

## **ABSTRAK**

### **Bunga Setianingrum : “Evaluasi Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Cicalengka Kabupaten Bandung”.**

Pengkajian dari pihak pemerintahan awalnya menghasilkan pandangan yang masih bercirikan birokratik. Namun semakin kuatnya paksaan dari masyarakat, pemerintah mulai memahami aspirasi dari mereka. Dewasa ini pemerintah mulai menyadari bahwa tujuan akhir dari pelayanan adalah mewujudkan tatanan kehidupan yang berdaya untuk mengurus semua persoalan mereka sendiri termasuk Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Agar dapat mencapai tujuan ini, pemerintah melakukan tindakan di semua instansi termasuk di kantor Kecamatan Cicalengka Kabupaten Bandung dengan mewujudkan pemerintahan yang bersih, baik, dan berkualitas. serta mewujudkan pelayanan yang cepat, tepat, dan benar melalui Permendagri No 4 Tahun 2010.

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana Evaluasi Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Cicalengka Kabupaten Bandung. Penulis menggunakan teori Evaluasi William Dunn dengan empat kriteria Evaluasi yang mengukur pelaksanaan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan berdasarkan Efektifitas, Efisiensi, Kecukupan, Perataan, Responsivitas, Ketepatan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui observasi, wawancara, studi dokumentasi dan studi pustaka. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Cicalengka Kabupaten Bandung. Informan dari penelitian ini adalah pegawai dan masyarakat yang berada di lingkungan kantor Kecamatan Cicalengka Kabupaten Bandung.

Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa, Kecamatan Cicalengka Kabupaten Bandung sudah bisa dikategorikan dinas dengan pemerintahan yang baik meskipun secara teknis masih terdapat beberapa kendala atau hambatan yang dihadapi.

**Kata Kunci : Evaluasi, PATEN, Pelayanan Publik**