

## **EFEKTIVITAS PELAYANAN SIAP MELAYANI MASYARAKAT MALAM HARI (SIMMAMAH) DI KECAMATAN TAMAN KABUPATEN SIDOARJO**

**Hena Haudli Zarli**

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

[henahaudz@gmail.com](mailto:henahaudz@gmail.com)

\*Corresponding author

**Singgih Manggalou**

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

[singgih.m.adneg@upnjatim.ac.id](mailto:singgih.m.adneg@upnjatim.ac.id)

### **Abstrak**

Kecamatan Taman memberikan salah satu inovasi pelayanan publik dalam melaksanakan penyelenggaraan administrasi kependudukan, yaitu program Siap Melayani Masyarakat Malam Hari (SIMMAMAH). Program SIMMAMAH dibentuk dan diciptakan sebagai jalan keluar dari fenomena yang telah terjadi di Kecamatan Taman, yaitu masyarakat yang memiliki tidak memiliki waktu untuk melakukan pengurusan administrasi kependudukan pada saat jam kerja maupun jam sekolah. Program inovasi ini telah disesuaikan dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik. Tujuan penelitian ini adalah mengukur efektivitas dari pelayanan SIMMAMAH di Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo. Teknik penentuan sampel yang digunakan, yaitu *purposive* dan *snowball*. Pengumpulan data dalam penelitian ini yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi serta dilakukan analisis data yang digunakan meliputi pengumpulan data, kondensasi data, sajian data, serta pengambilan kesimpulan dan verifikasi. Hasil penelitian ini adalah bahwa pelayanan SIMMAMAH telah berjalan secara efektif, meskipun belum sempurna. Karena kendala-kendala yang ditemukan pada pelayanan ini, yaitu kurangnya ketersediaan blangko KTP, printer KIA yang rusak, jaringan desa/kelurahan yang tidak menggunakan Orbit Telkom dan tidak semua desa/kelurahan memiliki alat perekaman KTP.

**Keywords:** Efektivitas, Pelayanan Publik, SIMMAMAH

### **Abstract**

*Taman District provides one of the public service innovations in carrying out population administration, namely the Ready to Serve the Community at Night (SIMMAMAH) program. The SIMMAMAH program was formed and created as a way out of the phenomenon that has occurred in Taman District, namely that people do not have time to carry out population administration during working hours or school hours. This innovation program has been adapted to the Regulation of the Minister for Empowerment of State Apparatus and Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia Number 91 of 2021 concerning the Development of Public Service*

*Innovation. The aim of this research is to measure the effectiveness of SIMMAMAH services in Taman District, Sidoarjo Regency. The sampling techniques used were purposive and snowball. Data collection in this research used was observation, interviews and documentation and data analysis used included data collection, data consolidation, data presentation, as well as drawing conclusions and verification. The results of this research are that SIMMAMAH services have been running effectively, although not yet perfect. Due to the obstacles found in these services, namely the lack of availability of KTP forms, damaged KIA printers, village/subdistrict networks that do not use Telkom Orbit and not all villages/subdistricts have KTP recording devices.*

**Keywords:** Effectiveness, Public Service, SIMMAMAH

## PENDAHULUAN

Konsep negara demokrasi merupakan dasar atau latar belakang dalam memberikan bentuk dari pelayanan publik dari pemerintah (Syamsuadi 2018). Indonesia menjadi negara demokrasi yang dimana warga berhak dan wajib menerima bentuk pelayanan publik secara langsung dari pemerintah. Kabupaten Sidoarjo menjadikan salah satu daerah yang mampu melakukan peningkatan pelayanan atau melakukan inovasi pelayanan publik, sehingga masyarakat dapat menikmati dan merasakan manfaat dari pemberian pelayanan dari pemerintah Sidoarjo. Kabupaten Sidoarjo mendapat penghargaan pada tahun 2021 oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, karena Ahmad Muhdlor Ali selaku Bupati Sidoarjo mendapat penghargaan Anugerah Pemimpin Perubahan Tingkat Kabupaten/Kota se-Indonesia.

### Gambar 1.

#### IKM Kecamatan Taman



Sumber: Kecamatan Taman, 2024

Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tersebut telah dilakukan pada periode bulan 01 April – 30 Juni Tahun 2024 oleh 23 orang dengan capaian nilai 96.03 dan kategori penilaian sangat baik. Kecamatan Taman selaku salah satu organisasi publik memberikan bentuk perkembangan pelayanan publik yang baru, untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan yang diberikan. Sebagai upaya dalam mempercepat dan mempermudah pelayanan, Kecamatan Taman memberikan salah satu inovasi pelayanan publik dalam melaksanakan penyelenggaraan administrasi kependudukan, yaitu program Siap Melayani Masyarakat Malam Hari (SIMMAMAH). Pelayanan administrasi kependudukan merupakan hal penting untuk diperhatikan oleh pemerintah daerah dalam memberikan perlindungan status kepada hak sipil penduduk (Purnama Yulianita & Wahyu Pradana, 2021).

**Tabel 1.**

**Data Pengguna Layanan SIMMAMAH**

<b>Tahun</b>	<b>KTP</b>	<b>KK</b>	<b>KIA</b>	<b>Akta kelahiran</b>	<b>Surat Pindah</b>
<b>2022</b>	211	174	97	21	1
<b>2023</b>	203	383	253	16	1

Sumber: Kecamatan Taman, 2024

Sebelum adanya inovasi pelayanan SIMMAMAH, warga Kecamatan Taman melakukan pengurusan administrasi kependudukan secara langsung dengan datang ke kantor kecamatan pada jam kerja untuk membuat dokumen kependudukannya. Dengan adanya pelayanan SIMMAMAH ini, masyarakat dapat melakukan pengurusan dokumen di desa dan kelurahan terdekat pada hari Rabu, karena petugas kecamatan akan mendatangi desa dan kelurahan secara bergilir setiap minggunya. Jadi, pelayanan SIMMAMAH ini dilakukan secara *offline* atau tatap muka dan dilakukan dengan berkas permohonan akan diterima secara langsung, lalu tanda terima akan diberikan guna mengambil dokumen yang telah selesai di kecamatan pada saat keesokan harinya. Terlebih lagi, prasarana dan sarana yang belum mumpuni saat berlangsungnya proses pelayanan SIMMAMAH pada hari Rabu dengan mendatangi desa dan kelurahan secara langsung.

Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dalam mengukur suatu efektivitas dari program inovasi pelayanan publik, yaitu inovasi program SIMMAMAH yang

dilakukan oleh Kecamatan Taman dalam memberikan solusi yang terbaik bagi masyarakatnya. Penelitian yang dilakukan di Kecamatan Taman, karena kecamatan ini berhasil meraih predikat maupun penghargaan melalui inovasi-inovasi pelayanan yang diberikan kepada warganya. Peneliti ingin mengetahui apakah program pelayanan SIMMAMAH ini telah efektif dalam menjawab kebutuhan masyarakat Kecamatan Taman. Hal ini dapat dilakukan pengukuran efektivitas dari suatu program melalui teori efektivitas yang dikemukakan oleh Siagian (2016:21) dengan indikatornya dalam melakukan pengukuran pada suatu program, antara lain (1) sumber daya yang mencakup Sumber Daya Manusia (SDM), dana, serta sarana dan prasarana; (2) jumlah dan mutu; (3) batas waktu; dan (4) tata cara.

## **STUDI LITERATUR**

### **Efektivitas Pelayanan**

Definisi efektivitas ialah suatu penggunaan infrastruktur dan sumber daya yang dimiliki dalam mengeluarkan barang atau jasa yang telah dilaksanakan oleh seseorang atau perusahaan (Siagian, 2014). Efektivitas pelayanan publik merupakan konsep penting dalam administrasi publik yang merujuk pada sejauh mana pelayanan yang diserahkan oleh pemerintah atau lembaga publik dalam mencukupi kebutuhan dan harapan masyarakat (Razak et al. 2024). Efektivitas pelayanan publik ditentukan oleh kemampuan lembaga publik untuk memenuhi tujuan dan misi yang telah ditetapkan (Mustanir et al. 2022). Pelayanan publik dapat disebut efektif, jika masyarakat dapat mengakses pelayanan dengan mudah, tanpa proses yang rumit, sigap, dan hasil yang puas. Pada dasarnya, pelayanan yang menyangkut dua pihak, yakni organisasi yang sebagai penyedia layanan serta masyarakat yang sebagai penerima layanan. Tujuan dari pelayanan publik ialah memberikan kemudahan kepada masyarakat sebagai penerima layanan guna mencapai tujuan yang telah disepakati. Dengan tercapainya tujuan tersebut, maka dapat disebut secara keseluruhan, bahwa pelayanan tersebut ialah efektif. Pelayanan yang efektif akan mencapai tujuan dari pelayanan yang telah menjadi kesepakatan bersama (organisasi) dalam memuaskan masyarakat.

## **Pelayanan SIMMAMAH**

Program pelayanan Siap Melayani Masyarakat Malam Hari (SIMMAMAH) merupakan inovasi pelayanan publik yang dimana waktu pelayanan yang diberikan diperpanjang hingga malam hari dan diberlakukan setiap hari Rabu pada pukul 18.00-21.00 WIB. Bentuk pelayanan ini akan memudahkan warga dalam melakukan pengurusan dokumen administrasi di Kecamatan Taman, karena petugas kecamatan akan mendatangi setiap kelurahan secara bergantian setiap hari Rabu untuk memberikan pelayanan. Pelayanan yang dilakukan meliputi E-KTP, KIA, Kartu Keluarga (KK), cetak dokumen kependudukan dan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Tujuan dari program inovasi ini ialah untuk mengatasi keterbatasan waktu yang dimiliki oleh warga dalam melakukan pengurusan dokumen kependudukan dan warga yang tidak memiliki waktu pada jam kerja reguler.

## **METODE PENELITIAN**

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan jenis dari penelitian kualitatif dengan pendekatannya menggunakan studi kasus yang penjabarannya dilakukan secara deskriptif. Studi kasus yang dilaksanakan ialah pada Kecamatan Taman, Kabupaten Sidoarjo, karena Kecamatan Taman telah mendapat predikat WBK oleh KEMENPAN-RB melalui inovasi-inovasi pelayanan yang telah dibuat oleh kecamatan tersebut. Salah satunya, yaitu program inovasi pelayanan SIMMAMAH (Siap Melayani Masyarakat Malam Hari). Dalam menentukan sampelnya yang digunakan adalah *purposive* dan *snowball*. Pengumpulan data dalam penelitian ini yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi serta dilakukan analisis data yang digunakan meliputi pengumpulan data, kondensasi data, sajian data, serta pengambilan kesimpulan dan verifikasi.

## **PEMBAHASAN**

### **1. Sumber Daya**

Penyelenggaraan yang dilakukan pada pelayanan administrasi kependudukan, meliputi pelayanan KTP, KK, KIA, dan IKD melalui pelayanan SIMMAMAH oleh Kecamatan Taman, petugas SIMMAMAH dituntut untuk selalu memberikan pelayanan secara sopan, santun dan responsif yang nantinya pelayanan yang

diberikan akan berjalan secara efektif. Dalam mendukung hal tersebut, maka perlu adanya dukungan sumber daya berkompeten. Hal tersebut meliputi Sumber Daya Manusia (SDM), dana, dan sarana, prasarana yang dapat mendukung lancarnya kegiatan pelayanan. Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan, diketahui jika Sumber Daya Manusia (SDM) pelayanan SIMMAMAH adalah petugas Kecamatan Taman yang dimana kualitas dan kuantitas yang mumpuni dalam memberikan pelayanan yang efektif kepada masyarakat. Kecamatan Taman memberlakukan evaluasi bagi petugas layanan yang dilakukan setiap 2 minggu sekali, telah diketahui pada kualitas, petugas pelayanan SIMMAMAH telah memiliki keterampilan dan kemampuan yang dimiliki dalam menghadirkan pelayanan SIMMAMAH yang telah sesuai pada prosedur yang ada dan peraturan-peraturan yang masih berlaku.

Selanjutnya, pada segi kuantitas, Sumber Daya Manusia yang disediakan sudah memenuhi dengan jumlah petugas yang dibutuhkan pada pelayanan SIMMAMAH dan masing-masing tugas yang sesuai. Total petugas dalam setiap pelayanan SIMMAMAH sebanyak 7 orang dengan masing-masing jadwal terdapat 4 petugas pada desa/kelurahan. Selain itu, terdapat 3 petugas yang berasal dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) Kabupaten Sidoarjo untuk melangsungkan pelayanan perekaman E-KTP, sehingga total setiap jadwal pelayanan SIMMAMAH berjumlah 7 orang. Jumlah petugas pelayanan SIMMAMAH ini dapat dikatakan telah mencukupi dalam menyelesaikan dan memberikan pelayanan administrasi kependudukan seimbang pada waktu layanan yang telah ditentukan, jika tidak ada kendala yang telah dijabarkan pada hasil penelitian.

Jadi, sumber daya manusia tersebut berguna, karena telah sesuai dengan masing-masing tugasnya. Selain itu, petugas yang memberikan layanan telah disesuaikan dengan ketentuan layanan, yaitu berpenampilan sopan dan rapi. Selanjutnya, mengenai sumber daya lain yang dibutuhkan ialah dana, meliputi biaya layanan dan biaya operasional untuk menunjang keberhasilan berjalannya layanan SIMMAMAH. Mengenai biaya layanan yang pada pelayanan SIMMAMAH ini adalah gratis atau tidak terdapat biaya yang dapat mengurangi adanya gratifikasi. Sedangkan, biaya operasional yang disediakan selama berjalannya pelayanan SIMMAMAH ini meliputi biaya operasional atau gaji lembur bagi petugas yang dialokasikan dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) dan

disesuaikan dengan Peraturan Bupati Nomor 70 Tahun 2023 Tentang Penjabaran APBD Tahun Anggaran 2024. Oleh karena itu, biaya layanan dan biaya operasional telah disesuaikan pada aturan yang berlaku dan pelayanan tersebut dapat dikatakan efektif.

Sarana dan prasarana yang telah disediakan pada pelayanan ini dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif. Namun, masih terdapat kendala yang ditemukan, yaitu alat perekaman KTP yang tidak semua desa/kelurahan memilikinya, dan jaringan internet yang dimiliki desa/kelurahan ada yang tidak memakai orbit telkom. Mengenai sarana pengaduan, Kecamatan Taman telah memilikinya yang dapat diakses pada sosial media kecamatan dan masyarakat dapat mengakses dengan mudah.

Berdasarkan hasil pembahasan tersebut, dapat diketahui bahwa efektivitas sumber daya pada pelaksanaan pelayanan SIMMAMAH telah sesuai dengan teori oleh Siagian (2016:21) yang menyatakan bahwa pada salah satu indikator yang mengukur efektivitas adalah sumber daya, dana, serta sarana dan prasarana yang dapat digunakan sudah telah dibatasi dan ditentukan. Hal tersebut didukung oleh teori yang dikemukakan oleh Indriyani (2020) yang menjelaskan kualitas dari Sumber Daya Manusia berhubungan dengan keahlian, kemampuan dan keterampilan kerja individu dalam melakukan berbagai aktivitas untuk memproduksi barang dan jasa yang berperan dalam menentukan kualitas hidup mereka. Selain itu, sesuai dengan salah satu asas pelayanan publik dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, yaitu asas profesionalitas, bahwa penyelenggara pelayanan publik dapat memiliki kompetensi serta integritas dalam menjalankan tugasnya.

Selanjutnya, teori tersebut didukung juga oleh teori dikemukakan oleh Firdaus & Wasilah (2012:2) yang menjelaskan bahwa biaya ialah suatu komitmen ekonomi yang diberikan oleh suatu perusahaan atau individu dalam rangka memperoleh suatu barang atau jasa. Biaya terdiri dari biaya produksi, distribusi, administrasi, penelitian dan pengembangan. Didukung juga dengan teori oleh Irwan et al., (2020:2) yang menjelaskan mengenai prasarana dan sarana membantu keberhasilan dari proses upaya dalam pelayanan publik, karena keduanya akan menggapai hasil yang telah sesuai dengan rencana.

## **2. Jumlah dan Mutu Pelayanan**

Pada aspek jumlah dan mutu pelayanan ini akan disediakan bagi masyarakat atau pengguna layanan selama berjalannya pelayanan dapat mempengaruhi efektivitas dalam sebuah pelayanan. Jumlah pelayanan berfokus mengenai jumlah dan jenis pelayanan yang disediakan oleh penyedia layanan kepada pengguna layanan selama pelayanan SIMMAMAH berlangsung. Jumlah di sini, yaitu jumlah dari jenis layanan apa saja dan jumlah yang menggunakan layanan SIMMAMAH. Sedangkan, mengenai mutu pelayanan adalah dilihat dari seberapa baik atau lancar pelayanan tersebut dijalankan. Hal ini meliputi ketrampilan, kecakapan, kesopanan dan ketepatan petugas dalam memberikan pelayanan, sehingga mutu dari pelayanan SIMMAMAH dapat mempengaruhi kepuasan dari para pengguna layanan serta mampu menciptakan efektivitas dalam pelayanan SIMMAMAH.

Dengan berdasar hasil penelitian dalam bentuk wawancara yang telah dilakukan dengan informan-informan pelayanan SIMMAMAH, telah dinyatakan bahwa aspek jumlah dan mutu layanan SIMMAMAH telah berjalan efektif. Pelayanan SIMMAMAH memberikan pelayanan, meliputi KTP, KK, KIA, IKD dan layanan cetak dokumen kependudukan. Namun, pada tahun ini hanya pelayanan KIA yang tidak tersedia, dikarenakan printer untuk KIA rusak. Mengenai jumlah capaian pengguna layanan SIMMAMAH, masyarakat selalu antusias untuk melakukan pengurusan dokumen di setiap desa/kelurahan dan bahkan masih ditemukan masyarakat yang datang untuk mengurus layanan pada pukul 21.00 WIB. Selain itu, jika dilihat dari capaian pengguna SIMMAMAH pada tahun 2022-2023 dapat dikatakan sangat tinggi. Selanjutnya, mengenai aspek mutu pelayanan pada petugas pelayanan dapat disebut telah memuaskan dan rapi dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan, karena petugas tanggap, responsif dan kompeten dalam memberikan maupun merespons kebutuhan masyarakat saat pelayanan berlangsung.

Berdasarkan hasil pemaparan pembahasan tersebut, dapat diketahui bahwa efektivitas sumber daya pada pelaksanaan pelayanan SIMMAMAH telah sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Siagian (2016:21), bahwa dalam mengukur efektivitas dengan salah satu indikatornya, yaitu jumlah dan mutu barang atau jasa yang harus dihasilkan telah ditentukan. Teori tersebut sesuai dengan teori yang

dikemukakan oleh Mulyadi (2015:195) yang menjelaskan bahwa salah satu prinsip pelayanan publik adalah memastikan bahwa mutu dari seluruh proses dan hasil pelayanan publik harus diusahakan agar memberikan rasa aman, nyaman, lancar, serta kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan. Hal ini juga sesuai dengan salah satu indikator dari PermenpanRB - RI Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang menetapkan ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat, yaitu produk spesifikasi jenis pelayanan merupakan produk pelayanan yang diberikan dan telah diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

### **3. Batas Waktu**

Indikator batas waktu dalam menyelesaikan suatu layanan dapat menjadi pengukur efektivitas dari pemberian pelayanan. Dalam menyelesaikan suatu layanan, petugas dapat memberikan batas waktu yang telah disesuaikan kepada penerima dari layanan. Selain itu, masyarakat selaku pengguna layanan dapat merasa puas jika batas waktu pelayanan dapat dilaksanakan dengan sesuai pada standar yang ditetapkan dari petugas pelayanan. Hal ini dapat dilihat, bahwa pelayanan tersebut dikatakan efektif. Dengan berdasar hasil penelitian yang telah dilaksanakan, meliputi wawancara bersama informan-informan pelayanan SIMMAMAH, indikator batas waktu dalam pelayanan ini telah dilaksanakan dengan baik dan dapat dikatakan telah terbentuknya efektivitas pelayanan. Karena, waktu pelayanan yang diberikan oleh petugas selama berjalannya pelayanan telah sesuai dengan standar batas waktu pelayanan. Berikut merupakan batas waktu yang diberikan pada pelayanan SIMMAMAH:

1. Pelayanan KTP, jangka waktu pelayanan 2 hari kerja;
2. Pelayanan KK, jangka waktu pelayanan 3 hari kerja;
3. Pelayanan KIA, jangka waktu pelayanan 2 hari kerja;
4. Pelayanan Akta kelahiran maupun kematian, jangka waktu layanan 3 hari kerja;
5. Pelayanan cetak dokumen, jangka waktu pelayanan 4 hari kerja.

Selama berjalannya pelayanan SIMMAMAH, terdapat kendala di luar wewenang petugas pelayanan, meliputi kendala blangko KTP, alat perekaman KTP yang tidak semua desa/kelurahan memilikinya, dan jaringan dari desa/kelurahan yang tidak menggunakan orbit telkom. Kendala-kendala tersebut dapat menjadikan

pelayanan yang selesai tidak pada jangka waktu yang telah ditentukan oleh petugas atau tidak sesuai dengan SOP. Berdasarkan hasil pembahasan tersebut, dapat diketahui jika efektivitas sumber daya pada pelaksanaan pelayanan SIMMAMAH telah sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Siagian (2016:20) yang menjabarkan bahwa salah satu indikator untuk menilai efektivitas ialah batas waktu yang ada untuk menghasilkan barang atau jasa tersebut telah ditetapkan. Teori tersebut juga sesuai dengan salah satu indikator PermenpanRB - RI Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang menetapkan ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat, yaitu waktu pelayanan merupakan jangka waktu yang digunakan dalam menyelesaikan keseluruhan proses layanan dari setiap jenis pelayanan.

#### **4. Tata Cara**

Aspek tata cara dalam pelayanan sangat berkaitan dengan efektivitas, karena indikator tersebut menyatakan prosedur pelayanan yang dibentuk oleh penyedia layanan kepada pengguna dalam memenuhi pelayanan yang mencukupi dan memuaskan. Tahapan dari pelayanan dapat lancar dan sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan dengan adanya tata cara pelayanan yang jelas. Indikator tata cara ini mencakup pemberian informasi mengenai pelayanan yang jelas dan akurat, penanganan keluhan dari masyarakat, dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar prosedur yang berlaku. Kecamatan Taman dapat mengimplementasikan tata cara pelayanan yang baik dengan meningkatkan kepuasan dari pengguna layanan, sehingga akan mewujudkan dan meningkatkan efektivitas pelayanan, karena pengguna layanan secara sadar merasa puas dan telah terlayani dengan baik.

Berdasarkan pada hasil penelitian yang telah dilaksanakan pada beberapa informan ke dalam bentuk wawancara, bahwa SIMMAMAH telah melakukan prosedur pelayanan yang berlaku, meliputi prosedur pelaksanaan petugas dalam memberikan pelayanan SIMMAMAH kepada pengguna layanan dan persyaratan bagi pengguna layanan dalam memperoleh pelayanan SIMMAMAH. Prosedur ini dapat disebut efektif, karena sesuai pada prosedur yang berlaku dan mempermudah masyarakat dalam melakukan pengurusan administrasi kependudukan dengan

mendatangi desa/kelurahan terdekat pada waktu pelayanan pukul 18.00-21.00 WIB, lalu masyarakat yang tidak memiliki waktu untuk mengurus pelayanan pada jam pelayanan biasanya dapat melakukan pengurusan saat pelayanan SIMMAMAH, sehingga masyarakat dapat merasakan puas dalam menerima pelayanan. Selain itu, Kecamatan Taman juga turut mampu mencapai target percepatan *update* data kependudukan yang telah sesuai oleh instruksi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Berdasarkan hasil pembahasan tersebut, dapat diketahui jika efektivitas sumber daya pada pelaksanaan pelayanan SIMMAMAH telah relevan pada teori yang dikemukakan Siagian (2016:21) yang menyatakan bahwa salah satu indikator untuk menilai efektivitas adalah telah dirumuskan tata cara yang harus ditempuh untuk menyelesaikan tugas. Teori ini sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Dwijayanto (2021:145) yang menjelaskan bahwa tata cara pelayanan umum harus dirancang sedemikian rupa agar pelaksanaannya menjadi lebih mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan.

## **KESIMPULAN**

Kesimpulan dalam penelitian mengenai efektivitas dari pelayanan Siap Melayani Masyarakat Malam Hari (SIMMAMAH) di Kecamatan Taman dengan indikator teori efektivitas oleh Siagian (2016:21) berdasarkan 4 indikatornya, yaitu sumber daya, jumlah dan mutu barang, batas waktu dan tata cara. Hasil analisis penelitian ini menjelaskan bahwa pelaksanaan pelayanan SIMMAMAH telah dikatakan efektif, namun masih belum sepenuhnya efektif. Hal ini, karena terdapat kendala-kendala selama berjalannya pelayanan SIMMAMAH yang merupakan di luar wewenang petugas SIMMAMAH. Masyarakat juga sangat antusias dalam menggunakan layanan SIMMAMAH, terbukti dengan data pengguna yang telah terlampir pada latar belakang dan hasil penelitian. Sehingga, masyarakat merasa terpenuhi kebutuhannya dan penyedia layanan juga dapat mencapai tujuan dari pelayanan SIMMAMAH.

Mengenai hal tersebut, dapat diberlakukan pelayanan rutin selama 1 tahun yang dapat dimulai pada bulan Januari, karena melihat antusias dari masyarakat yang tinggi pada layanan SIMMAMAH. Selain itu, perlu dilakukan perbaikan terkait

printer untuk layanan KIA maupun sarana dan prasarana yang lain, agar masyarakat tetap dapat melakukan layanan di desa/kelurahan terdekat, sehingga tujuan dari SIMMAMAH ini dapat terealisasi dengan baik.

## REFERENSI

- Andika, D. B., Santoso, T., & Sukarno. (2019). Efektivitas Pelayanan Publik di Sub Bidang Instalasi Patologi Klinik RSUD Dr Soetomo Surabaya. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 5(1), 1131–1139.
- Brianda, W. O., & Hasan, A. (2022). Efektifitas Pelayanan Jemput Bola Kartu Identitas Anak (KIA) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh. *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis (JEBS)*, 2(1), 397–410. <https://doi.org/10.47233/jeps.v2i1.122>
- Dwijayanto, A. (2014). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Dwijayanto, A. (2021). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada *University Press*.
- Firdaus & Wasila. (2012). *Akuntansi Biaya Edisi 3*. Salemba Empat. Jakarta.
- Irwan, H., Surnata, Tungkup, D. L., & Perdana, W. F. (2022). *Karakteristik Pelabuhan Penyeberangan*. Nas Media Pustaka
- Indriyani, A. (2020). *Manajemen SDM dalam Upaya Meningkatkan Mutu dan Kualitas Pelayanan di Ridwan Institute Cirebon*. 2(8), 14
- J. Moleong, Lexy. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi*. PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- KEMENPAN-RB. (2021). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik*. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018*, 151(2), 1–10.
- Meirinawati, D., & Ap, M. (2021). *Inovasi Program Siap Melayani Masyarakat Malam Hari ( Simmamah ) Di Kecamatan Taman , SIDOARJO*. 2257–2272.
- Mukarom, Zaenal., Muhibudin Wijaya Laksana. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*. Bandung: Pustaka Setia.

- Mulyadi. (2015). *Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.
- Nawang Sari, E. R., Purwanto, E., & Hariyawati, S. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kecamatan Di Kabupaten Sidoarjo. *Dinamika Governance : Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 6(1), 43–54.
- Pratama, M. R., Rosidah, A. M., & Kusumaningtyas, S. (2023). *Comparing Best Practice Public Service Innovation in East Java: Type, Distribution, and Consequences*. *Journal of Governance*, 8(1), 138–149.  
<https://doi.org/10.31506/jog.v8i1.17765>
- Sari, A. R. (2022). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Bunut Kabupaten Sanggau 65 ADE. *Journal Science*, 2(1), 65–75.
- Mustanir, A, M R R Razak, E Koisin, M R Fitrianto, and ... 2022. *Pengantar Ilmu Administrasi Publik*. books.google.com.  
[https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=gfyUEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA141&dq=%22amir+syamsuadi%22&ots=TNCRbv\\_ND3&sig=7DWbdO7fBx06I-dZN2rwj6T3TmM](https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=gfyUEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA141&dq=%22amir+syamsuadi%22&ots=TNCRbv_ND3&sig=7DWbdO7fBx06I-dZN2rwj6T3TmM).
- Razak, Muhammad Rais Rahmat, Ade Putra Ode Amane, Buyamin Buyamin, Bonataon Maruli Timothy Vincent Simandjorang, Paisal Halim, Surjanto Surjanto, Supratman Tahir, et al. 2024. *Eureka Media Aksara Administrasi Publik Di Era Digitalisasi*. ed. Agus Hendrayady. Eureka Media Aksara.
- Syamsuadi, Amir. 2018. “Membangun Demokrasi Pemerintahan Di Riau Dalam Perspektif Budaya Melayu.” *Jurnal Dinamika Pemerintahan (JDP)* 1(1): 1–10.