

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bentuk pelayanan publik ialah bentuk kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok maupun seseorang yang dapat memberikan akses bagi masyarakat dalam mencapai tujuan yang ingin dicapai. Konsep negara demokrasi merupakan dasar atau latar belakang dalam memberikan bentuk dari pelayanan publik dari pemerintah. Indonesia menjadi negara demokrasi yang dimana warga berhak dan wajib menerima bentuk pelayanan publik secara langsung dari pemerintah. Pelayanan publik menjadi satu hal yang kerap menjadi perbincangan utama atau masalah dalam hubungan masyarakat dengan pemerintah. Setiap manusia pasti memiliki kebutuhan masing-masing yang ingin dipenuhi, begitu pun juga masyarakat yang memiliki kebutuhan dimana kebutuhan tersebut ingin dipenuhi dan pemerintah hadir dalam memberikan serta memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat. Tidak hanya memenuhi kebutuhan saja, melainkan pelayanan publik juga harus mampu memenuhi hak-hak masyarakat sebagai warga negara.

Keterlibatan masyarakat memiliki peranan yang penting dalam pengelolaan pelayanan publik, untuk menciptakan pelayanan yang sesuai dengan tujuan menciptakan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat, serta memastikan layanan memiliki responsivitas yang tinggi. Pelayanan sendiri dapat diartikan sebagai kegiatan yang disediakan untuk memberikan bantuan,

persiapan, dan pengurusan, baik berupa produk atau layanan, dari satu pihak ke pihak lain (Hardiyansyah, 2018). Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat (1) tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pekerjaan, termasuk kebutuhan pekerjaan atas barang dan jasa dan layanan administratif yang disediakan oleh administrator publik. Adapun definisi lain dari pelayanan publik adalah upaya yang dikerahkan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan pokok setiap warga negara (Febriani & Prathama, 2022).

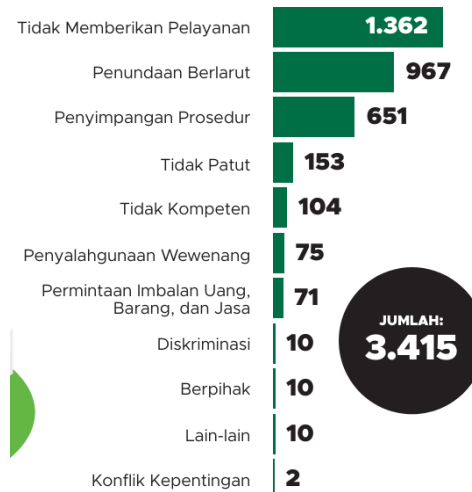
Pelayanan yang bermutu tinggi menjadi fokus utama sektor publik. Dalam melaksanakan tugasnya yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan kegiatan pokok dan fungsinya, tanggung jawab utama organisasi dipengaruhi dan ditentukan oleh prosedur dan kebijakan tertentu. Kemudian, kegiatan yang diterima masyarakat akan mencerminkan peran pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan. Masyarakat sebagai konsumen pelayanan publik mengharapkan hasil dari kinerja penyelenggara pelayanan publik yang profesional. Pemerintah pusat dan daerah mempunyai tanggung jawab untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan publik melibatkan proses kinerja pemerintah yang konkret. Masyarakat dapat langsung mengevaluasi kinerja pemerintah berdasarkan mutu pelayanan publik yang diterima, karena konsekuensi dari kualitas pelayanan tersebut dapat dirasakan oleh semua kelompok masyarakat. Manfaat positif dari tindakan pemerintah terlihat melalui hasil pelayanan yang diberikan. Seperti keberhasilan dalam mengembangkan keterampilan pelayanan publik yang

profesional, efektif dan efisien. Pelayanan publik merupakan penggerak utama dari semua aspek pelaksanaan *good governance*, sebab hubungannya yang erat dengan Masyarakat (Siti Maryam, N., 2017). Pelayanan publik menjadi acuan bagi penyusunan rencana tata kelola pemerintahan yang baik dan penting bagi pemerintahan serta kemauan masyarakat Indonesia. Tercapainya pengelolaan pembangunan yang stabil dan andal serta prinsip demokrasi dan pasar yang baik, akan menghindari risiko investasi berlebihan dan mencegah korupsi baik di tingkat politik maupun administratif, melaksanakan pelatihan keuangan dan perencanaan strategis untuk pertumbuhan usaha.

Saat ini, sektor publik masih dinilai belum efektif dan efisien, karena kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM). Hal ini dapat dilihat dari masih banyaknya masyarakat yang menyampaikan pengaduan atau laporan, misalnya melalui media atau layanan pemberitaan yang masih memerlukan peningkatan dari kualitas pelayanan publik. Permintaan masyarakat tersebut belum memenuhi kebutuhan masyarakat, karena pelayanan yang diberikan oleh lembaga pemerintah masih dapat dikatakan berbelit-belit, memakan waktu dan sering terjadi penundaan. Selain itu, masyarakat juga masih sering mendapat pelayanan yang menyimpang dari prosedur, misalnya pelayanan yang seharusnya diberikan dapat dikatakan ada “orang dalam” untuk mengurus pelayanan yang lebih cepat. Sama dengan tahun-tahun sebelumnya, Ombudsman RI mengidentifikasi bahwa ada lebih dari 10 jenis mal administrasi sepanjang tahun 2023. Dengan 7.392 laporan yang telah diterima, 3.415 diantaranya diduga berhubungan dengan mal administrasi. Laporan yang paling umum adalah tidak memberikan pelayanan dan penundaan layanan yang

berlarut, serta terdapat praktik penyimpangan prosedur dan pemberi layanan yang meminta imbalan.



Gambar 1.1 Laporan Masyarakat Ombudsman RI Tahun 2023

Sumber: *website* Ombudsman RI

Pemerintah yang berperan sebagai fasilitator layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat, harus mampu memikul tanggung jawab dan terus berusaha memberikan layanan publik yang terbaik untuk meningkatkannya. Di sisi lain, kepuasan masyarakat adalah perbandingan atau penilaian dari keberhasilan layanan publik yang disediakan oleh penyedia layanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik dapat memfokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya. Dalam melakukan analisis pelayanan publik, diperlukan suatu pemahaman yang bisa membantu untuk melakukan pengertian terkait bagaimana bentuk kinerja yang seharusnya dari lembaga pelayanan publik dengan semestinya, sehingga dapat menghasilkan *output* yang sesuai dengan tingkat kepuasan dari masyarakat itu sendiri.

Upaya pemerintah dalam menerapkan *good governance* salah satunya mencakup inovasi terhadap pelayanan publik yang ada. *Good governance* dapat

diartikan sebagai cara mengelola urusan-urusan publik dengan baik (Mardiasmo, 2018). *Good governance* merupakan bentuk pemerintahan yang beroperasi secara optimal, menunjukkan efektivitas dan efisiensi dalam usahanya mencapai tujuan nasional (Syafri, 2014). Pemerintah dapat membuat kemajuan dan perubahan baru dalam pemberian layanan dengan menyediakan institusi yang lebih baik, sehingga masyarakat dapat memiliki akses yang lebih mudah terhadap layanan yang disebut sebagai inovasi layanan publik. Undang-Undang Nomor 91 Tahun 2021 Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia tentang Pengembangan Inovasi Pelayanan Publik menjelaskan bahwa inovasi pelayanan publik adalah pelayanan publik baru yang mengutamakan inovasi masyarakat atau mengubah pemikiran kreatif maupun saran-saran yang diharapkan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Inovasi pelayanan publik yang lebih baik dari sebelumnya akan mampu memberikan manfaat pelayanan langsung kepada masyarakat. Sejak tahun 2014, Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP) yang diselenggarakan oleh Kementerian Pendayagunaan Negara dan Reformasi Birokrasi RI telah melahirkan banyak pemenang baru di semua tingkat pemerintahan. Ratusan inovasi yang ada di Indonesia mempunyai jenis dan sebaran tertentu karena berada di wilayah Indonesia yang luas dan mempunyai batasan yang berbeda-beda, sehingga dapat menunjukkan keunikan kebijakan inovasi pekerjaan sosial dalam konteks regional Indonesia. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan, kita dapat meningkatkan efisiensi pelayanan publik yang akan diberikan kepada masyarakat. Salah satu

solusi yang dapat dilakukan pemerintah untuk meningkatkan kinerjanya adalah dengan memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Kinerja yang efektif adalah kegiatan yang dilakukan atau direncanakan dengan baik sebagaimana yang telah ditetapkan sebelumnya (Brianda & Hasan, 2022). Pelayanan publik akan disebut efektif apabila masyarakat merasakan dan menerima kualitas pelayanan melalui pelayanan yang singkat, bertahap, murah, tepat waktu dan benar (Asrijal, 2022). Efektivitas sistem pemerintahan dinilai berdasarkan kualitas pelayanan publik, baik atau buruk.

Konsep dari efektivitas dapat digunakan untuk mengevaluasi keberhasilan suatu organisasi. Konsep ini didasarkan pada pencapaian tujuan yang telah ditentukan. Seseorang dapat menggunakan rencana atau tujuan yang ditetapkan dan hasil yang diperoleh untuk menentukan tingkat efektivitas. Suatu pekerjaan dianggap tidak efektif apabila usaha atau hasil yang dilakukan tidak sesuai dengan rencana atau tujuan. Dalam konteks ini, efisiensi diartikan sebagai tercapainya tujuan organisasi dengan menggunakan sumber daya yang ada secara efisien, baik *input* maupun *outputnya*. Selain itu, efisiensi merupakan jenis pencapaian yang hendak dicapai oleh organisasi untuk memberikan hasil yang memuaskan bagi masyarakat sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Pekerjaan yang efektif melibatkan penyelesaian tugas yang tepat waktu dan mengoptimalkan penggunaan sumber daya dan produksi untuk mencapai hasil terbaik. Dalam hal ini, diharapkan pihak swasta dan seluruh tingkat pemerintahan, mulai dari pusat hingga pemerintah daerah, dapat menanggapi permintaan masyarakat akan pelayanan yang berkualitas.

Di Indonesia, penyampaian layanan publik mencakup seluruh tingkat pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah. Tingkat efektivitas tim bergantung pada efektivitas masing-masing individu dan struktur organisasi bergantung pada kinerja tim. Kualitas pelayanan publik yang baik dapat dibuktikan dari kepuasan masyarakat melalui pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah maupun penyelenggara pelayanan (Saputra & Widiyarta, 2021). Efektivitas diartikan sebagai daya untuk mencapai sebuah tujuan dengan cara yang benar dan dengan menggunakan metode yang tepat dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Andika et al., 2019). Kabupaten Sidoarjo menjadikan salah satu daerah yang mampu melakukan peningkatan pelayanan atau melakukan inovasi pelayanan publik, sehingga masyarakat dapat menikmati dan merasakan manfaat dari pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Sidoarjo.

Kabupaten Sidoarjo mendapat penghargaan pada tahun 2021 dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, karena Ahmad Muhdlor Ali selaku Bupati Sidoarjo mendapat penghargaan Anugerah Pemimpin Perubahan Tingkat Kabupaten/Kota se-Indonesia. Bupati Sidoarjo menjadi satu-satunya pemimpin yang menerima penghargaan tersebut. Kelompok pemantau penghargaan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dengan beranggotakan pimpinan kementerian, lembaga dan pemerintah daerah yang berhasil membangun integritas wilayah dan berhasil membangkitkan semangat perubahan. Penghargaan diserahkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Tjahjoko Kumolo dan Wakil Ketua Komisi Pemberantasan Korupsi, Nurul Ghufron.



Gambar 1.2 Penghargaan Kabupaten Sidoarjo oleh Kementerian PAN-RB
 Sumber: *Website* Kementerian PAN-RB

Salah satu kecamatan yang ada di Kabupaten Sidoarjo, yaitu Kecamatan Taman melakukan perbaikan atau inovasi untuk meningkatkan efisiensi kualitas pelayanan publik bagi warga Kecamatan Taman, Kabupaten Sidoarjo. Kecamatan Taman merupakan wilayah yang telah ditetapkan sebagai Zona Integritas WBK (Wilayah Bebas Korupsi) pada tahun 2022 oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. Penghargaan ini diberikan dalam bentuk penilaian yang mencakup peningkatan kualitas layanan publik dan reformasi tata kelola pemerintahan menuju standar tata kelola global.



Gambar 1.3 Penerimaan Penghargaan Zona Integritas
 Sumber: *Website* Kecamatan Taman

“Alhamdulillah, tahun ini Kecamatan Taman berhasil mendapatkan penghargaan WBK dengan inovasi yang kami berikan kepada masyarakat.” diakses pada (17/09/2023) dikutip dari *website* jatimtimes.com.

Kecamatan Taman memiliki program inovasi yang termasuk ke dalam penilaian WBK yang dimana predikat tersebut memberikan kemudahan bagi masyarakat khususnya para pekerja, lansia dan penyandang disabilitas. Program inovasinya meliputi Jempol KIA (Jemput Bola *Online* Kartu Identitas Anak), SIMMAMAH (Siap Melayani Masyarakat Malam Hari), Pak Camat (Layanan Administrasi dan Konsultasi Cepat, Aman dan Stabil) dan Pelansaja (Layanan Satu Jalur untuk Lansia dan Penyandang Disabilitas). Dengan adanya layanan baru ini diharapkan semakin memberikan kemudahan dalam pengurusan surat atau dokumen di Kecamatan Taman. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan kepada Camat Taman sebagai berikut:

“Rata-rata mayoritas penduduk Taman adalah pekerja. Dan kami berusaha untuk tetap bisa memberikan pelayanan kepada mereka agar tetap produktif di tempat kerjanya. Kami juga menyediakan khusus layanan untuk para lansia dan disabilitas agar tidak perlu harus ke kecamatan untuk mengurus surat atau dokumen. Mereka cukup di rumah. Kami yang akan membantu ke rumahnya. Jadi, dari empat inovasi aplikasi tersebut, harapan saya mempermudah masyarakat khususnya Kecamatan Taman dan tentunya bisa juga diaplikasikan di daerah lain.” diakses pada (17/09/2023) dikutip dari *website* jatimtimes.com.

Pada Kabupaten Sidoarjo, pelayanan malam tidak hanya diberlakukan di Kecamatan Taman saja, tetapi juga diberlakukan di Kecamatan Gedangan (Poskamling), Kecamatan Krian (Jelita), Kecamatan Sukodono (Mari Serbu), Kecamatan Tanggulangin (PDKT). Hal ini menandakan adanya upaya yang luas untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan layanan yang tersedia di malam hari. Kecamatan Taman mendapat hasil survei kepuasan masyarakat dengan kategori

sangat baik melalui pelayanan-pelayanan yang telah dilakukannya. Berikut data mengenai survei Indikator Kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah didapat oleh Kecamatan Taman dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Taman.



Gambar 1.4 IKM Kecamatan Taman

Sumber: *website* Kecamatan Taman

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).

Program SIMMAMAH dibentuk dan diciptakan sebagai jalan keluar dari fenomena yang telah terjadi di Kecamatan Taman, yaitu masyarakat yang memiliki waktu yang sedikit atau tidak memiliki waktu untuk melakukan pengurusan administrasi kependudukan pada saat jam kerja. 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. Inovasi tersebut menjadi sebuah terobosan jenis pelayanan yang meliputi gagasan maupun ide yang berbeda atau menjadi pembiasaan yang mampu memberikan manfaat baik secara langsung maupun tidak langsung bagi masyarakat.

Camat Taman memberikan ide untuk membentuk inovasi pelayanan ini dengan berdasarkan keluhan yang diberikan oleh masyarakat, meliputi masyarakat yang terkendala terkait antrian yang cukup banyak, sehingga menghabiskan banyak waktu dalam mengurus administrasi. Kelompok sosial seperti buruh pabrik yang tidak dapat mengurus administrasi kependudukan dikarenakan keterbatasan waktu dalam mengurus administrasi kependudukan saat jam kerja, mengingat mereka harus bekerja pada pagi hari, sehingga jika mengambil izin untuk mengurus dokumen di kecamatan, akan mendapatkan konsekuensi seperti pemotongan gaji yang menyebabkan pendapatan mereka berkurang, masyarakat yang tidak dapat melakukan pengurusan administrasi kependudukan secara *online*, sehingga pada program inovasi SIMMAMAH dilakukan dengan sistem tatap muka secara langsung untuk membantu menyelesaikannya dan anak sekolah yang tidak memiliki waktu untuk mengurus (Meirinawati & Ap, 2021). Selain itu,

pembentukan layanan ini sesuai dengan SK Camat Taman, yaitu bertujuan untuk meminimalisir adanya gratifikasi, memenuhi capaian target cetak Kartu Identitas Anak (KIA), percepatan *update* data kependudukan dan meningkatkan pelayanan yang prima.

Program SIMMAMAH memberikan pelayanan administrasi kependudukan seperti pada umumnya, meliputi E-KTP (rekam baru, hilang, rusak dan perubahan elemen data), KIA (baru, rusak, hilang dan perubahan), Kartu Keluarga (tambah biodata, hilang, rusak, pisah KK), cetak dokumen kependudukan dan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Pegawai yang menjalankan atau bekerja untuk pelayanan SIMMAMAH akan mendapat anggaran atau uang lembur yang diperoleh dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD). Program ini telah berjalan sejak bulan Agustus tahun 2022, terhitung masih baru dalam pelaksanaannya. Program tersebut dijalankan setiap hari Rabu, dengan jam pelayanannya di luar jam kerja seperti biasanya, yaitu pada pukul 18.00-21.00 WIB.

Pada hari Rabu, petugas pelayanan SIMMAMAH akan keliling di desa dan kelurahan yang ada di Kecamatan Taman secara bergantian. Melalui inovasi tersebut, diharapkan mampu membuat masyarakat lebih tertib dan sadar akan pengurusan administrasi kependudukan, serta tidak ada alasan bagi masyarakat untuk tidak melakukan pengurusan dokumen administrasi kependudukan mengingat program tersebut beroperasi di luar jam kerja. Sejak dijalankan pelayanan malam hari SIMMAMAH, berikut data pengguna layanan SIMMAMAH pada tahun 2022 dan 2023.

Tabel 1.1 Data Pengguna Layanan SIMMAMAH

Tahun	KTP	KK	KIA	Akta	Surat Pindah
2022	211	174	97	21	1
2023	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. Kenyataan yang terjadi selama berjalannya program ini, yaitu pelayanan atau pengurusan dokumen yang dilakukan pada malam hari tidak dapat langsung diproses dan dokumen akan selesai diurus pada kemudian hari. Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti dengan Bapak Andy selaku Kepala Sub Bagian Administrasi Kependudukan Kecamatan Taman:

“Pengurusan dokumen tetap *online*, karena Sidoarjo berbasis *online* melalui plavon. Kalau KTP memang di SOP kami pengurusannya 1-7 hari kerja, karena ketersediaan blanko tidak seimbang. Sedangkan KK juga sama sudah diproses di dukcapil, baru kecamatan akan memproses kemungkinan 1-2 hari jadi dan langsung dicetak. KIA tepat pada bulan Desember tahun 2023 kami mengalami kendala alatnya rusak, jadi untuk pengurusan KIA akan diarahkan langsung ke MPP Sidoarjo. Kalau surat pindah sama dari desa dan kelurahan masing-masing.” Kamis, 22 Februari 2024.

Jadi, pelayanan SIMMAMAH ini dilakukan secara *offline* atau tatap muka dan dilakukan dengan menerima berkas permohonan secara langsung, lalu diberikan tanda terima untuk pengambilan dokumen yang sudah jadi di kecamatan pada saat

keesokan harinya. Selain itu, sarana dan prasarana yang belum memadai saat berlangsungnya proses pelayanan SIMMAMAH pada hari Rabu dengan mendatangi desa dan kelurahan secara langsung. Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti dengan Bapak Andy selaku Kepala Sub Bagian Administrasi Kependudukan Kecamatan Taman:

“Kalo hari Senin kan di kantor, peralatan lengkap, seperti alat rekam, kamera. Kalau di hari Rabu karena lokasinya di desa dan kelurahan menjadi tuan rumah, jadi desa dan kelurahan tidak siap dalam sarana dan prasarannya. Jadi, kalo rekam KTP tidak bisa.” Kamis, 22 Februari 2024.

Oleh karena itu, 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 komponennya dalam melakukan pengukuran pada suatu program, antara lain (1) sumber daya yang meliputi Sumber Daya Manusia (SDM), dana, serta sarana dan prasarana; (2) jumlah dan mutu; (3) batas waktu; dan (4) tata cara. Penggunaan komponen dari teori tersebut relevan dengan fokus penelitian ini, seperti mampu menjelaskan lebih ke arah pengukuran efektivitas dari program yang hendak dicapai dalam suatu organisasi. Dalam mengukur efektivitas dari sebuah barang/program telah

dilakukan perencanaan, perumusan dan penentuan sedari awal, sehingga dapat diketahui apakah barang/program tersebut telah memberikan manfaat atau berjalan secara efektif sesuai dengan tujuan yang telah disepakati oleh suatu organisasi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pokok pemikiran yang telah dijelaskan sebelumnya, rumusan masalah mengenai penelitian ini, yaitu bagaimana efektivitas pelayanan Siap Melayani Masyarakat Malam Hari (SIMMAMAH) di Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini memiliki tujuan, yaitu untuk mendeskripsikan efektivitas pelayanan Siap Melayani Masyarakat Malam Hari (SIMMAMAH) di Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan wawasan yang baru mengenai efektivitas program pelayanan SiMMamah pada Kecamatan Taman sebagai pemerintah daerah dengan melakukan penerapan disiplin ilmu program studi Administrasi Publik.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara praktis antara lain :

1. Bagi peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi suatu proses pembelajaran dan menambah pengetahuan yang baru dalam memahami efektivitas dari inovasi program pelayanan yang dinamakan SIMMAMAH pada Kecamatan Taman, Kabupaten Sidoarjo.

2. Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Hasil penelitian ini mampu untuk menjadi bahan referensi yang mampu dimanfaatkan penelitiannya sebagai rujukan oleh peneliti lainnya yang ingin melakukan kajian yang sejenis, serta untuk menambah referensi bagi perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, khususnya Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

3. Bagi Kecamatan Taman

Hasil penelitian ini dapat memberikan saran, masukan dan evaluasi dalam meningkatkan efektivitas dari inovasi program pelayanan SIMMAMAH.