

## **IMPLEMENTASI PELAYANAN SATU PINTU: MENDORONG EFEKTIVITAS DAN TRANSPARANSI PELAYANAN PUBLIK DI DINAS PENDIDIKAN KOTA SURABAYA**

**Sefira Dewi Nazarina<sup>1</sup>, Ghulam Maulana Ilman<sup>2</sup>**

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

[sevira.nazerina@gmail.com](mailto:sevira.nazerina@gmail.com), [ghulamilman@untag-sby.ac.id](mailto:ghulamilman@untag-sby.ac.id)

### **ABSTRAK**

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan inovasi reformasi birokrasi yang bertujuan meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan publik. Tujuan kegiatan ini adalah untuk menganalisis implementasi PTSP di Dinas Pendidikan Kota Surabaya melalui pendekatan observatif dan partisipatif selama kegiatan magang. Metode yang digunakan meliputi orientasi, observasi langsung proses layanan, keterlibatan dalam administrasi pelayanan, serta evaluasi terhadap efektivitas implementasi PTSP. Hasil menunjukkan bahwa sistem PTSP berhasil menyederhanakan alur birokrasi, mempercepat waktu layanan, meningkatkan akuntabilitas informasi, serta memperkuat profesionalisme petugas. Penggunaan teknologi digital seperti pengelolaan arsip elektronik juga menjadi langkah penting dalam modernisasi pelayanan. Namun, masih ditemukan hambatan seperti keterbatasan sumber daya manusia pada waktu sibuk dan belum menyeluruhnya integrasi layanan ke dalam sistem PTSP. Kesimpulannya, PTSP di Dinas Pendidikan Kota Surabaya telah berjalan di jalur yang tepat menuju pelayanan publik yang modern dan adaptif, tetapi masih memerlukan penguatan sistem digital, peningkatan SDM, dan perluasan cakupan layanan untuk mencapai optimalisasi pelayanan yang menyeluruh.

**Kata kunci :** Pelayanan terpadu, birokrasi pendidikan, digitalisasi arsip, efektivitas layanan, transparansi publik

### **ABSTRACT**

*One-Stop Integrated Service (PTSP) is a bureaucratic reform innovation aimed at improving the efficiency and transparency of public services. This activity aimed to analyze the implementation of PTSP at the Surabaya City Education Office through an observational and participatory internship approach. The methods included orientation, direct observation of service processes, involvement in administrative services, and evaluation of the PTSP implementation's effectiveness. The results showed that the PTSP system successfully streamlined bureaucratic procedures, accelerated service delivery, enhanced information accountability, and improved staff professionalism. The use of digital technologies, such as electronic archive management, played a key role in modernizing services. However, challenges remained, such as limited human resources during peak hours and incomplete integration of all services into the PTSP system. In conclusion, PTSP at the Surabaya City Education Office is on the right path toward modern and adaptive public service delivery but still requires strengthened digital systems, improved human resources, and expanded service integration to achieve optimal and comprehensive performance.*

**Keywords :** Integrated service, public bureaucracy, digital archive, service efficiency, transparency

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik yang berkualitas di sektor pendidikan merupakan bagian vital dari reformasi birokrasi daerah. Dinas Pendidikan Kota Surabaya memiliki tanggung jawab besar dalam menjamin layanan yang efisien, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat. Namun, kenyataan di lapangan menunjukkan masih adanya hambatan seperti birokrasi yang berbelit, minimnya informasi terintegrasi, serta lamanya waktu tunggu, yang menyebabkan ketidakpuasan masyarakat terhadap layanan publik pendidikan. Hambatan ini menciptakan kesenjangan antara harapan pengguna layanan dan kenyataan di lapangan, sehingga menuntut perubahan struktural dan sistemik agar pelayanan publik benar-benar dirasakan manfaatnya oleh seluruh lapisan masyarakat (AMIN, 2023).

Untuk menjawab tantangan tersebut, sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dikembangkan sebagai inovasi untuk menyatukan berbagai jenis layanan dalam satu pintu secara lebih efisien dan transparan. PTSP tidak hanya melakukan penyederhanaan alur layanan, tetapi juga mendorong penggunaan teknologi informasi dan peningkatan kualitas sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan publik yang prima. Sistem ini bertujuan meminimalkan birokrasi yang tumpang tindih dan mempercepat proses pelayanan secara menyeluruh. Melalui penerapan PTSP, masyarakat dapat merasakan kemudahan akses, kejelasan prosedur, serta peningkatan kepuasan terhadap kinerja birokrasi publik (Rizky Fitriyansyah et al., 2020); (Tatut Anjani, Sampara Lukman, 2018).

Implementasi PTSP di Dinas Pendidikan Kota Surabaya mencakup berbagai layanan administratif seperti legalisasi dokumen pendidikan, perizinan pendirian satuan pendidikan, pengajuan kenaikan pangkat guru, hingga informasi terkait program bantuan pendidikan. Sistem ini mengintegrasikan proses pelayanan dari hulu ke hilir, mulai dari tahap pengajuan, verifikasi, hingga penerbitan dokumen layanan. Upaya ini menjadi penting mengingat banyaknya pemangku kepentingan pendidikan yang membutuhkan kemudahan akses terhadap layanan tersebut. Dengan pendekatan ini, diharapkan mampu meningkatkan efisiensi organisasi, mempercepat pengambilan keputusan, serta memperbaiki citra pelayanan publik di mata masyarakat luas (Maningkue et al., 2022).

Kegiatan magang ini dilaksanakan untuk menganalisis proses implementasi PTSP, mengidentifikasi tantangan dan hambatan, serta menyusun rekomendasi strategis guna mendukung efektivitas dan transparansi pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Surabaya. Mahasiswa secara langsung terlibat dalam kegiatan operasional dan pengamatan, sehingga memberikan gambaran nyata mengenai kekuatan dan kelemahan dari sistem yang sedang dijalankan. Hasil kegiatan ini diharapkan dapat menjadi masukan yang konstruktif bagi pengembangan sistem pelayanan publik yang adaptif, modern, dan berkelanjutan di lingkungan pemerintahan daerah lainnya (Kushartiningsih & Riharjo, 2021).

Transformasi layanan publik melalui PTSP juga dipengaruhi oleh efektivitas koordinasi antarbagian serta komitmen pimpinan dalam mengawal implementasi kebijakan secara konsisten. Dalam banyak kasus, keberhasilan PTSP sangat bergantung pada dukungan struktural, keterlibatan seluruh unit kerja, serta evaluasi berkala terhadap standar operasional prosedur. Di Surabaya, pendekatan kolaboratif antara pimpinan dinas, pegawai, dan pengguna layanan telah menunjukkan peran penting dalam menciptakan iklim kerja yang kondusif dan akuntabel bagi reformasi pelayanan publik. Perubahan budaya kerja menjadi kunci penting dalam mengatasi resistensi dan memastikan keberlangsungan inovasi pelayanan (Ilmu et al., 2013).

Selain itu, penerapan PTSP membuka peluang integrasi sistem digital secara luas yang sangat diperlukan di era transformasi digital saat ini. Digitalisasi layanan publik memungkinkan penghematan

waktu dan biaya, meningkatkan akurasi data, serta menyediakan sistem pengawasan yang lebih transparan. Dalam konteks Dinas Pendidikan Kota Surabaya, pemanfaatan teknologi digital seperti penggunaan cloud storage dan sistem informasi manajemen menjadi instrumen penting dalam mendukung pelayanan berbasis data. Studi sebelumnya menegaskan bahwa infrastruktur teknologi dan pelatihan sumber daya manusia menjadi aspek krusial agar digitalisasi layanan benar-benar efektif dan berkelanjutan (Ilmu et al., 2014).

## METODE PELAKSANAAN

Kegiatan pengabdian ini dilaksanakan di Dinas Pendidikan Kota Surabaya selama periode 20 Januari 2025 hingga 19 Maret 2025 pada hari kerja Senin hingga Jumat. Pengabdian dilakukan dengan beberapa tahapan pelaksanaan sebelum dan selama magang. Tahapan awal diawali dengan observasi guna menanyakan ketersediaan kuota magang di instansi terkait. Setelah kuota tersedia, mahasiswa mempersiapkan dan mengajukan dokumen berupa proposal magang, curriculum vitae, serta surat pengantar dari universitas. Setelah mendapat surat balasan dari instansi, mahasiswa memulai kegiatan sesuai dengan jadwal. Selama kegiatan berlangsung, mahasiswa ditempatkan di bagian Umum dan Kepegawaian yang menangani implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Tujuan kegiatan ini adalah untuk memahami implementasi PTSP secara menyeluruh serta mengidentifikasi tantangan, strategi, dan efektivitasnya dalam meningkatkan transparansi dan kualitas pelayanan publik.



Gambar 1. Bagan Alir Kegiatan

Metode pelaksanaan kegiatan dijabarkan sebagai berikut. Tahap pertama adalah orientasi dan pembekalan, di mana mahasiswa mendapatkan informasi mengenai struktur organisasi, tugas dan fungsi Dinas Pendidikan, serta gambaran program PTSP. Tahap selanjutnya adalah observasi langsung terhadap proses pelayanan di unit PTSP, mencakup alur layanan, interaksi petugas dengan pengguna, sistem pencatatan, dan durasi pelayanan. Tahap ketiga yaitu keterlibatan mahasiswa dalam kegiatan pelayanan administratif seperti pengarsipan dokumen, pendataan permohonan, dan interaksi langsung dengan masyarakat. Terakhir, mahasiswa melakukan evaluasi terhadap efektivitas implementasi PTSP dengan mencatat kegiatan harian, mengidentifikasi kendala, serta mendiskusikan hasil temuan bersama petugas dan pengguna layanan. Evaluasi ini menjadi dasar penyusunan laporan akhir dan rekomendasi perbaikan.

## HASIL dan PEMBAHASAN

Selama menjalani kegiatan magang di Dinas Pendidikan Kota Surabaya, pengabdian memperoleh kesempatan berharga untuk mengamati sekaligus terlibat secara aktif dalam berbagai aspek implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), yang merupakan bagian dari strategi reformasi birokrasi pemerintah daerah. Dalam interaksi sehari-hari di lingkungan front office, pengabdian melihat secara langsung bagaimana sistem layanan satu pintu mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan administratif, seperti legalisasi ijazah, informasi pendidikan, dan pengajuan izin lembaga pendidikan. Tata ruang pelayanan yang terbuka dan penyediaan informasi visual seperti alur prosedur serta estimasi waktu penyelesaian layanan menjadi indikator awal bahwa PTSP telah diarahkan untuk menghadirkan layanan yang tidak hanya cepat, namun juga transparan. Penempatan informasi secara strategis di area layanan sangat membantu masyarakat untuk mengetahui tahapan yang harus mereka lalui, bahkan sebelum mereka berinteraksi dengan petugas pelayanan.



Gambar 2. Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Sejak awal, pengabdian diperkenalkan pada struktur organisasi, standar operasional prosedur (SOP) layanan, serta peran strategis PTSP dalam mendukung reformasi birokrasi di lingkungan Dinas Pendidikan. Informasi awal tersebut menjadi bekal penting bagi pengabdian dalam memahami bagaimana sistem PTSP diupayakan untuk mengintegrasikan berbagai jenis layanan, mulai dari legalisasi dokumen, pengajuan perizinan, hingga permohonan informasi oleh masyarakat umum. Dalam minggu-minggu berikutnya, pengabdian mulai terlibat langsung dalam aktivitas layanan publik di loket PTSP. Salah satu pengalaman paling menarik adalah ketika pengabdian mendampingi petugas dalam proses verifikasi dan pelayanan legalisasi ijazah. Pengabdian menyaksikan antusiasme masyarakat yang datang dengan harapan mendapatkan pelayanan cepat, serta bagaimana para petugas berusaha memberikan layanan terbaik di tengah keterbatasan waktu dan sumber daya.

Dalam beberapa kesempatan, pengabdian juga membantu menjelaskan alur pelayanan kepada masyarakat yang tampak kebingungan. Di sana, pengabdian berinteraksi dengan masyarakat secara intens, membantu proses verifikasi dokumen, serta menjelaskan prosedur layanan yang dibutuhkan. Dalam suasana kerja tersebut, pengabdian menyaksikan bahwa tantangan utama pelayanan adalah menjaga kesabaran, menjaga kejelasan komunikasi, serta ketegasan dalam memastikan persyaratan terpenuhi. Interaksi semacam ini membentuk karakter empatik dan meningkatkan pemahaman pengabdian terhadap pentingnya pelayanan publik yang responsif dan manusiawi. Pengabdian juga memperhatikan bahwa transparansi mulai dibangun melalui pemasangan alur prosedur layanan di dinding front office dan informasi estimasi waktu pelayanan. Masyarakat yang datang pun tampak lebih memahami tahapan yang harus mereka lewati tanpa harus terus-menerus bertanya kepada petugas.

Meski demikian, dari hasil pengamatan, pengabdi mencatat beberapa tantangan dalam pelaksanaan PTSP. Misalnya, pada hari-hari tertentu, antrean menjadi cukup panjang karena keterbatasan jumlah petugas dibandingkan dengan volume masyarakat yang datang, sehingga waktu tunggu menjadi lebih lama. Beberapa jenis layanan seperti konsultasi program bantuan pendidikan atau permasalahan teknis kepegawaian juga belum sepenuhnya dapat ditangani dalam sistem satu pintu dan masih perlu dirujuk ke bidang atau bagian lain. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun PTSP telah memberikan kemudahan dalam banyak hal, sistem ini masih memerlukan penyempurnaan, baik dalam hal kapasitas sumber daya manusia maupun perluasan cakupan layanan agar benar-benar mampu menjawab seluruh kebutuhan masyarakat secara terpadu. Dengan perbaikan berkelanjutan dan penguatan koordinasi lintas bidang, efektivitas PTSP dapat ditingkatkan secara signifikan.



Selanjutnya, pengabdi juga berpartisipasi dalam kegiatan resmi yang melibatkan lembaga legislatif daerah, yaitu kunjungan kerja dari DPRD Kota Semarang. Dalam kegiatan tersebut, pengabdi berkesempatan mengamati langsung proses penyambutan tamu dan pertemuan antar instansi, yang memperlihatkan pentingnya etika birokrasi dan komunikasi resmi antara lembaga. Kehadiran pejabat legislatif dan dialog bersama eksekutif memberikan gambaran nyata tentang bagaimana proses pembuatan dan pelaksanaan kebijakan publik harus dijalin melalui koordinasi dan komunikasi yang sinergis. Kegiatan ini memperluas pemahaman pengabdi terhadap hubungan antar lembaga pemerintahan serta menunjukkan bahwa aspek pelayanan publik juga mencakup cara institusi menjaga citra dan etos kerja di mata pihak luar.



Gambar 4. Pengelompokan Dokumen

Pengabdi juga diberi tugas untuk mengelola data digital melalui pemindahan dan pengelompokan dokumen ke dalam Google Drive milik sekretariat dinas. Dalam proses ini, pengabdi tidak hanya memindahkan data, tetapi juga menyusun ulang folder agar sistem dokumentasi menjadi lebih teratur dan mudah diakses oleh staf lainnya. Pengalaman ini menegaskan pentingnya digitalisasi dokumen sebagai bagian integral dari PTSP, terutama dalam mewujudkan efisiensi kerja, penghematan waktu pencarian arsip, serta peningkatan akuntabilitas informasi yang dapat dilacak kapan saja. Namun, pengabdi juga mencatat bahwa agar sistem ini berjalan maksimal, diperlukan pelatihan lebih lanjut bagi pegawai terkait penggunaan platform digital secara efektif dan aman.



Gambar 5. Forum Perangkat Daerah



Gambar 6. PPT Forum Konsultasi Publik

Sebagai bagian dari upaya komunikasi kelembagaan, pengabdi turut menyusun materi presentasi PowerPoint mengenai layanan dan program Dinas Pendidikan Kota Surabaya. Materi ini disusun untuk digunakan dalam Forum Perangkat Daerah dan Forum Konsultasi Publik, dua kegiatan resmi yang menjadi wadah untuk menyampaikan rencana kerja dinas dan menampung aspirasi masyarakat. Pengabdi tidak hanya membantu dalam penyusunan materi visual, tetapi juga dipercaya sebagai Master of Ceremony dalam kedua forum tersebut. Peran ini menjadi ajang pengembangan keterampilan public speaking, pengelolaan acara formal, serta membangun rasa percaya diri dalam berkomunikasi di hadapan audiens yang beragam, mulai dari pejabat hingga tokoh masyarakat. Situasi dalam forum tersebut memperlihatkan bahwa PTSP bukan hanya menyangkut layanan teknis di loket, tetapi juga mencerminkan keseriusan dinas dalam membangun partisipasi publik dan keterbukaan informasi.



Gambar 7. Mengunduh SK Jabatan

Dalam tugas administratif lainnya, pengabdi juga mengunduh dan mengelola Surat Keputusan Jabatan Fungsional dari website BKPSDM Kota Surabaya. Proses ini menuntut ketelitian tinggi, terutama dalam hal menyesuaikan nomenklatur dokumen dan memastikan keakuratan arsip yang diambil.

Pengalaman ini membekali pengabdian dengan keterampilan navigasi sistem digital pemerintahan, yang sangat penting dalam mendukung pelayanan kepegawaian yang cepat dan tepat. Tugas ini juga menegaskan pentingnya literasi digital dalam administrasi modern, terutama dalam mengakses informasi kepegawaian yang menjadi landasan kerja struktural di lingkungan birokrasi. Selain itu, keterlibatan langsung dalam kegiatan ini melatih pengabdian untuk bekerja secara mandiri, teliti, dan mampu memecahkan masalah secara cepat ketika menghadapi kendala teknis pada sistem daring.

Secara keseluruhan, pengalaman selama magang memperlihatkan bahwa implementasi PTSP di Dinas Pendidikan Kota Surabaya telah membawa dampak positif dalam berbagai aspek. Dari segi efisiensi, PTSP telah memangkas waktu tunggu dan menyederhanakan proses layanan yang sebelumnya kompleks dan tersebar di banyak bagian. Dari segi transparansi, informasi layanan yang ditampilkan secara terbuka menjadi bentuk akuntabilitas yang nyata kepada publik. Dari segi profesionalisme, keterlibatan pengabdian dalam berbagai kegiatan menunjukkan bahwa pegawai dinas didorong untuk terus meningkatkan kompetensi dan etika pelayanan. Namun, pengabdian juga melihat bahwa tantangan masih ada, terutama terkait keterbatasan sumber daya manusia saat volume pelayanan meningkat, serta kebutuhan untuk memperluas integrasi layanan agar masyarakat tidak lagi harus berpindah antar bagian untuk urusan yang berbeda. Oleh karena itu, implementasi PTSP yang sudah berjalan baik ini perlu terus ditingkatkan melalui penguatan kapasitas SDM, pemanfaatan teknologi informasi secara maksimal, serta penyempurnaan sistem pelayanan yang adaptif terhadap kebutuhan masyarakat.

## **KESIMPULAN dan SARAN**

Berdasarkan hasil kegiatan magang selama dua bulan di Dinas Pendidikan Kota Surabaya, dapat disimpulkan bahwa implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) telah menunjukkan kemajuan signifikan dalam mewujudkan pelayanan publik yang efisien, transparan, dan akuntabel di sektor pendidikan. Sistem PTSP mampu menyederhanakan prosedur layanan, mempercepat proses birokrasi, serta memberikan informasi yang lebih jelas dan terbuka kepada masyarakat. Selain itu, digitalisasi layanan melalui pengelolaan arsip elektronik turut meningkatkan efisiensi kerja dan akuntabilitas informasi. Namun demikian, pelaksanaan PTSP masih menghadapi tantangan berupa keterbatasan jumlah petugas pada waktu sibuk, belum terintegrasinya seluruh jenis layanan, serta perlunya penguatan literasi digital di kalangan pegawai. Oleh karena itu, disarankan agar Dinas Pendidikan Kota Surabaya melakukan penambahan sumber daya manusia, memperluas cakupan layanan dalam sistem satu pintu, serta menyelenggarakan pelatihan berkelanjutan guna meningkatkan kompetensi petugas. Selain itu, optimalisasi sistem umpan balik masyarakat dan pemutakhiran infrastruktur digital diharapkan dapat mendorong terwujudnya pelayanan publik yang lebih adaptif dan partisipatif di masa mendatang.



**DAFTAR PUSTAKA**

- AMIN, A. (2023). Efektivitas Pelayanan Publik Pendidikan Melalui Ptsp Di Mts Negeri 4 Kota Surabaya. *JISP (Jurnal Inovasi Sektor Publik)*, 2(3), 82–96. <https://doi.org/10.38156/jisp.v2i3.157>
- Ilmu, S., Negara, A., Ilmu, F., Surabaya, U. N., Ilmu, S., Negara, A., Ilmu, F., & Surabaya, U. N. (2014). Formal Maupun Non Formal Berbasis Digital Di Dinas Pendidikan Kota *Muhammad Dikry Romdhonie Trena Aktiva Oktariyanda Abstrak*. 2067–2082.
- Ilmu, S., Negara, A., Publik, J. A., Ilmu, F., Ilmu, S., Negara, A., Publik, J. A., & Ilmu, F. (2013). Evaluasi Layanan Surabaya Single Window ( SSW ) Pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA ) Kota Surabaya Yazid Dwi Kurniawan Indah Prabawati. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Volume 9 N*, 227–238.
- Kushartiningsih, R., & Riharjo, I. B. (2021). Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi Dan Pengawasan Terhadap Kinerja Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi* , 10(3), 1–18.
- Maningkue, R. L., Sambiran, S., & Sumampow, I. (2022). Efektivitas Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perijinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado. *Governance*, 2(1), 2022. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/governance/article/view/40347%0Ahttps://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/governance/article/viewFile/40347/36134>
- Rizky Fitriyansyah, Aries Djaenuri, & Mansyur. (2020). Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Aceh. *VISIONER : Jurnal Pemerintahan Daerah Di Indonesia*, 12(4), 685–694. <https://doi.org/10.54783/jv.v12i4.329>
- Tatut Anjani, Sampara Lukman, H. R. (2018). Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tamiang Provinsi Aceh. *Jurnal Ilmiah Sains, Teknologi, Ekonomi, Sosial Dan Budaya*, 2(3), 33–41. <https://doi.org/10.54783/jv.v11i3.203>