

PERNYATAAN ORISNALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU) No 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70.

Probolinggo, 4 Agustus 2023

Materai 10rb

Prandy Iswanto
NIM. 19 341 0111

RINGKASAN

Prandy Iswanto, 2023, **Implementasi Program Jam Ekstra Layanan Administrasi Di Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo**, Verto Septiandika, S.Sos., M.AP, Andhi Nur Rahmadi, S.IP., M.IP, 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 Jam Ekstra Layanan Administrasi. Program ini 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 Jam Ekstra Layanan Administrasi di Kecamatan Dringu Kabupaten Pobolinggo.

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 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 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 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

SUMMARY

Prandy Iswanto, 2023, *Evaluating the implementation of Jelita program (Extra Hours of Administrative Services) in Dringu District, Probolinggo Regency*, Verto Septiandika, S.Sos., M.AP, Andhi Nur Rahmadi, S.IP., 160 hal + xv.

Along with the times and technological advances, the community's need for service improvement is an absolute thing that must be met by a public agency. One Agency, One Innovation movement where each agency has one service innovation that can really be utilized by Dringu District. One form of innovation that was initiated was Extra Hours for Administrative Services. The Jelita program benefits from making it easier for the community to provide services that are held on Wednesdays starting at 07.30 – 20.00. This paper aims to implement the Jelita program (Extra Hours for Administrative Services) in Dringu District, Pobolinggo Regency.

This study uses a descriptive qualitative method with a case study approach in Dringu District. While the location is carried out in Dringu District, Probolinggo Regency. Data sources consist of primary and secondary data. Data collection techniques used in this study are observation, interviews and documentation. The research instrument consisted of the researcher's own guidelines and interviews.

Evaluating the implementation of Extra Hours of Administrative Services in Dringu District, Probolinggo Regency was carried out through 6 policy evaluation criteria including Effectiveness, Efficiency, Adequacy, Evenness, Responsiveness, and Accuracy. Evaluation of program implementation has gone well from the 6 criteria for policy evaluation. Supporting factors in the implementation of the Program Extra Hours of Administrative Services in Dringu District, Probolinggo Regency are good communication and quality resources. Meanwhile, the inhibiting factors in the implementation of the Program Extra Hours for Administrative Services in Dringu District, Probolinggo Regency are internal factors in the form of internet network stability and system errors in the SIAK application.

Keywords: Evaluation, Program