kabupaten Subang.

Subjek penelitian menurut Melong (2014: 5) yang menjelaskan mengenai subjek penelitian, bahwa subjek penelitian sebagai informan, yang artinya orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi yang menjadi tempat penelitian. Teknik yang digunakan dalam menentukan subjek penelitian adalah dengan menggunakan *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2017: 96) *purposive sampling* adalah “Teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu”.

Subjek dalam penelitian ini adalah unsur yang terkait dalam Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kantor Kecamatan Tanjungsiang Kabupaten Subang.

Adapun Subjek penelitian dalam penelitian ini sebagai tabel di bawah ini.

**Table 1. Subjek Penelitian**

No	Unsur	Jumlah Orang
1	Camat	1
2	Sekretaris Camat	1
3	Kasi Pelayanan Umum	1
4	Subag Umum, Kepegawaian dan Barang Daerah	1
5	Masyarakat	2
	<b>Jumlah</b>	<b>6</b>

*Sumber: Profil Kecamatan Tanjungsiang Kabupaten Subang, 2024*

Subjek dalam penelitian ini didasarkan pada pertimbangan bahwa yang bersangkutan paham akan Evaluasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kantor Kecamatan Tanjungsiang Kabupaten Subang yang ditentukan dengan menggunakan purposive sampling. Subjek dalam penelitian ini yaitu Camat Kecamatan Tanjungsiang, Sekretaris Camat kecamatan Tanjungsiang, Kasi Pelayanan Umum Kecamatan Tanjungsiang, Subag Umum, Kepegawaian dan Barang Daerah Kecamatan Tanjungsiang dan Masyarakat Kecamatan Tanjungsiang Kabupaten Subang.

Adapun teknik pengumpulan data untuk memperoleh informasi dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data menurut Sugiyono (2017: 224-241) yaitu studi kepustakaan, studi lapangan dan triangulasi. sementara teknik analisis yang digunakan dengan mengacu kepada teknik analisis dan model Miles dan Huberman (Sugiyono, 2017: 246-252) yaitu *Data Collection*, *Data Reduction*, *Data Display* dan *Conclusion Drawing/Verification*.

### 3. RESULTS AND DISCUSSION

Evaluasi program adalah suatu proses dalam menilai efektivitas dan dampak dalam suatu program yang telah dilaksanakan untuk mencapai tujuan program. Menurut Briekerhoff et-al (Ananda dan rafida, 2017: 6) "Evaluasi program adalah suatu proses menemukan sejauh mana tujuan dan sasaran program atau proyek telah terealisasi, memberikan informasi untuk pengambilan keputusan, membandingkan kinerja dengan standar atau patokan untuk mengetahui adanya kesenjangan, penilaian harga dan kualitas dan penyelidikan sistematis tentang nilai atau kualitas suatu objek". Ada banyak hal yang mempengaruhi pencapaian tujuan dalam suatu organisasi, salah satunya dengan mengevaluasi suatu program yang berjalan dalam organisasi apakah program berjalan dengan baik atau tidak. Oleh karena itu organisasi harus mengevaluasi program agar program yang ada di instansi pemerintahan dapat berjalan dengan optimal, sehingga dapat terwujudnya tujuan organisasi. Adapun dimensi evaluasi program menurut Anderson dalam Winarno (2014:228-229) diantaranya yaitu implementasi dan dampak. Menurut Ripley dan Franklin (Winarno, 2014) "Implementasi adalah apa yang terjadi setelah undang-undang ditetapkan yang memberikan otoritas program, kebijakan, keuntungan (*benefit*), atau suatu jenis keluaran yang nyata (*tangible output*). Istilah implementasi merujuk pada sejumlah kegiatan yang mengikuti pernyataan maksud tentang tujuan pemerintah. Implementasi mencakup tindakan-tindakan (tanpa tindakan-tindakan) oleh berbagai aktor, khususnya para birokrat, yang dimaksudkan untuk membuat program berjalan". Sedangkan Menurut Tampi et.al (2016: 3) "Dampak secara sederhana dapat diartikan sebagai pengaruh atau akibat. Dalam setiap keputusan yang diambil oleh seorang atasan biasanya mempunyai dampak tersendiri, baik itu dampak positif maupun dampak negatif. Dampak juga bisa merupakan proses lanjutan dari sebuah pelaksanaan pengawasan internal. Seorang pemimpin yang handal sudah selajaknya bisa memprediksi jenis dampak yang akan terjadi atas sebuah keputusan yang akan diambil".

Hasil wawancara terkait dengan Evaluasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kantor Kecamatan Tanjungsiang Kabupaten Subang menunjukkan hasil sebagai berikut.

**Table 2. Hasil Wawancara**

Dimensi	Indikator	Kesimpulan
Implementasi	Mekanisme pelaksanaan program	Mekanisme pelaksanaan program pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) dalam sosialisasinya sejauh ini pemerintah Kecamatan Tanjungsiang mengundang aparatur pemerintah desa ke aula kecamatan, yang nantinya dari aparatur pemerintah desa di informasikan pada kepala dusun maupun ibu kader untuk menginformasikan mengenai pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) yang ada di Kecamatan Tanjungsiang pada masyarakat. Dalam mekanisme pelaksanaan program pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) dalam sosialisasi sejauh ini masih belum sesuai dengan ketentuan. Karena penyebabnya masih banyak masyarakat yang belum memahami mengenai program pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN). Dan untuk memaksimalkan program pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) ini agar pemerintah Kecamatan Tanjungsiang dapat mensosialisasikan program pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) ini ke akun media sosial resmi Kecamatan Tanjungsiang agar dapat memperluas sosialisasi mengenai program pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) yang ada di Kecamatan Tanjungsiang Kabupaten Subang.

	Peran dan partisipasi aktor dalam program	Peran pemerintah Kecamatan Tanjungsiang dalam mendukung program pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) dengan memberikan pelayanan pada masyarakat dan memenuhi kebutuhan masyarakat Kecamatan Tanjungsiang dalam pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN). Peran pemerintah kecamatan sejauh ini sudah mulai sesuai dengan ketentuan dengan pemerintah kecamatan semaksimal mungkin dalam memberikan pelayanan pada masyarakat Kecamatan Tanjungsiang dalam pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) yang ada di Kecamatan Tanjungsiang Kabupaten Subang
	Jangka waktu	Jangka waktu proses pelaksanaan dalam program pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) disesuaikan dengan SOP, meskipun masih terdapat keterlambatan atau kendala dalam proses pelaksanaan program pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) ini salah satunya ketika jaringan nya sedang down, pembauatn E-KTP blanko yang terbatas dan mesin pencetak E-KTP yang sering rusak sehingga dapat menghambat dalam proses pelayanan.
	Ketersediaan sumber daya	Anggaran yang dialokasikan untuk menjalanakan program pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) sejauh ini sudah sesuai dengan rencana. Meskipun dalam anggaran untuk program pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) sedikit tetapi pemerintah kecamatan berusaha semaksimal mungkin dalam memberikan pelayanan untuk masyarakat. Dan pelayanan yang diberikan pemerintah Kecamatan Tanjungsiang untuk masyarakat gratis dan tidak ada pungutan biaya sama sekali dalam pelayanan. Dan Infrastruktur dalam pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) masih terdapat kendala dari kurangnya tenaga ASN dan ruang pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di kantor Kecamatan Tanjungsiang masih harus ada yang diperbaiki terutama ruang pelayanan yang kurang luas sehingga kurang nyaman.
	Dukungan dan partisipasi	Dukungan dari masyarakat dalam program pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) ini ada dukungan dari masyarakat. Karena pada dasarnya program pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) ini dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, dan mempermudah masyarakat dalam pelayanan tanpa harus ke kabupaten dalam pelayanan cukup datang ke kantor kecamatan, pemerintah kecamatan dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya masyarakat Kecamatan Tanjungsiang. dan Partisipasi dari masyarakat dalam program pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) ini sejauh ini tentunya ada partisipasinya dari masyarakat. Karena pelayanan administrasi terpadu kecamatan untuk memudahkan masyarakat Kecamatan Tanjungsiang dalam memenuhi kebutuhan dalam pelayanan.
	Sarana dan prasarana	Sarana dan prasarana dalam program pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tanjungsiang perlu ditingkatkan kembali mulai dari meja pendaftaran, kursi pelayanan, komputer dan perekaman E-KTP yang sering mengalami masalah, ruang pelayanan yang kurang luas sehingga perlu dioptimalkan kembali sarana dan prasarana dalam pelayan administrasi terpadu kecamatan (PATEN). Sarana dan prasarana dalam program pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tanjungsiang sejauh ini masih belum sesuai ketentuan, masih harus dioptimalkan kembali mulai dari meja pendaftaran, kursi pelayanan, komputer dan perekaman E-KTP yang sering mengalami masalah, ruang pelayanan yang kurang luas sehingga perlu dimaksimalkan kembali sarana dan prasarana dalam pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tanjungsiang.

Dampak	Tujuan dan sasaran program	Tujuan dan sasaran program pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) ini dapat memberikan pelayanan pada seluruh masyarakat kecamatan Tanjungsiang mulai dari anak sekolah yang sudah berusia 17 tahun sampai dengan masyarakat umum diharapkan sudah mempunyai dokumen kependudukan seperti E-KTP, KK, akta kelahiran dan pelayanan lainnya. sehingga masyarakat lebih mudah dalam pelayanan tidak lagi harus ke kabupaten cukup datang ke kecamatan.
	Dampak pelaksanaan program	Dampak pelaksanaan program pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) memberikan dampak pada masyarakat karena pelayanan yang ada di Kecamatan Tanjungsiang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat, dan pelayanan menjadi lebih mudah dan terjangkau untuk masyarakat sehingga masyarakat tidak harus ke kabupaten dalam pelayanan cukup datang ke kantor kecamatan dalam pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat.
	Output program	Output program pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) ini diharapkan seluruh warga masyarakat tanjungsiang sudah mempunyai dokumen kependudukan. Dan dengan adanya program ini dapat mempermudah masyarakat dalam pelayanan seperti pembuatan KTP, KK akta kelahiran dan pelayanan lainnya.
	Benefit program	Benefit program pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) untuk masyarakat sejauh ini dapat memberikan pelayanan pada masyarakat kecamatan tanjungsiang. Salah satunya memudahkan masyarakat dalam pelayanan dan semua pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Kecamatan Tanjungsiang tidak ada pungutan biaya atau gratis semua pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Kecamatan Tanjungsiang.

*Sumber: Hasil Wawancara di Kecamatan Tanjungsiang Kabupaten Subang, 2024*

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dalam Evaluasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kantor Tanjungsiang Kabupaten Subang, secara keseluruhan evaluasi program (PATEN) tersebut sejauh ini sudah cukup terlaksana dengan baik. Meskipun masih ada beberapa hal yang harus dioptimal dalam program (PATEN). Hal tersebut dapat dilihat dari implementasi dan dampak.

Faktor implementasi pada evaluasi program pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di kantor Kecamatan Tanjungsiang kabupaten subang sudah berjalan baik. Terdapat beberapa aspek yang telah dipenuhi dan Adapun aspek yang belum mampu dipenuhi oleh petugas pelayanan pemerintah Kecamatan Tanjungsiang diantaranya yaitu: Aspek mekanisme pelaksanaan program pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) dalam sosialisasi cukup baik dengan mengundang aparat pemerintah desa ke aula kecamatan dalam sosialisasi. Sedangkan aspek yang belum terpenuhi dalam mekanisme pelaksanaan program pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) dalam sosialisasi masih kurangnya sosialisasi ke akun media sosial resmi kecamatan sehingga masih ada masyarakat yang belum memahami mengenai program pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN). Aspek peran dan partisipasi aktor dalam program (PATEN) cukup baik dengan seluruh staf pemerintah Kecamatan Tanjungsiang mendukung dalam program pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) ini, agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat kecamatan tanjungsiang dalam pelayanan. Aspek jangka waktu dalam program pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) cukup baik, karena disesuaikan dengan SOP. Aspek jangka waktu belum terpenuhi jika terjadi kendala dalam pelayanan akan menghambat dalam penyelesaian waktu untuk pelayanan. Aspek ketersediaan sumber daya cukup baik dengan memberikan pelayanan pada masyarakat. aspek yang belum terpenuhi dalam ketersediaan sumber daya dengan infrastruktur yang masih kurang memadai. Aspek Dukungan dan partisipasi dari masyarakat dalam program pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) ini cukup baik dengan adanya program pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) ini dapat memberikan pelayanan yang mudah kepada masyarakat. Aspek sarana dan prasarana dalam program pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) ini masih harus dioptimalkan.

Faktor dampak dalam program pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) ini cukup baik. Terdapat beberapa aspek yaitu: Aspek tujuan dan sasaran program pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) cukup baik, seluruh warga Kecamatan Tanjungsiang baik anak sekolah yang ber umur 17 tahun sampai dengan masyarakat umum lainnya diharapkan sudah mempunyai dokumen kependudukan. Aspek

dampak pelaksanaan program pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) ini cukup baik dengan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan mudah cukup datang ke kecamatan tanpa harus ke kabupaten dalam pelayanan. Aspek output program pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) ini cukup baik dengan memberikan pelayanan berupa E-KTP, KK, akata kelahiran dan pelayanan lainnya. dan aspek benefit program pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) cukup baik karena dapat memberikan keuntungan untuk masyarakat dalam pelayanan dan semua pelayanan yang diberikan tanpa adanya pungutan biaya. Evaluasi program dapat dirumuskan sebagai tingkat perwujudan dari tujuan dan sasaran yang menunjukkan sejauh mana tujuan dan sasaran program yang telah ditetapkan. Menurut Mulyadi (2018: 12) yang menyatakan bahwa "Implementasi tindakan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan. Tindakan ini bertujuan untuk mengubah keputusan tersebut yang menjadi pola operasional dan mencapai perubahan besar atau kecil yang telah diputuskan sebelumnya". Hal tersebut menjadi salah satu cara dalam evaluasi program yang dimana dengan adanya implementasi dalam suatu program dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

#### 4. CONCLUSION

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang diuraikan sebelumnya mengenai Evaluasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Tanjungsiang Kabupaten Subang, dapat disimpulkan sebagai berikut.

Dari implementasi, evaluasi program pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di kantor Kecamatan Tanjungsiang Kabupaten Subang sejauh ini sudah dapat dikatakan baik. Meskipun masih terdapat kekurangan dalam program pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tanjungsiang Kabupaten Subang, diantaranya: 1) Mekanisme pelaksanaan program dalam sosialisasi program (PATEN) masih belum optimal karena masih banyak masyarakat yang belum memahami mengenai program pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN), 2) masih kurangnya sarana dan prasarana penunjang dalam program pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) seperti komputer, perekaman e-ktp, meja pelayanan, kursi pelayanan yang belum optimal. 3) ketersediaan sumber daya dalam program pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) belum optimal, hal ini dilihat masih kurangnya tenaga ASN dalam program pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di kantor kecamatan tanjungsiang. dan 4) infrastruktur dalam program pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) perlu dioptimalkan kembali seperti ruang pelayanan kurang luas sehingga kurang nyaman.

Dari Dampak, Evaluasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Tanjungsiang Kabupaten Subang sejauh ini dapat dikatakan baik. Karena dalam pelaksanaan program pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di kantor Kecamatan Tanjungsiang dapat memberikan pelayanan yang mudah, terjangkau karena pemerintah menyediakan pelayanan untuk masyarakat Kecamatan Tanjungsiang tanpa harus ke kabupaten dalam pelayanan cukup datang ke kantor Kecamatan Tanjungsiang, dan semua pelayanan yang ada di Kecamatan Tanjungsiang tidak ada pungutan biaya dalam pelayanan. Sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pelayanan.

#### REFERENCES

- Ananda, R. Dan Rafida, T. (2017). *Pengantar Evaluasi Program Pendidikan*. Medan: Perdana Publishing.
- Divayana, H. G. D. (2018). *Evaluasi Program Konsep Dasar dan Prinsip Implementasinya*. Depok: Rajawali Pers.
- Maulidiah, S. (2014). *Pelayanan Publik Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten)*. Bandung: Cv. Indra Prahasta.
- Malawat, H. S. (2022). *Pengantar Administrasi Publik*. Banjarmasin: Universitas Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjary.
- Melong, L. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Jakarta: Remaja Rosda Karya.
- Moleng, L. J. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi, D. (2018). *Studi Kebijakan Publik Dan Pelayanan Publik Konsep Dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti Untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Cv. Alfabeta.
- Nasution, F. A. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV Harfa Creative.
- Rahman, M. (2017). *Ilmu Administrasi*. Makassar: CV sah media.
- Rodiyah, I. Sukmana, H. dan Mursyidah, L. (2021). *Buku Ajar Pengantar Ilmu Administrasi Publik*. Sidoarjo: UMSIDA Press.
- Silalahi, U. (2020). *Studi tentang Ilmu Administrasi*. Bandung: Sinar Baru Algensindo.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Cv. Alfabeta
- Uddin B. Sore Dan Sobirin. (2017). *Kebijakan Publik*. Makassar: Cv Sah Media.
- Winarno. (2014). *Kebijakan Publik (Teori, Proses, Dan Studi Kasus*. Yogyakarta: Caps.
- Widanti, T. P. N. (2022). *Prinsip Admininistrasi Publik*. Denpasar: Jagat Langit Sukma.
- Mustanir, A. (2022). *Pelayanan Publik*. Pasuruan, Jawa Timur: CV Penerbit Qiara Media.

- 
- Suryadin, A. Sari, P. W. Dan Nurfitriani. (2022). Evaluasi Program Model CIPP (Context, Input, Process dan Product) antara Teori dan Praktiknya. Yogyakarta: Penerbit Samudra Biru.
- Juliandri, M. A. (2022). Evaluasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Biduk-Biduk Kabupaten Berau. *Ejournal Ilmu Pemerintahan*. [Online], 9(1), 2447-2458. Tersedia: [https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2022/03/eJournal%20Ilmu%20Pemerintahan%20\(03-28-22-08-45-45\).pdf](https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2022/03/eJournal%20Ilmu%20Pemerintahan%20(03-28-22-08-45-45).pdf) [27 Februari 2024]
- Tampi, A. G. C., Kawung, E. J., & Tumiwa, J. W. (2016). Dampak Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Terhadap Masyarakat Di Kelurahan Tingkulu. *E-Journal Acta Diurna Komunikasi*, [Online], 5(1). Tersedia: <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/actadiurnakomunikasi/article/view/11717> [13 April 2024]
- Soleha, S. (2016). Studi Tentang Dampak Program Keluarga Berencana Di Desa Bangun Mulya Kabupaten Penajam Pesisir Utama. *Ejournal Ilmu Pemerintahan*, [Online], 4(1), 2016:39-52. Tersedia: [https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2016/01/Jurnal%20Siti%20Soleha%20\(01-11-16-11-07-40\).pdf](https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2016/01/Jurnal%20Siti%20Soleha%20(01-11-16-11-07-40).pdf) [13 April 2024]
- Putra, A. S. W. (2022). Evaluasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Camat Kecamatan Plampang Kabupaten Sumbawa. Tersedia: <https://repository.ummat.ac.id/5286/1/cover-bab%20iii.pdf> [20 Februari 2024]
- Ramdani. (2021). Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Pantan Cuaca Kabupaten Gayo Lues. Tersedia: <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/16002/1/ramadani,%20160802143,%20fisip,%20ian,%20085296522825.pdf> [23 Februari 2024]