

**PENDAMPINGAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
MELALUI VIA ONLINE (PLAVON SIDOARJO) DI MALL PELAYANAN
PUBLIK KABUPATEN SIDOARJO**

Dian Novita Sari¹, Muhammad Roisul Basyar²
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

diannovitaa25@gmail.com, roisulbasyar@untag-sby.ac.id

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan hak setiap warga negara yang wajib dipenuhi, karenanya negara berkewajiban menyelenggarakan sejumlah pelayanan guna memenuhi hak-hak dasar warga negaranya yang dijamin oleh konstitusi. Pelaksanaan kegiatan pengabdian bagi mahasiswa merupakan kegiatan wajib, dimana dalam kegiatan ini dilakukan oleh mahasiswa pada salah satu instansi yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Mall Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo) dengan tujuan untuk membantu pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan dan mengoptimalkan program Plavon Dukcapil Sidoarjo. Metode yang digunakan dalam kegiatan ini meliputi partisipasi aktif, wawancara, observasi dan dokumentasi. Pada kegiatan pengabdian ini mahasiswa membantu dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan melalui website Plavon Dukcapil Sidoarjo. Dalam pengajuan melalui website Plavon Dukcapil Sidoarjo ini, seringkali didapati kendala serta hambatan-hambatan yaitu terkait dengan kelengkapan dokumen warga dalam mengajukan permohonan. Selain itu, seringkali dijumpai pemohon atau masyarakat yang tidak sabaran dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan. Oleh sebab itu, Sebagai salah satu bentuk Inovasi oleh Pemkab Sidoarjo Pelayanan dilakukan melalui Website Plavon Dukcapil sehingga pengurusan data Administrasi Kependudukan lebih efektif dan efisien. 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 : Pendampingan, Pelayanan Publik, Plavon Dukcapil, Administrasi Kependudukan

ABSTRACT

Public services are a right of every citizen that must be fulfilled, therefore the state is obliged to provide a number of services to fulfill the basic rights of its citizens guaranteed by the constitution. Carrying out internship activities for students is a mandatory activity, where this activity is carried out by students at one of the agencies, namely the Population and Civil Registration Service (Sidoarjo Regency Public Service Mall) with the aim of assisting the implementation of population administration services and optimizing the Sidoarjo Dukcapil Plavon program. The methods used in this activity include active participation, interviews, observation and documentation. In this internship activity, students assist in implementing population administration services through the Plavon Dukcapil Sidoarjo website. In submitting applications via the Plavon Dukcapil Sidoarjo website, problems and obstacles are often encountered, namely related to the completeness of the citizen's documents in submitting the application. Apart from that, we often find applicants or people who are impatient in processing population administration documents. Therefore, as a form of innovation by the Sidoarjo Regency Government, services are carried out through the Plavon Dukcapil Website so that the management of Population Administration data is more effective and efficient. The implementation of this internship activity has had several impacts, this is proven by the positive response given by the community regarding the services provided and feeling helped by the role of these internship students.

Keywords: Accompaniment, Public Service, Plavon Dukcapil, Population Administration

PENDAHULUAN

Kebutuhan pelayanan publik dalam suatu negara merupakan hak bagi setiap warga negara untuk dapat dipenuhi. Pelayanan publik merupakan hak setiap warga negara yang wajib dipenuhi, karenanya negara berkewajiban menyelenggarakan sejumlah pelayanan guna memenuhi hak-hak dasar warga negaranya yang dijamin oleh konstitusi. Pelayanan publik yang bermutu tinggi ialah suatu target yang harus diwujudkan oleh pihak penyelenggara pelayanan

yaitu lembaga atau pemerintah (Asri et al., 2020). Mengingat tugas utama penyelenggara negara khususnya pemerintah adalah melayani kepentingan masyarakat, maka pemerintah harus terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan (Sutopo, 2014). Sesuai dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 1 tentang Pelayanan Publik, menyatakan bahwa kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administratif disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

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 ketunggalan Nomor Induk Kependudukan (NIK) serta ketunggalan dokumen kependudukan. Administrasi kependudukan merupakan serangkaian 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 di publikasikan 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.

Dalam proses penyelenggaraan administrasi kependudukan juga banyak dijumpai berbagai permasalahan seperti kurangnya integritas dalam pengelolaan dan penyediaan layanan, kurangnya efisiensi karena adanya antrian panjang dan waktu tunggu yang tidak terkendali, pelayanan berbelit-belit, kurangnya sarana dan prasarana dan kurangnya sumber daya manusia dalam pelayanannya. Dengan adanya permasalahan yang disebutkan sebelumnya, maka diperlukan adanya sebuah perubahan yang berupa inovasi untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik. Salah satu program inovasi sebagai wujud penerapan *e-government* pada penyelenggaraan pelayanan publik yang telah diterapkan pada Kabupaten Sidoarjo yaitu website Plavon Dukcapil Sidoarjo yang diluncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Inovasi Plavon Dukcapil Sidoarjo adalah sebuah wujud transformasi digital pada proses penyelenggaraan pelayanan pengurusan dokumen administrasi kependudukan sehingga masyarakat dapat mengakses layanan pengurusan dokumen administrasi kependudukan secara daring.

Peluncuran Inovasi Pelayanan Plavon Dukcapil bertujuan untuk menjadi sebuah langkah reformasi birokrasi yang berorientasi untuk melakukan perubahan yang ditujukan untuk mewujudkan harapan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat secara optimal berbasis elektronik yang bertujuan memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk memproses pengurusan dokumen administrasi kependudukan dengan cepat, digital, dan akurat dalam proses pengadministrasian. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo berharap bahwa dengan adanya penerapan inovasi Plavon Dukcapil ini sistem pelayanan publik yang diterapkan akan menjadi efektif dan efisien, memperpendek waktu pelayanan, dan mudah dijangkau oleh masyarakat. Dalam pelaksanaan program pelayanan administrasi kependudukan berbasis plavon dukcapil sidoarjo tersebut tentu dibutuhkan peran dari banyak pihak, tanpa terkecuali peran mahasiswa.

Peran mahasiswa dalam proses pelayanan administrasi kependudukan berbasis online tersebut yaitu dengan melaksanakan kegiatan pengabdian yang bertujuan untuk mengimplementasikan teori dan pengetahuan yang telah didapatkan oleh mahasiswa selama melaksanakan pendidikan di bangku perkuliahan untuk dapat dipraktekkan secara langsung kepada masyarakat. Selain itu, dengan kegiatan pengabdian ini juga bermanfaat bagi mahasiswa untuk mendapatkan pengalaman kerja. Kegiatan pengabdian ini berkaitan langsung dengan program studi yang diampu oleh mahasiswa yaitu Program Studi Administrasi Publik yang bidang keilmuannya berhubungan dengan pelayanan publik seperti masalah yang telah dipaparkan.

Mahasiswa melaksanakan kegiatan pengabdian ini bertempat di salah satu instansi yang berada di Kota Sidoarjo yaitu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo dengan penempatan pada Kantor Mall Pelayanan Publik Sidoarjo bagian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada bidang Pelayanan pengajuan dokumen administrasi kependudukan melalui website plavon dukcapil sidoarjo. Mahasiswa memilih lokasi pengabdian tersebut karena ingin mengimplementasikan salah satu bagian dari pelayanan publik yang menjadi bidang keilmuan pada Program Studi Administrasi Publik. Mall Pelayanan Publik menyediakan berbagai bidang pelayanan publik sesuai dengan bidang keilmuan yang telah mahasiswa pelajari selama di perkuliahan. Sehingga untuk mencapai lokasi pengabdian tersebut, mahasiswa harus melakukan pengajuan pengabdian melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo sebagai perantara nya.

Dalam kegiatan pengabdian ini mahasiswa 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 diberikan tugas untuk membantu pengambilan tiket antrian, perekaman kartu tanda penduduk dan memberikan informasi mengenai layanan yang terdapat di kantor Mall Pelayanan Publik sehingga mahasiswa dapat mengamati sekaligus menganalisis permasalahan yang terjadi sehingga diharapkan dapat berkontribusi dalam memecahkan permasalahan yang ada dan memberikan solusi penyelesaian yang bermanfaat.

METODE PELAKSANAAN

Dalam pengabdian ini, penulis menggunakan deskriptif kualitatif. Pelaksanaan kegiatan pengabdian regular ini dilakukan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu

Pintu Kabupaten Sidoarjo yang ditempatkan di Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Sidoarjo di Ruko Pesona Permata Gading, Jalan Lingkar Timur No.1 Dusun Rangkah Lor, Bluru Kidul, Kabupaten Sidoarjo. Kegiatan ini dilaksanakan selama 50 hari kerja yang terhitung mulai tanggal 24 Juli s/d 15 September 2023. Jadwal jam kerja selama pelaksanaan program pengabdian regular di Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Sidoarjo adalah mengikuti aturan jam kerja dari instansi atau mitra terkait. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data melalui partisipasi aktif, observasi, wawancara, 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 reguler ini, tentu ada beberapa tahapan yang harus dilaksanakan yang meliputi : Tahap Persiapan, Tahap Pelaksanaan, dan tahap evaluasi dan monitoring. Tahapan dari pelaksanaan kegiatan pengabdian tersebut dijelaskan sebagai berikut :

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengabdian merupakan suatu pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh mahasiswa 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 yang terhitung mulai tanggal 24 Juli sampai dengan 15 September 2023. Penulis selaku peserta pada program pengabdian regular mendapat pemetaan pada Mall Pelayanan Publik di bawah arahan dari Bapak Tommy Triapriliyanto. ST selaku Kepala Subbag Umum dan Kepegawaian DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo dan dibawah arahan dari Bapak Taufik Hartanto, SH selaku Wakil Kepala Bidang dari Mall Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo. Dengan melaksanakan kegiatan pengabdian ditempat kerja mitra pengabdian, penulis mendapatkan *hard skill* maupun *soft skills* yang akan menyiapkan mahasiswa agar lebih siap untuk memasuki dunia kerja dan karirnya.

Dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian pada Mall Pelayanan Publik lebih tepatnya pada bagian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, mahasiswa ditempatkan pada bidang pemerintahan untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat. Penempatan mahasiswa pengabdian pada bidang Plavon Dukcapil Sidoarjo ini berada pada loket pelayanan administrasi kependudukan sesuai yang telah ditentukan. Selama pelaksanaan kegiatan pengabdian, mahasiswa dibantu oleh Wakil Kepala Bidang dan juga Staff lainnya dalam mendapatkan pengetahuan, keterampilan, dan hal-hal lainnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kegiatan-kegiatan yang telah dilaksanakan oleh mahasiswa dalam melaksanakan program Pengabdian Regular diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Membantu Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Loket Pelayanan Administrasi Kependudukan.
2. Membantu pencetakan dokumen kependudukan mandiri.
3. Membantu perekaman data kependudukan.
4. Membantu optimalisasi dan melakukan sosialisasi program Plavon Dukcapil Sidoarjo.

5. Melakukan sosialisasi terkait dengan Identitas kependudukan Digital (IKD).
6. Membuat video dokumen kegiatan.



Gambar 2 Pelayanan Pada Loket Nomor Antrian



Gambar 3 Membantu Pencetakan Dokumen Melalui Mesin ADM

Uraian dari rangkaian kegiatan pelaksanaan pengabdian regular pada Mall Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo ini, mahasiswa ditugaskan untuk dapat berkoordinasi dengan Wakil Kepala Bidang dan juga staff pegawai 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 diluncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, mahasiswa diberikan akses untuk dapat membantu staff pegawai Mall Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat melalui website Plavon Dukcapil Sidoarjo.

Selain itu, mahasiswa juga diberikan akses terkait dengan proses pengajuan pada website Plavon Dukcapil Sidoarjo yang menjadi tugas utama dalam pengabdian yang diambil oleh mahasiswa untuk membantu pelaksanaan program tersebut. Mahasiswa sebagai peserta pengabdian diberikan kesempatan untuk dapat mengakses pengajuan data pemohon. Dalam akun Plavon Dukcapil Sidoarjo dari akun pemohon, terdapat beberapa menu yang dapat digunakan untuk proses pengajuan administrasi kependudukan. Seperti halnya terdapat menu pengajuan KTP hilang, Pembuatan Akta Kelahiran dan Akta Kematian, pengajuan Kartu Keluarga yang rusak, Pengajuan Pembuatan KIA baru, Pengajuan Surat Keterangan Pindah/Datang, dan lain sebagainya. Dimana, dalam proses pengajuan pencatatan administrasi kependudukan tersebut dibutuhkan ketelitian dan kebenaran data.

Dalam pengajuan pencatatan administrasi kependudukan melalui website Plavon Dukcapil Sidoarjo ini, seringkali didapati kendala serta hambatan-hambatan. Kendala serta hambatan yang didapatkan saat proses pengajuan administrasi kependudukan melalui Plavon Dukcapil Sidoarjo biasanya yaitu terkait dengan kelengkapan dokumen warga dalam mengajukan permohonan. Sehingga hal tersebut, menghambat waktu karena harus menunggu dokumen atau berkas pemohon untuk dilengkapi. Selain itu, seringkali dijumpai pemohon atau masyarakat yang tidak sabaran dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan. Selain itu, mahasiswa juga diberikan tugas lainnya yang masih berhubungan dengan administrasi kependudukan seperti membantu perekaman data kependudukan, membantu pencetakan mandiri data kependudukan, dan membantu pengisian Identitas Kependudukan digital (IKD).

Pelaksanaan dari kegiatan pengabdian yang dilakukan oleh mahasiswa peserta Pengabdian Regular ini di Mall pelayanan Publik 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 Mall pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo 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. 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 fakta dilapangan selama mahasiswa melaksanakan pengabdian, didapatkan analisis bahwa Mall Pelayanan Publik dalam melaksanakan pelayanannya telah melaksanakan indikator-indikator pelayanan publik yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1988). Hal ini dapat dibuktikan dengan kegiatan-kegiatan serta program kerja yang telah mahasiswa laksanakan diantaranya adalah :

- a. Keandalan (*reliability*), Yang dimaksud dengan keandalan adalah kualitas pelayanan yang dapat diukur melalui kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang sesuai kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan, kesederhanaan prosedur pelayanan, dan ketepatan waktu pelayanan. Indikatornya yaitu Kesesuaian pelayanan dengan kebutuhan, Kesederhanaan prosedur pelayanan, dan Ketepatan waktu pelayanan. Keandalan pegawai dalam memberikan pelayanan di Mall Pelayanan Publik sudah cukup baik dan tepat sehingga menurut pegawai dan masyarakat jika dokumen lengkap pelayanan akan berjalan cepat, namun jika dokumen yang dibutuhkan masih kurang akan memperlambat proses. Namun di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo ini sudah memberikan fasilitas untuk mengirim dokumen dalam bentuk foto ke nomor yang tersedia. Selain itu, juga adanya pengajuan lewat online sehingga memudahkan masyarakat.
- b. Ketanggapan (*responsiveness*), Yang dimaksud dengan ketanggapan adalah kualitas pelayanan yang dapat diukur melalui ketanggapan dan kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Indikatornya yaitu Ketanggapan memberikan pelayanan dan Kecepatan memberikan pelayanan. Ketanggapan pegawai saat ini juga sudah cukup baik, karena adanya solusi dalam mengatasi permasalahan yang terjadi dengan bekerja secara cerdas.
- c. Keyakinan (*confidence*), Yang dimaksud dengan keyakinan adalah kualitas pelayanan yang dapat diukur melalui pengetahuan pegawai, dan kemampuan pegawai dalam menanamkan rasa keyakinan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Indikatornya yaitu Pengetahuan pegawai, Kemampuan pegawai menanamkan rasa keyakinan. Keyakinan yang diberikan pegawai pada pelayanan Dispendukcapil di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo sudah cukup baik. Hal ini dibuktikan dengan adanya pemberian kitir setelah pengajuan pemohon diajukan. Pemberian kitir ini juga bertujuan agar pemohon bisa mengakses data yang sudah diajukan.

- d. Empati (*emphaty*), Yang dimaksud dengan empati adalah kualitas pelayanan yang dapat diukur melalui kemampuan pegawai dalam berkomunikasi dengan Masyarakat, dan pemahaman pegawai terhadap apa yang menjadi kebutuhan dari Pengguna layanan. Indikatornya yaitu Kemampuan berkomunikasi dan Pemahaman terhadap kebutuhan Masyarakat. Empati dari pegawai dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik. Hal ini dilihat dari pemberikan surat keterangan dan pengaktivasian KTP Elektronik sebagai pengganti KTP sementara karena keterbatasan blanko KTP dan mendahulukan pengajuan kepada kelompok rentan.
- e. Berwujud (*tangible*), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi. Indikatornya yaitu Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan, Kenyamanan tempat melakukan pelayanan, Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan, Kemudahan proses dan akses layanan, Penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Kemudahan proses dan akses layanan sudah cukup baik. Hal ini dibuktikan dengan adanya beberapa fasilitas yang diberikan oleh Dispendukcapil (Mall Pelayanan Publik) dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan yang dilaksanakan oleh mahasiswa selama melakukan kegiatan pengabdian di Mall Pelayanan Publik ini pada dasarnya sesuai dengan implementasi dari salah satu fokus dalam program studi administrasi negara yang telah dipelajari selama menempuh pendidikan di perguruan tinggi yakni Pelayanan publik. Selain melalui pelayanan administrasi kependudukan dan kegiatan pengajuan melalui website Plavon Dukcapil Sidoarjo. Mahasiswa juga dapat melaksanakan penerapan fokus ini dengan menjelaskan kepada warga/pemohon secara langsung melalui konsultasi sebelum melaksanakan pengajuan terkait dengan data administrasi kependudukan.

Selain itu, dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Mall Pelayanan Publik mahasiswa juga dapat menerapkan salah satu teori pada mata kuliah Etika Administrasi Publik. Bentuk penerapan teori Etika Administrasi Publik 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.

Dalam melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan oleh Mall Pelayanan Publik kepada masyarakat tentunya diperlukan birokrasi yang baik dalam organisasi tersebut. Birokrasi yang dimaksud dalam penerapan pelayanan administrasi kependudukan di Mall Pelayanan Publik adalah bagaimana cara dari struktur organisasi yang ada tersebut dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya untuk melayani masyarakat dengan baik. Segala bentuk kebijakan dan peraturan yang dikeluarkan oleh Pemerintah Daerah dalam rangka mensejahterakan masyarakat merupakan penerapan bentuk dari sistem birokrasi yang baik. Dalam pelaksanaan pengabdian ini, mahasiswa dapat mempelajari secara langsung penerapan birokrasi yang ada di Mall Pelayanan Publik melalui kebijakan-kebijakan dan regulasi yang

dikeluarkan untuk mengatur jalannya suatu sistem pemerintahan di Mall Pelayanan Publik tersebut.

KESIMPULAN DAN SARAN

Pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan pada Mall Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo berfokus pada etika pelayanan yang diterapkan dalam melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan kepada warga. Sebagai salah satu bentuk Inovasi, Pemkab Sidoarjo, Pelayanan administrasi kependudukan dilakukan melalui Website Plavon Dukcapil Sidoarjo sehingga lebih efektif dan efisien. Namun meskipun demikian dalam pelaksanaannya juga masih terdapat beberapa kendala dan menjadi hambatan, salah satunya yaitu pada sarana prasarana yang kurang memadai pada Mall Pelayanan Publik, sehingga menyebabkan menumpuknya jumlah antrian.

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 : Meningkatkan Jumlah SDM dengan cara melakukan rekrutmen pegawai baik Pegawai ASN atau Non ASN, karena sangat terlihat kurangnya SDM pada Dispendukcapil Sidoarjo; dapat lebih memperhatikan dan meningkatkan layanan fasilitas bagi pegawai dan masyarakat, sehingga memudahkan jalannya pelaksanaan kebijakan; dan Menyediakan pamflet/brosur/standing banner tentang prosedur pelayanan berbasis online (Plavon Dukcapil Sidoarjo) di bagian informasi.

DAFTAR PUSTAKA

- 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>.
- Setiawan, N. 2018. “Peningkatan Pelayanan Publik Menurut UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Berdasarkan Prinsip Good Governance (Studi Kasus Kantor Pertanahan Di Kabupaten Boyolali)”.
- Sholicha, I. K. 2023. “Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Pelayanan Via Online (Plavon Dukcapil) Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo” *Publika* 11(3), 2293-2302
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.