

Efektivitas Program SIMMAMAH (Siap Melayani Masyarakat Malam Hari) di Kecamatan Taman, Sidoarjo

Oleh:

Javier Firjatullah Nizar Kuncoro

Hendra Sukmana, S.AP, M.KP.

Progam Studi Administrasi Publik

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

2026



Abstrak

penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas Program SIMMAMAH sebagai inovasi pelayanan administrasi kependudukan di malam hari. Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi, serta dianalisis menggunakan teori efektivitas Duncan yang meliputi pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program SIMMAMAH cukup efektif dalam menjangkau masyarakat, khususnya warga yang bekerja di siang hari, ditunjukkan dengan meningkatnya jumlah pengguna layanan. Namun, masih terdapat kendala pada aspek sosialisasi dan fleksibilitas jadwal pelayanan. Kebaruan penelitian ini terletak pada analisis inovasi pelayanan publik berbasis waktu non-reguler atau malam hari.

Pendahuluan

- Pelayanan publik di Indonesia terus dituntut untuk lebih profesional, efektif, dan efisien. Pemerintah mendorong inovasi pelayanan publik melalui digitalisasi dan peningkatan efektivitas layanan.
- Salah satu inovasi di tingkat daerah: Program SIMMAMAH – pelayanan administrasi kependudukan pada malam hari di Kecamatan Taman.
- Program SIMMAMAH memudahkan masyarakat yang tidak sempat datang pada jam kerja reguler, Program SIMMAMAH dilaksanakan pada pukul 18.00-21.00 WIB secara bergilir di desa atau kelurahan di kecamatan Taman.

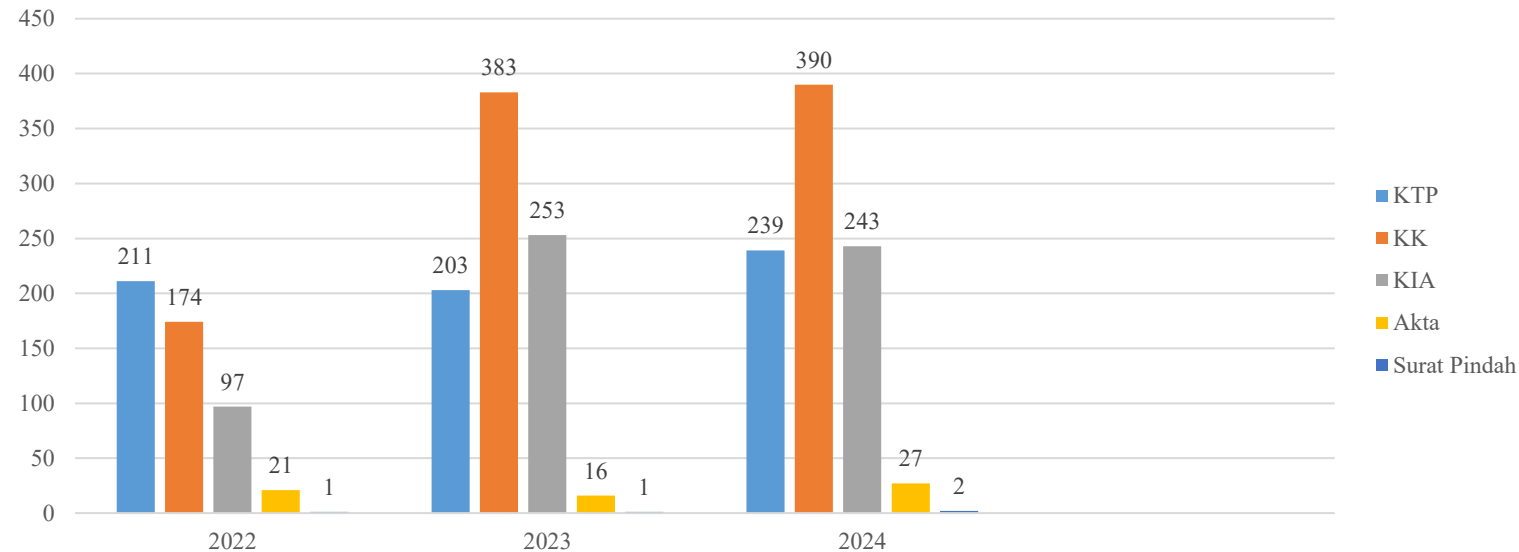
Pendahuluan

Landasan Hukum

- Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik
- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE

Pendahuluan

Tabel 1. Rekapitulasi Data Pengguna Layanan SIMMAMAH



- Berdasarkan data yang bersumber dari kantor kecamatan Taman dari tahun 2022 pengguna layanan administrasi kependudukan menunjukkan jumlah pengguna layanan Siap Melayani Masyarakat Malam Hari (SIMMAMAH) di Kecamatan Taman, Kabupaten Sidoarjo meningkat selama tahun 2022 hingga tahun 2024.

Penelitian Terdahulu

- Penelitian yang dilakukan oleh Ronaldo Rendra & Meirinawati (2023) menyebut Program SIMMAMAH merupakan inovasi pelayanan publik yang fleksibel dan efektif karena membantu masyarakat mengurus dokumen kependudukan di luar jam kerja.
- Penelitian yang dilakukan oleh Sukmana, Choiriyah, dan Bahlamar (2025) mengindikasikan bahwa meskipun kebijakan telah dirumuskan dengan baik, efektivitas program pemerintah tetap menghadapi tantangan pada aspek integrasi, adaptasi, dan pencapaian tujuan di tingkat operasional.
- Penelitian lain oleh Lila Amelia Safitri dan Agus Widiyarta (2024) menunjukkan bahwa pelayanan malam membantu masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu pada siang hari. Namun, pelaksanaannya masih menghadapi beberapa kendala seperti keterbatasan fasilitas, sumber daya manusia, dan efektivitas sosialisasi kepada warga.
- Penelitian ini melanjutkan kajian tersebut dengan fokus pada tingkat efektivitas pelaksanaan program SIMMAMAH menggunakan teori Duncan (Steers, 2020).

Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis Efektivitas Program SIMMAMAH di Kecamatan Taman, Sidoarjo. Dengan mengukur efektivitas suatu program melalui beberapa komponen seperti, sasaran dan jangka waktu yang merupakan target konkrit, Integrasi organisasi dalam berkomunikasi atau bersosialisasi, proses sosialisasi, dan kemampuan instansi dan masyarakat untuk beradaptasi dengan program yang dijalankan.

Teori Efektivitas

- **Teori yang digunakan peneliti**

1. Teori Efektivitas Duncan (dalam Steers, 2020:53):

- Pencapaian Tujuan (Goal Attainment)

Tingkat pencapaian sasaran program dalam jangka waktu tertentu.

- Integrasi (Integration)

Kemampuan organisasi berkomunikasi dan bersosialisasi dengan pihak terkait.

- Adaptasi (Adaptation)

Kemampuan menyesuaikan pelaksanaan program dengan kondisi lapangan

Metode Penelitian

- **Jenis Penelitian:** Kualitatif Deskriptif
- **Lokasi Penelitian:** Kantor Kecamatan Taman dan Beberapa Desa di Kecamatan Taman
- **Informan:** kepala kecamatan, pegawai sekretariat kecamatan, pegawai pelayanan kecamatan, dan masyarakat kecamatan Taman
- **Pengumpulan data:** Wawancara, observasi, dan dokumentasi
- **Teknik Analisis Data:** Model Interaktif Miles & Huberman (pengumpulan data, pengurangan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan)

Hasil

Pencapaian Tujuan

pencapaian tujuan melihat seberapa jauh masyarakat merasakan manfaat dari program SIMMAMAH tersebut. Karena suatu program dapat dikatakan efektif apabila kelompok sasaran atau masyarakat mendapat layanan yang maksimal dari program yang telah dilaksanakan.

No.	Tujuan Program SIMMAMAH	Indikator Pencapaian	Capaian Saat Ini
1.	Meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi masyarakat	Waktu pelayanan lebih singkat (≤ 3 hari kerja)	80% layanan selesai dalam 2-3 hari
2.	Meningkatkan transparansi proses layanan	Masyarakat dapat memantau proses layanan secara daring	Sistem tracking online sudah tersedia
3.	Meningkatkan aksesibilitas layanan publik	Layanan bisa diakses 24/7 melalui internet	Sistem bisa diakses 24 jam namun fitur terbatas
4.	Mengurangi tatap muka dan antrian Panjang di kantor kecamatan untuk efisiensi dan keamanan	Jumlah kunjungan ke kantor kecamatan menurun	Menurun 45% sejak pelaksanaan program
5.	Meningkatkan kepuasan masyarakat	Hasil survei kepuasan minimal skor 80/100	Rata-rata skor 82 dari hasil survei lokal

Dari data tersebut terlihat bahwa program SIMMAMAH telah mencapai sebagian besar tujuannya, terutama dalam hal efisiensi dan transparansi. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti di lapangan, tujuan utama dari program SIMMAMAH adalah untuk memberikan kemudahan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, khususnya di wilayah Kecamatan Taman. Program ini dirancang untuk meningkatkan kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam mengakses layanan yang disediakan pemerintah.

Hasil

Integrasi

Integrasi program SIMMAMAH dengan sistem pelayanan desa membawa dampak positif yang signifikan bagi masyarakat, khususnya dalam hal efisiensi dan aksesibilitas layanan. Penjadwalan layanan yang konsisten di setiap desa, seperti di Desa Jemundo yang dilaksanakan setiap hari Rabu, memberikan kepastian kepada masyarakat mengenai waktu dan tempat layanan.

Program SIMMAMAH tidak hanya menjadi program yang efektif secara administratif, tetapi juga menjadi wujud pelayanan publik yang adaptif, kolaboratif, dan berkelanjutan. Meskipun terdapat beberapa catatan mengenai teknis pelaksanaan, seperti penyampaian informasi yang belum sepenuhnya merata, hal tersebut tidak mengurangi pencapaian positif dari aspek integrasi program. Justru, keberhasilan program dalam menjangkau masyarakat secara langsung menjadi pijakan penting untuk pengembangan lebih lanjut.

Hasil

Adaptasi

Meskipun terdapat upaya adaptif dalam hal waktu operasional, program SIMMAMAH masih menghadapi kendala pada aspek fleksibilitas penjadwalan. Penetapan hari pelaksanaan yang tetap, yaitu setiap hari Rabu di Desa Jemundo, menjadi permasalahan bagi sebagian masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu atau kewajiban lain pada hari tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa adaptasi program belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat keterbatasan dalam menyesuaikan diri dengan variasi kebutuhan waktu masyarakat antarwilayah.

Agar program SIMMAMAH dapat lebih adaptif dan inklusif, perlu dilakukan pengembangan strategi pelayanan yang lebih fleksibel. Salah satu solusi yang dapat dipertimbangkan adalah penerapan sistem jadwal bergilir antarhari, sehingga masyarakat memiliki lebih banyak pilihan waktu untuk mengakses layanan.

Hasil

Adaptasi

Meskipun terdapat upaya adaptif dalam hal waktu operasional, program SIMMAMAH masih menghadapi kendala pada aspek fleksibilitas penjadwalan. Penetapan hari pelaksanaan yang tetap, yaitu setiap hari Rabu di Desa Jemundo, menjadi permasalahan bagi sebagian masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu atau kewajiban lain pada hari tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa adaptasi program belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat keterbatasan dalam menyesuaikan diri dengan variasi kebutuhan waktu masyarakat antarwilayah.

Agar program SIMMAMAH dapat lebih adaptif dan inklusif, perlu dilakukan pengembangan strategi pelayanan yang lebih fleksibel. Salah satu solusi yang dapat dipertimbangkan adalah penerapan sistem jadwal bergilir antarhari, sehingga masyarakat memiliki lebih banyak pilihan waktu untuk mengakses layanan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai efektivitas program SIMMAMAH (Siap Melayani Masyarakat Malam Hari) di Kecamatan Taman, Sidoarjo, dapat disimpulkan bahwa secara umum program ini telah berjalan cukup efektif dalam meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan di luar jam kerja.

1. pencapaian Tujuan: Program ini mampu memberikan alternatif waktu layanan kepada masyarakat yang sibuk di siang hari, seperti buruh dan pelajar.
2. integrasi: SIMMAMAH sudah cukup terintegrasi dengan sistem kerja pemerintah desa dan kecamatan, terbukti dari komitmen yang tetap berjalan meskipun ada pergantian pimpinan.
3. adaptasi: Dari sisi adaptasi, SIMMAMAH sudah menunjukkan fleksibilitas dengan memperpanjang jam operasional dan menyediakan layanan langsung ke desa.

Referensi

- [1] R. Ginting and T. Haryati, "REFORMASI BIROKRASI PUBLIK DI INDONESIA," 2011. [Online]. Available: www.pn-yogyakarta.go.id
- [2] H. Sukmana, I. U. Choiriyah, and A. R. U. Balahmar, "The Influence of Regional Government Policy Implementation on the Effectiveness of Ketapanrame Trawas Tourism Village Development," *JKMP (Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik)*, vol. 13, no. 2, pp. 162–168, Oct. 2025, doi: 10.21070/jkmp.v13i2.1957
- [3] A. W. Lila Amelia Safitri, "Implementasi Program Pelayanan Malam Dalam Kepengurusan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Jambangan Kota Surabaya," 2024.
- [4] Sirajuddin Saleh, "Mengenal Penelitian Kualitatif," 2023.
- [5] M. B. Miles, • A Michael Huberman, and J. Saldaña, "Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook Edition."
- [6] B. I. Ketentuan and U. Pasal, "Presiden Republik Indonesia-2."
- [7] "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009."
- [8] "Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara."
- [9] S. M. C. Lenak, I. Sumampow, and W. Waworundeng, "Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Electronic Government Di Dinas Pendidikan Kota Tomohon," *JURNAL GOVERNANCE*, vol. 1, no. 1, p. 2021.

