

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia sebagai negara yang menganut konsep *welfare state* berkewajiban memenuhi hak-hak dasar masyarakat melalui penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas sebagai salah satu fungsi utama administrasi publik. Kewajiban tersebut diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mewajibkan setiap penyelenggara layanan menerapkan prinsip kepentingan umum, kepastian hukum, profesionalisme, keterbukaan, akuntabilitas, ketepatan waktu, serta kemudahan akses. Dengan demikian, seluruh instansi pemerintah dituntut untuk terus meningkatkan mutu pelayanan agar mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan memberikan manfaat yang optimal.

Berbagai kebijakan dan inovasi telah dilakukan pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Namun, pelaksanaannya masih menghadapi sejumlah kendala, yang terlihat dari masih adanya pengaduan masyarakat di berbagai sektor berdasarkan data Ombudsman Republik Indonesia. Keadaan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik perlu terus diperbaiki, terutama dalam aspek kemudahan akses, kecepatan layanan, kepastian prosedur, dan responsivitas penyelenggara terhadap kebutuhan masyarakat.

Tabel 1. 1 Jumlah laporan masyarakat terkait dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia

Dugaan Maladministrasi	Januari	Februari	Maret	Total
Tidak Memberikan Pelayanan	232	176	42	450
Penundaan Berlarut	65	20	16	101
Penyimpangan Prosedur	48	21	3	72
Kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum	21	7		28
Permintaan atau penerimaan imbalan	9	5		14
Penyalahgunaan Wewenang	2	7		9
Tidak Kompeten	3	6		9
Tidak Patut	6	2		8
Berpihak		4		4
Diskriminasi	1	2		3
Perilaku atau perbuatan melawan hukum	1			1
Grand Total	388	250	61	699

Sumber: Ombudsman Republik Indonesia, Triwulan I Tahun 2026

Berdasarkan Tabel 1.1, Ombudsman Republik Indonesia mencatat 699 dugaan penyimpangan dalam penyelenggaraan layanan publik pada Kuartal I Tahun 2026. Jenis penyimpangan yang paling sering diadukan adalah kegagalan memberikan layanan (450 laporan), diikuti penundaan yang berlebihan (101 laporan), dan deviasi prosedur (72 laporan). Situasi ini mengindikasikan bahwa layanan publik di Indonesia masih menghadapi sejumlah tantangan dalam penyediaan layanan yang efisien, akurat, dan patuh terhadap regulasi. Volume laporan dari masyarakat menandakan bahwa mutu layanan belum sepenuhnya sejalan dengan prinsip-prinsip yang ada dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, meliputi kepastian hukum, profesionalisme, akuntabilitas, ketepatan waktu, kemudahan akses, dan transparansi. Fenomena ini menggambarkan adanya disparitas antara standar pelayanan yang ditetapkan dan implementasinya di lapangan.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa mutu layanan yang diberikan oleh unit pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, memerlukan peningkatan lebih lanjut. Konsekuensinya, reformasi dalam manajemen administrasi publik menjadi esensial. Hal ini dapat dicapai melalui peningkatan kapabilitas para pejabat yang terlibat, rasionalisasi alur kerja, penerapan berbagai inovasi, serta penegasan mekanisme kontrol. Upaya-upaya ini bertujuan untuk memastikan layanan publik yang lebih berdaya guna, ekonomis, tanggap terhadap tuntutan, dan selaras dengan ekspektasi publik.

Layanan administrasi kependudukan memegang peranan krusial sebagai bentuk pelayanan publik, mengingat kaitannya yang erat dengan identitas hukum setiap individu warga negara. Berbagai dokumen fundamental, termasuk Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, beserta dokumen serupa lainnya, merupakan prasyarat esensial dalam mengakses beragam layanan publik. Layanan tersebut mencakup sektor pendidikan, kesehatan, perbankan, perpajakan, hingga pengelolaan bantuan sosial. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 secara eksplisit mengamanatkan bahwa penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan harus memenuhi kriteria mudah, cepat, akurat, dan bermutu tinggi.

Perkembangan teknologi, meningkatnya mobilitas masyarakat, serta tingginya ekspektasi terhadap pelayanan pemerintah mendorong setiap instansi untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan melalui berbagai inovasi. Penelitian Rizkiyah dan Lestari (2025) menemukan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kecepatan, ketepatan, daya tanggap petugas, serta ketersediaan fasilitas pelayanan yang

memadai. Temuan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan suatu inovasi pelayanan tidak hanya ditentukan oleh hadirnya program, namun juga oleh kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat..

Kabupaten Sidoarjo merupakan salah satu daerah dengan perkembangan ekonomi, perdagangan, industri, dan permukiman yang cukup pesat di Provinsi Jawa Timur. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Kabupaten Sidoarjo Tahun 2026, total masyarakat Kabupaten Sidoarjo mencapai 2.041.260 jiwa. Wilayah Kabupaten Sidoarjo berdekatan dengan Kota Surabaya menjadikan kawasan ini berkembang sebagai kawasan permukiman, perdagangan, jasa, serta industri yang didominasi oleh masyarakat usia produktif.

Sebagai upaya mengoptimalkan mutu pelayanan kepada warga, Pemerintah Kabupaten Sidoarjo memberikan pengalihan beberapa wewenang untuk camat dari Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 22 Pada 2020 terkait Perubahan tentang Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 4 Pada 2019 terkait Pelimpahan beberapa wewenang Bupati untuk Camat. Melalui regulasi tersebut, kecamatan memperoleh kewenangan untuk menyelenggarakan berbagai bentuk pelayanan kepada masyarakat, termasuk pelayanan administrasi kependudukan. Pelimpahan kewenangan tersebut menunjukkan bahwa kecamatan tidak lagi hanya berfungsi sebagai perangkat administratif pemerintah daerah, tetapi selaku pengelola pelayanan publik yang dituntut mampu menghadirkan pelayanan di mana efektif, efisien, serta sejalan pada kepentingan warga di wilayahnya. Dengan adanya kewenangan tersebut, setiap kecamatan memiliki ruang untuk mengembangkan berbagai strategi pelayanan

guna meningkatkan akses masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan.

Berdasarkan data Kabupaten Sidoarjo dalam Angka 2026, Kecamatan Taman termasuk salah satu kecamatan pada total masyarakat paling banyak di Kabupaten Sidoarjo.

Tabel 1. 2 Jumlah Penduduk Berdasarkan Kecamatan di Kabupaten Sidoarjo Tahun 2025

Kecamatan	Jumlah Penduduk (jiwa)
Tarik	68.246
Prambon	80.069
Krembung	69.473
Porong	70.826
Jabon	56.082
Tanggulangin	88.827
Candi	159.090
Tulangan	103.614
Wonoayu	86.128
Sukodono	126.822
Sidoarjo	201.241
Buduran	102.212
Sedati	98.580
Waru	196.356
Gedangan	120.768
Taman	204.244
Krian	133.926
Balongbendo	74.756
Total	2.041.260

Sumber: Kabupaten Sidoarjo dalam Angka 2026

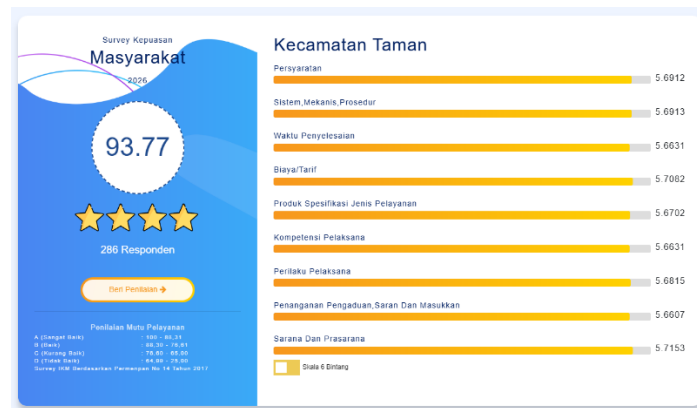
Dengan jumlah penduduk mencapai 204.244 jiwa, Kecamatan Taman menjadi kecamatan dengan jumlah penduduk terbanyak di Kabupaten Sidoarjo. Besarnya jumlah penduduk tersebut berdampak pada meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan. Selain memiliki jumlah penduduk yang besar, Kecamatan Taman juga merupakan kawasan penyangga Kota Surabaya

yang memiliki tingkat mobilitas masyarakat tinggi. Sebagaimana dikatakan Ibu Riski sebagai Staf Pelayanan Kecamatan Taman.

“Di wilayah Kecamatan itu rata-rata warganya para pekerja. Selain itu, pelayanan pagi ramai kalau anak-anak libur. Namun, Jika sudah masuk sekolah tidak seramai itu. Itu yang melatarbelakangi terbentuknya program ini.” (Wawancara penulis pada tanggal 6 Juli 2026).

Berdasarkan wawancara tersebut diketahui bahwa sebagian masyarakat di Kecamatan Taman adalah pekerja. Selain itu, anak-anak sekolah juga memiliki keterbatasan waktu dalam mengakses pelayanan di Kecamatan pada siang hari karena masih jam sekolah. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kebutuhan masyarakat bukan hanya terletak pada ketersediaan layanan administrasi kependudukan, tetapi juga pada fleksibilitas waktu pelayanan. Oleh karena itu, pelayanan malam menjadi alternatif untuk menjangkau kelompok masyarakat yang sulit mengakses pelayanan pada jam kerja reguler.

Kondisi ini menuntut Pemerintah Kecamatan Taman untuk mampu menyelenggarakan pelayanan yang mudah diakses, cepat, tepat, dan berkualitas agar kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi secara optimal. Untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan masyarakat, pemerintah secara berkala melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan melalui Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).



Gambar 1. 1 Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Kecamatan Taman Tahun 2026

Sumber: Website ikm.sidoarjojab.go.id diakses 10 Juli 2026

Berdasarkan hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kecamatan Taman Tahun 2026, nilai kepuasan masyarakat mencapai 93,77 yang termasuk dalam kategori A (Sangat Baik) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Penilaian tersebut diperoleh dari 286 responden, yang menunjukkan bahwa secara umum penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Taman telah memperoleh tingkat kepuasan masyarakat yang sangat baik.

Sebagai salah satu instansi penyelenggara pelayanan publik, Kecamatan Taman lalu berusaha mengembangkan mutu pelayanan dari beragam inovasi di mana berorientasi pada kebutuhan warga. Upaya tersebut dilakukan guna memperluas kemudahan akses penduduk untuk mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan secara efektif juga efisien. Sebuah bentuk inovasi di mana dibuat merupakan Program Siap Melayani Masyarakat Malam Hari (SIMMAMAH), yaitu layanan administrasi kependudukan yang diselenggarakan di luar jam kerja reguler guna memberikan kemudahan bagi masyarakat, khususnya mereka di mana

mempunyai keterbatasan waktu juga menyusun arsip kependudukan pada siang hari. Program ini merupakan layanan administrasi kependudukan yang diselenggarakan pada malam hari dengan tujuan memberikan kemudahan kepada masyarakat yang tidak dapat mengurus dokumen kependudukan pada jam kerja normal.



Gambar 1. 2 Pelaksanaan Program Pelayanan Simmamah
Sumber: Kecamatan Taman, 2026

Program Siap Melayani Masyarakat Malam Hari (SIMMAMAH) diterapkan berdasarkan Prosedur Operasional Standar (POS) yang telah disusun oleh Camat Taman, sebagaimana tercantum dalam POS Nomor 065/150/404.7.7/2022. Panduan ini mulai berlaku efektif pada tanggal 17 Januari 2022, berfungsi sebagai kerangka kerja untuk penyediaan layanan administrasi kependudukan pada jam malam di Kecamatan Taman. Program SIMMAMAH mencakup beragam layanan vital terkait administrasi kependudukan, termasuk proses perekaman dan pencetakan KTP-el, pengajuan Kartu Keluarga, pembuatan Kartu Identitas Anak, aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD), dan sejumlah layanan administrasi kependudukan lainnya. Layanan ini diselenggarakan pada hari Rabu, mulai pukul 18.00 hingga 21.00 WIB, dengan menerapkan metode pelayanan bergerak secara bergantian di desa dan kelurahan yang berada dalam lingkup Kecamatan Taman..

Sebelum Program Siap Melayani Masyarakat Malam Hari (SIMMAMAH) diperkenalkan, penduduk Kecamatan Taman diwajibkan untuk hadir secara langsung ke kantor kecamatan selama jam kerja resmi untuk memproses berbagai urusan administrasi kependudukan. Dengan implementasi program ini, aksesibilitas terhadap pelayanan publik telah meningkat secara signifikan, memungkinkan warga untuk menyelesaikan keperluan administrasi mereka di kantor desa atau kelurahan terdekat setiap hari Rabu. Dalam kerangka pelaksanaan program ini, staf dari Kecamatan Taman secara berkala melakukan kunjungan terjadwal ke berbagai desa dan kelurahan secara bergilir setiap pekan, dengan tujuan menyediakan layanan administrasi kependudukan bagi komunitas setempat.

Keberadaan SIMMAMAH memberikan manfaat yang cukup besar bagi masyarakat, khususnya bagi pekerja, pelaku usaha, pelajar, maupun kelompok masyarakat lain yang tidak dapat mengakses pelayanan administrasi kependudukan pada jam kerja. Fleksibilitas waktu pelayanan diharapkan mampu meningkatkan kemudahan akses sekaligus mengurangi hambatan masyarakat dalam memperoleh dokumen kependudukan. Meskipun demikian, penyelenggaraan pelayanan pada malam hari juga memiliki tantangan tersendiri karena memerlukan kesiapan sumber daya manusia, sarana prasarana, serta kemampuan organisasi dalam mempertahankan mutu pelayanan di luar jam operasional reguler.

Berdasarkan hasil observasi awal serta wawancara dengan petugas pelayanan, pelaksanaan Program Siap Melayani Masyarakat Malam Hari (SIMMAMAH) masih menemui beberapa hambatan. Salah satu kendala yang dihadapi adalah terbatasnya ketersediaan blangko Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el),

sehingga jumlah masyarakat yang dapat memperoleh layanan melalui program tersebut harus disesuaikan dengan ketersediaan blangko. Selain itu, masih dijumpai masyarakat yang belum memahami persyaratan administrasi yang diperlukan untuk mengakses layanan dalam Program SIMMAMAH. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penyebaran informasi mengenai program belum sepenuhnya efektif dalam menjangkau seluruh masyarakat.

Berdasarkan telaah terhadap penelitian terdahulu, masih terdapat kesenjangan penelitian (*research gap*) yang menjadi dasar penting dilakukannya penelitian ini. Studi oleh Andyansah juga Meirinawati (2023) mengkaji Program SIMMAMAH menggunakan perspektif inovasi pelayanan publik. Temuan penelitian memperlihatkan jika Program SIMMAMAH telah memenuhi sebagian besar karakteristik inovasi pelayanan publik, seperti kebaruan, efektivitas, kemudahan disebarluaskan, dan keberlanjutan. Meskipun demikian, penelitian tersebut masih menemukan beberapa kendala, antara lain komunikasi petugas yang belum optimal, informasi penyelesaian dokumen yang kurang jelas, keterlambatan penyelesaian dokumen, serta sosialisasi program yang belum merata kepada masyarakat.

Selanjutnya, penelitian oleh Zarli dan Manggalou (2024) menganalisis Program SIMMAMAH menggunakan teori efektivitas Siagian. Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa pelayanan SIMMAMAH telah berjalan secara efektif dalam meningkatkan akses pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu pada jam kerja. Namun demikian, penelitian tersebut juga menemukan berbagai kendala dalam pelaksanaannya, seperti keterbatasan blangko KTP elektronik, kerusakan printer Kartu Identitas Anak (KIA), belum

tersedianya alat perekaman KTP elektronik di seluruh desa, gangguan jaringan internet. Temuan tersebut menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan masih menghadapi berbagai kendala operasional yang berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan yang diterima masyarakat.

Penelitian ini mengevaluasi mutu layanan administrasi kependudukan dalam kerangka Program SIMMAMAH, dengan mengacu pada lima dimensi kualitas layanan yang diajukan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990), sebagaimana dikutip dalam Hardiansyah (2018). Kualitas layanan diartikan sebagai kapasitas penyedia layanan dalam memenuhi ekspektasi publik melalui penyampaian layanan yang efisien, akurat, mudah diakses, kondusif, dan dapat diandalkan. Hardiansyah (2018) mengemukakan bahwa kualitas layanan publik tidak hanya ditentukan oleh hasil akhir, tetapi juga oleh persepsi masyarakat terhadap proses pelayanan. Menurut Parasuraman dkk. (1988), pengukuran kualitas layanan melibatkan lima dimensi: *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Dimensi-dimensi tersebut dijadikan landasan untuk mengukur kesesuaian layanan dengan harapan para pengguna layanan.

Penelitian ini menjadi penting karena hasilnya diharapkan dapat memberi deskripsi mutu pelayanan administrasi kependudukan melalui Program SIMMAMAH sekaligus menjadi bahan evaluasi bagi Kecamatan Taman dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat. Sehingga, kajian peneliti diharapkan bisa memberikan pengetahuan di mana semakin komprehensif terkait pengembangan kajian kualitas pelayanan publik, khususnya pada inovasi pelayanan

administrasi kependudukan yang diselenggarakan di luar jam pelayanan reguler. Berlandaskan penjelasan ini, penulis bisa melaksanakan kajian pada judul **“Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Program Siap Melayani Masyarakat Malam Hari (SIMMAMAH) di Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo”**.

1.2 Rumusan Masalah

Hal yang melatarbelakangi pada masalah yang muncul ini, sehingga rumusan masalah pada kajian peneliti yaitu bagaimana Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Program Siap Melayani Masyarakat Malam Hari (SIMMAMAH) di Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo?

1.3 Tujuan Penelitian

Mengacu pada adanya perumusan masalah tersebut, sehingga kajian peneliti bertujuan dalam mendeskripsikan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Program Siap Melayani Masyarakat Malam Hari (SIMMAMAH) di Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo.

1.4 Manfaat Penelitian

Lalu manfaat di mana diharapkan pada hasil kajian peneliti antara lain:

- a. Bagi Instistusi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
Kajian peneliti diharapkan dapat memperkaya literatur di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, terutama sebagai bahan rujukan bagi mahasiswa maupun peneliti lain yang hendak mengangkat topik serupa. Lalu, kajian

peneliti diharapkan turut memperkaya khazanah keilmuan Administrasi Publik, terkhusus di mana menyangkut penerapan program pelayanan publik.

b. Bagi Peneliti

Kajian ini menjadi sarana untuk memperkaya ilmu pengetahuan sekaligus pengalaman di bidang penelitian, terkhusus di mana berkaitan pada kualitas pelayanan publik pada kajian peneliti melalui program Siap Melayani Masyarakat Malam Hari (SIMMAMAH) dalam layanan administrasi kependudukan di Kecamatan Taman, Kabupaten Sidoarjo.

c. Bagi Pemerintah

Kajian peneliti diharapkan mampu memberikan informasi maupun saran tentang pelaksanaan Program SIMMAMAH pada pelayanan administrasi kependudukan pada Kecamatan Taman, Kabupaten Sidoarjo, hingga program ini bisa terlaksana secara baik juga selaras pada tujuan di mana hendak dicapai. Lebih jauh lagi, hasil kajian ini bisa dijadikan salah satu acuan dalam upaya perbaikan maupun evaluasi program ke depannya.

d. Bagi Masyarakat

Temuan peneliti diharapkan bisa selaku masukan untuk masyarakat dalam menyikapi juga merespons kebijakan publik yang dikeluarkan pemerintah, khususnya terkait Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Program Siap Melayani Masyarakat Malam Hari (SIMMAMAH) di Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo.