

Effectiveness of the SIMMAMAH (Ready to Serve the Community at Night) Program at the Taman Sub-District Office, Sidoarjo

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

Javier Firjatullah Nizar Kuncoro¹⁾, Hendra Sukmana²⁾

¹⁾Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

²⁾Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

*Email Penulis Korespondensi: hendra.sukmana@umsida.ac.id

Abstract. *This study aims to analyse the effectiveness of the SIMMAMAH (Ready to Serve the Community at Night) Program which is an innovation in population administration services in Taman District, Sidoarjo Regency. This research uses descriptive qualitative methods with data collection techniques through interviews, direct observation, and documentation. The analysis in this study refers to the theory of effectiveness according to Duncan which includes three main indicators, namely goal achievement, integration, and adaptation. The results show that the SIMMAMAH Programme is effective in reaching out to the community, especially to those who work during the day, as shown by the increasing number of service users for documents such as Family Cards (KK) and Child Identity Cards (KIA) from 2022 to 2025. The programme has also been integrated with the village service system and continues to run despite leadership changes. In terms of adaptation, SIMMAMAH shows flexibility in operational time but still faces constraints on fixed scheduling and limited information dissemination. The novelty of this research lies in the in-depth analysis of non-regular time (night-time) based public service innovations and the importance of schedule flexibility and more effective communication strategies.*

Keywords - Effectiveness, Population Administration, Innovation

Abstrak. *Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas Program SIMMAMAH (Siap Melayani Masyarakat Malam Hari) yang merupakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Taman, Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi langsung, dan dokumentasi. Analisis dalam penelitian ini mengacu pada teori efektivitas menurut Duncan yang mencakup tiga indikator utama, yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program SIMMAMAH cukup efektif dalam menjangkau masyarakat, khususnya bagi kelompok yang bekerja di siang hari, ditunjukkan dengan meningkatnya jumlah pengguna layanan untuk dokumen seperti Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Identitas Anak (KIA) dari tahun 2022 ke 2025. Program ini juga telah terintegrasi dengan sistem pelayanan desa dan tetap berjalan meskipun ada pergantian pimpinan. Dari sisi adaptasi, SIMMAMAH menunjukkan fleksibilitas waktu operasional namun masih menghadapi kendala pada penjadwalan yang tetap dan keterbatasan penyebaran informasi. Kebaruan dari penelitian ini terletak pada analisis mendalam terhadap inovasi pelayanan publik berbasis waktu non-reguler (malam hari) serta pentingnya fleksibilitas jadwal dan strategi komunikasi yang lebih efektif untuk meningkatkan aksesibilitas layanan kependudukan.*

Kata Kunci – Efektivitas, Administrasi Kependudukan, Inovasi

I. PENDAHULUAN

Di Indonesia, beberapa tahun terakhir sedang memprioritaskan perbaikan dan inovasi pelayanan publik, kebutuhan masyarakat akan pelayanan administrasi akan semakin meningkat, maka dari itu pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan publik secara profesional, efektif dan efisien, tentunya agar dapat memenuhi kebutuhan serta keinginan masyarakat[1]. Adapun definisi lain dari pelayanan publik adalah upaya yang dikerahkan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan pokok setiap warga negara[2]. Pemerintah telah berusaha keras untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, salah satunya melalui inovasi pelayanan berbasis elektronik dan perbaikan efektivitas layanan pada setiap instansi penyelenggara pelayanan[3]. Dengan kemajuan dan inovasi teknologi, kualitas pelayanan publik semakin meningkat dan membantu memenuhi kebutuhan pelayanan pada masyarakat[4]. Kualitas layanan sendiri diinterpretasikan sebagai penilaian terhadap sejauh mana sebuah organisasi atau instansi berhasil mencapai tujuannya[5]. Tingkat efektivitas pelayanan publik bergantung pada efektivitas masing-masing individu dan struktur organisasi penyelenggara pelayanan publik[6]. Kualitas pelayanan publik yang baik dapat dibuktikan dari kepuasan masyarakat melalui pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintahan maupun penyelenggara pelayanan[7]. Efektivitas diartikan sebagai daya untuk mencapai sebuah tujuan dengan cara yang benar dan dengan menggunakan

Copyright © Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. This preprint is protected by copyright held by Universitas Muhammadiyah Sidoarjo and is distributed under the Creative Commons Attribution License (CC BY). Users may share, distribute, or reproduce the work as long as the original author(s) and copyright holder are credited, and the preprint server is cited per academic standards.

Authors retain the right to publish their work in academic journals where copyright remains with them. Any use, distribution, or reproduction that does not comply with these terms is not permitted.

metode yang tepat dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan[8]. Ketika suatu organisasi berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan, hal tersebut menunjukkan bahwa organisasi tersebut beroperasi secara efektif [9].

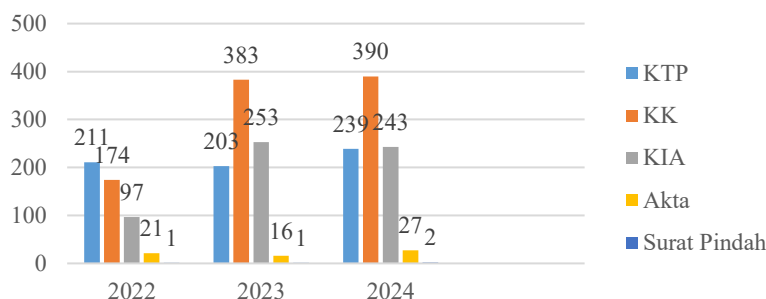
Sesuai yang tercantum di Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menjadi landasan bagi undang-undang pelayanan publik[10]. Undang Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 ayat 1, mendefinisikan pelayanan publik sebagai suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyedia layanan publik. Pelayanan yang berkualitas dan bermutu tinggi menjadi perhatian utama dari organisasi publik. Dalam sektor publik, inovasi sangat diperlukan dalam pengembangan suatu pelayanan publik. Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik[11]. Peraturan ini memberikan landasan bagi pemerintah daerah untuk melakukan inovasi dalam pelayanan publik termasuk dalam hal waktu, metode pelayanan, dan penyampaian layanan publik yang mencakup seluruh tingkat pemerintahan daerah. Selain itu, Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE mendorong transformasi digital dalam pelayanan publik, termasuk administrasi kependudukan guna meningkatkan kualitas layanan publik. Melalui regulasi tersebut, berbagai inovasi dalam layanan administrasi kependudukan terus dikembangkan, seperti program SIMMAMAH yang diterapkan di Kecamatan Taman sejak tahun 2022. Program ini memungkinkan masyarakat untuk melakukan layanan kependudukan secara efektif dan efisien tanpa harus datang pada saat jam kerja reguler di kantor Kecamatan Taman. Dengan kerangka hukum yang jelas, implementasi administrasi kependudukan di luar jam kerja reguler diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Program SIMMAMAH (Siap Melayani Masyarakat Malam Hari) merupakan inovasi pelayanan dari Kecamatan Taman, Sidoarjo, yang sudah diterapkan untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat Kecamatan Taman pada malam hari atau diluar jam kerja reguler. Kebijakan ini bertujuan untuk mengatasi kendala waktu yang dihadapi oleh warga yang tidak dapat mengakses layanan di jam kerja reguler. Dengan adanya program ini, diharapkan masyarakat dapat lebih mudah mengurus administrasi mereka tanpa mengganggu aktivitas sehari-hari. Masyarakat di Kecamatan Taman yang sebelumnya kesulitan untuk mendapatkan layanan di kantor kecamatan saat jam kerja reguler kini memiliki opsi untuk melakukannya di malam hari. Meskipun program ini telah berjalan dengan baik, masih terdapat beberapa permasalahan yang perlu diatasi, seperti kurangnya fasilitas dan komunikasi yang efektif antara pegawai kecamatan dan masyarakat. Program SIMMAMAH menyediakan layanan administrasi kependudukan yang mencakup berbagai layanan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP) untuk perekaman baru, perbaikan data, kehilangan, dan kerusakan. Kartu Identitas Anak (KIA) untuk pembuatan baru, perbaikan data, kehilangan, dan kerusakan. Kartu Keluarga (KK) untuk penambahan biodata, penghilangan, kerusakan, dan pemisahan KK. pencetakan dokumen kependudukan, serta aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Petugas yang terlibat dalam pelayanan SIMMAMAH menerima anggaran lembur yang bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD). Program ini telah diluncurkan sejak Agustus 2022 dan masih terbilang baru dalam pelaksanaannya. Program tersebut dilaksanakan setiap hari Rabu, di luar jam kerja biasa, yaitu antara pukul 18.00 hingga 21.00 WIB. Pada hari tersebut, petugas SIMMAMAH akan mengunjungi desa dan kelurahan di Kecamatan Taman secara bergantian. Dengan adanya inovasi ini, diharapkan masyarakat akan semakin sadar dan tertib dalam mengurus administrasi kependudukan, serta mengurangi alasan bagi masyarakat untuk tidak mengurus dokumen kependudukan, mengingat layanan ini tersedia di luar jam kerja.

Sebelum diterapkannya inovasi program pelayanan SIMMAMAH, warga Kecamatan Taman harus mengurus administrasi kependudukan secara langsung ke kantor kecamatan selama jam kerja. Dengan hadirnya layanan SIMMAMAH, masyarakat kini dapat mengurus dokumen di desa atau kelurahan terdekat pada hari Rabu, karena petugas kecamatan akan mendatangi desa dan kelurahan secara bergilir setiap minggu. Dalam pelaksanaan program SIMMAMAH di setiap desa yang saat ini sudah rutin di berlakukan setiap seminggu sekali dengan desa yang berbeda setiap minggunya di Kecamatan Taman, pengurusan dokumen yang dilakukan pada malam hari diproses pada hari berikutnya setelah dokumen tersebut diserahkan kepada petugas atau pegawai kecamatan. Proses pelayanan SIMMAMAH dilakukan secara tatap muka, di mana berkas permohonan diterima langsung, dan penerima dokumen diberikan tanda terima untuk pengambilan dokumen di kecamatan pada keesokan harinya. Di samping itu, terdapat keterbatasan sarana dan prasarana pada saat pelaksanaan program ini, terutama ketika petugas mendatangi desa dan kelurahan secara langsung setiap Rabu. Oleh karena itu, peneliti ingin menilai sejauh mana program SIMMAMAH ini efektif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat Kecamatan Taman.

Berikut data pengguna layanan SIMMAMAH yang diperoleh dari kantor Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo, pengurusan dokumen kependudukan di Kecamatan Sidoarjo meningkat setelah adanya program SIMMAMAH.

Grafik 1. Rekapitulasi Data Pengguna Layanan SIMMAMAH Dari Tahun 2022-2024



Sumber : Kecamatan Taman (2025)

Berdasarkan diagram jumlah dan persentase pengguna layanan SIMMAMAH dari tahun 2022 hingga 2024, terlihat bahwa layanan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Identitas Anak (KIA) menjadi layanan yang paling banyak dimanfaatkan masyarakat. Pada tahun 2022, layanan KTP menyumbang sekitar 41,9% dari total pengguna, disusul KK sebesar 34,5%, KIA 19,2%, Akta 4,2%, dan Surat Pindah sebesar 0,2%. Memasuki tahun 2023, komposisi pengguna berubah signifikan. KK meningkat menjadi 44,7% dari total layanan, sedangkan KIA mencapai 29,6%. Sebaliknya, KTP justru turun menjadi 23,7%, dan Akta hanya berkontribusi sekitar 1,9%, sementara Surat Pindah tetap rendah di angka 0,1%. Pada tahun 2024, KK masih menjadi layanan yang paling dominan dengan kontribusi 43,3%, diikuti KTP sebesar 26,5%, KIA 27,0%, Akta 3,0%, dan Surat Pindah 0,2%. Secara umum, peningkatan persentase pada layanan KK dan KIA menunjukkan bahwa program SIMMAMAH semakin dikenal dan dimanfaatkan oleh masyarakat, terutama untuk pengurusan dokumen keluarga dan identitas anak. Penurunan persentase KTP pada tahun 2023 diperkirakan terkait dengan keterbatasan blanko e-KTP, namun kembali stabil pada tahun 2024. Sementara itu, layanan Akta dan Surat Pindah tetap memiliki persentase rendah karena kebutuhan masyarakat terhadap layanan tersebut relatif lebih kecil dibandingkan layanan administrasi utama lainnya. Data ini mengindikasikan bahwa keberadaan program SIMMAMAH memberikan akses layanan yang lebih fleksibel dan efektif, khususnya bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu dalam mengurus dokumen pada jam kerja reguler.

Dalam penelitian sebelumnya terkait program SIMMAMAH menurut Ronaldo [12] bahwa penerapan program tersebut sudah mengandung kebaruan dan bersifat fleksibel karena dapat dilakukan diluar jam kerja reguler kantor Kecamatan Taman dan sudah efektif pelaksanaannya, namun, masih terdapat kekurangan dalam hal informasi dan responsivitas petugas. Penyebaran informasi mengenai inovasi program SIMMAMAH yang kurang menyeluruh di Kecamatan Taman menyebabkan beberapa warga tidak mengetahui tentang adanya program pelayanan malam tersebut, Program Simmamah tentu tidak akan diketahui oleh masyarakat jika pihak Kecamatan Taman, Sidoarjo belum maksimal memperkenalkannya. Selain itu berdasarkan pengamatan langsung pelaksanaan program SIMMAMAH di Kecamatan Taman berjalan dengan maksimal. Sebelum adanya inovasi program SIMMAMAH, jika masyarakat ingin mengurus dokumen kependudukan harus datang ke kantor kecamatan saat jam kerja reguler. Dengan adanya program ini, masyarakat yang terhalang ketika jam kerja reguler dapat melakukan pengurusan dokumen kependudukan ketika malam hari.

Penelitian mengenai efektivitas program pemerintah daerah menunjukkan bahwa keberhasilan suatu inovasi pelayanan publik sangat ditentukan oleh kualitas implementasi kebijakan di tingkat lapangan. Penelitian yang dilakukan oleh Sukmana, Choiriyah, dan Bahlamar (2025) [13] membuktikan bahwa implementasi kebijakan pemerintah daerah berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pengembangan Desa Wisata Ketapanrame di Kabupaten Mojokerto. Namun demikian, penelitian tersebut juga menemukan bahwa pelaksanaan kebijakan belum sepenuhnya optimal, yang ditunjukkan oleh nilai koefisien determinasi di bawah 50 persen serta adanya berbagai kendala implementatif, seperti keterbatasan sumber daya manusia, lemahnya struktur birokrasi, dan belum optimalnya sosialisasi kebijakan. Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun kebijakan telah dirumuskan dengan baik, efektivitas program pemerintah tetap menghadapi tantangan pada aspek integrasi, adaptasi, dan pencapaian tujuan di tingkat operasional. Kondisi tersebut memiliki relevansi dengan Program SIMMAMAH sebagai inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis waktu non-reguler, yang dalam implementasinya juga menuntut koordinasi lintas aktor, kesiapan sumber daya, serta kemampuan pemerintah daerah dalam menyesuaikan layanan dengan kebutuhan masyarakat.

Penelitian lain oleh Lila Amelia Safitri dan Agus Widiyarta (2024) [14] di Kelurahan Jambangan, Kota Surabaya, menyoroti efektivitas pada layanan malam dalam pengurusan administrasi kependudukan. Hasil penelitian 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 memiliki kedekatan konteks dengan program SIMMAMAH di Kecamatan Taman, karena sama-sama berada di wilayah Jawa Timur dan berfokus pada efektivitas layanan administrasi kependudukan di luar jam kerja reguler. Dengan demikian, kedua penelitian tersebut memperkuat urgensi kajian terhadap efektivitas pelaksanaan program SIMMAMAH sebagai inovasi pelayanan publik yang adaptif terhadap kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan observasi di lapangan terdapat beberapa masalah dalam program SIMMAMAH di Kecamatan Taman diantaranya sebagai berikut: pertama, banyak masyarakat tidak mengetahui informasi mengenai program SIMMAMAH dikarenakan belum disosialisasikan dengan maksimal. Kedua, Program SIMMAMAH telah memiliki jadwal tetap di setiap desa, termasuk di Desa Jemundo, di mana pelaksanaannya ditetapkan setiap hari Rabu. Meski ada beberapa warga yang masih berhalangan pada hari tersebut, penjadwalan program SIMMAMAH ini sudah banyak membantu sebagian besar masyarakat yang ada di Kecamatan Taman.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut di Kecamatan Taman, Kabupaten Sidoarjo dengan judul “Efektivitas Program SIMMAMAH (Siap Melayani Masyarakat Malam Hari) di Kecamatan Taman, Sidoarjo”. Tujuan dari penelitian ini adalah mendeskripsikan dan menganalisis Efektivitas Program Siap Melayani Masyarakat Malam Hari (SIMMAMAH) di Kecamatan Taman, Sidoarjo. Menurut Duncan (dalam Steers, 2020:53), efektivitas suatu program dapat diukur melalui beberapa komponen dalam teori efektivitas, yaitu: (1). Pencapaian tujuan, dalam pencapaian tujuan seluruh usaha pencapaian tujuan harus dilihat sebagai suatu proses. Oleh karena itu, untuk menjamin tercapainya tujuan akhir diperlukan tahapan-tahapan, baik dari segi tahapan dalam pencapaian bagian-bagian maupun dari segi prioritas. Pencapaian tujuan terdiri dari dua sub indikator, yaitu: sasaran dan jangka waktu yang merupakan target konkrit. (2). Integrasi, dimana integritas ini dapat mengukur tingkat kemampuan organisasi dalam berkomunikasi atau bersosialisasi. Integritas juga menyangkut proses sosialisasi. (3). Adaptasi, yaitu kemampuan instansi dan masyarakat untuk beradaptasi dengan program yang dijalankan. Menyangkut kesesuaian antara pelaksana program dengan kondisi di lapangan[15]. Teori ini relevan dengan fokus penelitian ini, karena dapat menyimpulkan bahwa jika suatu pengukuran efektivitas menggunakan tiga indikator seperti pencapaian tujuan untuk menentukan sasaran, integritas untuk mengetahui tingkat sosialisasi dan kemampuan adaptasi untuk mengetahui kesesuaian program di lapangan akan berjalan dengan sangat efektif.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan teknik penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, karena dalam penelitian ini peneliti berusaha mencari gambaran mengenai suatu objek atau subjek penelitian yang dapat berkembang seiring berkembangnya waktu dan kondisi di lapangan. Deskriptif kualitatif merupakan metode riset yang dipakai dengan tujuan untuk mengkaji suatu keadaan obyek atau fenomena dengan memberikan penjelasan melalui deskripsi sesuai fakta yang terjadi di lapangan secara jelas dan penulis dijadikan instrumen utama dalam pengumpulan data (Saleh Sirajuddin, 2017)[16]. Menurut Sugiyono (2010:147) Metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi. Dengan demikian, peneliti dapat mengajukan penelitian dan mendeskripsikan secara mendalam mengenai efektivitas Program Siap Melayani Masyarakat Malam Hari (SIMMAMAH) di Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo.

Fokus penelitian menggunakan teori Duncan (dalam Steers, 2020:53) sebagai alat analisis terkait efektivitas program, yang tersusun atas 3 indikator yakni: 1) pencapaian tujuan, 2) Integrasi, 3) Adaptasi. Teknik penetapan informan yang dipakai pada penelitian ini adalah melalui purposive sampling, yakni teknik pemilihan narasumber atau informan yang mempunyai suatu tujuan yang sesuai dengan tema penelitian lantaran orang tersebut dirasa mempunyai informasi yang dibutuhkan untuk penelitian. Menurut Sugiyono (2011:68) purposive sampling adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu, yang mana informan dalam penelitian ini terdiri dari kepala kecamatan, pegawai sekretariat kecamatan, pegawai pelayanan kecamatan, dan masyarakat kecamatan Taman. Jenis data yang didapatkan terdiri dari data primer dan sekunder. Sedangkan pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi (Unique, 2016). Kemudian Peneliti mengklasifikasikan data yang berkaitan dengan program SIMMAMAH, dilanjutkan dengan mengidentifikasi dan menganalisis pencatatan atau data pelayanan program, lalu penyajian data yang merupakan hasil dari berbagai kumpulan informasi atau data yang tersusun untuk memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan, terakhir adalah kesimpulan yang merupakan tahap akhir dari proses penelitian ini untuk memberikan makna yang telah dianalisis dan diverifikasi (Miles dan Huberman, 2014)[17].

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian dan temuan lapangan, dan hasil wawancara yang merupakan rangkuman dari hasil penelitian efektivitas program SIMMAMAH (siap melayani masyarakat malam hari) di Kecamatan Taman, Sidoarjo. Dalam analisa ini, untuk mengukur suatu efektivitas peneliti menggunakan teori dari Duncan (Dalam Steers, 2020:53) dengan 3 indikator diantaranya, pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi.

A. Pencapaian Tujuan

Pencapaian tujuan merupakan hasil yang diperoleh ketika suatu kelompok atau organisasi berhasil mewujudkan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya. Duncan (dalam Steers, 2020:53) mengemukakan bahwa pencapaian tujuan sebaiknya dipandang sebagai sebuah proses yang berkelanjutan, bukan sekadar hasil akhir. Hal ini menegaskan bahwa setiap langkah dalam upaya mencapai tujuan memiliki nilai penting dalam keseluruhan proses pencapaian tersebut, yang mencakup perencanaan, pelaksanaan, serta evaluasi. Untuk memberikan gambaran yang lebih terstruktur mengenai pencapaian tujuan program SIMMAMAH, berikut disajikan data target dan capaian program berdasarkan beberapa indikator utama yang diperoleh dari hasil wawancara dan dokumentasi lapangan.

Tabel 2. Target pencapaian tujuan Program SIMMAMAH

No.	Tujuan Program SIMMAMAH	Indikator Pencapaian	Capaian Saat Ini	Keterangan
1.	Meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi masyarakat	Waktu pelayanan lebih singkat (≤ 3 hari kerja)	layanan selesai dalam 2-3 hari	Efisiensi pelayanan sudah efektif
2.	Meningkatkan transparansi proses layanan	Masyarakat dapat memantau proses layanan secara daring	Sistem tracking online sudah tersedia	Transparansi proses pelayanan cukup efektif
3.	Meningkatkan aksesibilitas layanan publik	Layanan bisa diakses 24/7 melalui internet	Sistem bisa diakses 24 jam namun fitur terbatas	Aksesibilitas layanan masih perlu pengembangan
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	Efisiensi pelaksanaan sudah efektif
5.	Meningkatkan kepuasan masyarakat	Hasil survei kepuasan minimal skor 80/100	Rata-rata skor 82 dari hasil survei lokal	Masyarakat sangat puas dan terbantu dengan adanya program SIMMAMAH

Sumber: wawancara kantor Kecamatan Taman (2025)

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. Meskipun demikian, pelaksanaan program ini masih dirasa belum optimal oleh sebagian masyarakat[18]. Namun demikian, secara keseluruhan, SIMMAMAH telah menjadi bagian dari upaya pemerintah Kecamatan Taman dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemberdayaan, dan pembangunan yang merata, sesuai dengan misi pelayanan yang lebih inklusif dan efisien. Sebagaimana dijelaskan oleh Duncan (dalam Steers, 2020:53), pencapaian suatu tujuan harus dievaluasi sebagai sebuah rangkaian proses yang terus menerus beradaptasi dengan kondisi yang ada.

Menurut keterangan dari pegawai sekretariat kecamatan Taman dalam wawancara di lapangan mengatakan,

"Sebelum adanya inovasi program SIMMAMAH, banyak warga Kecamatan Taman yang belum mengurus dokumen kependudukan, seperti KTP, terutama para pelajar yang telah berusia 17 tahun dan seharusnya sudah melakukan perekaman KTP. Dengan hadirnya program SIMMAMAH yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan, banyak warga merasa terbantu, karena layanan ini diselenggarakan di luar jam kerja reguler kantor kecamatan" (Wawancara, 5 Mei 2025).

Dalam implementasinya, program SIMMAMAH dinilai telah memberikan dampak positif, khususnya bagi kelompok masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu pada jam kerja, seperti buruh dan pelajar. Dengan menyediakan layanan pada malam hari, program ini menjadi solusi alternatif yang membantu mereka dalam mengurus dokumen administrasi tanpa mengganggu aktivitas sehari-hari. Namun, meskipun program ini telah menunjukkan dampak positif, keberhasilannya masih menghadapi kendala, terutama dalam hal penyebaran informasi. Di Desa Jemundo, misalnya, sebagian masyarakat belum mengetahui adanya program SIMMAMAH. Meskipun telah dilakukan sosialisasi melalui berbagai media seperti WhatsApp, Instagram, dan pendekatan langsung, informasi belum sepenuhnya menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Hal ini terlihat dari masih adanya warga yang baru mengetahui program tersebut melalui orang tua atau ketua RT[19].

Hasil wawancara mengenai informasi program SIMMAMAH di Kecamatan Taman dengan ibu Eka salah satu masyarakat di Desa Jemundo Kecamatan Taman mengatakan,

“Saya sempat dengar mengenai program SIMMAMAH ini sebagai bentuk inovasi dari kantor kecamatan Taman, tetapi saya belum memahami jelas program tersebut dan apa yang dapat membantu masyarakat dari program tersebut, dikarenakan saya sudah lama tidak mengurus dokumen ke kecamatan jadi saya belum mendapat informasi lebih jelasnya” (wawancara 30 Maret 2025).

Fakta tersebut sesuai dengan teori Duncan (dalam Steers, 2020:530) tentang pencapaian tujuan yang 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. Namun, untuk meningkatkan efektivitas program secara menyeluruh, masih diperlukan upaya perbaikan dalam hal strategi komunikasi dan penyebaran informasi[20]. Pemerintah Kecamatan Taman perlu memperkuat sinergi dengan aparat desa dan tokoh masyarakat agar program ini dapat dikenal lebih luas dan dimanfaatkan secara maksimal oleh seluruh masyarakat. Duncan (dalam Steers, 2020:53) juga menekankan pentingnya keberlanjutan dan penyesuaian dalam proses mencapai tujuan, yang dalam hal ini dapat diterapkan pada upaya penyebaran informasi yang lebih efektif. Sesuai dengan kondisi lapangan dengan meningkatnya pengguna layanan pengurusan dokumen kependudukan yang mempermudah dan sangat membantu masyarakat[21].

B. Integrasi

Integrasi merupakan salah satu indikator penting dalam mengukur efektivitas program pelayanan publik. Integrasi merujuk pada keterpaduan sistem, sinergi antar-unit kerja, serta keselarasan antara kebijakan, pelaksana, dan kebutuhan masyarakat. Dalam konteks program pelayanan, integrasi menjadi kunci untuk menciptakan alur kerja yang efisien, koordinasi yang kuat, serta pelayanan yang responsif[22]. Evaluasi terhadap program seperti SIMMAMAH tidak hanya perlu melihat aspek teknis pelaksanaan, tetapi juga sejauh mana program tersebut mampu menyatukan berbagai elemen kelembagaan demi memberikan manfaat yang maksimal bagi masyarakat. Sejalan dengan pandangan Duncan (dalam Steers, 2020:53), pencapaian efektivitas dan keberhasilan suatu program pelayanan harus dipandang sebagai proses yang berkelanjutan, termasuk dalam hal mengintegrasikan berbagai elemen sistem yang mendukung.

Gambar 1. Pelayanan di malam hari sebagai bentuk nyata komitmen pelayanan yang fleksibel dan terintegrasi

Sumber: kantor Kecamatan Taman (2025)

Gambar tersebut memperlihatkan aktivitas pelayanan SIMMAMAH yang dilaksanakan pada malam hari di tingkat desa, di mana petugas kecamatan hadir secara langsung untuk memberikan layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Dokumentasi ini menunjukkan adanya keterpaduan antara pemerintah kecamatan dan desa dalam pelaksanaan program, serta mencerminkan bentuk integrasi pelayanan yang tidak hanya berbasis sistem, tetapi juga diwujudkan melalui kehadiran fisik petugas di lapangan. Selain itu, gambar tersebut juga menggambarkan komitmen aparatur dalam memberikan pelayanan yang responsif, fleksibel, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat, khususnya bagi warga yang tidak dapat mengakses layanan pada jam kerja reguler. seperti yang diungkapkan oleh pegawai pelayanan di kantor Kecamatan Taman,

“Program SIMMAMAH di Kecamatan Taman tidak hanya hadir dalam bentuk digitalisasi sistem aduan masyarakat, namun juga diimplementasikan melalui kehadiran layanan langsung di luar jam kerja, termasuk malam hari. Hal ini terlihat dari dokumentasi pelayanan malam yang tetap dihadiri petugas secara aktif. Kehadiran ini mencerminkan responsivitas dan komitmen pelayanan publik yang berintegritas terhadap kebutuhan warga” (wawancara 5 Mei 2025).

Pelaksanaan program SIMMAMAH oleh Kecamatan Taman menjadi contoh nyata dari upaya pemerintah daerah dalam mewujudkan pelayanan yang terintegrasi dan berkesinambungan. Salah satu hal positif yang menonjol adalah komitmen pemerintah kecamatan untuk melanjutkan program ini meskipun terjadi pergantian pimpinan[23]. Hal ini menunjukkan bahwa SIMMAMAH telah berhasil terintegrasi ke dalam sistem kerja pemerintahan lokal sebagai bagian dari pelayanan rutin yang tidak bergantung pada individu tertentu. Stabilitas pelaksanaan ini mencerminkan adanya keselarasan visi antara pimpinan, perangkat kecamatan, dan pihak desa dalam memberikan

pelayanan yang mudah diakses dan tepat sasaran[24]. Sebagaimana dijelaskan oleh Duncan (dalam Steers, 2020:53), proses pencapaian tujuan menuntut kesinambungan dan integrasi lintas elemen dalam pelaksanaannya.

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. Bagi warga yang dapat hadir sesuai jadwal, pelayanan berlangsung cepat dan praktis tanpa perlu ke kantor kecamatan.

Selain itu, proses pengurusan dokumen juga berjalan efisien. Berdasarkan wawancara dengan Bu Nisa, salah satu pegawai sekretariat Kecamatan Taman mengatakan,

“pengurusan dokumen kependudukan seperti KTP dan KK dilakukan paling lama dalam waktu tiga hari kerja setelah perekaman data, dan hasil dokumennya dapat langsung diambil di kantor desa masing-masing” (wawancara, 5 Mei 2025).

Hal ini menunjukkan adanya alur koordinasi yang solid antara kecamatan dan desa, sehingga masyarakat tidak perlu berpindah tempat untuk mendapatkan dokumen yang dibutuhkan.

Dukungan masyarakat terhadap pelaksanaan program ini juga menunjukkan keberhasilan integrasi dalam praktik. Kak Azza, salah satu warga Kecamatan Taman, menilai bahwa integritas pelayanan terlihat dari keseriusan petugas dalam melayani masyarakat secara adil dan konsisten. Ia menyampaikan,

“Saya lihat petugasnya melayani semua warga dengan baik, tanpa membedakan. Mereka datang tepat waktu, ramah, dan kerja cepat. Itu menurut saya bentuk integritas dalam pelayanan di pemerintahan” (wawancara 30 Maret 2025).

Fakta diatas sesuai dengan teori Duncan (dalam Steers, 2020:53) bahwasannya 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[25]. Penguatan integrasi dapat dilakukan melalui peningkatan kapasitas SDM, pemanfaatan teknologi informasi, serta penguatan koordinasi lintas sektor[26]. Hal ini menegaskan bahwa keberhasilan layanan publik merupakan proses yang terus berkembang sebagaimana ditegaskan oleh Duncan (dalam Steers, 2020:53).

C. Adaptasi

Adaptasi merupakan salah satu indikator penting dalam menilai efektivitas suatu program pelayanan publik[27]. Indikator ini mengukur sejauh mana program mampu menyesuaikan diri dengan dinamika kebutuhan dan kondisi masyarakat yang terus berubah[28]. Dalam konteks administrasi kependudukan, fleksibilitas dalam waktu, tempat, maupun metode pelayanan menjadi aspek kunci agar program dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara optimal[29]. Sejalan dengan pandangan Duncan (dalam Steers, 2020:53), pencapaian tujuan dan keberhasilan program harus dilihat sebagai proses yang melibatkan penyesuaian berkelanjutan terhadap situasi dan kebutuhan yang ada. Oleh karena itu, kemampuan adaptif suatu program mencerminkan tingkat kepekaan penyelenggara terhadap perubahan sosial dan kebutuhan masyarakat[30].

Tabel 2. Data Desa yang Dikunjungi Program SIMMAMAH Tahun 2024

Sumber: Data pelayanan program SIMMAMAH kecamatan Taman (2025)

No.	Desa	Hari Pelaksanaan Rutin	Jumlah Pemohon (Rata-rata per Bulan)	Jenis Layanan Terbanyak
1.	Bohar	Senin	45	KTP-EI
2.	Sadang	Rabu	38	Kartu Keluarga
3.	Kedungturi	Senin	50	KTP-EI
4.	Jemundo	Rabu	62	KTP-EI & Akta
5.	Kramat Jegu	Senin	40	KTP-EI
6.	Bringinbendo	Senin	33	KK & Surat Pindah
7.	Bebekan	Rabu	36	KTP-EI
8.	Kalijaten	Rabu	48	KTP-EI
9.	Ngelom	Rabu	52	KK & KTP-EI
10.	Ketegan	Rabu	29	Akta Kelahiran
11.	Krembangan	Senin	31	KTP-EI
12.	Sepanjang	Rabu	47	KTP-EI & KIA
13.	Geluran	Senin	44	KK
14.	Taman	Rabu	53	KTP-EI & KK
15.	Trosobo	Senin	42	KTP-EI
16.	Wage	Senin	60	KTP-EI & Akta
17.	Tawangsari	Rabu	38	KTP-EI
18.	Wonocolo	Rabu	30	KK
19.	Gilang	Senin	41	KTP-EI

Berdasarkan observasi yang dilakukan selama beberapa bulan terakhir pada hari pelayanan, jumlah pemohon layanan administrasi kependudukan menunjukkan angka rata-rata yang cukup signifikan di berbagai desa di Kecamatan Taman. Jenis layanan yang paling banyak diminati oleh masyarakat umumnya adalah perekaman dan pencetakan KTP Elektronik (KTP-EI), disusul oleh permohonan Kartu Keluarga (KK) dan Akta Kelahiran. Hal ini menunjukkan bahwa kebutuhan masyarakat terhadap dokumen-dokumen dasar kependudukan masih sangat tinggi. Dari seluruh desa yang dikunjungi dalam pelaksanaan program SIMMAMAH, Desa Jemundo dan Wage tercatat sebagai desa dengan jumlah pemohon tertinggi. Tingginya angka ini mencerminkan dua hal utama, yaitu antusiasme warga terhadap layanan keliling yang diberikan, serta tingginya kebutuhan aktual masyarakat terhadap dokumen administrasi kependudukan. Fakta ini sekaligus memperkuat urgensi keberlanjutan program SIMMAMAH sebagai bentuk pelayanan publik yang mampu menjangkau masyarakat secara langsung dan efektif[31].

Program SIMMAMAH di Kecamatan Taman merupakan contoh konkret dari upaya adaptasi terhadap kondisi sosial masyarakat, khususnya mereka yang tidak memiliki keleluasaan waktu pada siang hari karena bekerja atau beraktivitas[32]. Dengan menyelenggarakan layanan administrasi pada malam hari, program ini menjawab kebutuhan kelompok masyarakat seperti buruh, pelajar, dan pekerja informal yang tidak dapat mengakses layanan pada jam kerja normal. Selain itu, program ini telah menunjukkan bentuk adaptasi lain yang signifikan, seperti penambahan jam operasional dari pukul 18.00–20.00 menjadi 18.00–21.00, serta penyesuaian jadwal tetap untuk setiap desa, termasuk di Desa Jemundo. Sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Duncan (dalam Steers, 2020:53), tindakan-tindakan adaptif ini menunjukkan bahwa proses pelayanan publik tidak bersifat statis, melainkan berkembang mengikuti konteks sosial masyarakat yang dilayani.

Dalam wawancara yang dilakukan bersama Kepala Kecamatan Taman, disampaikan bahwa program SIMMAMAH awalnya pada tahun 2022 hanya dilaksanakan di lokasi tertentu, khususnya di Kantor Kecamatan. Namun, seiring dengan tingginya antusiasme dan kebutuhan masyarakat di tingkat desa, sejak tahun 2024 program ini mengalami perubahan strategis. Camat Taman menjelaskan,

“di awal 2022 layanan SIMMAMAH masih terbatas di kantor kecamatan karena keterbatasan personel dan sarana, tapi mulai 2024 kami mulai menerapkan program SIMMAMAH keliling secara rutin ke desa-desa setiap hari Rabu, agar lebih dekat dengan masyarakat dan menjangkau warga yang tidak bisa datang ke kecamatan” (wawancara, 5 Mei 2025).

Hal ini menunjukkan adanya upaya adaptif secara kelembagaan dalam memperluas cakupan layanan serta menyesuaikan metode pelaksanaan dengan kondisi masyarakat[33]. Selain menunjukkan fleksibilitas dalam hal waktu dan metode pelayanan, adaptasi program SIMMAMAH juga tercermin dari cakupan wilayah yang dilayani secara rutin. Pada tahun 2024, program ini telah dilaksanakan secara keliling di 19 desa yang berada di wilayah Kecamatan Taman, dengan jadwal rutin setiap hari Senin dan Rabu. Hal ini disampaikan langsung oleh Kepala Kecamatan Taman dalam wawancara, yang menjelaskan bahwa pada tahun 2022 program SIMMAMAH hanya dilakukan di kantor kecamatan, namun sejak tahun 2024 pelayanan mulai menjangkau desa-desa secara langsung untuk mempermudah

akses masyarakat. Untuk menggambarkan distribusi cakupan layanan, berikut adalah data jumlah rata-rata pemohon per desa selama pelaksanaan SIMMAMAH di tahun 2024.

Mengenai adaptasi pada program SIMMAMAH tersebut juga diungkap oleh bapak Ainur Rois selaku ketua RT di desa Jemundo kecamatan Taman mengatakan,

“iya mas benar, mengenai inovasi program SIMMAMAH ini banyak masyarakat di sini yang terbantu termasuk saya sendiri, sebelum adanya program SIMMAMAH ini saya kesusahan untuk mengurus beberapa dokumen dikarenakan waktu luang saya hanya di sore sampai malam hari dan hari libur pada akhir pekan, tetapi setelah adanya inovasi program tersebut saya merasa terbantu untuk mengurus dokumen dokumen diluar jam kerja reguler yang bersamaan dengan jam kerja saya, jadi masyarakat dapat mengurus dokumen kependudukan di malam hari jika tidak bisa datang di jam kerja reguler kecamatan” (wawancara 30 Maret 2025).

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[34]. Duncan (dalam Steers, 2020:53) menekankan bahwa keberhasilan suatu program harus dinilai sebagai bagian dari proses adaptif yang berkelanjutan, di mana hambatan yang muncul seharusnya menjadi bahan evaluasi untuk perbaikan berkesinambungan[35].

Fakta diatas sesuai dengan gagasan Duncan (dalam Steers, 2020:53) bahwa pencapaian keberhasilan program merupakan hasil dari serangkaian proses adaptif yang terus-menerus dalam merespons kebutuhan masyarakat[36]. 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. Selain itu, pendekatan partisipatif melalui konsultasi bersama warga dapat membantu pemerintah desa dan kecamatan dalam menentukan waktu pelayanan yang paling sesuai dengan kondisi lokal[37].

IV. 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. Melalui tiga indikator menurut teori Duncan (dalam Steers 2020:53) Pertama, pencapaian Tujuan: Program ini mampu memberikan alternatif waktu layanan kepada masyarakat yang sibuk di siang hari, seperti buruh yang sedang dalam jam kerja pagi dan pelajar dalam jam sekolah. Hal ini terlihat dari meningkatnya jumlah pemohon dokumen seperti KK dan KIA dari tahun 2022 ke 2023. Namun, masih ada kendala dalam pencapaian tujuan secara maksimal karena kurangnya penyebaran informasi yang merata. Kedua, integrasi: SIMMAMAH sudah cukup terintegrasi dengan sistem kerja pemerintah desa dan kecamatan, terbukti dari komitmen yang tetap berjalan meskipun ada pergantian pimpinan. Jadwal layanan yang konsisten setiap hari Rabu juga menunjukkan bentuk koordinasi yang baik. Tetapi, sosialisasi kepada masyarakat masih menjadi titik lemah dalam aspek integrasi. Ketiga, adaptasi: Dari sisi adaptasi, SIMMAMAH sudah menunjukkan fleksibilitas dengan memperpanjang jam operasional dan menyediakan layanan langsung ke desa. Namun, penjadwalan yang masih tetap pada hari tertentu saja menimbulkan kendala bagi warga yang tidak bisa hadir di waktu tersebut. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan fleksibilitas lebih lanjut.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih disampaikan kepada Universitas Muhammadiyah Sidoarjo (UMSIDA) dan Kantor Kecamatan Taman atas kesempatan yang telah diberikan dalam pelaksanaan penelitian ini.

REFERENSI

- [1] R. Ginting and T. Haryati, “Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia,” 2011. [Online]. Available: www.pn-gogyakota.go.id

- [2] N. Aulia, A. Rahmatika, and H. Ismail, "Analisis Kinerja Pelaksanaan Administrasi Kependudukan Berbasis E-Government Di Kelurahan Gayungan Kota Surabaya," 2023.
- [3] Emy Hajar Abra, "Reformasi Di Bidang Birokrasi Untuk Mewujudkan Good Governance Dalam Hukum Kebijakan Publik," *Jurnal UNRIKA*, Dec. 2021.
- [4] B. I. Ketentuan and U. Pasal, "Presiden Republik Indonesia-2."
- [5] V. A. Zeithaml and L. L. Berry, "Servqual a Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." [Online]. Available: <https://www.researchgate.net/publication/200827786>
- [6] R. B. Denhardt and J. V. Denhardt, "The new public service: Serving rather than steering," *Public Adm Rev*, vol. 60, no. 6, pp. 549–559, 2000, doi: 10.1111/0033-3352.00117.
- [7] H. Sarjono and ; Natalia, "Servqual Dalam Pelayanan Kelas Pada Laboratorium Manajemen," 2014.
- [8] Trisya Juliantina Adiwijaya, Dine Meigawati, and Andi Mulyadi, "Efektivitas Program Sistem Pelayanan Kepuasan (Sikap) Di Kecamatan Baros Kota Sukabumi," *Jurnal Profesional Komunikasi & Administrasi Publik*, vol. 11 Nomor 1, Jun. 2024.
- [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.
- [10] "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009."
- [11] "Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara."
- [12] Ronaldo Rendra Andyansah and M. AP. Dra. Meirinawati, "Inovasi Program Siap Melayani Masyarakat Malam Hari (SIMMAMAH) Di Kecamatan Taman, Sidoarjo," *Jurnal Publika*, vol. Vol. 3 No. 3, pp. 2257–2272, 2023.
- [13] 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.
- [14] A. W. Lila Amelia Safitri, "Implementasi Program Pelayanan Malam Dalam Kepengurusan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Jambangan Kota Surabaya," 2024.
- [15] C. N. Sari, M. Heriyanto, and Z. Rusli, "Efektivitas Pelaksanaan Program Pemberdayaan Masyarakat Berbasis Rukun Warga."
- [16] Sirajuddin Saleh, "Mengenal Penelitian Kualitatif," 2023.
- [17] M. B. Miles, • A Michael Huberman, and J. Saldaña, "Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook Edition."
- [18] Ronaldo Rendra, "Inovasi Program Siap Melayani Masyarakat Malam Hari (SIMMAMAH) Di Kecamatan Taman, Sidoarjo".
- [19] P. : Rizqi *et al.*, "Strategi Humor Gibran Rakabuming dalam Komunikasi Politik di Media Sosial X (Twitter)."
- [20] 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.
- [21] A. Afdhal *et al.*, *Pemberdayaan Masyarakat*. [Online]. Available: www.globaleksekutifteknologi.co.id
- [22] "Implementasi E-Government Dalam Pengembangan Tata Kelola Smart Village (Studi Kasus Di Desa Rante Mario Kecamatan Tommo Kabupaten Mamuju)."
- [23] Alifita Savanamiroh, "Collaborative Governance Dalam Tata Kelola Sampah Berkelanjutan Di Kota Makassar".
- [24] "Lakip Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah 2024 Kecamatan Ambulu".
- [25] K. Kunci, P. masyarakat, komunitas miskin uban, and K. Saraswati Harisoesyanti, "Urgensi Partisipasi Masyarakat dalam Proses Pengembangan Masyarakat di Komunitas Miskin Perkotaan," 2020.
- [26] H. Firlana, "Dampak Transformasi Digital Terhadap Manajemen Sumber Daya Manusia Di Sektor Publik Indonesia," 2025. [Online]. Available: <https://10.0.205.137/tematics.v6i2.653>
- [27] Alifya Nur Indah Sari, "Efektivitas Transformasi Birokrasi Era Digital Dalam Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Makassar," 2024.
- [28] S. Zahira *et al.*, "Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial Analisis Efektivitas Pengelolaan Dana Desa Dalam Pembangunan Infrastruktur Jalan Di Desa Sindangsari," 2025.
- [29] R. Gunawan Sihalohe NPP, A. Kabupaten Merangin, P. Jambi Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah, P. Skripsi, and D. Kusmana, "Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Merangin Provinsi Jambi."
- [30] O. Reviandani, S. H. Bagus, and N. Harmawan, *Governance Di Era Digital: Isu-Isu Kontemporer*. [Online]. Available: www.penerbitlitnus.co.id
- [31] D. I. Era, "Pelayanan Publik."
- [32] Pri Utami, "Transformasi Administrasi Publik: Inovasi Dan Adaptasi Menuju Efisien Dan Pelayanan Publik Berkualitas".

- [33] M. Arif Ramadhan, A. Heryani, A. Ramdani, S. YPPT Priatim Tasikmalaya, and J. Barat, "Adaptive Governance Dalam Pelayanan Disabilitas Di Kecamatan Mangkubumi Kota Tasikmalaya," 2022.
- [34] S. R. Anton Subarno, "Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran," 2024.
- [35] Hendra Hermawan, "Eefektivitas Penarikan Pajak Bumi Dan Bangunan Oleh Perangkat Desa Di Desa Pangandaran Kecamatan Pengandaran Kabupaten Pangandaran."
- [36] R. H. Mokoginta, J. H. Posumah, and N. Palar, "Pengaduan (Kinalang) Pada Era New Normal Di Kota Kotamobagu."
- [37] A. Mamat Bidjuni, L. Van Gobel, M. Djaba, U. Bina, and T. Gorontalo, "Model Desa Mandiri Berbasis Partisipasi Masyarakat Studi Di Desa Tolutu Kecamatan Tomini Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan," *Journal of Governance and Public Administration (JoGaPA)*, vol. 2, no. 3, 2025, [Online]. Available: <https://peraturan.bpk.go>.

Conflict of Interest Statement:

The author declares that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.