

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

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



OLEH:

HENA HAUDLI ZARLI
NPM. 20041010090

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SURABAYA**

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

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

Disusun oleh:

Hena Haudli Zarli
NPM. 20041010090

Telah disetujui untuk mengikuti ujian skripsi

**Menyetujui,
Dosen Pembimbing**



Singgih Manggalou, S.IP., M.IP.
NPT. 21119920401314

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN
EFEKTIVITAS PELAYANAN SIAP MELAYANI MASYARAKAT
MALAM HARI (SIMMAMAH) DI KECAMATAN TAMAN KABUPATEN
SIDOARJO

Disusun Oleh:


HENA HAUDLI ZARLI
NPM. 20041010090


Telah diuji kebenaran oleh Tim Penguji dan diterbitkan pada Jurnal
Dinamika Pemerintahan (Terakreditasi Sinta 4), Volume 7 Nomor 2, Agustus
Tahun 2024

Menyetujui,

Pembimbing

Tim Penguji,
1. Ketua


Singih Mangsalou, S.JP., M.II.
NPT: 21119920401314


Diti Azizetun Naf'ah, S.IAN., MPA
NIP. 199207262022032008
2. Sekretaris


Singih Mangsalou, S.JP., M.II.
NPT. 21119920401314
3. Anggota


Oktarizka Revindani, S.AP., M.AP
NPT.21219941014318

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIR.1906804182021211006

LEMBAR REVISI



LEMBAR REVISI



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



Disusun Oleh:

HENA HAUDI ZARLI
NFM. 20041010090

Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 20 September 2024



Dosen Penguji 1

Menyetujui,

Dosen Penguji 2



Dosen Penguji 3



Binil Aziztun Nadiyah, S.IAN., MPA
NIP. 199207262022032308



Saiful Mardiana, S.IP., M.P.
NPT. 20100220000314



Gibrick Revindani, S.AP., M.AP
NPT. 21219941014318



LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Hena Haudli Zarli
NPM : 20041010090
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul Skripsi : **Efektivitas Pelayanan Siap Melayani Masyarakat Malam Hari (SIMMAMAH) Di Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo**

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya asli pribadi saya yang dibuktikan melalui cek plagiasi dengan ketentuan maksimal 20 persen untuk diajukan sebagai persyaratan memperoleh gelar Strata 1 di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
2. Semua sumber yang digunakan dalam penulisan skripsi ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Jika kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan karya asli saya atau merupakan hasil plagiarism dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku.

Surabaya, 21 September 2024
Yang Membuat Pernyataan


Hena Haudli Zarli
NPM. 20041010090

ABSTRAK

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

Hena Haudli Zarli
NPM. 20041010090

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 dengan menggunakan teori efektivitas oleh Siagian (2016:21). Teknik penentuan sampel yang digunakan, yaitu *purposive* dan *snowball*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Hasil penelitian ini adalah bahwa pelayanan SIMMAMAH telah berjalan efektif, namun belum sempurna. Karena 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.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan Publik, SIMMAMAH

ABSTRACT

EFFECTIVENESS OF SERVICES READY TO SERVE THE COMMUNITY AT NIGHT (SIMMAMAH) IN TAMAN SUSDISTRICT, SIDOARJO REGENCY

Hena Haudli Zarli
NPM. 20041010090

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 using the effectiveness theory by Siagian (2016:21). The sampling techniques used were purposive and snowball. The data collection techniques used were observation, interviews and documentation. The data analysis techniques used are data collection, data consolidation, data presentation, as well as drawing conclusions and verification. The results of this research are that SIMMAMAH services have been effective, but not perfect. Because of 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

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga memberikan kesempatan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Efektivitas Pelayanan Siap Melayani Masyarakat Malam Hari (SIMMAMAH) di Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo”**. Penulisan skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Singgih Manggalou, S.IP., M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan, pengetahuan dan waktunya dalam proses penyelesaian skripsi ini. Pada kesempatan ini, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada pihak yang telah mendukung terselesaikannya skripsi ini, diantaranya:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
2. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
3. Ibu Dra. Susi Hardjati, M.A.P selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
4. Kepala Sub Bagian Administrasi Kependudukan Kecamatan Taman, yaitu Bapak Moh. Andy Nugra, S.STP.;

5. Pegawai Pelayanan Administrasi Kependudukan Program SIMMAMAH Kecamatan Taman, Kabupaten Sidoarjo;
6. Keluarga penulis yang selalu mendukung keputusan penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi;
7. Daffa, Indrachyaning, Lorita, Aisha, dan Dhea yang telah membantu penulis dalam menyusun skripsi dan memberikan dukungan kepada penulis;
8. Teman-teman dari jurusan Administrasi Publik yang selalu memberikan dukungan dan bantuan kepada penulis.

Penulis berharap skripsi ini dapat digunakan sebagai pedoman penelitian dan dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, September 2024

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR REVISI	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR BAGAN.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	15
1.3 Tujuan Penelitian	15
1.4 Manfaat Penelitian	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	17
2.1 Penelitian Terdahulu.....	17
2.2 Landasan Teori.....	21
2.2.1 New Public Service	21
2.2.2 Pelayanan Publik	28

2.2.3 Efektivitas	32
2.2.4 Efektivitas Pelayanan	36
2.3 Kerangka Berpikir.....	40
BAB III METODE PENELITIAN	42
3.1 Jenis Penelitian	42
3.2 Lokus Penelitian	43
3.3 Definisi Konseptual.....	43
3.4 Fokus Penelitian.....	45
3.5 Teknik Pemilihan Informan	46
3.6 Sumber Data	47
3.7 Teknik Pengumpulan Data	48
3.8 Teknik Analisis Data	49
3.9 Keabsahan data	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	55
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	55
4.2 Hasil Penelitian	63
4.2.1 Sumber Daya.....	64
4.2.2 Jumlah dan Mutu Pelayanan	75
4.2.3 Batas Waktu	79
4.2.4 Tata Cara.....	81
4.3 Pembahasan	83
4.3.1 Sumber Daya.....	85
4.3.2 Jumlah dan Mutu Pelayanan	88
4.3.3 Batas Waktu	89
4.3.4 Tata Cara.....	91

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	93
5.1 Kesimpulan.....	93
5.2 Saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN	100

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Laporan Masyarakat Ombudsman RI Tahun 2023	4
Gambar 1.2 Penghargaan Kabupaten Sidoarjo oleh Kementerian PAN-RB.....	8
Gambar 1.3 Penerimaan Penghargaan Zona Integritas	8
Gambar 1.4 IKM Kecamatan Taman	10
Gambar 2.5 Perbedaan OPA, NPM, NPS.....	24
Gambar 3.1 Komponen Analisis Data Miles <i>and</i> Huberman.....	50
Gambar 4.1 Kecamatan Taman.....	55
Gambar 4.2 Petugas SIMMAMAH Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat	68
Gambar 4.3 Penjelasan Camat Taman Pelayanan Gratis	70
Gambar 4.4 Biaya Pelayanan SIMMAMAH	71
Gambar 4.5 Pelayanan SIMMAMAH di Desa Jemundo	75
Gambar 4.6 Syarat Pengurusan Administrasi Kependudukan.....	82

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Pengguna Layanan SIMMAMAH	13
Tabel 2.2 Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang	21
Tabel 3.1 Fokus dan Sub Fokus Penelitian	45
Tabel 4.1 Jumlah Penduduk Kecamatan Taman Tahun 2023	56
Tabel 4.2 Komposisi Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin	63
Tabel 4.3 Komposisi Pegawai Berdasarkan Pendidikan	63
Tabel 4.4 Jadwal Petugas SIMMAMAH Tahun 2024	65
Tabel 4.5 Data Operasional SIMMAMAH	72
Tabel 4.6 Jumlah Pemohon Bulan Juni-Agustus Tahun 2024	77

DAFTAR BAGAN

	Halaman
Bagan 4.1 Struktur Organisasi Kecamatan Taman	59
Bagan 4.2 Prosedur Pelayanan SIMMAMAH	82

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Pedoman Wawancara	100
Lampiran 2 Pedoman Observasi.....	104
Lampiran 3 Pedoman Dokumentasi.....	104
Lampiran 4 Dokumentasi Kegiatan	105
Lampiran 5 Surat Izin Penelitian	106
Lampiran 6 SK Kecamatan Taman Tentang Inovasi SIMMAMAH.....	107
Lampiran 7 Lembar Persetujuan Kirim Publikasi Ilmiah	108
Lampiran 8 <i>Letter of Acceptance</i>	109
Lampiran 9 Sertifikat Akreditasi Jurnal	110