



Evaluasi Program Layanan Oke Masyarakat Keliling (LOMAK) di Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru

Ikhlas Alzaref

Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Riau, Pekanbaru, Riau, Indonesia

Email: ikhlas.alzaref4195@student.unri.ac.id

Febri Yuliani

Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Riau, Pekanbaru, Riau, Indonesia

Email: febri.yuliani@lecturer.unri.ac.id

Email: ikhlas.alzaref4195@student.unri.ac.id

Abstract: *The Mobile Community Oke Service Program (LOMAK) is an innovation from the Rumbai District Head in the field of public services which aims to make it easier for people in Rumbai District to get various public services. The LOMAK program itself is a form of integrated sub-district administrative service (PATEN) which is deployed to serve administration in the middle of community settlements or can be said to be an integrated sub-district administrative service around. However, in its implementation the LOMAK Program did not run well. In 4 years the LOMAK Program was only implemented 3 times, while the LOMAK Program should have been implemented once a month. This research aims to evaluate the Mobile Community OK Service Program and the factors that hinder its implementation. The research method used is a descriptive qualitative method and uses policy evaluation theory according to William N. Dunn which consists of several indicators, namely effectiveness, efficiency, adequacy, alignment, responsiveness and accuracy. The results of this research are that the LOMAK Program is a very good program. Of the 6 indicators above, only 1 indicator was not met, namely efficiency in terms of time. The inhibiting factors in implementing the LOMAK Program are natural disasters and the managerial abilities of implementers. Researchers provide suggestions so that implementers can find a backup plan in the event of a natural disaster and increase outreach so that the LOMAK Program can reach all levels of society.*

Keywords: *Evaluation, The Mobile Community Oke Service Program, Public Service*

Abstrak: Program Layanan Oke Masyarakat Keliling (LOMAK) merupakan inovasi dari Camat Rumbai dibidang pelayanan publik yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat di Kecamatan Rumbai untuk mendapatkan berbagai pelayanan publik. Program LOMAK sendiri merupakan bentuk pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) yang dikerahkan untuk melayani administrasi di tengah pemukiman masyarakat atau dapat dikatakan sebagai pelayanan administrasi terpadu kecamatan keliling. Namun dalam pelaksanaannya Program LOMAK tidak berjalan dengan baik. Dalam 4 tahun Program LOMAK hanya dilaksanakan sebanyak 3 kali, sementara seharusnya Program LOMAK dilaksanakan sekali dalam sebulan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi Program Layanan Oke Masyarakat Keliling dan faktor yang menghambat pelaksanaannya. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif serta menggunakan teori evaluasi kebijakan menurut William N. Dunn yang terdiri dari beberapa indikator yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, perataan, responsivitas, dan ketepatan. Hasil dari penelitian ini adalah Program LOMAK merupakan program yang sangat bagus. Dari 6 indikator di atas hanya 1 indikator yang tidak terpenuhi yaitu pada efisiensi dari segi waktu. Adapun faktor penghambat dalam pelaksanaan Program LOMAK adalah bencana alam dan kemampuan manajerial pelaksana. Peneliti memberikan saran agar pelaksana dapat menemukan rencana cadangan apabila terjadi bencana alam serta meningkatkan sosialisasi agar Program LOMAK ini dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Kata Kunci: Evaluasi, Layanan Oke Masyarakat Keliling, Pelayanan Publik

PENDAHUUAN

Pada dasarnya pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau para penyelenggara pelayanan publik dalam upaya agar terpenuhinya kebutuhan serta keperluan masyarakat yang dalam hal ini sebagai penerima pelayanan maupun bagi pemerintah

atau para pelaksana peraturan perundang-undangan yang dalam hal ini memiliki kepentingan dalam organisasi tersebut sesuai dengan peraturan pokok serta tata cara yang telah ditentukan. Setiap pelaksanaan pelayanan publik wajib mempunyai standar pelayanan tertentu dan disebarluaskan kepada masyarakat sebagai jaminan bagi masyarakat atau para penerima pelayanan adanya kepastian. Standar pelayanan tersebut wajib ditaati oleh para pemberi dan penerima pelayanan dan merupakan ukuran yang wajib dimiliki dalam pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik

Salah satu fungsi penyelenggaraan pemerintahan adalah dengan adanya penyelenggaraan pelayanan publik di mana hal tersebut merupakan kewajiban aparatur pemerintah. Berdasarkan Keputusan Menpan No. 63/Kep/M.PAN/7/2003 tanggal 10 Juli 2003 dalam paragraph 1 butir c menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat, orang, lembaga pemerintah serta badan hukum lainnya maupun sebagai penyelenggaraan ketentuan dari peraturan perundang-undangan.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, masih terdapat banyak kekurangan maupun kendala yang dihadapi oleh sebagian masyarakat yang ingin menerima pelayanan publik dari berbagai otoritas. Misalnya, pelayanan publik yang bersifat diskriminatif, masih banyaknya pungutan liar, kemudian masih adanya penyalahgunaan kekuasaan, dan penundaan pelayanan birokrasi yang lama adalah hal yang paling sering ditemui di masyarakat.

Menurut data dari Ombudsman Republik Indonesia tahun 2016, menyatakan bahwa pelayanan publik yang paling sering dikeluhkan adalah terkait perizinan. Keluhan yang paling umum adalah perizinan dari otoritas setempat. Birokrasi yang rumit mempersulit permasalahan yang mudah diselesaikan. Berdasarkan komentar Ombudsman, langkah-langkah yang ada dinilai belum mencapai hasil optimal dalam penerapan langkah-langkah tersebut, mengingat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik masih rendah.

Menurut laporan dari Ombudsman Republik Indonesia atas hasil penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada tahun 2016 menunjukkan bahwa kepatuhan terhadap standar pelayanan publik belum optimal. Hal ini dapat dilihat dari 15 lembaga yang disurvei oleh Ombudsman, sebanyak 13,33% atau 2 lembaga berada pada zona merah dengan tingkat kepatuhan rendah, 20% atau sebanyak 3 lembaga berada pada zona kuning dengan tingkat kepatuhan sedang, dan sebesar 66,67% atau 10 lembaga yang disertakan terletak di kawasan hijau dengan tingkat kepatuhan yang tinggi. Hasil ini lebih baik dari target lembaga tersebut pada tahun 2016 sebesar 35 persen. Sementara dua kabupaten yakni Kabupaten Tulungagung

dengan skor 41,92 dan Kabupaten Lumajang dengan skor 22,04 mendapat predikat kepatuhan rendah atau zona merah. Penilaian kesesuaian oleh Ombudsman dilakukan secara traffic light. Oleh karena itu, jika tingkat kepatuhannya tinggi maka masuk zona hijau, jika tingkat kepatuhannya sedang maka masuk zona kuning, dan jika kepatuhannya rendah maka masuk zona merah.

Dalam konteks kehidupan berbangsa dan bernegara, tugas lembaga negara adalah memberikan pelayanan publik dengan tujuan menciptakan kesejahteraan umum. Namun dalam pelayanan publik yang ada di Indonesia sejauh ini belum bisa dikatakan baik. Pelayanan publik di Indonesia telah lama menjadi inti kinerja pemerintah yang belum optimal. Hal ini dibuktikan dengan adanya berbagai keluhan dari masyarakat luas. Keluhan dari masyarakat tersebut antara lain::

1. Kurang responsif. Hal ini terjadi hampir di setiap level elemen pelayanan, mulai dari level petugas pelayanan hingga level manajer instansi. Respons terhadap keluhan dan aspirasi serta harapan masyarakat sering kali lambat atau bahkan diabaikan.
2. Kurang informatif. Informasi yang seharusnya disampaikan kepada publik justru tertunda atau bahkan tidak pernah sampai kepada masyarakat sama sekali.
3. Kurang aksesibel. Banyak fasilitas pemberian pelayanan yang letaknya jauh di luar jangkauan masyarakat, sehingga menimbulkan tantangan bagi mereka yang membutuhkan layanan tersebut.
4. Kurang koordinasi. Koordinasi berbagai unit pelayanan yang saling berhubungan sangat buruk. Oleh karena itu, sering terjadi tumpang tindih antara lembaga pelayanan dengan lembaga pelayanan terkait lainnya.
5. Birokratis. Pelayanan, terutama pelayanan perizinan, biasanya diproses melalui proses multi-langkah, sehingga penyampaian layanan terlalu memakan waktu.
6. Tidak mau mendengar saran dari masyarakat. Staf layanan biasanya tidak termotivasi untuk menanggapi saran yang diberikan masyarakat. Akibatnya pelayanan berjalan apa adanya dan tidak mengalami perbaikan dari waktu ke waktu.

Kompleksnya permasalahan terkait pelayanan publik di Indonesia mendorong pemerintah pusat untuk menciptakan inovasi-inovasi dalam bidang pelayanan publik yang bertujuan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Inovasi ini diterapkan pada produk kebijakan. Arahannya yang dimaksud adalah Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Dalam Pasal 1 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010, PATEN adalah pemberian pelayanan publik pada tingkat kecamatan mulai dari tahap permohonan hingga penerbitan dokumen di

satu tempat. Tujuan diadakannya PATEN adalah untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan simpul pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di wilayah kabupaten/kota sehingga secara geografis kecamatan dapat melayani dengan lebih efektif dan efisien. Pelayanan publik yang kewenangannya dilimpahkan kepada camat dalam pelaksanaan PATEN adalah pelayanan perizinan dan nonperizinan. Tujuan PATEN adalah untuk meningkatkan kualitas layanan dan mendekatkan pelayanan tersebut kepada masyarakat. Melalui PATEN, pemrintah dapat memberikan layanan kepada masyarakat dengan lebih cepat dan terukur serta selaras dengan standar layanan.

Salah satu langkah yang dilakukan oleh Kecamatan Rumbai dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas serta mendekatkan pelayanan kepada masyarakat adalah dengan meluncurkan program Layanan Oke Masyarakat Keliling atau bisa disingkat LOMAK. Layanan Oke Masyarakat Keliling (LOMAK) merupakan inovasi dari Camat Rumbai dibidang pelayanan publik yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat di Kecamatan Rumbai untuk mendapatkan berbagai pelayanan publik dan diharapkan dapat memenuhi rancangan strategis Kecamatan Rumbai di bidang pelayanan yaitu sebagai berikut:

Tabel 1 Rencana Strategis Kecamatan Rumbai 2017-2022

No	Tujuan	Sasaran	Indikator Sasaran
1.	Mewujudkan pelayanan prima	Meningkatkan pelayanan publik di Kecamatan	Indeks pelayanan/Indeks Kepuasan Masyarakat
			Nilai Akuntabilitas Kinerja Kecamatan
			Presentase pelayanan administrasi umum yang terselesaikan
2.	Mewujudkan Pemberdayaan Masyarakat dalam Pembangunan	Meningkatkan pembangunan yang sesuai dengan aspirasi masyarakat	Presentase prioritas usulan pembangunan dari masyarakat
		Meningkatnya pemberdayaan lembaga masyarakat	Tingkat lembaga masyarakat yang berdaya

Sumber: Kecamatan Rumbai Tahun 2022

LOMAK sendiri merupakan bentuk pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) yang dikerahkan untuk melayani administrasi di tengah pemukiman masyarakat atau dapat dikatakan sebagai pelayanan administrasi terpadu kecamatan keliling. Dengan adanya LOMAK ini masyarakat yang ingin mengurus keperluan administrasi tidak perlu datang jauh-jauh ke kantor camat. Masyarakat cukup menunggu jadwal kedatangan petugas di kelurahan masing-masing yang direncanakan setiap sekali sebulan.

Program Layanan Oke Masyarakat Keliling ini diresmikan pada tanggal 1 Agustus 2019 dan melayani berbagai jenis pelayanan seperti pelayanan administrasi kependudukan yang berupa perekaman dan pengambilan e-KTP, Akte Kelahiran, dan Kartu Keluarga. LOMAK juga menyediakan pelayanan terkait perizinan dan non perizinan. Tak hanya itu

LOMAK juga menggandeng instansi lain dalam memberikan pelayanan seperti layanan SAMSAT keliling, SIM keliling, SKCK, BPJS Kesehatan (Cek Kepesertaan BPJS, Naik turun kelas, dll), Pembayaran PBB (UPT Wilayah 2 Bapenda Kota Pekanbaru), serta cek kesehatan gratis. Berikut jenis-jenis layanan yang diberikan pada pelaksanaan LOMAK yang pertama:

Tabel 2 Jenis Layanan LOMAK pada pelaksanaan pertama

No	Jenis Layanan	Instansi
1.	Perizinan dan Non Perizinan	Kecamatan Rumbai
2.	Pendaftaran dan Pembayaran PBB	UPT Wil 2 Bapenda Kota Pekanbaru
3.	Pembuatan KTP Elektronik	Disdukcapil Kota Pekanbaru
4.	Pembuatan Akte Kelahiran	Disdukcapil Kota Pekanbaru
5.	Cek Kesehatan Gratis	Puskemas
6.	Pengurusan SKCK	Polsek Rumbai

Sumber: Kecamatan Rumbai Tahun 2022

Pada saat pelaksanaan LOMAK yang kedua terdapat tambahan jenis layanan yang diberikan. Berikut jenis-jenis layanan yang diberikan pada pelaksanaan LOMAK kedua:

Tabel 3 Jenis Layanan LOMAK pada pelaksanaan kedua

No	Jenis Layanan	Instansi
1.	Perizinan dan Non Perizinan	Kecamatan Rumbai
2.	Pendaftaran dan Pembayaran PBB	UPT Wil 2 Bapenda Kota Pekanbaru
3.	Pembuatan KTP Elektronik	Disdukcapil Kota Pekanbaru
4.	Pembuatan Akte Kelahiran	Disdukcapil Kota Pekanbaru
5.	Cek Kesehatan Gratis	Puskemas
6.	Pengurusan SKCK	Polsek Rumbai
7.	Samsat Keliling	Bapenda Provinsi Riau
8.	Pengurusan BPJS	BPJS

Sumber: Kecamatan Rumbai Tahun 2022

Dalam pelaksanaannya, Layanan Oke Masyarakat Keliling (LOMAK) masih terdapat kekurangan-kekurangan. Misalnya, LOMAK direncanakan akan dilaksanakan setiap sebulan sekali yaitu pada hari Rabu minggu kedua setiap bulannya. Namun pada kenyataannya seperti yang telah disebutkan diatas, selama pelaksanaan LOMAK hanya ada dua kali kegiatan yaitu pertama pada tanggal 9 Agustus 2019 di Kelurahan Umban Sari yang pada saat itu masih bernama LAMAK. Yang kedua dilaksanakan pada tanggal 19 Februari 2020 di Kelurahan Palas dan ini merupakan terakhir kalinya program LOMAK dilaksanakan dikarenakan pada bulan Maret tahun 2020 Indonesia mulai dilanda wabah Covid-19.

Tabel 4 Waktu dan Tempat Pelaksanaan Program LOMAK

No.	Hari/Tanggal	Kelurahan
1.	Jum'at, 9 Agustus 2019	Umban Sari
2.	Rabu, 19 Februari 2020	Palas

Sumber: Kecamatan Rumbai Tahun 2022

Dari tabel 4 dapat kita simpulkan bahwa pelaksanaan LOMAK tidak sesuai dengan ketentuan yaitu pada hari Rabu minggu kedua setiap bulannya. Pelaksanaan LOMAK yang pertama yaitu hari Jum'at minggu kedua bulan Agustus 2019. Sementara untuk yang kedua

seharusnya dilaksanakan pada hari Rabu minggu kedua bulan September 2019, akan tetapi baru dilaksanakan pada hari Rabu minggu ketiga bulan Februari 2020. Tentu saja ini sangat jauh sekali dari apa yang direncanakan. Jadwal kelurahan selanjutnya yang akan menjadi lokasi LOMAK pun tidak ditetapkan sebelumnya. Sosialisasi yang dilakukan oleh pihak kecamatan pun dirasa masih kurang efektif. Sebab banyak masyarakat Rumbai yang tidak mengetahui adanya program LOMAK ini. Sehingga dengan tidak jelasnya waktu dan tempat pelaksanaan serta kurangnya sosialisasi maka program ini masih jauh dari tujuan yang diharapkan.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang Evaluasi Program Layanan Oke Masyarakat Keliling (LOMAK) Di Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru tersebut., dan apa saja kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan program tersebut. Judul penelitian yang akan peneliti angkat adalah *“Evaluasi Program Layanan Oke Masyarakat Keliling (LOMAK) Di Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru”*

TINJAUAN PUSTAKA

Evaluasi Kebijakan

Evaluasi merupakan bagian penting dari kebijakan publik. Hal ini merupakan elemen penting di dalam siklus sebuah kebijakan, begitu pula dalam perumusan dan dalam implementasi kebijakan. Oleh karena itu, kebijakan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ada perhatian yang seimbang yang diberikan pada siklus perumusan, implementasi, dan evaluasi kebijakan. Hal ini terkait dengan pandangan bahwa evaluasi adalah konsekuensi dari kebijakan publik (Dye, 2017). Di satu sisi (Winarno, 2016) mengatakan kebijakan publik merupakan suatu proses yang kompleks dan panjang, dengan tahapan politik yang tidak ada habisnya, dan meskipun ada “terminasi”, langkah selanjutnya adalah membiarkan lahirnya “reformulasi” untuk menciptakan kebijakan-kebijakan yang baru dan tentu saja lebih baik.

Sederhananya, evaluasi kebijakan menurut (Dunn, 2013) berkaitan dengan perolehan informasi tentang nilai atau kegunaan hasil kebijakan. Dunn (dalam Subarsono, 2021) lebih lanjut menjelaskan bahwa ada tiga jenis pendekatan dalam evaluasi. Yang pertama evaluasi semu. Evaluasi semu merupakan pendekatan evaluasi yang memakai metode deskriptif untuk memberikan informasi yang dapat diandalkan dan valid tentang hasil-hasil dari suatu kebijakan tanpa mempertanyakan kegunaan atau nilai dari hasil kebijakan bagi masyarakat, individu, atau kelompok. Selanjutnya adalah evaluasi formal. Evaluasi formal artinya pendekatan evaluasi yang menerapkan metode deskriptif untuk memberikan informasi yang dapat diandalkan dan valid tentang hasil dari suatu kebijakan berdasarkan tujuan program kebijakan yang secara formal ditetapkan oleh pembuat kebijakan. Selanjutnya, Evaluasi proses pengambilan keputusan teoritis, yaitu pendekatan evaluasi yang menerapkan metode deskriptif untuk

memberikan informasi yang andal dan valid mengenai hasil kebijakan yang secara eksplisit diinginkan oleh berbagai pemangku kepentingan.

Dari berbagai definisi yang telah dijelaskan, evaluasi kebijakan adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk mengamati status pelaksanaan suatu kebijakan dan menilai apakah kebijakan tersebut telah dilaksanakan dengan tepat, dengan memperhatikan tujuan dari kebijakan tersebut. Evaluasi tujuannya untuk mengetahui apakah kebijakan tersebut layak untuk dilanjutkan atau dihentikan.

Konsep Evaluasi Program

Program memiliki banyak definisi yang berbeda. Program adalah suatu rencana yang terdiri dari unit-unit berbeda, dengan pedoman dan serangkaian kegiatan yang akan dilaksanakan selama jangka waktu tertentu. Menurut Arikunto (2018), program dapat dipahami dalam dua pengertian, yaitu umum dan khusus. Pengertian program secara umum dapat diartikan sebagai suatu rencana atau rancangan kegiatan yang akan dilaksanakan seseorang pada masa yang akan datang. Di sisi lain, definisi program secara khusus biasanya dikaitkan dengan evaluasi yang berarti suatu kesatuan atau satuan kegiatan yang merupakan pelaksanaan atau realisasi suatu kebijakan dalam suatu organisasi yang berlangsung dalam suatu proses yang berkesinambungan dan melibatkan sekelompok orang.

Sedangkan (Arikunto, 2018) mengatakan bahwa “Evaluasi program adalah suatu proses penetapan secara sistematis mengenai nilai, tujuan, efektifitas atau kecocokan sesuatu sesuai dengan kriteria dan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Proses penetapan keputusan itu didasarkan pada perbandingan secara seksama terhadap data yang telah diobservasi dengan menggunakan standard tertentu yang telah ditentukan”.

Dari berbagai definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa evaluasi program adalah kegiatan mengumpulkan informasi tentang berfungsinya program pemerintah, dan informasi tersebut digunakan dalam pengambilan keputusan untuk menentukan alternatif atau pilihan yang tepat.

Konsep Pelayanan Publik

Pengertian pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 meliputi segala kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan penerima pelayanan, serta berkaitan dengan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan Keputusan Menteri PAN Nomor 58 Tahun 2002 mengelompokkan tiga layanan dari lembaga pemerintah maupun BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan didasarkan pada ciri dan sifat kegiatan serta

produk pelayanan yang ditawarkan, yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa.

Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan, baik berbayar maupun cuma-cuma, yang dilakukan oleh pemerintah, organisasi swasta yang mewakili pemerintah, atau organisasi swasta yang mewakili masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Menurut Thoha (dalam Sedarmayanti, 2017), pelayanan kepada masyarakat adalah upaya yang dilakukan oleh individu dan/atau sekelompok orang, atau lembaga tertentu, untuk memberikan dukungan dan kemudahan kepada masyarakat untuk mencapai tujuannya.

Jenis pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh suatu unit pelayanan berupa pengumpulan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan administrasi lainnya, termasuk dalam bentuk dokumen seperti sertifikat, izin, rekomendasi, keterangan, dll. Yang secara kolektif menciptakan produk-produk seperti misalnya jenis pelayanan sertifikat tanah, pelayanan, IMB, pelayanan administrasi kependudukan (KTP, NTCR, akta kelahiran, serta akta kematian).

Jenis pelayanan barang adalah pelayanan yang diberikan oleh suatu unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan/atau pengolahan bahan fisik, termasuk pendistribusian dan penyerahan kepada konsumen secara langsung dalam sistem (sebagai unit atau perorangan). Secara kolektif kegiatan tersebut menghasilkan suatu produk akhir berupa suatu benda (fisik) atau sebagai benda yang memberikan nilai tambah langsung kepada penggunaannya. Misalnya jenis pelayanan listrik, pelayanan air, pelayanan telepon, dll.

Jenis pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh suatu unit pelayanan berupa sarana, prasarana, dan penunjangnya. Perilakunya didasarkan pada sistem operasi yang spesifik dan pasti. Produk akhir merupakan suatu jasa yang memberikan manfaat langsung kepada penerimanya dan dikonsumsi dalam jangka waktu tertentu. Contohnya adalah jasa angkutan laut, darat, dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos, dan jasa pemadam kebakaran.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian yang menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk memahami apa yang dialami subjek penelitian, seperti perilaku, kognisi, motivasi, dan tindakannya, melalui penjelasan yang memberikan pemahaman holistik terhadap suatu fenomena tersebut yang menggunakan kata-kata dan bahasa serta menggunakan metode ilmiah yang berbeda dalam situasi tertentu.

Tujuan dari penelitian kualitatif adalah memberikan gambaran sekomprensif mungkin terhadap suatu fenomena dengan mengumpulkan data sedetail mungkin, yang menunjukkan pentingnya kedalaman dan kerincian dalam data penelitian. Dalam hal ini peneliti ingin mengumpulkan data tentang Evaluasi Program Layanan Masyarakat Oke Keliling (LOMAK) Di Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru dan kemudian mendeskripsikan hasilnya secara jelas dan mendalam.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Evaluasi Program Layanan Oke Masyarakat Keliling (LOMAK) di Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru

Program Layanan Oke Masyarakat Keliling (LOMAK) merupakan inovasi dari Camat Rumbai di bidang pelayanan publik yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat di Kecamatan Rumbai untuk mendapatkan berbagai pelayanan publik. LOMAK sendiri merupakan bentuk pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) yang dikerahkan untuk melayani administrasi di tengah pemukiman masyarakat atau dapat dikatakan sebagai pelayanan administrasi terpadu kecamatan keliling. Dengan adanya LOMAK ini masyarakat yang ingin mengurus keperluan administrasi tidak perlu datang jauh-jauh ke kantor camat. Masyarakat cukup menunggu jadwal kedatangan petugas di kelurahan masing-masing yang direncanakan setiap sekali sebulan.

1. Efektivitas

Efektivitas merupakan suatu aspek yang sangat penting yang digunakan untuk mengevaluasi suatu kebijakan atau program. Hal itu disebabkan karena efektivitas berhubungan dengan apakah suatu alternatif mencapai hasil yang diinginkan, atau mencapai tujuan dari diadakannya kebijakan atau program tersebut. Pada indikator efektivitas ini peneliti menganalisis berbagai macam unsur yang berhubungan didalamnya dengan evaluasi program secara menyeluruh yakni unsur tujuan dari program Layanan Oke Masyarakat Keliling di Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru.

Dari penjelasan tersebut kita telah mengetahui tujuan dari program LOMAK yaitu mendekatkan pelayanan publik kepada masyarakat sehingga masyarakat tidak perlu jauh-jauh lagi untuk memperoleh pelayanan publik. Namun sebagaimana yang telah peneliti sebutkan di atas, dalam efektivitas kebijakan atau program penting untuk diketahui apakah tujuan dari kebijakan atau program tersebut telah tercapai.

Berdasarkan analisis yang sudah dijelaskan sebelumnya maka dapat diketahui bahwa peran kelurahan bukan hanya sebagai tempat pelaksanaan program LOMAK, akan tetapi juga sebagai penghubung antara kecamatan dan masyarakat untuk mensosialisasikan program

LOMAK tersebut sehingga masyarakat dapat mengetahui adanya program LOMAK dan memanfaatkannya. Selain itu kelurahan juga menyediakan pelayanan saat pelaksanaan LOMAK berlangsung. Beberapa pelayanan kelurahan yang juga ada di program LOMAK antara lain seperti surat keterangan, surat ahli waris, surat kuasa waris, surat usaha, dan surat pengantar.

2. Efisiensi

Efisiensi suatu kebijakan atau program berhubungan dengan jumlah usaha yang dibutuhkan agar menghasilkan tingkat efektifitas tertentu. Dengan kata lain efisiensi merupakan hubungan antara efektifitas dan usaha. Kebijakan atau program yang mencapai efektifitas paling tinggi dengan biaya paling kecil dinamakan efisien. Apabila tujuan yang ingin dicapai oleh suatu kebijakan atau program ternyata sangat sederhana sedangkan di sisi lain biaya yang diperlukan melalui proses kebijakan sangat besar jika dibandingkan dengan hasil yang dicapai. Ini berarti kegiatan kebijakan atau program tersebut telah melakukan pemborosan dan tidak layak untuk dilaksanakan atau dilanjutkan. Pada efisiensi ini peneliti ingin menggunakan beberapa unsur sebagai acuan yaitu dari segi biaya, segi waktu, dan segi tenaga yang dibutuhkan dalam pelaksanaan program LOMAK di Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru.

3. Kecukupan

Kecukupan berkaitan dengan seberapa jauh suatu tingkat efektivitas memuaskan kebutuhan, nilai, atau kesempatan yang menumbuhkan adanya masalah. Dalam hal ini peneliti ingin mengetahui sejauh mana para pelaksana program LOMAK dapat memberikan kepuasan kepada kecamatan Rumbai yang merupakan insiator dan sasaran dari program LOMAK. Peneliti bertanya mengenai apakah kinerja para pelaksana program LOMAK sudah memuaskan kepada Camat Rumbai yang mengungkapkan bahwa:

4. Perataan

Perataan berkaitan dengan distribusi manfaat dan usaha antar kelompok-kelompok yang berbeda-beda dalam masyarakat. Kebijakan atau program yang berorientasi pada perataan adalah kebijakan atau program yang akibat atau usahanya secara adil didistribusikan. Suatu kebijakan atau program tertentu mungkin dapat efektif, efisien, dan mencukupi apabila akibat dan usaha yang dilakukan merata.

Kelompok pertama yang terlibat dalam program LOMAK adalah kelompok pemerintah. Untuk mengetahui kelompok pemerintah dalam hal ini berupa Organisasi Perangkat Daerah (OPD) apa saja yang berada di ruang lingkup pemerintahan Kota Pekanbaru

atau bahkan Provinsi Riau yang terlibat dalam program LOMAK peneliti bertanya kepada Camat Rumbai Kota Pekanbaru.

5. Responsivitas

Responsivitas berkaitan dengan seberapa jauh suatu kebijakan atau program dapat memuaskan kebutuhan, dan preferensi, serta nilai kelompok-kelompok masyarakat tertentu. Suatu keberhasilan kebijakan atau program dapat dilihat melalui respon masyarakat terhadap kebijakan atau program tersebut baik dalam bentuk yang positif dalam bentuk dukungan ataupun wujud yang negatif dalam bentuk penolakan. Terkait hal ini peneliti bertanya kepada Camat Rumbai mengenai bagaimanakah respon masyarakat terhadap program LOMAK ini.

6. Ketepatan

Ketepatan tidak berkenaan dengan cara atau instrumen untuk merealisasikan tujuan. Melainkan berkaitan dengan substansi tujuan yaitu seberapa jauh tujuan yang ditetapkan dalam memberikan pelayanan yang baik dan dekat kepada masyarakat penerima layanan dari program LOMAK memberikan manfaat. Dengan begitu peneliti dapat mengetahui apakah program LOMAK tersebut benar-benar memberikan manfaat kepada masyarakat. Mengenai hal tersebut peneliti bertanya kepada Lurah Umban Sari.

Faktor Penghambat Pelaksanaan Program Layanan Oke Masyarakat Keliling (LOMAK) di Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru

Program Layanan Oke Masyarakat Keliling (LOMAK) merupakan inovasi yang sangat bermanfaat bagi masyarakat khususnya bagi masyarakat yang berada di wilayah Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru. Program LOMAK mendekatkan layanan publik kepada masyarakat sehingga masyarakat dapat mengakses layanan publik dengan mudah dan dekat. Namun dalam pelaksanaannya program LOMAK ini jarang sekali dilaksanakan. Sejak pertama kali dilaksanakan tahun 2019 baru ada tiga kali pelaksanaan. Hal ini sangat disayangkan mengingat dampaknya terhadap masyarakat yang sangat positif. Berikut peneliti akan memaparkan faktor-faktor yang menghambat pelaksanaan program LOMAK tersebut.

1. Pandemi Covid-19

Faktor pertama yang menghambat pelaksanaan program LOMAK adalah pandemi covid-19. Seperti yang kita ketahui pandemi covid-19 merupakan pandemi yang terjadi di seluruh dunia. Hal ini menyebabkan beberapa aktifitas pemerintahan terganggu. Salah satunya adalah program LOMAK. Pelaksanaan program LOMAK terhambat oleh adanya pandemi covid-19 ini sebagaimana yang diungkapkan oleh Camat Rumbai.

2. Kemampuan Manajerial Pelaksana

Faktor selanjutnya yang menghambat pelaksanaan program LOMAK adalah kemampuan manajerial pelaksana. Hal ini dapat dilihat dari terjadinya *overlapping* kegiatan di kecamatan Rumbai yaitu adanya kegiatan imunisasi menyebabkan tidak dilaksanakannya kegiatan LOMAK tersebut. Kemudian kendala juga dapat dilihat dari kurangnya sosialisasi kepada masyarakat sehingga banyak masyarakat yang tidak mengetahui adanya program LOMAK ini. Sebagaimana yang dikatakan oleh Camat Rumbai.

3. Sarana dan Prasarana

Dalam pelaksanaan program LOMAK tentu saja ada kendala atau faktor yang menghambat pelaksanaan program LOMAK tersebut salah satunya dari pihak kelurahan. Kemudian peneliti mewawancarai Lurah Umban Sari untuk mengetahui apa saja faktor penghambat dari pihak kelurahan dalam pelaksanaan program LOMAK.

PENUTUP

Kesimpulan

Penelitian terkait Evaluasi Program Layanan Oke Masyarakat Keliling (LOMAK) di Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru ini dapat ditarik kesimpulan yaitu diantaranya:

1. Berdasarkan penelitian mengenai Evaluasi Program Layanan Oke Masyarakat Keliling (LOMAK) di Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru, maka dapat disimpulkan bahwa program Layanan Oke Masyarakat Keliling (LOMAK) adalah program yang sangat bagus namun masih belum berjalan secara maksimal. Hal ini dapat dilihat dari hasil evaluasi yang diukur dengan indikator evaluasi menurut Dunn yang peneliti gunakan dalam penelitian ini, indikator tersebut adalah efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan. Dari keenam indikator evaluasi tersebut indikator yang belum maksimal namun sangat krusial yaitu dalam hal efisiensi dari segi waktu dan pemerataan. Hal ini dapat dilihat dari pelaksanaannya yang masih sangat jarang dan tidak konsisten. Dalam 4 tahun pelaksanaan baru terlaksana sebanyak 3 kali saja dan baru 2 dari 6 kelurahan yang mendapat giliran dari program LOMAK ini sehingga masih perlu ditingkatkan lagi agar pelaksanaan program LOMAK ini menjadi lebih rutin dan konsisten untuk kedepannya. Hal tersebut juga menyebabkan tidak meratanya pelaksanaan program LOMAK di kecamatan Rumbai.
2. Faktor-faktor yang menghambat dalam pelaksanaan program Layanan Oke Masyarakat Keliling (LOMAK) di Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru diantaranya adalah:

a) Pandemi covid-19

Pandemi covid-19 yang terjadi pada tahun 2020 dan kebakaran hutan dan lahan yang terjadi setiap tahunnya di Provinsi Riau serta banjir yang kerap melanda Kecamatan Rumbai ketika musim penghujan serta pandemi Covid-19 yang melanda dunia awal tahun 2020 kemarin menjadi penyebab utama terhambatnya pelaksanaan program LOMAK.

b) Kemampuan Manajerial Pelaksana

Terjadinya *overlapping* kegiatan di kecamatan rumbai merupakan bukti dari kurangnya kemampuan manajerial pelaksana dalam hal ini pihak kecamatan Rumbai. Kemudian kurangnya sosialisasi baik dari pihak kecamatan kepada masyarakat maupun sosialisasi dari pihak kecamatan kepada instansi-instansi yang ada di Kota Pekanbaru menyebabkan masih belum banyak masyarakat yang mengetahui adanya program LOMAK ini. Kemudian karena program yang bersifat mobile sehingga menyebabkan para instansi yang terlibat harus memindahkan beberapa sarana dan prasarana ke lokasi pelaksanaan serta instansi yang memiliki mobil keliling harus menyesuaikan jadwal dengan pelaksanaan program LOMAK tersebut.

c) Sarana dan Prasarana

Kurangnya sarana dan prasarana yang ada dikelurahan menyebabkan pelaksanaan pelayanan di kelurahan menjadi tidak maksimal karena pelayanan kelurahan terbagi menjadi dua tempat yaitu di program LOMAK dan di kantor lurah sehingga pelayanan di kedua tempat menjadi terhambat.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah peneliti paparkan di atas maka peneliti menghadirkan beberapa saran yang bisa digunakan sebagai referensi dan pertimbangan bagi stakeholder terkait untuk pelaksanaan program Layanan Oke Masyarakat Keliling (LOMAK) di Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru kedepannya, yaitu:

1. Pihak Kecamatan perlu menyiapkan rencana cadangan apabila terjadi peristiwa seperti kebakaran hutan dan lahan maupun banjir. Seperti yang kita ketahui datangnya bencana alam tidak dapat kita prediksi. Namun pihak Kecamatan Rumbai dapat menyiapkan rencana cadangan apabila ketika sebelum pelaksanaan program LOMAK terjadi bencana alam sehingga pelaksanaannya tetap berjalan seperti seharusnya.
2. Kecamatan Rumbai perlu mengatur dengan baik waktu pelaksanaan kegiatan di kecamatan Rumbai agar tidak terjadi *overlapping* kegiatan yang menyebabkan harus terhambatnya pelaksanaan program LOMAK serta meningkatkan sosialisasi baik kepada masyarakat

maupun kepada instansi-instansi yang ada di Kota Pekanbaru agar program LOMAK ini semakin ramai sehingga banyak yang memperoleh manfaatnya baik dari pihak instansi maupun masyarakat yang berada di Kecamatan Rumbai. Kemudian meningkatkan koordinasi dengan para instansi-instansi yang terlibat dalam program LOMAK terkait jadwal pelaksanaan sehingga para instansi tersebut dapat menyiapkan keperluan mereka jauh sebelum pelaksanaan program LOMAK dilaksanakan.

3. Meningkatkan sarana dan prasarana yang ada dikelurahan karena dalam pelaksanaan program LOMAK kelurahan harus menyiapkan tempat dan kebutuhan lain sehingga pelaksanaan pelayanan di kantor kelurahan tetap berjalan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Arikunto, S. (2018). dan Cipi Safruddin Abdul Jabar. *Evaluasi Program Pendidikan, Pedoman Teoretis Praktis Bagi Mahasiswa Dan Praktisi Pendidikan.*

Dunn, W. N. (2013). *Pengantar analisis kebijakan publik.*

Dye, T. R. (2017). *Understanding Public Policy, Ten Edition. New.*

Sedarmayanti. (2017). *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan. PT. Refika Aditama.*

Subarsono, A. G. (2021). *Analisis kebijakan publik: konsep, teori dan aplikasi.*

Winarno, B. (2016). *Kebijakan Publik: Teori, Proses dan Studi Kasus, cetakan pertama, Edisi dan Revisi Terbaru, Yogyakarta. CAPS (Center of Academic Publishing Service).*

Peraturan Perundang-Undangan:

Peraturan Menteri Dalam Negeri 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan