

ISSN 2548-6160 (online)

Proceedings of The ICECRS

**International Consortium of
Education and Culture Research
Studies**



Proceedings of The ICECRS

Vol. 12 No. 3 (2024)

DOI: 10.21070/icecrs.v12i3.1931

Table Of Contents

Journal Cover	1
Author[s] Statement.....	3
Editorial Team	4
Article information	5
Check this article update (crossmark)	5
Check this article impact	5
Cite this article.....	5
Title page.....	6
Article Title	6
Author information	6
Abstract	6
Article content	8

Proceedings of The ICECRS

Vol. 12 No. 3 (2024)

DOI: 10.21070/icecrs.v12i3.1931

Originality Statement

The author[s] declare that this article is their own work and to the best of their knowledge it contains no materials previously published or written by another person, or substantial proportions of material which have been accepted for the published of any other published materials, except where due acknowledgement is made in the article. Any contribution made to the research by others, with whom author[s] have work, is explicitly acknowledged in the article.

Conflict of Interest Statement

The author[s] declare that this article was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

Copyright Statement

Copyright © Author(s). This article is published under the Creative Commons Attribution (CC BY 4.0) licence. Anyone may reproduce, distribute, translate and create derivative works of this article (for both commercial and non-commercial purposes), subject to full attribution to the original publication and authors. The full terms of this licence may be seen at <http://creativecommons.org/licences/by/4.0/legalcode>

Proceedings of The ICECRS

Vol. 12 No. 3 (2024)

DOI: 10.21070/icecrs.v12i3.1931

EDITORIAL TEAM

Editor in Chief

[Mohammad Faizal Amir](#), Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Managing Editors

[Mahardika Darmawan Kusuma Wardana](#), Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

[Enik Setiyawati](#), Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Section Editors

[Rifki Afandi](#), Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

[Machful Indra Kurniawan](#), Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

[Delora Jantung Amelia](#), Universitas Muhammadiyah Malang, Indonesia

Layout Editors

[Tri Linggo Wati](#), Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Complete list of editorial team ([link](#))

Complete list of indexing services for this journal ([link](#))

How to submit to this journal ([link](#))

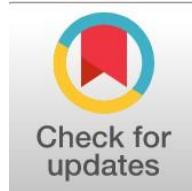
Proceedings of The ICECRS

Vol. 12 No. 3 (2024)

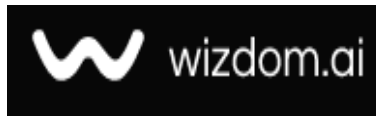
DOI: 10.21070/icecrs.v12i3.1931

Article information

Check this article update (crossmark)



Check this article impact (*)



Save this article to Mendeley



(*) Time for indexing process is various, depends on indexing database platform

Application of Human Resource Management Science in Malls Public Services in Sidoarjo: Penerapan Ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia Pada Mall Pelayanan Publik Di Sidoarjo

Lusi Rahmawati, lusirahma.2019@gmail.com

Program Studi Manajemen, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Amirah Najchan Hibah, dewikomalasari@umsida.ac.id

Program Studi Manajemen, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Agustina Santi, dewikomalasari@umsida.ac.id

Program Studi Manajemen, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Dewi Komala Sari, dewikomalasari@umsida.ac.id (*)

Program Studi Manajemen, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

(*) Corresponding author

Abstract

General Background Bureaucratic reform requires modern public service integration to overcome complex administration and slow processing times. **Specific Background** The Public Service Mall in Sidoarjo consolidates government and private sector amenities, yet faces high urbanization demands requiring adaptive personnel administration. **Knowledge Gap** Previous literature predominantly examines traditional government institutions, leaving a structural deficit in understanding personnel adaptation and performance models specifically within integrated public service centers. **Aims** This research evaluates the application of personnel administration sciences to identify operational barriers and formulate strategic development solutions within the Sidoarjo facility. **Results** Qualitative field observations and interviews reveal significant operational progress alongside major constraints, primarily personnel limitations, lack of skilled professionalism, and restricted budgets. To overcome these barriers, management applies structural solutions including continuous education, rigorous recruitment, and targeted incentive programs to optimize employee motivation. **Novelty** This study provides a contextualized administrative framework specifically designed for the unique integrated operational structure of regional public service malls. **Implications** Developing adaptive personnel strategies and training protocols guarantees responsive public administration, fundamentally securing long-term service quality and community satisfaction.

Highlights:

- ♦ Integrated public service centers face significant operational constraints primarily due to personnel limitations and restricted facility budgets.
- ♦ Strategic personnel development requires continuous education, rigorous recruitment, and targeted incentive systems to optimize administrative operations.
- ♦ Adaptive personnel management fundamentally secures community satisfaction by overcoming traditional bureaucratic delays and unresponsive administration.

Keywords: Human Resource Management, Public Service Mall, Personnel Administration,

Proceedings of The ICECRS

Vol. 12 No. 3 (2024)

DOI: 10.21070/icecrs.v12i3.1931

Operational Challenges, Service Quality

Published date: 2024-09-12

I. Pendahuluan

Peningkatan mutu pelayanan publik telah menjadi salah satu tujuan terpenting dalam agenda reformasi birokrasi Indonesia. Dalam era yang semakin modern dan dinamis, kebutuhan masyarakat akan layanan publik yang cepat, transparan, dan efisien semakin meningkat. Untuk merespons kebutuhan ini, pemerintah meluncurkan Mall Pelayanan Publik (MPP) sebagai sebuah inovasi strategis.[1] Mall Pelayanan Publik (MPP) dirancang untuk mengintegrasikan berbagai layanan dari instansi pemerintah, BUMN, BUMD, hingga sektor swasta dalam satu lokasi terpusat, sehingga memudahkan masyarakat dalam mengakses berbagai layanan yang mereka butuhkan. Dengan hadirnya Mall Pelayanan Publik (MPP), diharapkan berbagai permasalahan klasik yang sering ditemui dalam pelayanan publik, seperti birokrasi yang berbelit-belit, waktu pelayanan yang lambat, serta kurangnya transparansi dalam proses administrasi, dapat diatasi dengan lebih efektif. Implementasi Mall Pelayanan Publik (MPP) juga mencerminkan upaya pemerintah dalam merespons tuntutan masyarakat yang semakin kritis terhadap kualitas layanan publik.

Dalam konteks yang lebih luas, inovasi ini juga sejalan dengan amanat yang terkandung dalam Undang-Undang Dasar 1945, di mana pemerintah berkewajiban untuk "memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa." Penyediaan layanan publik yang baik menjadi salah satu bentuk nyata dari pemenuhan kewajiban tersebut. Lebih lanjut, hal ini dipertegas dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menegaskan bahwa setiap warga negara memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan di bidang barang, jasa, dan administratif. Dengan demikian, keberadaan Mall Pelayanan Publik (MPP) bukan hanya sebuah inovasi teknis, tetapi juga manifestasi dari komitmen pemerintah untuk memenuhi hak-hak dasar warga negara dalam memperoleh pelayanan publik yang berkualitas dan merata.[2]

Sumber daya manusia (SDM) memegang peran sentral sebagai salah satu faktor kunci yang menentukan keunggulan kompetitif bagi sebuah lembaga atau perusahaan. SDM merupakan aset strategis yang dapat memberikan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan jika dikelola dengan baik. Dalam konteks ini, perhatian yang besar harus diberikan kepada pengelolaan SDM karena mereka merupakan elemen krusial yang berkontribusi langsung terhadap penerapan disiplin kerja dan pengembangan karir di dalam organisasi. SDM tidak hanya dilihat sebagai tenaga kerja semata, tetapi juga sebagai pilar utama yang mendukung kemajuan organisasi melalui pengembangan kompetensi individu dan manajemen karir yang efektif.[3]

Sejalan dengan ini penerapan ilmu manajemen sumber daya manusia (MSDM) memainkan peran kunci dalam menentukan kesuksesan Mall Pelayanan Publik (MPP). Dalam Mall Pelayanan Publik (MPP), manajemen SDM yang efektif tidak hanya berfokus pada pengelolaan karyawan, tetapi juga mencakup pengembangan kompetensi, peningkatan motivasi, pengelolaan kinerja, serta pembentukan budaya kerja yang positif. Tujuan utama dari penerapan manajemen SDM di Mall Pelayanan Publik (MPP) adalah untuk memastikan bahwa setiap pegawai yang terlibat dapat memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, meningkatkan kepuasan publik, dan mendukung pencapaian tujuan strategis pemerintah.[4]

Sidoarjo, sebagai salah satu kabupaten di Provinsi Jawa Timur, telah mengalami pertumbuhan urbanisasi dan ekonomi yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir, menjadikannya daerah yang sangat dinamis dan strategis untuk implementasi Mall Pelayanan Publik (MPP). Urbanisasi yang pesat ini membawa serta peningkatan kebutuhan akan pelayanan publik yang lebih kompleks dan beragam, menciptakan tuntutan yang lebih besar terhadap sistem pelayanan yang efisien dan responsif. Dalam konteks ini, penerapan manajemen sumber daya manusia (SDM) yang efektif di Mall Pelayanan Publik (MPP) Sidoarjo menjadi sangat penting. Manajemen SDM yang baik bukan hanya sekedar memastikan bahwa operasional berjalan lancar, tetapi juga harus berfungsi sebagai mekanisme adaptif yang mampu merespons perubahan kebutuhan masyarakat yang semakin dinamis. Mall Pelayanan Publik (MPP) di Sidoarjo harus mampu menghadapi tantangan peningkatan jumlah penduduk dan kebutuhan layanan yang semakin mendesak dengan menyediakan layanan yang cepat, akurat, dan memuaskan. Pengelolaan SDM yang efektif akan menjadi fondasi untuk mencapai hal ini, memastikan bahwa Mall Pelayanan Publik (MPP) tidak hanya memenuhi ekspektasi dasar masyarakat, tetapi juga mampu memberikan layanan yang inovatif dan proaktif dalam menjawab tantangan-tantangan baru yang muncul. Dalam jangka panjang, kesuksesan Mall Pelayanan Publik (MPP) Sidoarjo akan sangat bergantung pada bagaimana SDM dikelola untuk mendukung tujuan strategis daerah, serta bagaimana SDM tersebut mampu mengantisipasi dan merespons dinamika sosial dan ekonomi yang terus berkembang di wilayah tersebut.[4]

Kajian literatur sebelumnya telah menunjukkan bahwa keberhasilan sebuah organisasi, termasuk instansi pemerintah, sangat dipengaruhi oleh kualitas pengelolaan SDM-nya. Beberapa penelitian mengindikasikan bahwa pelatihan yang berkelanjutan, manajemen kinerja yang transparan, serta sistem reward and punishment yang adil dapat mendorong peningkatan kinerja pegawai secara signifikan.[5]Meski demikian, sebagian besar studi tersebut lebih berfokus pada organisasi publik secara umum dan belum banyak yang meneliti secara spesifik penerapan manajemen SDM di Mall Pelayanan Publik (MPP), khususnya di daerah seperti Sidoarjo yang memiliki karakteristik dan tantangan tersendiri.

Namun, ada beberapa gap dalam literatur yang belum terjawab secara memadai. Pertama, bagaimana manajemen SDM dapat diadaptasi dalam konteks Mall Pelayanan Publik yang memiliki struktur dan lingkungan kerja yang berbeda dibandingkan dengan instansi pemerintah tradisional? Kedua, bagaimana model manajemen kinerja yang tepat dapat diterapkan untuk menjaga motivasi dan kinerja pegawai di Mall Pelayanan Publik (MPP)? Ketiga, tantangan apa saja yang dihadapi oleh pengelola MPP dalam mengimplementasikan strategi manajemen SDM, dan bagaimana solusi yang dapat diterapkan untuk mengatasi tantangan tersebut?

Pentingnya penelitian ini terletak pada kebutuhan mendesak untuk mengevaluasi dan meningkatkan efektivitas manajemen

SDM di Mall Pelayanan Publik (MPP). Dengan semakin berkembangnya konsep Mall Pelayanan Publik di berbagai wilayah, khususnya di Sidoarjo, perlu ada kajian mendalam yang tidak hanya fokus pada operasionalisasi teknis, tetapi juga pada aspek-aspek manajemen SDM yang dapat mendukung keberhasilan keseluruhan. Penelitian ini akan memberikan wawasan baru yang dapat digunakan oleh pengelola Mall Pelayanan Publik di berbagai daerah dalam menerapkan strategi manajemen SDM yang lebih baik dan efektif.

Artikel ini bertujuan untuk mengkaji secara mendalam penerapan ilmu manajemen SDM di Mall Pelayanan Publik Sidoarjo. Fokus utama penelitian ini adalah untuk mengevaluasi bagaimana penerapan manajemen SDM dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat serta mengidentifikasi tantangan yang dihadapi dalam proses tersebut. Selain itu, artikel ini juga bertujuan untuk menawarkan rekomendasi strategis yang dapat digunakan oleh pengelola Mall Pelayanan Publik dalam mengembangkan sistem manajemen SDM yang lebih adaptif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat yang terus berubah.

II. Metode

Metode yang digunakan dalam penerapan ilmu manajemen sumber daya manusia pada mall pelayanan publik adalah metode kualitatif. Metode penelitian kualitatif merupakan pendekatan penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena sosial secara komprehensif melalui interaksi secara langsung antara peneliti dan subjek penelitian. Penulis menggunakan strategi deskriptif untuk melakukan penelitian ini. Hal ini menunjukkan bahwa data yang diperoleh bukan data numerik melainkan transkrip wawancara dari berbagai sumber di Mall Pelayanan Publik. Adapun pihak yang kita wawancarai yaitu Ibu Kanti Rahyu selaku pegawai DPMPPTSP, Bapak Taufik Hartanto selaku Analis Kebijakan Bidang Penanaman Modal, serta Bapak Muntadir Khakim selaku pegawai DPMPPTSP. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilaksanakan dalam waktu satu bulan, mulai dari tanggal 15 Juli 2024 sampai dengan tanggal 10 Agustus 2024. Penelitian ini dilakukan di Mall Pelayanan Publik di Sidoarjo. Kegiatan magang ini dilaksanakan di Mall Pelayanan Publik Sidoarjo yang berlokasi di Jl. Lingkar Timur No.888, Dusun Rangkah Lor, Bluru Kidul, Kec. Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur 61234. Mall Pelayanan Publik Sidoarjo menerapkan jam operasional pada hari Senin - Kamis (08.00 - 15.00 WIB) Jumat (08.00 - 13.00 WIB) Sabtu - Minggu (LIBUR). Adapun tahapan metode pelaksanaan pengabdian yang dilaksanakan di Mall Pelayanan Publik Sidoarjo sebagai berikut:[6]

1. Metode Orientasi

Metode ini merupakan metode dimana memperkenalkan Mahasiswa magang dengan lingkungan kerja, budaya organisasi, dan aturan-aturan yang berlaku di Mall Pelayanan Publik Sidoarjo. Mahasiswa diperkenalkan dengan pimpinan dan rekan-rekan kerja, struktur organisasi mall pelayanan publik, kebijakan dan prosedur kerja yang harus dipatuhi serta pemaparan tugas-tugas yang akan dilakukan selama masa magang.

2. Metode Observasi

Metode ini merupakan metode dimana Mahasiswa dapat mengamati dan memahami proses kerja, interaksi, dan layanan yang diberikan oleh Mall Pelayanan Publik Sidoarjo. Mahasiswa dapat mencatat alur proses layanan yang diberikan kepada masyarakat, mengidentifikasi permasalahan dan tantangan yang dihadapi serta mengamati pola komunikasi dan interaksi antara petugas dan pengunjung.

3. Metode Praktik Kerja

Metode ini merupakan metode yang dapat memberikan kesempatan bagi Mahasiswa magang untuk terlibat langsung dalam kegiatan operasional Mall Pelayanan Publik Sidoarjo. Mahasiswa dapat melaksanakan tugas-tugas yang diberikan oleh pembimbing magang, menerapkan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki dalam situasi kerja yang nyata.

4. Metode Dokumentasi

Metode ini merupakan dimana Mahasiswa dapat mendokumentasikan proses dan hasil kegiatan magang untuk keperluan laporan dan evaluasi seperti membuat catatan harian atau jurnal kegiatan magang, mengumpulkan dokumen, foto, atau video yang relevan dengan aktivitas magang.

5. Metode Wawancara

Metode ini merupakan metode dimana Mahasiswa dapat memperoleh informasi dan perspektif dari pihak-pihak terkait untuk meningkatkan pemahaman dan pengalaman magang di Mall Pelayanan Publik Sidoarjo. Mahasiswa dapat mengajukan pertanyaan terkait dengan proses kerja, tantangan, dan upaya peningkatan layanan.[7]

III. Hasil dan Pembahasan

A. Mal Pelayanan Publik

Berdasarkan wawancara yang dilakukan di Shopping center Pelayanan Publik, Ibu Kanti Rahayu mengatakan bahwa Shopping center Pelayanan Publik adalah tempat atau sarana yang digunakan untuk kegiatan atau aktivitas pemberian layanan berbagai barang, jasa, dan/atau layanan administrasi. Pelayanan Publik merupakan perluasan fungsi dari pelayanan

terpadu, baik di tingkat pusat atau daerah, pelayanan yang diberikan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, atau swasta. Tujuan sasaran pelayanan publik adalah menyediakan pelayanan cepat, mudah, dapat diandalkan, aman, dan menyenangkan bagi masyarakat umum. Salah satu Mal Pelayanan Publik (MPP) yang baru saja diresmikan adalah MPP Sidoarjo. Peresmian ini dilakukan oleh Syafruddin, yang saat itu menjabat sebagai Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB), pada tanggal 29 Januari 2019. MPP Sidoarjo ini merupakan MPP ke-13 yang diresmikan di Indonesia. Dengan hadirnya MPP ini, diharapkan dapat membantu menjawab keinginan masyarakat akan pengurusan perizinan yang cepat, mudah, aman, dan nyaman.[8]

Pembentukan Mal Pelayanan Publik (MPP) dilakukan pada kenyataan bahwa sistem pelayanan terpadu yang telah dikembangkan oleh Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah telah memberikan layanan yang baik kepada masyarakat. Tujuan Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Sidoarjo adalah untuk menjawab permasalahan dan kebutuhan masyarakat melalui penyediaan pelayanan publik yang mudah, tepat waktu, aman, dan terpercaya. Kekuatan mal pelayanan publik terletak pada keterpaduan atau integrasi. Keterpaduan layanan publik tidak mungkin terwujud tanpa adanya koordinasi dan komunikasi yang efektif di antara pihak-pihak terkait. Untuk mewujudkan Mal Pelayanan Publik (MPP) ini, diperlukan sinergi dan semangat integrasi dari berbagai pihak, seperti pimpinan Organisasi Perangkat Daerah (OPD), unit pelayanan instansi vertikal, Badan Usaha Milik Daerah/Negara, dan pihak swasta. Selain itu, dukungan terutama dari anggota DPRD dalam menyetujui penyediaan anggaran juga sangat diperlukan.[9]

Sarana pengembangan pelayanan publik (MPP) adalah untuk membuat masyarakat memperoleh pelayanan lebih mudah dan efisien. Dan tujuan dari Mall Pelayanan Public ini adalah untuk meningkatkan kesadaran dunia dan memfasilitasi bisnis di Indonesia..[10]

B. Bentuk atau Jenis Layanan Mall Pelayanan Publik

Mall Pelayanan Publik (MPP) adalah integrasi layanan publik yang disediakan oleh berbagai instansi pemerintah dan swasta dalam satu lokasi untuk meningkatkan aksesibilitas, kenyamanan, dan efisiensi pelayanan.[11] Keberadaan Mal Pelayanan Publik (MPP) ini mendorong pusat-pusat layanan publik untuk melakukan inovasi dan menjaga eksistensinya dalam memberikan kualitas pelayanan terbaik kepada masyarakat. Menjaga eksistensi penyelenggaraan layanan di MPP Kabupaten Sidoarjo sangat penting untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima. Hal ini tidak dapat dicapai hanya dengan melaksanakan ketentuan-ketentuan pelayanan saja. Hingga saat ini, terdapat 177 jenis layanan dan 24 tempat usaha di Mal Publik Sidoarjo.[12]

Berdasarkan wawancara yang dilakukan di Mall Pelayanan Publik, Ibu Kanti Rahayu mengatakan bahwa pada Mall Pelayanan Publik memiliki 2 Jenis pelayanan utama meliputi:[13]

- Layanan Offline: Layanan yang disediakan di lokasi fisik, mengintegrasikan berbagai instansi untuk memberikan pelayanan secara langsung kepada masyarakat.
- Layanan Online: Layanan yang tersedia secara online, memungkinkan akses informasi dan pelayanan publik melalui platform digital, seperti website yang menyediakan berbagai informasi dan layanan secara virtual.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan di Mal Pelayanan Publik, Bapak Taufik Hartanto menyatakan bahwa ada dua layanan baru yang tersedia: Layanan dari Kejaksaan berupa SKCK Corner, yang hanya dapat diakses dengan sistem drive-through, Layanan dari Kepolisian berupa pengurusan SIM. Program Mal Pelayanan Publik (MPP) yang didirikan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo semakin memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan. Hampir setiap jenis layanan yang tersedia di Mal Pelayanan Publik (MPP) dalam satu tempat merupakan langkah yang positif dan menguntungkan bagi masyarakat umum. Keberadaan berbagai layanan publik dalam satu lokasi mempermudah dan memberikan manfaat bagi masyarakat. Komunitas masyarakat menjadi lebih mudah dengan titik acuan tunggal ini. Dipermudah dengan titik referensi tunggal ini. Dengan demikian, masalah dapat diselesaikan dengan cepat dan mudah. Pengadilan Agama Sidoarjo merupakan salah satu lembaga yang turut berpartisipasi atau terlibat dalam Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Sidoarjo dan melaksanakan dalam rangka memberikan pendampingan kepada masyarakat Sidoarjo dalam mall pelayanan publik (MPP). Salah satu lembaga yang turut serta dan melaksanakan dalam rangka memberikan pendampingan kepada masyarakat Sidoarjo dalam MPP. [10] Pelayanan administrasi yang tersedia di Mal Pelayanan Publik (MPP) adalah penerbitan berbagai jenis dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat, seperti sertifikasi kompetensi, status kewarganegaraan, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang, dan lain sebagainya. Dokumen-dokumen tersebut dapat berupa Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Pernikahan, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah, dan lain-lain. Untuk mencapai kepuasan, kualitas pelayanan prima dituntut dan tercermin dari beberapa aspek:

- Transparansi: Pelayanan yang terbuka dan mudah diakses.
- Akuntabilitas: Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan.
- Kondisional: Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan.
- Partisipatif: Mendorong masyarakat untuk berpartisipasi dalam pelayanan.
- Persamaan hak: Tidak ada diskriminasi pada dasar apapun, terutama suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-

lain. Pelayanan harus diberikan secara adil, tidak membedakan latar belakang masyarakat yang dilayani.

– Menyeimbangkan hak dan tanggung jawab: Mempertimbangkan keadilan antara pemberi layanan dan penerima layanan.

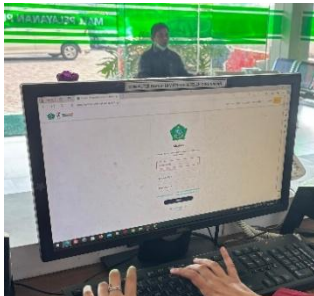
C. Pelaksanaan Pelayanan di Mal Pelayanan Publik

Berdasarkan wawancara yang dilakukan di Mall Pelayanan Publik, Bapak Muntadir Khakim mengatakan bahwa Penyelenggara pelayanan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Sidoarjo menunjukkan kemajuan yang signifikan, meskipun masih terdapat beberapa tantangan yang harus diatasi. MPP ini dirancang untuk mengintegrasikan berbagai layanan publik dalam satu lokasi, sehingga masyarakat dapat mengakses layanan dengan lebih mudah, cepat, dan efisien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan di MPP Sidoarjo telah memberikan dampak positif bagi masyarakat. Meskipun pelayanan Pelayanan yang diberikan oleh Mal Pelayanan Publik (MPP) sudah baik, namun belum optimal karena masih ada beberapa yang perlu ditingkatkan, seperti sumber daya manusia (SDM). Pemerintah Kabupaten Sidoarjo berkomitmen untuk memperbaiki pelayanan publik secara berkelanjutan, salah satunya dengan membentuk MPP. Dengan adanya berbagai macam layanan di MPP kegiatan magang kami membantu dalam pelaksanaan kegiatan seperti:

- Membantu pelayanan administratif kependudukan meliputi pengajuan pergantian KTP dan Kartu Keluarga yang Rusak dan Hilang yang dilakukan di lobby pelayanan.



- Membantu pembuatan Akta Kelahiran Baru dan Surat Pindah atau Masuk.



- Membantu masyarakat yang hendak mencetak Dokumen melalui mesin Anjungan Dukcapil Mandiri(ADM).



- Membantu dalam Perekaman dan pembuatan KTP baru.



D. Faktor Penghambat Pelayanan di Mall Pelayanan Publik

Faktor keterbatasan sdm merupakan faktor yang menjadi hambatan-hambatan dalam optimalisasi pelayanan publik. Dalam proses pelayanan publik tidak selalu berjalan sesuai seperti yang diharapkan. Penerapan ilmu manajemen SDM pada Mall Pelayanan Publik di Sidoarjo masih menghadapi beberapa tantangan yang signifikan. Salah satu

keterbatasan sumber daya manusia (SDM) merupakan hambatan utama. Kurangnya pegawai yang terampil dan profesionalisme aparatur dalam memberikan pelayanan menyebabkan masyarakat merasa dirugikan karena proses pelayanan yang lambat dan kurang responsif. Selain itu, keterbatasan fasilitas dan anggaran juga menjadi kendala signifikan. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) di Sidoarjo mengalami kesulitan dalam menyediakan fasilitas yang memadai dan menghadapi keterbatasan anggaran, sehingga mempengaruhi kualitas

pelayanan yang disampaikan. Namun, untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut, DPMPSTP telah melakukan beberapa upaya. Salah satunya adalah penataan SDM dengan memberikan kesempatan bagi pegawai untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan. Selain itu, penataan fasilitas kerja dan penambahan anggaran juga dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dalam keseluruhan, penerapan ilmu manajemen SDM pada Mall Pelayanan Publik di Sidoarjo masih perlu diperbaiki untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik. Dengan demikian, masyarakat dapat menikmati pelayanan yang lebih baik dan lebih responsif.[14]

E. Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia di Mall Pelayanan Publik

Strategi pengembangan sumber daya manusia pada mall pelayanan publik (mpp) merupakan cara-cara yang ditempuh mall pelayanan publik (mpp) untuk meningkatkan profesionalisme dan kualitas dan kualitas karyawan yang dimilikinya. Tujuan sasaran dari strategi pengembangan ini adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Pusat Perbelanjaan Sidoarjo (mpp). Strategi pengembangan ini adalah meningkatkan kualitas pelayanan publik di Pusat Perbelanjaan Sidoarjo (mpp). Kualitas sumber daya manusia memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh suatu lembaga atau organisasi. Menurut John Dalam suatu organisasi perlu mempertimbangkan berbagai faktor seperti pelatihan , pendidikan , integrasi , pengelolaan sumber daya , dan perubahan sistem di dalam lembaga . Dengan menggunakan metrik ini, kita dapat mempelajari bagaimana organisasi tertentu mengembangkan atau meningkatkan sumber daya manusianya. Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia merupakan bagian dari pengendalian internal, yang berdampak signifikan bagi pelayanan pusat perbelanjaan publik, tidak dapat dianggap enteng. [19] Oleh dari, itu penyedia layanan publik harus melanjutkan harus terus menghasilkan pertumbuhan berkualitas tinggi dan menggunakan semua pengetahuan mereka untuk menemukan informasi baru . untuk menghasilkan pertumbuhan berkualitas tinggi dan menggunakan semua pengetahuan mereka untuk menemukan informasi baru . terhadap pemberian layanan publik harus terus dilanjutkan agar memberikan dampak yang signifikan terhadap organisasi . Pengembangan individu karyawan di pusat dunia layanan publik (MPP) merupakan langkah yang harus dilakukan untuk menjadikan karyawan jujur dan kompeten. karyawan memberikan dampak positif bagi perusahaan. Untuk pengembangan sumber daya manusia di sektor publik mungkin melibatkan berbagai langkah . [20]

1. Memahami kebutuhan karyawan untuk mengoptimalkan operasi perusahaan . Selain itu, MPP menilai kebutuhan mereka dan menerapkan pelatihan untuk mencapai hasil terbaik .
2. Memberikan pelatihan rutin pelatihan bagi karyawan , baik bulanan maupun berkala. Tujuannya adalah untuk meningkatkan jumlah orang yang profesional dan berpengetahuan di bidangnya.
3. Memberikan pelatihan bagi karyawan baru untuk membantu mereka memahami kompleksitas profesi dan budaya perusahaan mereka. Selain itu, karyawan baru yang dilatih oleh mantan karyawan agar bisa lebih cepat bereaksi, patuh, dan beradaptasi dengan karyawan lainnya.
4. Merekrut karyawan baru melalui seleksi. Serangkaian tes dan persyaratan yang harus dilalui oleh calon karyawan yang ingin bergabung. proses sedang dilakukan ini keluargana memperoleh sumber daya manusia yang bernilai di bidang tersebut . untuk mendapatkan sumber daya manusia yang berharga di bidang tersebut.
5. Memberikan insentif dan promosi sebagai motivator untuk membantu setiap karyawan untuk membantu setiap karyawan

mengembangkan keterampilan yang dibutuhkan untuk menjalankan bisnis. Insentif juga digunakan juga digunakan untuk mempertahankan karyawan di dalam suatu perusahaan.

6. Menjaga hubungan baik hubungandengan rekan kerja. strategi ini untuk mengidentifikasi perbedaan sehingga setiap individu memiliki tujuan bersama untuk meningkatkan kualitas dan produktivitas. Memberikan kesempatan kepada karyawan untuk berbagi ide dan melakukan penelitian.

7. Karyawan juga harus juga didukung dengan menyediakan ruang bagi mereka untuk mengekspresikan seluruh pikiran dan idenya. Memberikan siswa kesempatan peluanguntuk mengungkapkan ide-ide mereka berarti mereka dapat untuk mengekspresikandan mewujudkan potensi mereka .

8. Memberikan dorongan kepada karyawan merupakan salah satu strategi pertumbuhan perusahaan. Strategi pertumbuhan jenis pembayaranini disediakan oleh perusahaan kepada karyawannya. Jumlah uangbesar yang diberikan kepada karyawan akan memotivasi orang lain untuk melakukan pekerjaan lebih baik lagi. Ini akan memberikan kontribusi penting terhadap pertumbuhan dan keberhasilan perusahaan.

9. Prinsip pelatihan staf juga merupakan sebuah komponenkomponen strategi pengembangan sumber daya manusia .

Oleh karena itu pengembangan strategi sumber daya manusia sangatlah penting karena menurut Kotler dan Keller menyatakan bahwa "perasaan gembira atau kecewa seseorang disebabkan oleh membandingkan kemandirian yang dirasakan dari suatu produk (atau hasil) dengan apa yang telah mereka antisipasi." Jika kualitas layanan tidak memenuhi harapan , pelanggan mungkin tidak puas. Jika pekerjaan (kualitas layanan) memenuhi harapan, karyawan akan senang dan puas.

V. Simpulan

Dengan hadirnya Mall Pelayanan Publik (MPP), diharapkan berbagai permasalahan klasik yang sering ditemui dalam pelayanan publik, seperti birokrasi yang berbelit-belit, waktu pelayanan yang lambat, serta kurangnya transparansi dalam proses administrasi, dapat diatasi dengan lebih efektif. Dalam penerapan ilmu manajemen sumber daya manusia (SDM) pada mall pelayanan publik menekankan bahwa manajemen SDM yang efektif sangat krusial untuk meningkatkan kualitas layanan. Melalui strategi yang baik, seperti rekrutmen yang tepat, pelatihan berkualitas, dan pengembangan karyawan, mall dapat meningkatkan motivasi dan kinerja staf. Hal ini berdampak langsung pada kepuasan pelanggan dan reputasi layanan publik. Pengelolaan SDM yang efisien mendukung pencapaian operasional yang lebih baik, memastikan layanan yang lebih responsif dan efektif. Evaluasi berkelanjutan dan penyesuaian strategi manajemen SDM juga penting untuk mempertahankan kualitas layanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, penerapan ilmu manajemen SDM yang terencana dan adaptif dapat memfasilitasi peningkatan kinerja dan kepuasan pelanggan di mall pelayanan publik. Dalam penerapan ilmu manajemen SDM pada Mall Pelayanan Publik di Sidoarjo masih perlu diperbaiki untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik yang lebih baik.

Ucapan Terima Kasih

Kepada Bapak/Ibu Pimpinan dan Seluruh Staf Mal Pelayanan Publik Sidoarjo, Dengan rasa syukur dan penuh terima kasih, kami ingin menyampaikan apresiasi yang sebesar-besarnya atas kesempatan magang yang telah diberikan kepada kami di Mall Pelayanan Publik Sidoarjo selama 1 bulan. Selama masa magang, kami mendapatkan kesempatan untuk terlibat dalam banyak hal terutama pada pelayanan loket informasi dengan mempelajari pengetahuan yang baru, bekerja sama dengan tim yang profesional dan inspiratif, menyaksikan langsung bagaimana pelayanan publik diberikan kepada masyarakat. Pengalaman ini telah memberikan kami pemahaman yang lebih mendalam terhadap bidang Sumber Daya Manusia (SDM) dan membuka wawasan baru tentang pentingnya pelayanan publik yang ramah dan efisien, bagaimana teknologi dapat meningkatkan kualitas pelayanan, bagaimana berbagai instansi bekerja sama untuk memberikan layanan terpadu.

References

1. I. Basyo and A. Anirwan, "Pelayanan Publik Era Digital: Studi Literatur," *Indonesian Journal of Intellectual Publication*, vol. 4, no. 1, pp. 23–31, 2023, doi: 10.51577/ijipublication.v4i1.477.
2. Suparyadi, *Manajemen Sumber Daya Manusia-Menciptakan Keunggulan Bersaing Kompetensi SDM*. Edisi I. 2015.
3. R. Sabrina, "Peranan Manajemen SDM dalam Organisasi," *Aksaqla Jabfung*. pp. 1–95, 2023.
4. D. Dahliana and M. Ma, "Studi Literatur Review Terhadap Penelitian Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) Pada BMT (Baitul Mal Wat Tamwil)," *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, vol. 4, no. 02, pp. 22–31, 2023.
5. E. Y. Putri, A. Putri, A. R. Rahma, and F. M. Maolani, "Penerapan Praktek Manajemen Sumber Daya Manusia Dan Hubungannya Dengan Kinerja Karyawan," *Jurnal Ekobis: Ekonomi Bisnis & Manajemen*, vol. 12, no. 2, pp. 343–356, 2022, doi: 10.37932/j.e.v12i2.618.
6. U. A. Surabaya, "Pendampingan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Sukolilo Surabaya," *Public Internship Symposium*, pp. 227–230, 2023.
7. Praxis, "Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Digitalisasi Desa Mojomalang (Studi Kasus: Layanan Mandiri)," *Journal of Economic Perspectives*, vol. 2, no. 1, pp. 1–4, 2022.
8. A. Aptika, P. Service, and G. Governance, "Kualitas Pelayanan Terpadu Pada Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Kota Sidoarjo," *Jurnal Kemitraan Masyarakat*, vol. 1, no. 2, pp. 1–5, 2024.
9. Silvia Nilam Sari, Widhy Hayuhardhika Nugraha Putra, and Bondan Sapta Prakoso, "Analisis Penerimaan Penggunaan Aplikasi Antrian Online pada Mal Pelayanan Publik Sidoarjo," *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, vol. 4, no. 8, pp. 2585–2592, 2020.

Proceedings of The ICECRS

Vol. 12 No. 3 (2024)

DOI: 10.21070/icecrs.v12i3.1931

10. S. Indrayana, "Optimalisasi Program Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo Guna Mempermudah Layanan Publik Di Era Digital," *The Arthur Papers*, vol. 4, pp. 481–509, 2024, doi: 10.3138/9781487582647-014.
11. T. N. Haryani and A. F. Puryatama, "Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Di Indonesia," *Kybernan: Jurnal Studi Kepemerintahan*, vol. 3, no. 1, pp. 40–54, 2020, doi: 10.35326/kybernan.v1i1.580.
12. N. Apriyani, F. Pebriani Wahyu, R. Kusuma Dewi, and U. Sunan Gunung Djati, "Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Mal Pelayanan Publik Di Kabupaten Pandeglang," *Jurnal DIALEKTIKA*, vol. 20, no. 3, pp. 1–16, 2022, [Online]. Available: <http://jurnaldialektika.com>
13. S. A. Fitri and G. W. Pradana, "Inovasi Pelayanan E-Ktp Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Studi Kasus Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bangkalan)," *Jurnal Publika*, vol. 2, no. 7, pp. 835–850, 2022, doi: 10.26740/publika.v10n3.p835-850.
14. I. Y. Arliansyah, "Kebijakan Pemerintah Dalam Optimalisasi Pelayanan Publik: Studi Kasus pada Mini Mall di Desa Anggaswangi Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo Pendahuluan," *Indonesian Journal Of Political Studies*, vol. 3, no. 2, pp. 111–124, 2023.
15. P. N. Martins, "Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Dili," *Jurnal Mahasiswa Wacana Publik*, vol. 3, no. 1, pp. 76–87, 2023.
16. R. H. Dani and R. S. Putra, "Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Keunggulan Kompetitif," *Jotika Journal In Management and Entrepreneurship*, vol. 2, no. 1, pp. 45–50, 2022, doi: 10.56445/jme.v2i1.52.