

PENDAMPING PELAYANAN DI MALL PELAYANAN PUBLIK DALAM MENINGKATKAN PARTISIPASI MASYARAKAT DI KOTA SIDOARJO

Farsya Salsabila Putri, Achluddin Ibnu Rochim

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Email : Ssabilafarsya@gmail.com, didin@untag-sby.ac.id

ABSTRAK

Pendampingan pelayanan yang dilakukan di Mall Pelayanan Publik Sidoarjo merupakan salah satu upaya dalam meningkatkan partisipasi masyarakat di kota Sidoarjo. Dengan adanya program magang mahasiswa Universitas 17 Agustus 1945 di Mall Pelayanan Publik, masyarakat dapat terbantu oleh pelayanan yang diberikan oleh berbagai instansi pemerintahan dan menggunakan sarana prasarana yang terbaik dalam memberikan layanan. Pendampingan pelayanan yang dilakukan Mall Pelayanan Publik memberikan dampak yang positif kepada masyarakat sehingga semakin mudah dalam dalam pengurusan pelayanan secara online maupun offline. Kegiatan ini bertujuan untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Hasil dari analisis kegiatan magang yang dilakukan di Mall Pelayanan Publik memberikan pemahaman dan pendampingan pelayanan menjamin kualitas prima dan berkelas, serta memberikan pelayanan dengan memberikan kemudahan akses untuk masyarakat. Pelayanan yang diberikan meliputi berbagai dinas, seperti Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Sosial, Badan Pelayanan Pajak Daerah, dan lain lain.

Kata Kunci : Partisipasi, Pelayanan Publik, Mall Pelayanan Publik

ABSTRACT

The service assistance carried out at the Sidoarjo Public Service Mall is one of the efforts to increase public participation in Sidoarjo city. With the presence of the August 17, 1945 University student internship program at the Public Service Mall, the community can be assisted by the services provided by various government agencies and use the best facilities and infrastructure in providing services. The service assistance carried out by the Public Service Mall has a positive impact on the community, making it easier to manage services both online and offline. This activity aims to provide an understanding to the community about the services provided by the government. The results of the analysis of internship activities carried out at the Public Service Mall provide understanding and service assistance guarantee top quality and class, as well as providing services by providing easy access for the community. Services provided include various offices, such as the Investment and Integrated One-Stop Service Office, the Population and Civil Registry Office, the Social Service, the Regional Tax Service Agency, and others.

Keywords: Participation, Public Services, Public Service Mall

PENDAHULUAN

Pengabdian masyarakat merupakan kegiatan yang memiliki tujuan untuk membantu masyarakatnya dalam melakukan beberapa aktivitas tanpa mengharapkan imbalan apapun. Secara garis besar, kegiatan pengabdian masyarakat ini dirancang oleh berbagai universitas maupun institut yang berada di Indonesia dalam memberikan sebuah kontribusi nyata bagi bangsa Indonesia dalam mengembangkan kesejahteraan serta kemajuan bangsa Indonesia. Pengabdian kepada masyarakat juga dilakukan oleh dosen, mahasiswa, serta alumni sebagai bagian integral dari tridharma perguruan tinggi. Perguruan tinggi di seluruh Indonesia diharapkan mampu membantu masyarakat sekitar dalam mengatasi berbagai persoalan. Kegiatan Pengabdian masyarakat merupakan upaya para mahasiswa untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia, antara lain dengan memperluas wawasan, memperdalam ilmu, dan meningkatkan keterampilan, sebagai perwujudan dharma pengabdian, serta sebagai minat dan peran aktif dalam masyarakat kegiatan yang mencakup, dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas. (Koswara 1989; dalam jurnal (Trihantana et al., 2022)) menyatakan menyatakan bahwa pengabdian masyarakat yang dilakukan oleh perguruan tinggi merupakan pengalaman IPTEKS yang dilakukan melalui metode langsung kepada masyarakat dengan

upaya membangun dan mengembangkan manusia Pembangunan menuju terwujudnya manusia Indonesia maju, adil, dan sejahtera.

Tertulis pada undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan bentuk pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap masyarakat. Pelayanan publik sendiri lebih mendahuluikan kepentingan publik, mempermudah urusan publik, dan memberikan kepuasan terhadap publik daripada mementingkan urusan pribadi. Dalam meningkatkan kesadaran masyarakat diperlukannya pendampingan dalam suatu kegiatan pelayanan sehingga dapat memberikan dampak yang positif pada lingkungannya. Mall Pelayanan Publik merupakan salah satu inovasi pemerintahan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat di kota Sidoarjo. Mall Pelayanan Publik sendiri merupakan tempat berlangsungnya penyelenggaraan pelayanan publik jasa dan pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu daerah serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman, dan nyaman. Dengan adanya Mall Pelayanan Publik ini dapat memberikan pelayanan yang lebih progresif dan dapat memberikan pelayanan yang beragam dalam satu tempat.

Mall Pelayanan Publik sendiri merupakan generasi ketiga yang memadukan pelayanan dari pemerintah pusat, daerah maupun swasta. Fasilitas yang tersedia di MPP beragam, mulai dari anjungan pelayanan, ruang rapat, mushola, kamar mandi, ruang tunggu, tempat layanan drive thru, taman rest area, fasilitas difabel, tempat fotocopy, perpustakaan, kantin, hingga tempat parkir. Adanya Mall Pelayanan Publik sendiri dapat membantu masyarakat sekitar dalam segala bentuk pengurusan yang mudah diakses oleh masyarakat tanpa adanya batasan jarak maupun waktu. Mall Pelayanan Publik Sidoarjo dibangun untuk memperbaiki kualitas pelayanan di wilayah tersebut. Sebelumnya, ada beberapa kegagalan dalam pelaksanaan pelayanan publik, seperti penerapan Standar pelayanan publik (SPP) yang kurang baik, bentuk pelayanan publik yang belum optimal, dan integrasi pelayanan publik dengan sektor lain yang masih tidak mencapai tingkat yang diinginkan.

Dalam proses pendamping masyarakat Mall Pelayanan Publik membantu masyarakat untuk mampu mempermudah melakukan kegiatan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Pendampingan ini diberikan kepada masyarakat agar memperkokoh dukungan sosial, menyelesaikan masalah, dan meningkatkan pelayanan sosial. Pendamping pelayanan masyarakat juga bertugas membantu masyarakat mengelola pelayanan publik yang kurang memadai atau tidak memenuhi kebutuhannya. Hal ini kami lakukan dengan memberikan informasi, membantu masyarakat mengelola layanan publik, serta memantau dan mengevaluasi layanan publik. Peran pendamping sosial menjadi penting karena membantu masyarakat mengakses dan menggunakan layanan publik yang tepat, efektif, dan efisien. Hal ini menjamin warga negara mendapatkan pelayanan publik yang memenuhi kebutuhan dan berfungsi secara optimal. Pendamping pelayanan masyarakat juga bertugas membantu masyarakat mengelola pelayanan publik yang kurang memadai atau tidak memenuhi kebutuhannya. Hal ini kami lakukan dengan memberikan informasi, membantu masyarakat mengelola layanan publik, serta memantau dan mengevaluasi layanan publik. Peran pendamping sosial menjadi penting karena membantu masyarakat mengakses dan menggunakan layanan publik yang tepat, efektif, dan efisien. Hal ini menjamin warga negara mendapatkan pelayanan publik yang memenuhi kebutuhan dan berfungsi secara optimal. (Indrayana, 2024)

Peluncuran inovasi yang dilakukan membangun Mall Pelayanan Publik bertujuan untuk memudahkan akses sehingga dapat mempersingkat waktu, memberikan pelayanan yang efisien

menggunakan teknologi digital yang memungkinkan pelayanan yang sangat baik. Inovasi yang diberikan merupakan langkah awal reformasi kebijakan yang berorientasi dalam mewujudkan perubahan dan mewujudkan harapan pemerintah dalam memberikan pelayanan yang optimal.

METODE PELAKSANAAN

Pengabdian masyarakat ini penulis menggunakan metode PAR (*Participatory Action Research*) deskripsi kualitatif. Pengabdian ini berorientasi terhadap pemberdayaan masyarakat. Penelitian ini merupakan model untuk menghubungkan suatu proses penelitian ke dalam proses perubahan sosial. PAR (*Participatory Action Research*) merupakan bentuk partisipatif dalam sebuah kondisi yang dimana seseorang memainkan peran di dalam dan memiliki informasi yang relevan tentang suatu komunitas sosial yang berada dalam suatu rancangan berdasarkan hasil penelitian (Rahmat & Mirnawati, 2020). PAR (*Participatory Action Research*) adalah bentuk pengabdian yang proses pengimplementasianya dilakukan dengan sebuah aksi partisipatif oleh peneliti masyarakat yang menjadi sasaran. Standard yang dilakukan akan menimbulkan suatu kegiatan baru yang mengarah lebih baik. Metode penelitian ini, penulis mengharapkan sebuah paradigma baru dengan cara merubah pola berfikir tentang penelitian menjadi sebuah partisipasi masyarakat.

Dalam proses pengabdian masyarakat ini, penulis melaksanakan kegiatan pengabdian regular ini di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo beralamat Jl. Veteran - Lingkar Timur No. 888 Desa Bluru Kidul, Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo. Kegiatan ini dilaksanakan selama 40 hari kerja yang terhitung mulai dari tanggal 19 Februari s/d 26 April 2024. Jam kerja yang diberikan selama pelaksanaan program pengabdian mengikuti dengan jam kerja mitra terkait. Penelitian yang dilakukan menggunakan teknik pengumpulan data melalui partisipasi secara langsung, observasi, wawancara, serta dokumentasi. Sasaran dalam kegiatan ini adalah masyarakat kota sidoarjo yang melakukan pelayanan di Mall Pelayanan Publik Sidoarjo.

HASIL DAN PEMBAHASAN

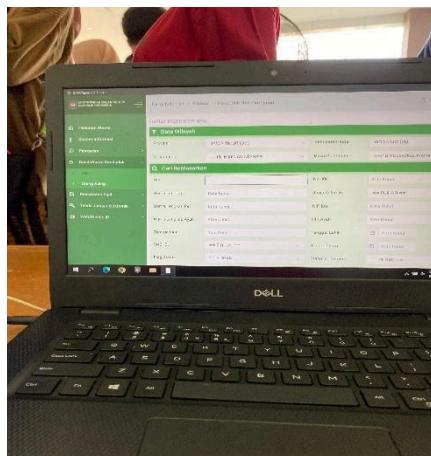
Kegiatan pengabdian regular adalah kegiatan yang dilakukan mahasiswa dalam membantu bangsa Indonesia untuk memiliki meningkatkan kualitas dalam Sumber Daya Manusia (SDM). Dengan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang baik dapat membantu dalam hal peningkatan keterampilan sehingga mampu mewujudkan dharma bakti kepedulian untuk mensejahterakan bangsanya. Kegiatan pengabdian yang telah dilakukan selama 40 hari kerja selama 19 Februari s/d 26 April 2024. Melalui kegiatan ini mahasiswa mendapat pengalaman kerja yang nyata sesuai dengan jurusan yang telah ditempuh selama masa perkuliahananya. Mahasiswa melakukan adaptasi terhadap lingkungan serta melakukan pendampingan secara langsung kepada masyarakat sehingga masyarakat dapat memahami pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah.

Dengan adanya Mall Pelayanan Publik telah membantu dan mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan publik. Melalui kegiatan yang telah dilakukan di Mall Pelayanan Publik, mahasiswa diminta untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat. Penempatan mahasiswa dilakukan pada bagian pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, yang berada pada bagian loket pelayanan administrasi kependudukan yang telah ditentukan. Kegiatan kegiatan yang telah dilaksanakan oleh mahasiswa selama melakukan kegiatan pengabdian masyarakat diantaranya adalah membantu pelayanan administratif kependudukan yang dilakukan pada loket pelayanan, membantu perekaman KTP usia 17 tahun maupun yang belum

pernah melakukan perekaman sehingga memiliki data kependudukan untuk mempermudah pengenalan data penduduk, membantu penduduk yang hendak ingin mencetak dokumen melalui mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM), memberikan pelayanan serta sosialisasi terhadap website plafon dukcapil. Memberikan sosialisasi terkait dengan Identitas Kependudukan Digital (IKD), membuat video kegiatan selama melakukan pengabdian di Mall Pelayanan Publik

Pada website Plafon dukcapil sebenarnya memiliki berbagai macam jenis layanan yang diberikan. Seperti pengurusan Akte Kematian, Akte Keluarga, Kartu Keluarga, Kartu Identitas Anak, Kartu Tanda Penduduk, serta pengurusan berkas untuk pindah keluar maupun pindah masuk. Dengan adanya plafon ini dapat membantu masyarakat yang ingin melakukan pengurusan dokumen dengan mudah tanpa harus datang langsung ke kantor DISPENDUKCAPIL dan dapat dilakukan secara mandiri dirumah. Dalam menu yang diberikan semuanya hampir sama pengajuan dokumen baru, hilang, rusak, perubahan data yang tidak sesuai serta pengurusan Kartu Keluarga yang pindah masuk maupun keluar. Ada pula beberapa dokumen yang perlu dipersiapkan untuk melakukan pengajuan KTP yang hilang, seperti : Surat kehilangan dari kepolisian dan Kartu Keluarga yang asli. Sehingga dalam pengajuan melalui plafon dukcapil diperlukan ketelitian serta fokus agar tidak terjadi kesalahan dalam proses pengajuannya.

Memberikan pelayanan untuk masyarakat yang ingin melakukan verifikasi IKD



Memberikan arahan kepada pemohon terkait pengajuan online melalui PLAFON DUKCAPIL SIDOARJO



Sumber : Dokumentasi Penulis

KESIMPULAN DAN SARAN

Pelayanan publik kabupaten sidoarjo yang telah memberikan pelayanan yang baik. Dalam hal ini penulis dapat menyimpulkan bahwa program yang telah diberikan MPP pelayanan yang efektif dalam membantu masyarakat kota sidoarjo. Selain dinilai sebagai memberikan kemudahan dan hemat waktu bagi masyarakat yang ingin mengurus lebih dari satu pelayanan karena terdapat di satu Gedung yang sama. Berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan selama pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat di Mall Pelayanan Publik merupakan Langkah yang positif dalam mempermudah kegiatan masyarakat sehingga dapat meningkatkan partisipasi masyarakat Kota Sidoarjo dalam proses pelayanan yang diberikan.

Sebagai bentuk inovasi pemerintah kabupaten sidoarjo dalam memberikan pelayanan melalui website sehingga masyarakat dapat melakukan secara mandiri dirumah masing masing sehingga lebih efektif dan efisien. Namun dalam proses pelaksanaan juga terdapat kendala dan menjadi hambatan, salah satunya adalah sarana dan prasarana yang kurang, sehingga membuat menumpuknya jumlah antrian. Serta kurangnya jumlah SDM yang berada pada Mall Pelayanan Publik di Kota Sidoarjo.

DAFTAR PUSTAKA

- Indrayana, S. (2024). *Optimalisasi Program Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo Guna Mempermudah Layanan Publik Di Era Digital*. 4, 1842–1850.
- Rahmat, A., & Mirnawati, M. (2020). Model Participation Action Research Dalam Pemberdayaan Masyarakat. *Aksara: Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal*, 6(1), 62. <https://doi.org/10.37905/aksara.6.1.62-71.2020>
- Trihantana, R., Suryani, E., & Halimatussa'diyah, S. (2022). Penyuluhan Akuntansi Bisnis Syariah Kewirausahaan Di Masa Pandemi Covid-19 Di Kampung Cengal, Desa Karacak, Kecamatan Leuwiliang, Kabupaten Bogor. *Sahid Empowerment Journal*, 1(02), 46–51. <https://doi.org/10.56406/sahidempowermentjournal.v1i02.49>