

**OPTIMALISASI SOSIALISASI UNTUK MENINGKATKAN  
PELAYANAN PUBLIK DI SPP PAKAL KOTA SURABAYA  
PROVINSI JAWA TIMUR**

**Rahmad Rizal Agit Putra<sup>1</sup>, Ghulam Maulana Ilman<sup>2</sup>**

Universitas 17 Agustus 1945

[mrrzl7472@gmail.com](mailto:mrrzl7472@gmail.com) , [ghulamilman@untag-sby.ac.id](mailto:ghulamilman@untag-sby.ac.id)

**ABSTRAK**

Kegiatan pengabdian ini merupakan hasil magang di Sentra Pelayanan Publik (SPP) Pakal, Surabaya, pada 14 Juli hingga 8 September 2025. Tujuannya adalah mengaplikasikan teori Administrasi Publik dan memberikan pengalaman nyata dalam pelayanan publik serta sosialisasi. Metode yang digunakan meliputi pendampingan pembuatan Nomor Induk Berusaha (NIB) bagi UMK melalui sistem Online Single Submission (OSS), edukasi layanan tatap muka, produksi konten video digital, dan pengarsipan data. Hasilnya menunjukkan transformasi pelayanan publik yang responsif dan digital-friendly, dengan tercapainya percepatan legalitas usaha UMK, peningkatan pemahaman masyarakat, dan pemanfaatan media digital untuk transparansi. Magang ini berhasil memperkuat pemahaman teoretis dan keterampilan praktis mahasiswa. Saran yang diajukan adalah pengembangan hotline WhatsApp dan media visual interaktif untuk edukasi layanan di lokasi.

**Kata Kunci : Pelayanan publik, sosialisasi, administrasi publik**

**ABSTRACT**

*This community service results from an internship at the Public Service Center (SPP) Pakal, Surabaya, from July 14 to September 8, 2025. Its aim was to apply Public Administration theory and provide real experience in public service and socialization. Methods included assisting Micro and Small Enterprises (UMK) in obtaining Business Identification Numbers (NIB) via the Online Single Submission (OSS) system, face-to-face service education, digital video content production, and data archiving. The results show a responsive and digital-friendly public service transformation, achieving expedited legal status for UMK, enhanced public understanding, and utilizing digital media for transparency. The internship successfully strengthened students' theoretical knowledge and practical skills. Recommendations include developing a WhatsApp hotline and interactive visual media for on-site service education.*

**Keywords : Public service, socialization, public administration**

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik menjadi salah satu pilar utama dalam penyelenggaraan pemerintahan modern di seluruh dunia. Pada era globalisasi dan transformasi digital saat ini, setiap negara berlomba untuk menciptakan sistem pelayanan publik yang efisien, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Menurut Denhardt & Denhardt (2015), paradigma New Public Service menekankan bahwa pemerintah seharusnya “melayani, bukan mengendalikan,” yang berarti pelayanan publik harus berfokus pada kebutuhan warga negara, bukan semata-mata pada efisiensi birokrasi.

Di tingkat nasional, Pemerintah Indonesia berupaya melakukan reformasi birokrasi dengan mendorong digitalisasi pelayanan publik. Langkah ini diwujudkan melalui kebijakan Online Single Submission (OSS) yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Sistem ini bertujuan memangkas proses perizinan yang berbelit dan menghadirkan tata kelola pemerintahan yang cepat, transparan, serta akuntabel (Dwiyanto, 2006). Reformasi pelayanan publik digital juga diiringi dengan penguatan good governance, di mana pemerintah pusat dan daerah diwajibkan meningkatkan akses layanan kepada masyarakat melalui inovasi pelayanan berbasis teknologi. Secara lokal, Pemerintah Kota Surabaya menjadi salah satu daerah pionir dalam pengembangan pelayanan publik berbasis digital melalui kebijakan Surabaya Single Window (SSW) dan pendirian Sentra Pelayanan Publik (SPP) di berbagai wilayah kota. Salah satu di antaranya adalah SPP Pakal, yang diresmikan pada Mei 2024 sebagai bentuk desentralisasi layanan agar masyarakat Surabaya Barat lebih mudah mendapatkan akses administrasi. SPP Pakal menyediakan berbagai layanan terpadu, seperti perizinan usaha, kependudukan, pengaduan masyarakat, hingga sosialisasi kebijakan publik dari berbagai Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di bawah koordinasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surabaya.

Kehadiran SPP Pakal menjadi wujud nyata implementasi pelayanan publik yang berorientasi pada masyarakat dan beradaptasi dengan perkembangan teknologi digital. Pelayanan publik tidak lagi hanya berfungsi sebagai pemenuhan administrasi, tetapi juga sebagai sarana pemberdayaan masyarakat agar lebih memahami hak dan kewajibannya. Sosialisasi yang dilakukan melalui berbagai media, termasuk media digital seperti video dan social media content, menjadi langkah strategis dalam memperluas jangkauan edukasi publik (Waluyo & Syarifuddin, 2022).

Namun demikian, proses implementasi pelayanan publik digital masih menghadapi sejumlah tantangan, seperti literasi digital masyarakat yang belum merata, keterbatasan infrastruktur jaringan, serta kebutuhan peningkatan kapasitas sumber daya manusia di tingkat pelaksana. Kondisi ini menunjukkan perlunya sinergi antara pemerintah daerah, perguruan tinggi, dan masyarakat dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik. Perguruan tinggi, melalui program pengabdian kepada masyarakat, memiliki peran strategis dalam mendukung pemerintah daerah untuk memperkuat kapasitas layanan publik berbasis digital serta meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap pentingnya legalitas usaha dan akses perizinan online.

Oleh karena itu, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan di Sentra Pelayanan Publik Pakal, Kota Surabaya, dengan fokus pada pelatihan, pendampingan, dan sosialisasi pelayanan publik digital serta perizinan usaha melalui sistem OSS dan SSW. Program ini diharapkan mampu meningkatkan literasi layanan publik masyarakat, memperkuat peran mahasiswa dalam penerapan teori administrasi publik di lapangan, serta mendukung terwujudnya pelayanan publik yang cepat, transparan, dan partisipatif sesuai dengan prinsip *New Public Service*.

Tujuan dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah untuk:

1. Meningkatkan pemahaman masyarakat tentang layanan publik digital melalui kegiatan sosialisasi dan edukasi.
2. Membantu masyarakat dalam proses pembuatan Nomor Induk Berusaha (NIB) secara online.
3. Mendorong peningkatan kapasitas petugas dan masyarakat dalam penggunaan sistem pelayanan digital yang efisien dan transparan.
4. Mengimplementasikan peran mahasiswa dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan publik yang berorientasi pada masyarakat di SPP Pakal Kota Surabaya.

## METODE PELAKSANAAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini termasuk dalam jenis pengabdian berbasis praktik lapangan (field-based service learning) yang mengintegrasikan pembelajaran mahasiswa dengan kegiatan pelayanan publik di lingkungan pemerintahan daerah. Pengabdian dilaksanakan di Sentra Pelayanan Publik (SPP) Pakal, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surabaya, yang berlokasi di Taman Cahaya, Jalan Raya Pakal, Kecamatan Pakal, Kota Surabaya, Provinsi Jawa Timur. Kegiatan dilaksanakan selama 40 hari kerja, yaitu mulai 14 Juli hingga 8 September 2025, bertepatan dengan periode magang mahasiswa program studi Administrasi Negara Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Sasaran kegiatan adalah masyarakat pengguna layanan publik, khususnya pelaku Usaha Mikro dan Kecil (UMK) yang membutuhkan pendampingan dalam pembuatan Nomor Induk Berusaha (NIB) melalui sistem *Online Single Submission* (OSS) serta masyarakat umum yang mengakses layanan administrasi di SPP Pakal.

Populasi kegiatan meliputi seluruh pengunjung aktif SPP Pakal selama periode pengabdian, sedangkan sampel yang dijadikan objek interaksi dan pendampingan dipilih secara purposive sampling, yaitu warga yang melakukan layanan perizinan berusaha dan sosialisasi informasi publik. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung, wawancara informal, dan dokumentasi aktivitas pelayanan, termasuk rekaman video sosialisasi dan arsip digital OSS. Data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif kualitatif dengan menekankan pada proses, kendala, serta hasil dari pelaksanaan kegiatan. Penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi, tabel, dan dokumentasi visual. Kegiatan ini juga menggunakan beberapa alat bantu digital, antara lain komputer/laptop, kamera ponsel untuk dokumentasi video, serta aplikasi OSS, SSW, dan Simpedal sebagai sarana input data perizinan. Pelaksanaan pengabdian dilaksanakan melalui tiga tahapan utama, yaitu persiapan (koordinasi dan perizinan kegiatan), pelaksanaan (pendampingan pelayanan dan sosialisasi), dan evaluasi (penyusunan laporan dan artikel ilmiah) yang digambarkan melalui bagan alir berikut.

**Perencanaan → Koordinasi & Observasi Lapangan → Pelaksanaan Pendampingan & Sosialisasi**

**→ Dokumentasi & Evaluasi → Penyusunan Artikel & Luaran**

## **HASIL dan PEMBAHASAN**

Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat di Sentra Pelayanan Publik (SPP) Pakal Kota Surabaya berlangsung dengan partisipasi aktif dari masyarakat sekitar, terutama para pelaku Usaha Mikro dan Kecil (UMK) serta warga yang memanfaatkan layanan administrasi kependudukan dan perizinan. Subjek atau mitra pengabdian sebagian besar merupakan pelaku usaha yang belum memahami secara menyeluruh mengenai legalitas usaha dan pembuatan Nomor Induk Berusaha (NIB) melalui sistem Online Single Submission (OSS). Berdasarkan hasil observasi selama kegiatan berlangsung, mayoritas peserta memiliki tingkat pendidikan menengah ke bawah dan keterampilan digital yang terbatas. Kondisi tersebut menjadi alasan utama perlunya dilakukan pendampingan intensif dalam proses input data perizinan secara daring. Selain pelaku usaha, masyarakat umum yang datang ke SPP Pakal untuk mengurus layanan kependudukan juga menjadi target edukasi mengenai pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik.

Dari kegiatan pendampingan yang dilakukan, tampak adanya peningkatan pemahaman masyarakat terhadap prosedur pembuatan NIB secara online dan kesadaran akan pentingnya legalitas usaha. Sebagian besar warga yang sebelumnya bergantung pada layanan tatap muka kini mampu mencoba sendiri akses OSS dengan panduan yang disediakan. Selain itu, hasil dokumentasi menunjukkan bahwa sosialisasi berbasis video dan konten media sosial memiliki dampak positif terhadap jangkauan informasi publik. Hal ini terlihat dari meningkatnya interaksi masyarakat terhadap konten informasi SPP Pakal di media sosial resmi DPMPTSP Kota Surabaya. Kegiatan edukasi tatap muka juga memperlihatkan respon antusias, terutama karena metode penyampaian yang komunikatif dan disertai contoh nyata dari pengalaman lapangan.

Secara teoritis, hasil kegiatan ini mendukung konsep New Public Service yang dikemukakan oleh Denhardt & Denhardt (2015), di mana pelayanan publik idealnya menempatkan warga sebagai subjek aktif yang dilayani dengan pendekatan partisipatif, bukan sebagai objek kebijakan semata. Pendampingan OSS di SPP Pakal menunjukkan bahwa ketika masyarakat diberikan ruang untuk belajar dan berinteraksi langsung dengan sistem digital, maka rasa memiliki terhadap proses pelayanan publik meningkat. Hal ini juga sejalan dengan hasil pengabdian yang dilakukan oleh Waluyo & Syarifuddin (2022) tentang sosialisasi kebijakan publik di era digital, yang menyimpulkan bahwa pemanfaatan media sosial sebagai sarana edukasi publik dapat meningkatkan efektivitas penyebaran informasi dan transparansi layanan pemerintahan.

Namun demikian, pelaksanaan kegiatan juga menemukan beberapa tantangan yang serupa dengan penelitian Dwiyanto (2006) tentang tata kelola pelayanan publik di Indonesia, yaitu lemahnya konsistensi sistem akibat faktor teknis dan kurangnya kesiapan sumber daya manusia. Di SPP Pakal, hambatan yang paling sering ditemui adalah gangguan jaringan internet yang menyebabkan proses OSS tertunda, serta keterbatasan petugas dalam menangani lonjakan pengunjung. Kendala tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi layanan publik belum sepenuhnya berjalan optimal tanpa dukungan infrastruktur yang memadai dan peningkatan kapasitas pegawai secara berkelanjutan.

Jika dibandingkan dengan hasil pengabdian yang dilakukan oleh Setyowati (2021) di Mal Pelayanan Publik Banyuwangi, pendekatan yang mengombinasikan tatap muka dan digitalisasi terbukti paling efektif dalam menjangkau masyarakat dengan tingkat literasi digital yang beragam. Hal yang sama terbukti pada kegiatan di SPP Pakal, di mana perpaduan antara sosialisasi langsung dan konten digital mampu memperluas akses informasi publik. Dengan demikian, strategi pelayanan publik hibrida dapat menjadi solusi transisi menuju sistem digital penuh di masa depan.

Berdasarkan hasil evaluasi, kegiatan pengabdian di SPP Pakal telah mencapai tujuan utama yaitu meningkatkan literasi masyarakat terhadap layanan publik digital, memperkuat kolaborasi antara perguruan tinggi dan instansi pemerintah, serta mendukung terwujudnya prinsip good governance melalui pelayanan publik yang transparan, cepat, dan akuntabel. Keberhasilan kegiatan ini tidak hanya diukur dari peningkatan pengetahuan masyarakat, tetapi juga dari meningkatnya kemampuan mahasiswa dalam menerapkan teori administrasi publik secara nyata. Melalui praktik lapangan, mahasiswa berperan sebagai agen perubahan yang membantu pemerintah daerah mewujudkan pelayanan publik yang lebih inklusif dan partisipatif.



Grafik 1. Perbandingan Tingkat Pemahaman dan Partisipasi Masyarakat

## KESIMPULAN DAN SARAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan di Sentra Pelayanan Publik (SPP) Pakal Kota Surabaya telah berhasil meningkatkan pemahaman dan keterampilan masyarakat, khususnya pelaku Usaha Mikro dan Kecil, dalam memanfaatkan sistem pelayanan publik digital melalui aplikasi Online Single Submission (OSS) serta memperkuat kesadaran akan pentingnya legalitas usaha. Pelaksanaan kegiatan yang memadukan metode sosialisasi langsung, pendampingan teknis, dan edukasi digital terbukti efektif dalam memperluas akses informasi publik serta memperkuat sinergi antara pemerintah daerah, masyarakat, dan perguruan tinggi. Melalui kegiatan ini, prinsip pelayanan publik yang partisipatif, transparan, dan akuntabel sebagaimana konsep New Public Service dapat diimplementasikan secara nyata di tingkat lokal. Ke depan, disarankan agar kegiatan serupa dikembangkan dengan memperluas cakupan wilayah sosialisasi, memperkuat infrastruktur digital di lokasi pelayanan, serta melakukan pendampingan lanjutan bagi masyarakat dalam penggunaan aplikasi layanan daring agar keberlanjutan literasi digital publik dapat terus terjaga dan berkembang sejalan dengan kebutuhan masyarakat di era transformasi pelayanan publik berbasis teknologi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). The new public service: Serving, not steering (4th ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315709765>
- Dwiyanto, A. (2006). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Kasmad. (2018). Analisis penerapan sistem OSS dalam pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik di Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 5(2), 102–113.
- Setyowati, E. (2021). Hybrid service innovation in public administration: Lessons from Banyuwangi public service mall. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, 9(3), 45–58. <https://doi.org/10.18196/jkmp.v9i3.11683>
- Waluyo, D., & Syarifuddin, S. (2022). Praktik sosialisasi kebijakan publik pada era digital. *Majalah Semi Ilmiah Populer Komunikasi Massa*, 3(1), 1–8. <https://doi.org/10.25008/msikm.v3i1.254>
- Weisskopf, W. A. (1948). The theory of social and economic organization (M. Weber). University of Chicago Press.
- Yani, A. (2017). Pelayanan publik berbasis teknologi informasi: Tantangan dan peluang bagi reformasi birokrasi di Indonesia. *Jurnal Transformasi Administrasi*, 4(2), 88–97. <https://doi.org/10.31219/osf.io/tf7jw>