

**PEMANFAATAN WEBSITE PLAFON DUKCAPIL DALAM RANGKA PERCEPATAN
KEPEMILIKAN DOKUMEN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KABUPATEN
SIDOARJO**

Nanda Helmalia Putri¹, Adi Soesiantoro²

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

helmaliaPutri07@gmail.com, adisusiantoro07@gmail.com

ABSTRAK

Salah satu tugas pokok terpenting pemerintah adalah memberikan pelayanan publik. Adanya inovasi pelayanan publik dapat membuat pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien, masyarakat juga dapat lebih cepat dalam diberikan pelayanan. Digitalisasi pelayanan masyarakat mulai digaungkan oleh Pemkab Sidoarjo. Sejumlah pelayanan publik sudah menggunakan aplikasi. Sehingga masyarakat tidak perlu lagi datang langsung ke kantor pelayanan. Pelaksanaan kegiatan pengabdian bagi mahasiswa merupakan kegiatan wajib, dimana dalam kegiatan ini dilakukan oleh mahasiswa pada salah satu instansi yaitu Dispendukcapil (Mall Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo) dengan tujuan untuk membantu pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan dan mengoptimalkan program Plafon Dukcapil Sidoarjo. Metode yang digunakan dalam kegiatan ini meliputi partisipasi aktif, wawancara, observasi dan dokumentasi. Pada kegiatan pengabdian ini mahasiswa membantu pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan melalui website Plafon Dukcapil Sidoarjo. Plafon Dukcapil adalah Pelayanan Via Online Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil, yang merupakan salah satu inovasi pelayanan yang dikembangkan oleh Dispendukcapil berbasis internet (web). Seperti, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Keluarga (KK), hingga surat pindah. Kecuali perekaman e-KTP yang harus datang langsung ke kantor. Pelaksanaan kegiatan pengabdian ini memberikan beberapa dampak, ini terbukti dari respon positif yang diberikan oleh masyarakat terkait dengan pelayanan yang telah diberikan dan merasa terbantu dengan adanya peran dari mahasiswa pengabdian ini.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan, Plafon Dukcapil, pengabdian

ABSTRACT

One of the most important main tasks of the government is to provide public services. The existence of public service innovations can make services more effective and efficient, the community can also be faster in providing services. Digitalization of community services began to be echoed by the Sidoarjo Regency Government. A number of public services already use applications. So that people no longer need to come directly to the service office. The implementation of internship activities for students is a mandatory activity, which in this activity is carried out by students at one of the agencies, namely Dispendukcapil (Sidoarjo Regency Public Service Mall) with the aim of assisting the implementation of population administration services and optimizing the Sidoarjo Dukcapil Plafon program. The methods used in this activity include active participation, interviews, observation and documentation. In this internship, students assisted in the implementation of population administration services through the Sidoarjo Plafon Dukcapil website. Plafon Dukcapil is an Online Service for Population Administration and Civil Registration, which is one of the service innovations developed by the Dispendukcapil based on the internet (web). For example, birth certificates, death certificates, family cards (KK), and moving letters. Except for e-KTP recording, which must come directly to the office. The implementation of this internship activity has had some impact, as evidenced by the positive response given by the community regarding the services that have been provided and feel helped by the role of this internship student.

Keywords : Public Service, Civil Administration, Plafon Of Dukcapil, Internship

PENDAHULUAN

Salah satu tugas pokok terpenting pemerintah adalah memberikan pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemberi layanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pada dasarnya setiap masyarakat itu membutuhkan berbagai jenis pelayanan. Salah satunya yaitu pelayanan kependudukan. Menurut (Maryam, 2022) pelayanan publik merupakan pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut “Pelayanan publik adalah 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 administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Pelayanan publik merupakan hak setiap warga yang wajib dipenuhi karenanya negara berkewajiban menyelenggarakan sejumlah pelayanan. Pada dasarnya setiap manusia pastinya membutuhkan pelayanan bahkan secara ekstrim pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan publik merupakan suatu rangkaian dari aktivitas atau kegiatan yang diberikan oleh para birokrat publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakatnya. (Irmawati et al., 2022). Dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan Pemerintah mengeluarkan Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang No. 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah disahkan oleh DPR RI pada tanggal 26 November 2013. Perubahan Undang-Undang ini merupakan perubahan yang mendasar di bidang administrasi kependudukan. Tujuan utama dari perubahan Undang-Undang tersebut bertujuan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, menjamin akurasi data kependudukan dan ketunganan Nomor Induk Kependudukan (NIK) serta ketunganan dokumen kependudukan. Administrasi kependudukan merupakan rangkaian aktivitas penyusunan dan pengolahan dari pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan data kependudukan yang menghasilkan surat dan data kependudukan serta memanfaatkan data yang dihasilkan untuk kepentingan pelayanan publik pada sektor pemerintahan dan pembangunan.

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Kabupaten Sidoarjo yang dipublikasikan pada <https://sidoarjokab.bps.go.id> Kabupaten Sidoarjo merupakan kabupaten dengan jumlah penduduk terbanyak urutan ke-4 di Provinsi Jawa Timur, dengan total penduduk tahun 2020 adalah 2.082.801 jiwa yang terdiri dari penduduk laki-laki berjumlah 1.048.574 jiwa dan penduduk perempuan 1.034.277 jiwa. Peningkatan jumlah penduduk di Kabupaten Sidoarjo terjadi karena berbagai faktor, salah satunya karena Sidoarjo merupakan daerah yang berbatasan dengan kota surabaya, dan menjadi tujuan utama bagi para pendatang untuk mencari kerja dan digunakan sebagai tempat hunian baru di Kabupaten Sidoarjo, oleh sebab itu Kabupaten Sidoarjo mengalami angka pertumbuhan penduduk yang tinggi yang berpengaruh pada melonjaknya permohonan pengurusan dokumen administrasi kependudukan yang ada di Kabupaten Sidoarjo. Karena keterbatasan sumber daya manusia dan sistem yang diterapkan masih belum maksimal pada pelayanan, menyebabkan timbulnya berbagai permasalahan dalam pengurusan dokumen administrasi kependudukan pada masyarakat.

Masih banyak ditemukan permasalahan-permasalahan dalam proses pelayanan administrasi kependudukan seperti kurangnya SDM Aparatur, pelayanan yang berbelit-belit, tidak adanya inovasi pelayanan berbasis online sistem dan lain sebagainya, oleh sebab itu peran perangkat daerah dalam hal ini yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sangat diperlukan untuk menjawab dan mengatasi

permasalahan kependudukan. Menindaklanjuti diberlakukannya PPKM pada masa COVID-19 dimana kegiatan pelayanan tatap muka di tutup sementara, Pemerintah Kabupaten Sidoarjo membuat program plafon dukcapil yang diresmikan pada April 2021. Dalam pelaksanaan program tersebut tentunya diperlukan peran dari beberapa pihak terkait, salah satunya Mahasiswa.

Plafon Dukcapil adalah Pelayanan Via Online Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil, yang merupakan salah satu inovasi pelayanan yang dikembangkan oleh DINAS Kependudukan dan Pencatatan Sipil berbasis internet (web) guna semakin mempermudah dan mempercepat proses pelayanan bidang administrasi kependudukan, baik pendaftaran penduduk maupun pencatatan sipil yang dapat dapat dilakukan secara mandiri maupun melalui petugas pelayanan. Pembangunan aplikasi plafon berbasis web bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengurus dokumen administrasi kependudukannya, baik secara mandiri maupun melalui petugas pelayanan di semua titik pelayanan, termasuk melalui petugas registrasi Admininduk. Operator yang sudah terdaftar dapat mengajukan layanan seperti : KTP, KIA, akta kelahiran, akta kematian, kartu keluarga dan dokumen kependudukan lainnya ke dinas kependudukan dan pencatatan sipil secara online.

Namun, praktik di lapangan ditemui beberapa kendala dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan melalui web plafon dukcapil dimana kendala tersebut mulai dari faktor jaringan internet yang tidak stabil sehingga memperlambat jalannya proses pelayanan yang seharusnya dapat berjalan efektif dan efisien. Selain itu, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat Desa Penambangan dikarenakan masyarakat masih mengandalkan petugas dalam proses input data pada web plafon dukcapil sedangkan masyarakat dapat melakukan proses tersebut sendiri di rumah. Kegiatan pengabdian ini dilaksanakan oleh mahasiswa di salah satu instansi yang berada di Kota Sidoarjo yaitu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan penempatan pada Kantor Mall Pelayanan Publik Sidoarjo (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil) pada bidang Pelayanan pengajuan dokumen administrasi kependudukan melalui website plafon dukcapil. Bidang tersebut merupakan salah satu bagian dari pelayanan publik yang menjadi bidang keilmuan pada program studi administrasi publik. Mahasiswa peserta pengabdian reguler di Mall Pelayanan Publik Sidoarjo menjalankan tugasnya dalam melaksanakan pelayanan publik untuk membantu masyarakat terkait dengan pengurusan dokumen administrasi kependudukan. Selain itu mahasiswa juga ditugaskan untuk membantu pengambilan tiket antrian sekaligus memberikan informasi mengenai layanan yang terdapat di kantor Mall Pelayanan Publik sehingga mahasiswa dapat melihat sekaligus menganalisis permasalahan yang terjadi sehingga diharapkan dapat ikut serta memecahkan permasalahan yang ada dan memberikan solusi penyelesaian.

METODE PELAKSANAAN

Kegiatan pengabdian bagi mahasiswa terdapat jadwal yang telah ditentukan selama kegiatan pengabdian berlangsung. Pelaksanaan pengabdian yaitu pada Mall Pelayanan Publik (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sidoarjo) yang terletak di Ruko Pesona Permata Gading, Jalan Lingkar Timur No.1, Dusun Rangkah Lor, Bluru Kidul, Kec. Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur 61233. Kegiatan ini dilaksanakan selama 40 hari kerja yang terhitung mulai pada tanggal 24 Juli s/d 15 September 2023. Jadwal jam kerja selama pelaksanaan pengabdian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo adalah mengikuti aturan jam kerja dari instansi atau mitra terkait. Pada pelaksanaan pengabdian di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu pintu dengan penempatan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang menekankan pada analisis deskriptif. Metode yang digunakan adalah

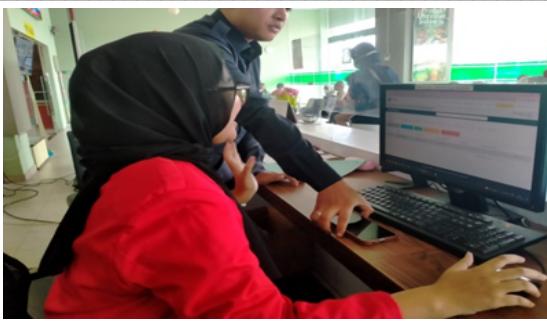
partisipasi aktif, observasi, interview dan dokumentasi. Sasaran dari pengabdian ini merupakan seluruh masyarakat Kabupaten Sidoarjo maupun pendatang yang akan menetap di Kabupaten Sidoarjo. Dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian yang dilakukan oleh mahasiswa pengabdian ini, tentu ada beberapa tahapan yang harus dilaksanakan yang meliputi : Tahap Persiapan, Tahap Pelaksanaan, dan tahap evaluasi dan monitoring.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengabdian merupakan kegiatan yang dilakukan oleh mahasiswa dengan pelaksanaan kegiatan pengabdian yang dimaksudkan untuk mendapatkan pengalaman kerja secara nyata sesuai dengan bidang keilmuan yang telah dipelajari selama menempuh pendidikan di Universitas. Melalui kegiatan ini mahasiswa diharapkan mampu untuk mempelajari hal hal baru yang berupa pengamatan dan penyelesaian masalah yang ada di masyarakat secara tepat dan terampil. Kegiatan ini dilaksanakan selama 40 Hari kerja terhitung tanggal 24 Juli s/d 15 September 2023 dengan ketentuan sebanyak 280 jam kerja yang harus terpenuhi. Penulis selaku peserta pengabdian mendapat pemetaan wilayah pada Mall Pelayanan Publik tepatnya pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo di bawah arahan Bapak Tomy Triapriliyanto. ST selaku kepala Subbag Umum dan Kepegawaian DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo dan di bawah arahan Bapak Taufik Hartanto S.H selaku Wakil Kepala Pimpinan Mall Pelayanan Publik Sidoarjo. Dengan melaksanakan kegiatan pengabdian bersama mitra pengabdian, penulis mendapatkan Hard Skills dan Soft Skills yang dapat membantu mahasiswa agar lebih siap dalam memasuki dunia kerja dan karirnya.

Dalam melaksanakan kegiatan pengabdian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo mahasiswa ditempatkan pada bidang pemerintahan untuk melaksanakan pelayanan pada masyarakat. Penempatan mahasiswa pada pelayanan program Plafon Dukcapil. Selama kegiatan pengabdian berlangsung mahasiswa di bantu oleh security DPMPTSP Sidoarjo dan staff atau pegawai Dukcapil dalam mendapatkan pengetahuan, keterampilan dan hal hal lainnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Sidoarjo. Kegiatan-Kegiatan yang dilaksanakan oleh mahasiswa dalam melaksanakan pengabdian diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Membantu Pelayanan Pengajuan Dokumen Adminduk Melalui Program Plafon Dukcapil Sidoarjo
2. Membantu Perekaman E-KTP Pada Anak Usia 17 Tahun
3. Memberikan Informasi Mengenai Syarat-Syarat Yang Diperlukan Untuk Mengurus Dokumen Administrasi Kependudukan
4. Pendampingan Cetak Dokumen Administrasi Kependudukan Melalui Mesin ADM
5. Membantu Pelayanan Pengambilan Tiket Antrian Pada Mesin Cetak Tiket
6. Membuat Video Dokumentasi Kegiatan



Gambar 2 Pelayanan Pengajuan dokumen adminduk via Plafon Dukcapil



Gambar 3 Pendampingan Cetak Dokumen melalui mesin ADM

Uraian dari kegiatan pengabdian mahasiswa di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo adalah mahasiswa ditugaskan untuk dapat berkoordinasi dengan pegawai dan staff Mall Pelayanan Publik Sidoarjo terutama Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo dalam melaksanakan dan pengenalan tugas pokok dan fungsi dari bidang dan posisi pengabdian yang akan dilaksanakan. Untuk melaksanakan tugas dalam membantu pelayanan dan optimalisasi dari program yang telah dirilis oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, mahasiswa diberikan akses untuk membantu staf dukcapil Sidoarjo dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat melalui aplikasi berbasis website Plafon Dukcapil.

Melalui akses Aplikasi berbasis website Plafon Dukcapil yang menjadi tugas utama dalam bidang pengabdian yang diambil oleh mahasiswa untuk membantu pelaksanaan program tersebut. Dimana dalam bidang ini mahasiswa membantu masyarakat yang mengurus dokumen adminduk melalui program Plafon Dukcapil, hal tersebut sebenarnya mempersingkat waktu pelayanan dengan catatan pemohon tidak perlu datang langsung ke Disdukcapil yang ada di Mall Pelayanan Publik Sidoarjo. Akan tetapi masih banyaknya masyarakat yang kurang memahami akan program tersebut maka tugas mahasiswa adalah membantu untuk pengajuan dokumen adminduk melalui aplikasi Plafon Dukcapil, dimana setiap pemohon di mintai alamat email dan nomor telepon untuk di buatkan akun pada Website Plafon Dukcapil dengan membawa dokumen asli yang diperlukan untuk mengurus dokumen adminduk.

Selanjutnya untuk proses pengurusan dokumen adminduk, mahasiswa melakukan pengajuan data melalui website Plafon Dukcapil untuk membantu pengajuan yang diinginkan pemohon. Dalam pelaksanaan pengujian pada website Plafon Dukcapil ini seringkali didapati kendala dan hambatan-hambatan. Kendala yang didapatkan pada saat pengajuan dokumen adminduk ini adalah website yang mengalami gangguan jaringan dan pemohon tidak memiliki email dan nomor Handphone. Dalam pelaksanaan pengadaan melalui website Plafon Dukcapil, hambatan yang seringkali didapati adalah terkait dengan kelengkapan dokumen atau berkas warga dalam mengajukan permohonan. Sehingga untuk mengajukan Dokumen Adminduk tidak dapat dilaksanakan secara langsung dan menghambat waktu. Selain itu seringkali dijumpai pemohon atau warga yang tidak paham dengan data administrasi kependudukan nya sendiri, pemohon yang tidak mau mengecek secara mandiri dan berkala melalui website plafon dukcapil untuk mengetahui apakah dokumen adminduknya sudah selesai dan pemohon yang tidak sabaran dalam mengurus dokumen adminduknya. Rata-rata pengajuan dokumen adminduk melalui website Plafon Dukcapil yaitu pengajuan Kehilangan E-KTP, perubahan data elemen

E-KTP, perubahan KK menjadi barcode, Pengurusan Akte Kelahiran, Pengurusan Akte kematian dan Surat Keterangan Pindah Datang.

Pelaksanaan dari kegiatan pengabdian yang dilakukan oleh mahasiswa peserta pengabdian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo memberikan beberapa dampak dan manfaat baik untuk masyarakat, universitas, hingga mitra terkait. Hal ini terbukti dari respon positif yang diberikan oleh masyarakat terkait dengan pelayanan yang telah diberikan dan merasa terbantu dengan adanya peran dari mahasiswa pengabdian ini. Mahasiswa sebagai pendamping pelayanan administrasi kependudukan menjadi bagian dari Disdukcapil sebagai tenaga tambahan dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat dan membantu proses pengajuan data administrasi kependudukan warga untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada menjadi lebih prima, cepat, dan tepat.

Keberadaan dari mahasiswa pengabdian ini mampu mengurangi jumlah antrian yang menumpuk di loket pelayanan, selain itu pelaksanaan pelayanan yang saat ini sudah dilakukan di kelurahan masing-masing juga turut menjadi suatu inovasi pelayanan untuk lebih optimal. Selain dari beberapa dampak yang diberikan kepada mitra terkait dengan adanya mahasiswa pengabdian, manfaat dari pengabdian juga dirasakan oleh individu mahasiswa sebagai ilmu baru dan pengalaman kerja untuk meningkatkan kemampuan hard skill dan juga soft skill sebelum nanti akhirnya akan terjun ke dunia kerja yang sebenarnya. Berdasarkan hasil observasi dan kenyataan selama mahasiswa melaksanakan kegiatan pengabdian di lapangan, didapatkan analisis bahwa Dispendukcapil Sidoarjo dalam melaksanakan pelayanannya telah melaksanakan asas-asas pelayanan publik yang ada. Hal ini dapat dibuktikan dengan kegiatan-kegiatan serta program kerja yang telah mahasiswa laksanakan diantaranya adalah :

- a. Kepentingan Umum, dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan Dispendukcapil Sidoarjo telah menerapkan asas kepentingan umum, hal ini dibuktikan dengan mengedepankan kepentingan masyarakat diatas kepentingan instansi. Bentuk kepentingan umum yang dilakukan oleh Dispendukcapil Sidoarjo adalah dengan adanya program jebete (jeput bola terpadu) yang diperuntukkan bagi warga desa dengan wilayah yang jauh dari jangkauan lokasi Disdukcapil Sidoarjo dan tentunya bagi wilayah dengan persentase kepemilikan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil yang tidak sepadan dengan jumlah kepemilikan dokumen yang seharusnya.
- b. Kepastian Hukum, setiap pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan Dispendukcapil Sidoarjo selalu dilaksanakan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini terbukti dari hasil observasi di lapangan saat pelaksanaan pelayanan terdapat salah satu contoh kasus pada saat pelaksanaan pengabdian pencetakan E-KTP terkendala dikarenakan terbatasnya blangko yang disediakan oleh Kementerian dalam Negeri. Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo akan menerbitkan surat keterangan (suket) dan mengaktifasi KTP elektronik melalui aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Meskipun bentuk fisik antara KTP elektronik dan suket sangat berbeda, fungsinya sama, yakni bisa digunakan sebagai kelengkapan administrasi seperti perbankan, pengurusan bantuan sosial, dan layanan pemerintahan. Hal ini membuktikan bahwa pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Dispendukcapil Sidoarjo berdasarkan kepastian hukum yang berlaku.

- c. Kesamaan Hak, yang dimaksud dari kesamaan hak adalah setiap warga wajib mendapatkan perlakuan yang sama dalam mendapatkan pelayanan publik yang baik. Dalam pelaksanaan hasil observasi di lapangan selama melaksanakan kegiatan pengabdian, dalam melaksanakan pelayanan kepada warga masyarakat kami peserta pengabdian sebagai pelayan publik tidak diperbolehkan untuk membeda-bedakan status warga tersebut. Hal ini dibuktikan dengan semua warga bisa melaksanakan pelayanan dan mengurus data administrasi kependudukannya tanpa dipungut biaya apapun.
- d. Keterbukaan/Transparansi, bentuk keterbukaan dan transparansi yang dilakukan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Kebonsari selama hasil pengamatan di lapangan adalah dengan melibatkan masyarakat atau pemohon dalam setiap pengajuan yang dilakukan dengan menanyakan kebenaran data untuk meminimalisir kesalahan data saat pengajuan. Bentuk lain transparansi yang dilakukan oleh Dispendukcapil adalah dengan memberikan kitir kepada pemohon pengajuan offline dan online yang selain sebagai bentuk tanggung jawab melainkan juga bertujuan agar pemohon bisa mengakses data yang sudah diajukan secara individu.
- e. Akuntabilitas, dalam melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan Dispendukcapil Sidoarjo telah menerapkan asas akuntabilitas ini. Hal ini dibuktikan dari hasil observasi di lapangan selama mahasiswa melaksanakan pengabdian, bahwa mahasiswa dalam melayani masyarakat dituntut untuk bertanggung jawab pada setiap data administrasi kependudukan yang diajukan oleh warga. Sebagai bukti akuntabilitas yang dilakukan, setiap melakukan pengajuan administrasi kependudukan baik mahasiswa pengabdian maupun pegawai MPP Sidoarjo wajib memberikan kitir kepada pemohon sebagai bukti bahwa data administrasi kependudukan tersebut sudah diajukan dan segala bentuk kesalahan akan dipertanggung jawabkan oleh pihak yang mengajukan.
- f. Fasilitas dan Perlakuan Khusus pada Kelompok Rentan, dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian mahasiswa beberapa kali melihat dan di beritahu petugas Dukcapil yang melakukan pelayanan dengan program peduli dilan (Peduli Disabilitas, Orang dengan Gangguan Jiwa dan Lanjut Usia). Peduli Dilan hadir dengan menerjunkan Unit Layanan Cepat, hingga ke kediaman. Dari pelaksanaan kegiatan pengabdian ini dapat diketahui bahwa Dispendukcapil Sidoarjo dalam melaksanakan pelayanannya telah menerapkan asas ini.
- g. Kecepatan, Kemudahan serta Keterjangkauan, bentuk dari pelaksanaan asas ini dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dispendukcapil Sidoarjo adalah dengan diadakannya pelayanan berbasis online melalui website Plafon Dukcapil. Dengan adanya website tersebut masyarakat tidak perlu datang ke Kantor secara langsung untuk mengurus dokumen administrasi kependudukannya, mereka bisa mengakses dengan mudah melalui ponsel dan waktu dari proses pengajuan sampai dengan proses verifikasi adalah 7-10 hari kerja. Selain itu untuk mempercepat peningkatan proses perekaman KTP elektronik bagi pemula. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Sidoarjo jemput bola dengan keliling SMA dan SMK, agar bisa memenuhi target yang

telah ditentukan. Hal ini membuktikan bahwa asas tersebut telah diterapkan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Dispendukcapil Sidoarjo.

Pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan yang dilaksanakan oleh mahasiswa selama melakukan kegiatan pengabdian di Dispendukcapil ini pada dasarnya sesuai dengan implementasi dari salah satu mata kuliah yang telah dipelajari selama menempuh pendidikan di perguruan tinggi yakni mata kuliah Manajemen Pelayanan publik. Selain melalui pelayanan administrasi kependudukan, kegiatan pengajuan melalui Plafon Dukcapil juga dapat melaksanakan penerapan teori ini dengan menjelaskan kepada warga secara langsung melalui layanan konsultasi sebelum melaksanakan pengajuan terkait dengan data administrasi kependudukan.

Selain itu, dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Dispendukcapil Sidoarjo mahasiswa juga dapat menerapkan salah satu teori pada mata kuliah Etika Administrasi Negara. Bentuk penerapan teori Etika Administrasi Negara pada kegiatan pengabdian yang dilakukan oleh mahasiswa adalah sikap yang ditunjukkan oleh mahasiswa saat melakukan pelayanan kepada masyarakat. Sebagai seorang pelayan publik, mahasiswa diharuskan mampu menjaga sikap yang ditunjukkan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini ditunjukkan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada para pelaku pelayanan publik. Selain sikap, etika pelayanan publik yang harus ditunjukkan dan diterapkan saat melaksanakan pelayanan publik adalah dengan bersikap jujur. Pelaksanaan ini adalah dengan tidak menerima segala bentuk suap yang diberikan oleh masyarakat dalam membantu pelayanan data administrasi kependudukan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Pelaksanaan dari kegiatan pengabdian yang dilakukan oleh mahasiswa peserta pengabdian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo memberikan beberapa dampak dan manfaat baik untuk masyarakat, universitas, hingga mitra terkait. Hal ini terbukti dari respon positif yang diberikan oleh masyarakat terkait dengan pelayanan yang telah diberikan dan merasa terbantu dengan adanya peran dari mahasiswa pengabdian ini. Mahasiswa sebagai pendamping pelayanan administrasi kependudukan menjadi bagian dari Disdukcapil sebagai tenaga tambahan dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat dan membantu proses pengajuan data administrasi kependudukan warga untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada menjadi lebih prima, cepat, dan tepat.

Keberadaan dari mahasiswa pengabdian ini mampu mengurangi jumlah antrian yang menumpuk di loket pelayanan, selain itu pelaksanaan pelayanan yang saat ini sudah dilakukan di kelurahan masing-masing juga turut menjadi suatu inovasi pelayanan untuk lebih optimal. Selain dari beberapa dampak yang diberikan kepada mitra terkait dengan adanya mahasiswa pengabdian, manfaat dari pengabdian juga dirasakan oleh individu mahasiswa sebagai ilmu baru dan pengalaman kerja untuk meningkatkan kemampuan *hard skill* dan juga *soft skill* sebelum nanti akhirnya akan terjun ke dunia kerja yang sebenarnya. Pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan pada Dispendukcapil Sidoarjo berfokus pada etika pelayanan yang diterapkan dalam melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan kepada warga. Sebagai salah satu bentuk Inovasi oleh Pemkab Sidoarjo Pelayanan dilakukan melalui Website Plafon Dukcapil sehingga pengurusan data Administrasi Kependudukan lebih efektif dan efisien. Namun meskipun demikian dalam pelaksanaannya juga masih terdapat beberapa kendala dan menjadi hambatan yang salah satunya adalah pada tingkat kesadaran masyarakat terkait dengan data administrasi kependudukan yang masih rendah.

Berdasarkan dari pengamatan lapangan secara langsung yang dilakukan oleh penulis selama 40 Hari pelaksanaan pengabdian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo tepatnya pada Mall Pelayanan Publik, terdapat beberapa saran dan masukan dari penulis yang ditunjukkan untuk meningkatkan kualitas dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo :

1. Meningkatkan Jumlah SDM dengan cara melakukan rekrutmen pegawai baik Pegawai ASN atau Non ASN, karena sangat terlihat kurangnya SDM pada Dispendukcapil Sidoarjo.
2. Agar memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik diharapkan pihak Dispendukcapil dapat lebih memperhatikan dan meningkatkan layanan fasilitas bagi pegawai dan masyarakat, sehingga memudahkan jalannya pelaksanaan kebijakan.
3. Diharapkan pihak Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo dapat meningkatkan upayanya dalam memberikan sosialisasi baik secara langsung maupun tidak langsung kepada masyarakat.
4. Memberikan edukasi dan sosialisasi yang lebih mendalam kepada pemerintahan desa maupun kecamatan untuk membantu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat.
5. Menyediakan pamphlet/brosur/standing banner tentang prosedur pelayanan via online (Plavon) di bagian informasi karena informasi mengenai Plafon hanya terdapat 1 lembar kertas yang ditempel di bagian meja informasi sehingga masyarakat seringkali berkerumun dan berebut tempat untuk melihat informasi tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Arini, Nisa Dwi, and Yusuf Hariyoko. 2023. "Optimalisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Kelurahan Rangkah, Kecamatan Tambaksari, Kota Surabaya." *ULIL ALBAB: Jurnal Ilmiah Multidisiplin* 2 (2): 713–18.
- BANAT, MI ROUDLOTUL. n.d. "Plavon Dukcapil (Pelayanan Kepengurusan Dokumen Administrasi Kependudukan Secara Online) Sidoarjo." <https://miroudlotulbanat.sch.id/read/8/plavon-dukcapil-pelayanan-kepengurusan-dokumen-administrasi-kependudukan secara-online-sidoarjo>.
- Irianto, Heru, Bagus Ananda Kurniawan, and Anita Mulyono. 2022. "Optimalisasi Pelayanan Untuk Mewujudkan Good Governance Di Mal Pelayanan Publik Mini Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo." *Jurnal Administrasi Publik Dan Ilmu Komunikasi* 9 (1): 32–40. <https://doi.org/10.55499/intelektual.v9i1.67>.
- Muwardi, Alifiah Arum, and Hendra Sukmana. n.d. "The Effectiveness Of The Dukcapil Plavon Website In Population Administration Services To The Penambangan Village Government [Efektivitas Website Plavon Dukcapil Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Pemerintah Desa Penambangan]," 1–10.