

Evaluasi Pelaksanaan Program Jelita (Jam Ekstra Layanan Administrasi) di Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo

Evaluating The Implementasi of Jelita Program (Ekstra Hours of Administrative Services) in Dringu District Probolinggo Regency

Verto Septiandika & Andini Kurdianingtiyas*

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Panca Marga, Indonesia

Diterima: 25 Februari 2022; Direview: 27 Februari 2022; Disetujui: 1 Mei 2022

*Corresponding Email: andinikurdianingtiyas@gmail.com

Abstrak

Tulisan ini bertujuan guna mengevaluasi pelaksanaan program Jelita (Jam Ekstra Layanan Administrasi) di Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo. Sehingga muncul permasalahan yang difokuskan pada Bagaimana Pelaksanaan Jelita (Jam Ekstra Layanan Administrasi) di Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo dan memiliki keunggulan dan kelemahan dalam melaksanakan Program Jelita (Jam Ekstra Layanan Administrasi) di Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo". Untuk mengatasi masalah ini menggunakan teori dari William Dunn. Maka penelitian ini data-data memperoleh dari observasi, wawancara, wawancara. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus di Kecamatan Dringu. Hasil penelitian mengemukakan adanya evaluasi pelaksanaan program Jelita (Jam Ekstra Layanan Administrasi) di Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo dilaksanakan melalui 6 kriteria evaluasi kebijakan meliputi efektivitas, efisiensi, kecukupan, perataan, responsivitas, Ketepatan. Evaluasi pelaksanaan program sudah berjalan dengan baik dari 6 kriteria evaluasi kebijakan. Faktor pendukung pelaksanaan Program Jelita yaitu komunikasi yang baik dan sumberdaya yang berkualitas. Sedangkan Faktor penghambat pelaksanaan Program Jelita yaitu dari faktor internal berupa kestabilan jaringan internet serta sistem error pada aplikasi SIAK.

Kata Kunci: Evaluasi; Pelayanan; Program Jelita.

Abstract

This paper aims to evaluate the implementation of the Jelita program (Extra Hours for Administrative Services) in Dringu District, Probolinggo Regency. So that problems arise that are focused on How to Implement Jelita (Extra Hours of Administrative Services) in Dringu District, Probolinggo Regency and have advantages and disadvantages in implementing the Jelita Program (Extra Hours of Administrative Services) in Dringu District, Probolinggo Regency". To solve this problem use the theory of William Dunn. So this research data obtained from observations, interviews, interviews. This study uses a descriptive qualitative method with a case study approach in Dringu District. The results of the study suggest that an evaluation of the implementation of the Jelita program (Extra Hours for Administrative Services) in Dringu District, Probolinggo Regency is carried out through 6 policy evaluation criteria including effectiveness, efficiency, adequacy, equity, responsiveness, and accuracy. Evaluation of program implementation has gone well from the 6 policy evaluation criteria. The supporting factors for the implementation of the Jelita Program are good communication and quality resources. While the inhibiting factors for the implementation of the Jelita Program are internal factors in the form of internet network stability and system errors in the SIAK application.

Keywords: Evaluation; Service; Jelita Program.

How to Cite: Septiandika, V., & Kurdianingtiyas, A., (2022). Evaluasi pelaksanaan program Jelita (Jam Ekstra Layanan Administrasi) di Kecamatan Dringu Kabupaten. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*. 4 (4): 2680-2687.



PENDAHULUAN

Semenjak dikeluarkannya kebijakan terkait dengan otonomi daerah, dimana dimulai dari lahirnya Undang-undang No. 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah, lalu direvisi melalui Undang-undang No. 32 Tahun 2004 hingga direvisi, dilengkapi lagi melalui Undang-undang No.23 Tahun 2014 tentang pemerintah daerah membawa perubahan dalam penyelenggaraan pemerintahan. Hal ini dilakukan sebagai upaya penyelenggaraan pemerintahan agar lebih unggul dan semakin baik lagi dalam melayani masyarakat.

Pada dasarnya, pelayanan publik merupakan suatu tolok ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata (Kurniawan, 2016). Masyarakat dapat menilai langsung kinerja pemerintah berdasarkan pelayanan yang diterima. Menurut Sinambela dalam (Junior, 2016) pelayanan publik ialah usaha dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan setiap lapisan masyarakat yang diselenggarakan oleh aparatur negara. Dwiyanto (dalam Hidayah, 2020) mendefinisikan pelayanan publik sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Oleh karena itu, pemerintah yang menjadi harus selalu mempersembahkan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakatnya.

Pelayanan kepada masyarakat harus berkembang, Oleh karena itu pelayanan publik membutuhkan suatu inovasi (Jati, 2011). Kemunculan inovasi pelayanan publik ini merupakan suatu gerakan yang dapat mereformasi birokrasi dalam ranah pemerintahan Indonesia yang terkesan bertele-tele di dalam memberikan pelayanannya Asamat et al., 2021; Siregar et al., 2016). Inovasi pelayanan juga muncul sebagai upaya dalam menambah mutu pelayanan di Indonesia. Ditambah lagi dengan adanya kemajuan teknologi, maka pelayanan publik juga harus memiliki inovasi baru yang berhubungan dengan teknologi (Nasikhah, 2019).

Bertambah banyak bermunculan inovasi terbaru dari sektor publik di Indonesia. Pada tahun 2014 Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEMENPAN-RB) membentuk suatu ajang inovasi pelayanan publik, yaitu *One Agency, One Innovation*, oleh. Gerakan ini memaksa setiap Kementerian atau Lembaga dan Pemerintah Daerah Dalam mewujudkan inovasi per periode. Kompetisinya ini berupa tempat bagi para inovator-inovator pemerintahan guna memperoleh inovasi dalam pelayanan publik. Hal ini ditujukan untuk setiap wilayah di Indonesia guna memajukan kualitas pelayanan publik di daerah sendiri-sendiri.

Pada kemajuan zaman dan kemajuan teknologi, tuntutan masyarakat terhadap perbaikan pelayanan menjadi hal mutlak yang harus dipenuhi tidak terkecuali pelayanan publik yang ada di Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo. Gerakan *One Agency, One Innovation* dimana mengharuskan setiap lembaga memiliki satu inovasi pelayanan benar-benar dimanfaatkan oleh Kecamatan Dringu. Salah satu bentuk inovasi yang digagas adalah program JELITA (Jam Ekstra Layanan Administrasi). Program ini digagas pada tahun 2017, kemudian baru mulai dilaksanakan pada bulan April 2018. Melalui program ini, pelayanan ekstra di Kecamatan Dringu dilaksanakan setiap hari Rabu, jam pelayanan dimulai pukul 07.30 – 20.00 WIB. Petugas pelayanan yang terdiri dari Kasi Pemerintahan dan beberapa staf pelayanan selalu siap melayani pemohon sampai dengan malam hari setiap Rabu malam. Tidak lupa Camat Dringu juga standby di ruang pelayanan untuk memenuhi kebutuhan pengesahan dokumen demi kemudahan dan percepatan pelayanan. Dengan demikian warga atau pemohon yang terkendala dengan jam pelayanan normal tidak perlu bingung mengajukan ijin pada waktu kerja untuk mengurus keperluan administrasi di Kecamatan.

Untuk kelancaran pelaksanaan program JELITA diperlukan evaluasi. Evaluasi pada dasarnya merupakan suatu kegiatan dimana agar bisa melihat sejauh mana program mampu mencapai sasarannya dan menghasilkan dampak yang diharapkan. Ketika sebuah program sudah diimplementasikan maka akan dihasilkan capaian-capaian dari program yang sudah dilaksanakan. Kegiatan selanjutnya yang dilakukan adalah mengukur sejauhmana capaian program yang telah dilakukan. Maka adanya evaluasi ini memperoleh umpan balik (*feed back*) terhadap program yang sudah dilakukan. Dengan tidak diberikannya evaluasi, sulit mengetahui sejauh mana wujud pelaksanaan program JELITA yang sudah direncanakan apakah program tersebut tercapai atau belum.

Mengingat begitu pentingnya sebuah evaluasi untuk menilai jalannya sebuah program, lalu peneliti sangat terdorong untuk menganalisis lebih jauh tentang Program Jelita serta mengambil judul “Evaluasi Pelaksanaan Program Jelita di Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo.”

Dengan memperhatikan hal ini, tujuan yang harus dilakukan dalam penelitian ini agar bisa mendeskripsikan evaluasi beserta kelebihan dan kekurangan terhadap pelaksanaan Program Jelita di Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo. Adapun penelitian terdahulu sebagai berikut: Penelitian Pertama dilakukan oleh Destia (2018) berjudul “Evaluasi Program Anak Jalanan di LSM Komunitas Peduli Anak di Kampung Aur Medan”. Penelitian kedua dilakukan oleh Yanto (2019) yang berjudul “Evaluasi Program Inovasi Pelayanan Malam (Studi Pada Kantor Kelurahan Temas Kota Batu)”. Penelitian ketiga dilakukan oleh Mustikaningtiyas (2015) yang berjudul “Evaluasi Program Satu kecamatan Satu Milyar di Kecamatan Jombang Kota Cilegon”. Penelitian keempat dilakukan oleh Muhiddin (2017) yang berjudul “Evaluasi Kebijakan Publik (Studi Kesiapan Desa Menerima Dana Desa Di Kabupaten Gowa)”. Penelitian kelima dilakukan oleh Peyusinta dan Setyawan (2018) yang berjudul “Inovasi Piket Malam Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik”.

Dari hasil penelitian terdahulu, dapat dilihat bahwa persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah saling mengkaji tentang evaluasi sebuah program dan terkait inovasi daerah. Perbedaannya pada program inovasi yang dikaji dan lokasi. Penelitian Mustikaningtiyas (2015) mengkaji tentang inovasi Program Satu kecamatan Satu Milyar di Kecamatan Jombang Kota Cilegon, penelitian Peyusinta dan Setyawan (2018) mengkaji tentang Inovasi Piket Malam Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik di Kelurahan Temas, sedangkan penelitian ini mengkaji tentang Inovasi Jelita di Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo.

Penelitian ini memakai enam kriteria evaluasi kebijakan Dunn (2003), enam kriteria tersebut yakni:

1. Efektivitas (*effectiveness*). Efektivitas sendiri itu berhubungan pada suatu alternatif untuk mencapai hasil yang diinginkan, serta memperoleh tujuan.
2. Efisiensi (*efficiency*). Efisiensi ini berkenaan dengan jumlah usaha yang diperlukan agar menghasilkan tingkat efektivitas.
3. Kecukupan. Kecukupan (*adequacy*) berkenaan pada seberapa jauh suatu tingkatan efektivitas dalam memenuhi kebutuhan dan nilai yang dapat menumbuhkan adanya masalah.
4. Perataan (*equity*) erat berhubungan tentang suatu rasionalitas legal dan sosial yang menekankan adanya distribusi akibat dan usaha antara kelompok yang memiliki perbedaan dalam masyarakat. Kebijakan ini sangat berorientasi yang merata yang menimbulkan akibat kebijakan (seperti, moneter) atau usaha (seperti, biaya moneter) secara adil didistribusikan.
5. Responsivitas berkenaan pada sejauh mana kebijakan mampu mewujudkan kebutuhan, preferensi.
6. Ketepatan berhubungan dengan rasionalitas substantif, karena pertanyaan tentang ketepatan kebijakan tidak berkenaan dengan satuan kriteria individu tetapi dua atau lebih kriteria secara bersamaan.

Maksud penulisan penelitian ini agar mengetahui evaluasi Pelaksanaan Program Jelita di Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo dan apa saja kelemahan dan kelebihan dalam Pelaksanaan Program Jelita di Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo

METODE PENELITIAN

Penelitian Program Jelita memakai metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus di Kecamatan Dringu. Penelitian berfokus pada Evaluasi Pelaksanaan Program Jelita di Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo. Lokasi Penelitian adalah di Kabupaten Probolinggo, yang difokuskan di Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo. Sehingga, situs penelitian adalah pada Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo. Teknik pengumpulan data di dalam observasi ini, penulis mengamati keadaan, sikap dan perilaku informan selama penulis melakukan wawancara. Wawancara mendalam merupakan proses dalam menghasilkan keterangan yang bertujuan dengan melangsungkan tanya jawab, bertatap muka antara informan dan pewawancara. Cara



mengumpulan data melalui dokumentasi dilakukan dengan mencatat, atau mengkopi dokumen, bahan panduan, arsip, maupun data lain yang terlibat dengan masalah yang akan dipelajari berupa perundang-undangan, kebijakan internal Desa, AD/ART, dan sebagainya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Program JELITA

Undang-undang No.23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, membawa perubahan dalam paradigma penyelenggaraan pemerintahan. Perubahan tersebut terlihat dari fakta pemerintahan pada awalnya dilayani menjadi melayani. Dengan demikian, berharap dapat memperbaiki kinerja pemerintah yang terpilih dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Dalam Undang-undang No.23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah BAB XXI Inovasi Daerah Pasal 386 pasal (1) mengatakan dalam rangka peningkatan kinerja penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, Pemerintah Daerah dapat melakukan inovasi.

Inovasi pelayanan publik pada dasarnya merupakan ide atau gagasan mengenai pelayanan publik bersifat baru maupun modifikasi yang ada, sesuai peraturan yang berlaku tentang pedoman inovasi pelayanan publik dan kompetisi pelayanan publik bahwasannya setiap instansi diharuskan untuk membuat minimal satu inovasi satu instansi (Sufi, 2021). Munculnya inovasi pelayanan publik adalah suatu gerakan dalam mereformasi birokrasi. Kecamatan Dringu merupakan salah satu daerah yang membuat sebuah terobosan terkait dengan pelayanan publik melalui program JELITA. Program ini dilaksanakan setiap hari Rabu, jam pelayanan dimulai pukul 07.30 – 20.00 WIB. Dengan demikian warga atau pemohon yang terkendala dengan jam pelayanan normal tidak perlu bingung mengajukan ijin pada waktu kerja untuk mengurus keperluan administrasi di Kecamatan.

Pada dasarnya, istilah evaluasi (*evaluation*) melihat bentuk proses dalam mewujudkan nilai pada kegiatan. Evaluasi merupakan penentu sampai di mana sesuatu itu berharga, bermutu, atau bernilai. Sehingga evaluasi kebijakan adalah satu ikatan yang tidak bisa dipisahkan. Kalau ada kebijakan yang dievaluasi, itu merupakan hal yang normal dan pasti jadi pecahan dalam memenuhi kebijakan. Oleh karenanya Dye (1987) dalam Parsons (2008) mengutarakan mengenai evaluasi kebijakan sebagai pemeriksaan yang objektif, sistimatis, dan empiris terhadap dalam kebijakan dan program publik untuk mencapai targe

Lalu dengan ini Winarno (2002) evaluasi kebijakan pada dasarnya adalah kegiatan fungsional yang memiliki makna evaluasi kebijakan publik tidak dilakukan hanya pada proses akhir, namun dilakukan terhadap semua proses kebijakan dalam perumusan masalah kebijakan, penyusunan program, implementasi, maupun dampak kebijakan. Hampir senada dengan, Effendi mengemukakan bahwa secara hakiki evaluasi kebijakan mempunyai 3 (tiga) lingkup makna, yaitu: (1) Evaluasi perumusan kebijakan, (2) Evaluasi implementasi kebijakan, dan (3) Evaluasi lingkungan kebijakan. Ketiga komponen itulah yang menentukan apakah kebijakan akan efektif atau tidak.

Evaluasi Pelaksanaan Jelita

1. Efektivitas.

Efektivitas sendiri itu berhubungan pada suatu alternatif untu mencapai hasil (akibat) yang diinginkan, serta memperoleh tujuan (Dunn, 2003). Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis, Narasumber I menjelaskan bahwa:

“Iya sudah berjalan dengan efektif dengan tujuan yang diharapkan, karena pada dasarnya tujuan dari program jelita untuk mempermudah pelayanan masyarakat. Tetapi , semenjak pandemi karena ada PPKM akhirnya untuk sementara waktu program jelita di pending dulu untuk program jelita ini sampai nanti pandemi ini selesai”.

Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa, Program Jelita sendiri sudah sesuai dengan tujuan yang diharapkan dan berjalan efektif dari tahun 2018. Masyarakat sangat merasa terbantu dengan adanya program Jelita ini dalam mempermudah pelayanan di jam malam.

2. Efisiensi.

Efisiensi ini berkenaan dengan jumlah usaha yang diperlukan untuk menghasilkan tingkat efektivitas tertentu (Dunn, 2003). Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis, Narasumber I menjelaskan bahwa:

"Iya benar, program Jelita ini sudah efisien, tidak membebani anggaran karena ini tidak ada anggarannya, ini hanya inovasi dari kecamatan dringu".

Selanjutnya peneliti juga menanyakan hal yang sama kepada Narasumber II menjawab:

"Kalau ini istilahnya tidak ada beban karena program Jelita ini tidak membutuhkan anggaran jadi, tidak ada anggaran yang dikeluarkan. Kecamatan Dringu sendiri ini sudah di launching oleh Bupati karena tepat sekali untuk sasarannya dalam melayani masyarakat yang tidak bisa dipagi harinya kita bisa melayani jam 19.00 ke atas".

Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa, Dalam hal ini untuk program Jelita sudah efisien, dengan adanya program ini tidak membebani anggaran dari Kecamatan Dringu itu sendiri karena program Jelita ini tidak membutuhkan anggaran jadi, tidak ada anggaran yang dikeluarkan. Kecamatan Dringu sendiri ini sudah di *lauching* oleh Bupati karena tepat sekali untuk sasarannya.

3. Kecukupan.

Dalam Kriteria kecukupan ini menekankan pada kuatnya hubungan antara alternatif kebijakan dan hasil yang diharapkan (Dunn, 2003). Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis, Narasumber I menjelaskan bahwa:

"Cukup bagus diimplementasikan dan sudah diimplementasikan karena kan memang tujuannya untuk membantu mempermudah masyarakat untuk mengurus kependudukan seperti KK dan KTP dipagi hari. Seperti anak sekolah tidak bisa untuk rekaman layanan di pagi hari jadi bisa diahlihan waktu programnya jelita pada hari rabu".

Selanjutnya peneliti juga menanyakan hal yang sama kepada Narasumber II menjawab:

"Pelayanannya tetap dilayani dan Cukup bagus diimplementasikan dan sudah diimplementasikan karena kan memang tujuannya untuk membantu mempermudah layanan masyarakat untuk mengurus kependudukan seperti KK dan KTP dipagi hari. Pelayanan kepada masyarakat yang bekerja sebagai buruh pabrik, kepada pelajar yang tidak bisa melakukan manfaat Pelayanan pada jam kantor, kerena aktiifitas di Sekolah".

Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa, Implementasi dalam Program Jelita sudah cukup dan berjalan sesuai yang diharapkan karena tujuan dari Jelita untuk membantu masyarakat terutama yang tidak bisa mengurus kependudukan seperti KTP dan KK di pagi hari, seperti anak sekolah, dan pekerja pabrik pagi tidak bisa untuk rekaman jadi bisa diahlihan waktu program Jelita.

4. Perataan.

Perataan adalah erat berhubungan dengan rasionalitas legal dan sosial dan menunjuk pada distribusi akibat dan usaha antara kelompok-kelompok yang berbeda dalam masyarakat. Kebijakan yang berorientasi pada perataan ini adalah kebijakan yang akibatnya (misalnya, moneter) atau usaha (misalnya, biaya moneter) secara adil didistribusikan (Dunn, 2003). Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis, Narasumber I menjelaskan bahwa:

"Tidak membedakan semua bisa. Pekerja buruh pabrik juga iya. Terkadang perkerja buruh pabrik juga tidak bisa untuk pagi dan malam harinya itu".

Selanjutnya peneliti juga menanyakan hal yang sama kepada Narasumber II menjawab:

"Tetap kita layani tidak ada yang dibeda- bedakan antara waraga yang satu dengan yang lain. Dari yang kalagan atas dan bawah".

Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa, Program Jelita cukup adil untuk dilaksanakan, tidak membeda- bedakan warga untuk memperoleh pelayanan semua bisa menerima layanan program Jelita baik dari pekerja buruh pabrik sampai PNS dll yang tidak bisa pagi bisa malam waktu program Jelita berjalan dan semua rata akan dilayani.

5. Responsivitas.

Responsivitas berkenaan sampai mana kebijakan mampu menghasilkan kebutuhan, preferensi (Dunn, 2003).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis, Narasumber I menjelaskan bahwa:

“Kalau dengan teman teman disini memang kita sudah dari awal sudah berkomitmen dengan program jelita ini akhirnya kita berjalan dengan baik , mulai dari camat sampai ke petugas kecamatan, terutama petugas di program jelita ini kan di bagian pelayanan”.

Selanjutnya peneliti juga menanyakan hal yang sama kepada Narasumber II menjawab:

“Untuk Program jelita dari aparat tidak ada kesenjangan. Saling mambantu, berkomitmen dengan program jelita mulai dari camat sampai ke petugas di kecamatan terutama petugas ada di program jelita ini kan di bagian pelayanan”.

Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa, Responsivitas aparat dalam menjalankan program Jelita ini tidak ada kesenjangan. Bisa diterapkan dengan baik dengan teman teman Jelita untuk melayani. Sudah berkomitmen untuk melaksanakan program ini jadi bisa berjalan dengan baik mulai dari Camat sampai petugas di Kecamatan terutama petugas Jelita ini saling bekerja sama.

6. Ketepatan.

Ketepatan yaitu berhubungan dengan rasionalitas substantif, lantaran pertanyaan tentang ketepatan kebijakan tidak bertepatan dengan satuan kriteria individu tapi lebih kriteria secara bersama-sama (Dunn, 2003).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis, Narasumber I menjelaskan bahwa:

“Sudah tepat karena program inovasi jelita ini memang tujuannya agar mempermudah untuk memberikan Pelayanan kepada masyarakat yang bekerja sebagai buruh Pabrik , Kepada Pelajar yang tidak bisa melakukan manfaat Pelayanan pada jam kantor kantor kerena aktiifitas di Sekolah, dan Sebagai sarana bagi masyarakat untuk menumbuhkan betapa pentingnya dokumen kependudukan , sebagai penunjang di berbagai Aspek kehidupan”.

Selanjutnya peneliti juga menanyakan hal yang sama kepada Narasumber II menjawab:

“Sudah tepat sekali dilaksanakan seiring dengan tuntutan masing masing instansi daerah karena pada dasarnya program inovasi jelita ini memang tujuannya agar mempermudah untuk memberikan Pelayanan kepada masyarakat”.

Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa, Program Jelita sudah tepat dilaksanakan seiring dengan tuntutan adanya inovasi di masing masih instansi daerah karena program ini memiliki manfaat dalam membantu masyarakat mulai dari anak sekolah, para pekerja, penyandang difabel, pemuda maupun orang tua dalam melengkapi dokumen kependudukan di luar jam kerja kantor kecamatan dringu.

Faktor Pendukung dan Penghambat Program Jelita

Pendukung Program Jelita

Pada dasarnya, pelaksanaan Program Jelita di Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo sudah berjalan dengan efektif dengan tujuan yang diharapkan. Dalam pelaksanaan Program Jelita di Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo. Faktor pendukung sebagai berikut Menurut Edwards III (1980), terdapat:

1. Komunikasi

Untuk tercapainya keberhasilan suatu program, maka dibutuhkan komunikasi yang jelas meliputi bagaimana cara penyampaian informasi, jelasnya informasi yang di dapat dan kestabilan informasi yang disampaikan. Didukung oleh gencarnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis, Narasumber I menjelaskan bahwa:

“ya menurut saya komunikasi yang baik ini penting ya untuk keberhasilan suatu program. Dari pelaksana program ini sampai pegawai yang bersangkutan dalam Program JELITA sangat dibutuhkan agar program terlaksana dengan baik. kita mengadakan sosialisasi dan memberitahukan ke Desa. Ke desa desa kita juga memberitahukan kita membuka layanan di malam hari, lalu dari pihak desa menginformasikan kepada warganya mengenai program jelita ini. Untuk faktor pendukungnya kita mengadakan sosialisasi dan memberitahukan ke Desa. Ke desa”.



Selanjutnya peneliti juga menanyakan hal yang sama kepada Narasumber II menjawab: “Untuk faktor pendukungnya yaitu dengan melakukan komunikasi. Komunikasi ini mbak komunikasi yang sangat intensif, kayak komunikasinya itu secara langsung baik dari pelaksana program ini sampai pegawai yang bersangkutan dalam Program JELITA, Kami juga melakukan sosialisasi maka situasi komunikasi berlangsung dua arah untuk pencapaian suatu Program”.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa, faktor pendukung dalam pelaksanaan Program Jelita di Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo adalah komunikasi yang baik, gencarnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Kecamatan Dringu, komitmen petugas pelayanan, antusiasme masyarakat, kemampuan pegawai dan infrastruktur yang memadai.

2. Sumber daya

Demi tercapainya pelaksanaan Program Jelita di Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo maka dibutuhkan sumber daya manusia yang dapat menunjang kegiatan pelaksanaan program tersebut, yakni ketersediaan sumber daya manusia, dukungan, serta efek dari adanya program.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis, Narasumber I menjelaskan bahwa:

“Sumber daya manusia sebagai pendukung dalam pelaksanaan program JELITA ini dari para pegawai atau staf-staf yang ada di kantor Kecamatan Dringu kita sudah dari awal sudah berkomitmen dengan program jelita ini akhirnya kita berjalan dengan baik. Informasi yang disampaikan kepada masyarakat juga baik”.

Selanjutnya peneliti juga menanyakan hal yang sama kepada Narasumber II menjawab:

“Untuk Sumber daya dari Program jelita dari aparat tidak ada kesenjangan. Saling mambantu, berkomitmen dengan program jelita mulai dari camat sampai ke petugas yang ada di kecamatan terutama petugas yang ada di program jelita ini. Dalam melaksanakan tugas atau tanggungjawabnya sudah baik dalam membantu pelayanan”.

Hasil wawancara menunjukkan, faktor pendukung dari Program Jelita dalam pelaksanaan Program Jelita di Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo adalah Saling mambantu, berkomitmen dengan program jelita mulai dari camat sampai ke petugas yang ada di kecamatan terutama petugas yang ada di program Jelita.

Faktor Penghambat Program Jelita

Pada dasarnya, pelaksanaan Program Jelita di Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo berjalan dengan baik, masih ada kendala dari pelaksanaan program tersebut. Kendala tersebut berasal dari internet atau jaringan dan sistem LAPAK yang eror. Dalam pelaksanaan Program Jelita (Jam Ekstra Layanan Administrasi) di Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo Menurut Edwards III terdapat faktor pendukung :

1. Faktor internal

Faktor internal merupakan hambatan yang terjadi didalam sebuah organisasi. Kesiapan dan nilai input di pakai misalnya sarana dan prasarana atau fasilitas yang dimiliki.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis, Narasumber I menjelaskan bahwa:

“Kalau selama covid tidak ada hambatannya mungkin kalau rame harus menjaga jarak. Untuk pelayanannya jelita juga sama aja tidak ada pengurangan dan pengatian untuk melayani. Proses pelayanan jaringan yang menajdi penghambat karena kita tidak bisa menentukan ya karena pelayanannya terhubung dengan internet jadi jika eror dan gangguan maka tidak bisa melayani, walaupun padam kita masih bisa menggunakan genset”.

Selanjutnya peneliti juga menanyakan hal yang sama kepada Narasumber II menjawab:

“Kalau padam ada gangguan itu saja penghambanya, kadang kadang kalau dari Siaknya terganggu sudah tidak bisa. Kalau selama covid tidak ada hambatannya mungkin kalau rame harus menjaga jarak”.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa, faktor penghambat faktor penghambat dalam pelaksanaan Program Jelita di Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo adalah kestabilan jaringan internet serta sistem eror pada aplikasi SIAK.



SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas, dapat disimpulkan evaluasi pelaksanaan program Jelita (Jam Ekstra Layanan Administrasi) di Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo dilaksanakan melalui 6 kriteria evaluasi kebijakan meliputi Efektivitas, Efisiensi, Kecukupan, Perataan, Responsivitas, Ketepatan. Evaluasi pelaksanaan program sudah berjalan dengan baik dari 6 kriteria evaluasi kebijakan. Yang menjadi faktor pendukung pelaksanaan Program Jelita di Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo yaitu komunikasi yang baik dan sumberdaya yang berkualitas Sedangkan yang menjadi faktor penghambat pelaksanaan Program Jelita di Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo yaitu dari faktor internal berupa kestabilan jaringan internet serta sistem eror pada aplikasi SIAK.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, L. (2017). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung : Alfabeta
- Asamat, A., Widodo, S., & Hendarso, Y. (2021). Evaluasi Context, Input, Process, dan Product Program Permata di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah I Sumatera Utara. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 4(1), 20-27. doi:<https://doi.org/10.34007/jehss.v4i1.563>
- Destia, E. (2018). Evaluasi Program Anak Jalanan di LSM Komunitas Peduli Anak di Kampung Aur Medan. *Skripsi*. Medan: Departemen Kesejahteraan Sosial Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara Medan.
- Dunn, N.W. (2003). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Terjemahan Samodra Wibawa, dkk. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Edwards III, G.C. (1980). *Implementating Public Policy*. Washington: Congressional Quarterly Press.
- Hidayah, D.D. (2020). Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Cipatujuh Kabupaten Tasikmalaya). *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*. 7 (1): 28-34.
- Jati, W.R. (2011). Inovasi Pelayanan Publik Setengah Hati: Studi Pelayanan Publik di SAMSAT Kota Yogyakarta. *JSP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*. 15 (1): 68-78.
- Junior, M.P. (2016). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus Perizinan Penanaman Modal Di BPPT Kota Semarang), *Jurnal Ilmu Pemerintahan FISIP UNDIP Semarang*. 2 (1) : 22-28
- Kurniawan, R.C., (2016). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *Fiat Justisia: Jurnal Ilmu Hukum*. 10 (3): 569-585.
- Muhiddin, A., (2017). Evaluasi Kebijakan Publik (Studi Kesiapan Desa Menerima Dana Desa Di Kabupaten Gowa). *Disertasi*. Makassar: Program Pascasarjana Universitas Negeri Makassar.
- Mustikaningtiyas, A., (2015). Evaluasi Program Satu kecamatan Satu Milyar di Kecamatan Jombang Kota Cilegon. *Skripsi*. Cilegon: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- Nasikhah, M.A. (2019). Inovasi Pelayanan Transportasi Publik Berbasis Teknologi Informasi. *Jurnal Inovasi Ilmu Sosial Dan Politik*. 1 (1): 26-35.
- Parsons, W., (2006). *Publik Policy: Pengantar Teori dan Praktik Analisis Kebijakan*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Peyusinta, T.M., & Setyawan, D. (2018). Inovasi Piket Malam Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Politik*. 7 (1) : 59-69.
- Siregar, A.B., Kusmanto, H. Isnaini. (2016), *Evaluasi Kinerja Kepala Sekolah Menengah Kejuruan Se-Kabupaten Langkat Tahun 2015*, *Jurnal Administrasi Publik*, 6 (1): 13-19
- Sufi, W., & Prihati. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Provinsi Riau. *Jurnal Niara*. 14 (1): 218-227
- Undang-undang No.23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah
- Winarno, B. (2007). *Kebijakan Publik, Teori, dan Proses*. Yogyakarta: Medpress
- Yanto, D.S., (2019). Evaluasi Program Inovasi Pelayanan Malam (Studi Pada Kantor Kelurahan Temas Kota Batu). *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tribhuwana Tunggaladewi*. 8(3): 17-21.