

RINGKASAN

Andini Kurdianingtiyas, 2022, **Evaluasi Pelaksanaan Program Jelita (Jam Ekstra Layanan Administrasi) di Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo**, Dr. Hj. Siti Marwiyah, M.Si, Verto Septiandika, S.Sos., M.AP, 160 hal + xv.

Seiring dengan perkembangan zaman dan kemajuan teknologi, tuntutan masyarakat akan perbaikan pelayanan menjadi hal mutlak yang harus dipenuhi oleh sebuah instansi publik. Gerakan *One Agency, One Innovation* dimana mengharuskan setiap instansi memiliki satu inovasi pelayanan benar-benar dimanfaatkan oleh Kecamatan Dringu. Salah satu bentuk inovasi yang digagas adalah Jelita (Jam Ekstra Layanan Administrasi). Program Jelita mempunyai manfaat yaitu memudahkan masyarakat dalam pelayanan yang diadakan pada hari rabu dimulai pada jam 07.30 – 20.00. Tulisan ini bertujuan untuk mengevaluasi pelaksanaan program Jelita (Jam Ekstra Layanan Administrasi) di Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus di Kecamatan Dringu. Sedangkan lokasi dilakukan di Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo. Sumber data terdiri dari data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Instrumen penelitian terdiri dari peneliti sendiri dan pedoman wawancara.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa 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 dalam pelaksanaan Program Jelita (Jam Ekstra Layanan Administrasi) di Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo adalah komunikasi yang baik dan sumberdaya yang berkualitas. Sedangkan yang menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan Program Jelita (Jam Ekstra Layanan Administrasi) di Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo adalah faktor internal berupa kestabilan jaringan internet serta sistem eror pada aplikasi SIAK.

Kata kunci : Evaluasi, Program, Jelita