

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
MELALUI PROGRAM 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, Budaya, dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



Oleh:

RAHMA WULANDARI

NPM. 19041010052

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SURABAYA
2026**

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
MELALUI PROGRAM 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, Budaya, dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



Oleh:

RAHMA WULANDARI
NPM. 19041010052

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SURABAYA
2026**

LEMBAR PERSETUJUAN

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI
PROGRAM SIAP MELAYANI MASYARAKAT MALAM HARI (SIMMAMAH)
DI KECAMATAN TAMAN KABUPATEN SIDOARJO**

Disusun oleh:

RAHMA WULANDARI
NPM.19041010052

Telah disetujui untuk melakukan Ujian Skripsi

**Menyetujui,
Pembimbing**


Prof. Dr. Drs. Lukman Arif, M.Si
NIP. 196411021994031001

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



Prof. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN
KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI
PROGRAM SIAP MELAYANI MASYARAKAT MALAM HARI (SIMMAMAH) DI
KECAMATAN TAMAN KABUPATEN SIDOARJO

Disusun oleh:

RAHMA WULANDARI
NPM.19041010052

Telah diuji kebenaran oleh Tim Penguji dan diterbitkan pada Jurnal Ilmiah
Pendidikan Dasar Universitas Pasundan
(Terakreditasi Sinta 4)
Volume 11 Nomor 03 September 2026

Dosen Pembimbing


Prof. Dr. Drs. Lukman Arif, M.Si.
NIP. 196411021994031001

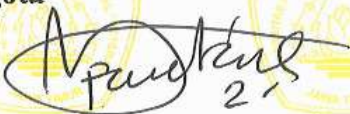
Menyetujui,

Tim Penguji

1. Ketua


Dra. Susi Hardjati, M. AP.
NIP. 196902101993032001
2. Sekretaris


Prof. Dr. Drs. Lukman Arif, M.Si.
NIP. 196411021994031001
3. Anggota


Magda Faradiba Mauludia Agung, S.S., M.PA.
NIP. 199607202024062001

Mengetahui,

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


Prof. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR REVISI
KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI
PROGRAM SIAP MELAYANI MASYARAKAT MALAM HARI (SIMMAMAH)
DI KECAMATAN TAMAN KABUPATEN SIDOARJO

Disusun oleh:

RAHMA WULANDARI
NPM.19041010052

TIM PENILAI

Penilai 1

Penilai 2

Penilai 3


Dra. Susi Hardjati, M. AP.
NIP. 196902101993032001


Prof. Dr. Drs. Lukman Arif, M.Si.
NIP. 196411021994031001


Magda Faradiba M. A., S.S., M.PA.
NIP. 199607202024062001

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rahma Wulandari
NPM : 19041010052
Program : Sarjana(S1)
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 21 Juli 2026

Yang Membuat pernyataan



Rahma Wulandari
NPM. 19041010052

KATA PENGANTAR

Dengan rasa syukur yang mendalam kepada Allah SWT, berkat limpahan rahmat dan anugerah-Nya, penulis berhasil menyelesaikan Skripsi dengan judul **“Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Program Siap Melayani Masyarakat Malam Hari (SIMMAMAH) di Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo”**. Skripsi ini disusun sebagai bagian dari pemenuhan persyaratan akademik untuk kelulusan pada program studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Bersamaan dengan selesainya penyusunan ini, penulis menyampaikan apresiasi yang tulus kepada Bapak Prof. Dr. Drs. Lukman Arif, M.Si., selaku dosen pembimbing skripsi. Perhatian dan kesabaran beliau selama proses bimbingan dan pengarahan, serta kesediaan beliau meluangkan waktu, sangat berkontribusi pada penyelesaian skripsi ini. Penulis juga berterima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan, 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, Budaya Dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dra. Susi Hardjati, M.AP. selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial, Budaya Dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

4. Seluruh Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial, Budaya Dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
5. Orang tua serta Keluarga penulis yang selalu memberikan dukungan, motivasi, semangat, dan doa selama penulis menyusun skripsi.
6. Sahabat Penulis yang selalu membantu dalam memberikan masukan, motivasi dan saling mendukung.
7. Teman-teman seperjuangan program studi Ilmu Administrasi Publik angkatan 2019 yang telah memberikan dukungan, motivasi, semangat, serta saling mendoakan.
8. Seluruh pihak yang terlibat baik secara langsung maupun tidak langsung membantu penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih memerlukan penyempurnaan. Untuk itu, penulis sangat mengharapkan saran atau masukan yang bersifat konstruktif. Atas perhatian dan kerja samanya, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Surabaya, 25 Juni 2026

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
ABSTRAK	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Penelitian Terdahulu	14
2.2 Landasan Teori	17
2.2.1 Pelayanan Publik.....	17
2.2.1.1 Definisi Layanan Publik	17
2.2.1.2 Asas Pelayanan Publik	18
2.2.1.3 Prinsip Pelayanan Publik	19
2.2.1.4 Standar Pelayanan Publik.....	20
2.2.2 Pelayanan Administrasi Kependudukan	21
2.2.2.1 Pengertian Pelayanan Administrasi Kependudukan	21
2.2.2.2 Jenis-Jenis Pelayanan Administrasi Kependudukan	22
2.2.3 Kualitas Pelayanan Publik.....	24
2.2.2.1 Definisi Kualitas Pelayanan Publik.....	24
2.2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik.....	25
2.2.4 Program Siap Melayani Masyarakat Malam Hari (SIMMAMAH)	27
2.2.4.1 Pengertian Program SIMMAMAH.....	27
2.2.4.2 Tujuan Program SIMMAMAH.....	27
2.2.4.3 Standar Operasional Prosedur (SOP) Program SIMMAMAH.....	28

2.3 Kerangka Berpikir	30
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1 Jenis Penelitian	31
3.2 Fokus Penelitian	31
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian	37
3.4 Jenis dan Sumber	38
3.4.1 Data Primer	38
3.4.2 Data Sekunder	39
3.5 Teknik Pengumpulan Data	39
3.5.1 Wawancara	40
3.5.2 Observasi	42
3.5.3 Dokumentasi	43
3.6 Teknik Penentuan Informan	44
3.7 Teknik Analisis Data	45
3.8 Keabsahan Data Uji	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	52
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	52
4.1.1 Profil Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo	52
4.1.2 Visi dan Misi Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo	53
4.1.3 Struktur Organisasi	53
4.1.4 Tugas dan Fungsi Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo ...	54
4.2 Hasil Penelitian	57
4.2.1 <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	58
4.2.1.1 Kondisi Ruang Pelayanan	58
4.2.1.2 Sarana dan Prasarana Pelayanan	61
4.2.1.3 Media Informasi Pelayanan	63
4.2.1.4 Penampilan Petugas Pelayanan	66
4.2.2 <i>Reliability</i> (Keandalan)	68
4.2.2.1 Ketepatan Pelayanan	68
4.2.2.2 Ketelitian Petugas	70

4.2.2.3 Kesesuaian Pelayanan dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).....	71
4.2.2.4 Ketepatan Waktu Penyelesaian Pelayanan	75
4.2.3 <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	76
4.2.3.1 Kecepatan Pelayanan	76
4.2.3.2 Kesigapan Petugas	78
4.2.3.3 Kemampuan Memberikan Informasi	79
4.2.3.4 Penanganan Keluhan Masyarakat	80
4.2.4 <i>Assurance</i> (Jaminan)	83
4.2.4.1 Kompetensi Petugas.....	83
4.2.4.2 Kepastian Pelayanan	85
4.2.4.3 Keamanan Dokumen.....	86
4.2.4.4 Kesopanan Petugas	87
4.2.5 <i>Empathy</i> (Empati).....	88
4.2.5.1 Keramahan Petugas.....	89
4.2.5.2 Perhatian kepada Masyarakat	90
4.2.5.3 Komunikasi yang Baik.....	90
4.2.5.4 Pelayanan Tanpa Diskriminasi	91
4.3 Pembahasan	92
4.3.1 Dimensi <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	92
4.3.2 Dimensi <i>Reliability</i> (Keandalan)	95
4.3.3 Dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	98
4.3.4 Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan).....	100
4.3.5 Dimensi <i>Empathy</i> (Empati).....	103
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	107
5.1 Kesimpulan	107
5.2 Saran	109
DAFTAR PUSTAKA	111
LAMPIRAN.....	113

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah laporan masyarakat terkait dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia.....	2
Tabel 1. 2 Jumlah Penduduk Berdasarkan Kecamatan di Kabupaten Sidoarjo Tahun 2025.....	5

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Kecamatan Taman Tahun 2026	7
Gambar 1. 2 Pelaksanaan Program Pelayanan Simmamah.....	8
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Kecamatan Taman, Kabupaten Sidoarjo.....	54
Gambar 4. 2 Surat Keterangan Jadwal Pelaksanaan Program SIMMAMAH di Kelurahan/Desa di Kecamatan Taman	59
Gambar 4. 3 Pelaksanaan Program SIMMAMAH di Kelurahan Geluran.....	60
Gambar 4. 4 Pelayanan KTP-el dengan fasilitas yang mendukung	62
Gambar 4. 5 Media Informasi berupa Banner Program SIMMAMAH yang terpasang pada Kelurahan Geluran	65
Gambar 4. 6 Standar Operasional Prosedur Program Pelayanan SIMMAMAH	72
Gambar 4. 7 Antrean Masyarakat dalam pendaftaran Pelayanan Pada Program SIMMAMAH.....	74

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara	113
Lampiran 2. Dokumentasi Penelitian.....	117
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian.....	119
Lampiran 4. Cek Plagiasi	120
Lampiran 5. Surat LOA.....	121
Lampiran 6. Akreditasi Jurnal.....	122

KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI PROGRAM SIAP MELAYANI MASYARAKAT MALAM HARI (SIMMAMAH) DI KECAMATAN TAMAN KABUPATEN SIDOARJO

RAHMA WULANDARI
NPM. 19041010052

ABSTRAK

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang berperan penting dalam menjamin terpenuhinya hak masyarakat atas dokumen kependudukan. Untuk meningkatkan kemudahan akses pelayanan, Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo menghadirkan Program Siap Melayani Masyarakat Malam Hari (SIMMAMAH) yang memberikan pelayanan administrasi kependudukan di luar jam kerja. Meskipun demikian, pelaksanaan program masih menghadapi beberapa kendala, antara lain keterbatasan blangko KTP elektronik, gangguan jaringan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), serta penyampaian informasi persyaratan pelayanan yang belum optimal. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui Program SIMMAMAH di Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldaña dengan teknik kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan melalui Program SIMMAMAH secara umum telah terlaksana dengan baik berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Hardiansyah. Pada dimensi *tangible*, sarana dan prasarana pelayanan telah memadai meskipun media informasi persyaratan masih perlu dioptimalkan. Dimensi *reliability* menunjukkan pelayanan telah dilaksanakan sesuai prosedur, namun masih dipengaruhi oleh gangguan jaringan SIAK dan keterbatasan blangko KTP elektronik. Pada dimensi *responsiveness*, petugas mampu memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap terhadap kebutuhan masyarakat. Dimensi *assurance* tercermin melalui kompetensi petugas, kepastian prosedur, serta sikap yang sopan dan profesional, sedangkan dimensi *empathy* terlihat dari pelayanan yang ramah, adil, dan tidak membedakan masyarakat. Hasil penelitian diharapkan menjadi bahan evaluasi bagi Kecamatan Taman dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui optimalisasi penyampaian informasi, penguatan sarana pendukung, serta keberlanjutan pelaksanaan Program SIMMAMAH.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, pelayanan administrasi kependudukan, pelayanan publik, Program SIMMAMAH

KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI PROGRAM SIAP MELAYANI MASYARAKAT MALAM HARI (SIMMAMAH) DI KECAMATAN TAMAN KABUPATEN SIDOARJO

RAHMA WULANDARI
NPM. 19041010052

ABSTRACT

Population administration services constitute an essential aspect of public service in ensuring citizens' rights to obtain official civil registration documents. To improve service accessibility for residents who are unable to visit government offices during regular working hours, the Taman District Office of Sidoarjo Regency introduced the Siap Melayani Masyarakat Malam Hari (SIMMAMAH) Program, which provides population administration services in the evening. However, the implementation of the program continues to encounter several challenges, including the limited availability of electronic identity card (e-KTP) blanks, disruptions to the Population Administration Information System (SIAK), and inadequate dissemination of service requirements. This study aims to describe the quality of population administration services through the SIMMAMAH Program in Taman District, Sidoarjo Regency. This research employed a qualitative descriptive approach. Data were collected through interviews, observations, and documentation and were analyzed using the Miles, Huberman, and Saldaña interactive model through data condensation, data display, and conclusion drawing. The findings indicate that the quality of services provided through the SIMMAMAH Program has generally been implemented well based on the five dimensions of service quality proposed by Zeithaml, Parasuraman, and Berry as cited in Hardiansyah. The tangibles dimension demonstrates that service facilities are adequate, although information media regarding service requirements should be improved. The reliability dimension shows that services are delivered according to established procedures despite being affected by SIAK network disruptions and the limited availability of e-KTP blanks. The responsiveness dimension reflects the promptness of officers in responding to community needs. The assurance dimension is reflected in staff competence, procedural certainty, and professional conduct, while the empathy dimension is demonstrated through friendly, fair, and nondiscriminatory services. The findings are expected to serve as an evaluation reference for improving the quality and sustainability of population administration services through the SIMMAMAH Program.

Keywords: service quality, population administration services, public service, SIMMAMAH Program