

**PERAN PEMBUATAN KONTEN DIGITAL DALAM MENDUKUNG
SOSIALISASI PELAYANAN PUBLIK DI DPMPTSP KOTA SURABAYA
CABANG SPP PAKAL**

Ilhan Putera Damara

Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
ilhanputeradamara@gmail.com

Adi Susiantoro

Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
adisusiantoro@untag-sby.ac.id

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan wujud nyata tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan hak masyarakat. Kegiatan magang di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surabaya Cabang Sentra Pelayanan Publik (SPP) Pakal bertujuan untuk mengimplementasikan teori administrasi publik melalui praktik langsung serta mendukung peningkatan efektivitas sosialisasi pelayanan publik berbasis digital. Metode pelaksanaan meliputi tahap persiapan administrasi, pelaksanaan kegiatan pelayanan publik dan pembuatan konten digital, serta penyusunan laporan magang. Kegiatan ini dilakukan dengan observasi, partisipasi langsung, serta koordinasi bersama pegawai instansi. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa pembuatan konten digital, seperti poster, infografis, dan video informasi, dapat meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap layanan yang tersedia serta memperluas jangkauan sosialisasi. Selain itu, penerapan teori E-Government dan Komunikasi Lasswell memperkuat analisis terhadap efektivitas penggunaan media digital dalam pelayanan publik. Kegiatan magang ini juga memberikan pengalaman praktis bagi mahasiswa dalam memahami tata kelola administrasi publik berbasis digital dan pentingnya komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat.

Kata Kunci: *Pelayanan Publik, Konten Digital, E-Government, Sosialisasi, Administrasi Publik*

ABSTRACT

Public service is a concrete form of government responsibility in fulfilling the needs and rights of citizens. The internship program at the Investment and One-Stop Integrated Services Office (DPMPTSP) of Surabaya City, Public Service Center (SPP) Pakal Branch, aimed to implement public administration theory through practical experience and support the improvement of digital-based public service socialization. The implementation method included administrative preparation, participation in public service activities, creation of digital content, and report

writing. The program was carried out through observation, direct participation, and coordination with institutional staff. The results showed that developing digital content such as posters, infographics, and informative videos effectively increased public understanding of available services and broadened outreach. Moreover, applying E-Government and Lasswell Communication Theory strengthened the analysis of digital media effectiveness in public services. This internship provided students with practical insights into digital-based public administration and emphasized the importance of two-way communication between the government and the community.

Keywords: *Public Service, Digital Content, E-Government, Socialization, Public Administration*

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu kewajiban utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan hak-hak dasar masyarakat. Dwiyanto et al. (2006) menyatakan bahwa pelayanan publik memiliki peran strategis dalam mencerminkan kualitas penyelenggaraan pemerintahan karena melalui pelayanan publik, masyarakat dapat menilai sejauh mana pemerintah menjalankan prinsip akuntabilitas, keterbukaan, dan efektivitas. Lebih lanjut, Sinambela et al. (2010) menjelaskan bahwa pelayanan publik tidak hanya sekadar proses administratif, melainkan sebuah upaya untuk menghadirkan kepastian, kejelasan, dan kemudahan akses bagi masyarakat sebagai penerima layanan. Dengan demikian, kualitas pelayanan publik menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Seiring dengan perkembangan zaman, tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik juga semakin meningkat. Revolusi industri 4.0 yang ditandai dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi menuntut birokrasi publik untuk mampu menyesuaikan diri dengan perubahan tersebut. Pemerintah di era digital diharapkan tidak hanya bekerja secara konvensional, tetapi juga mampu menghadirkan pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan mudah dijangkau masyarakat melalui berbagai inovasi administrasi. Osborne dan Gaebler et al. (1992) dalam gagasan *Reinventing Government* menekankan pentingnya transformasi birokrasi agar lebih adaptif, efisien, dan responsif melalui penerapan ide-ide baru yang sesuai dengan perkembangan masyarakat modern.

Dalam kerangka *good governance*, prinsip transparansi, partisipasi, akuntabilitas, efektivitas, dan efisiensi menjadi landasan utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik (UNDP, 1997). Pemanfaatan media digital sebagai sarana sosialisasi dan komunikasi publik dapat menjadi salah satu instrumen penting untuk mewujudkan prinsip tersebut. Hal ini sejalan dengan konsep *New Public Service* (Denhardt & Denhardt et al., 2003) yang menekankan bahwa orientasi pelayanan publik tidak hanya berpusat pada kepuasan masyarakat sebagai pelanggan (*customer satisfaction*), tetapi juga mengedepankan pemberdayaan masyarakat sebagai warga negara (*citizenship*) yang berhak berpartisipasi dalam proses pemerintahan.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surabaya merupakan lembaga pemerintah daerah yang bertugas memberikan layanan di bidang perizinan dan nonperizinan. Kehadiran cabang pelayanan publik terpadu, salah satunya SPP Pakal, bertujuan untuk mendekatkan akses layanan kepada masyarakat sehingga proses pengurusan perizinan menjadi lebih mudah dan cepat. Namun, sebagai unit pelayanan yang masih relatif baru, SPP Pakal menghadapi tantangan dalam hal sosialisasi informasi kepada masyarakat. Banyak masyarakat yang belum mengetahui secara menyeluruh jenis layanan yang tersedia maupun prosedur yang harus ditempuh. Kondisi ini berpotensi menimbulkan keterbatasan akses informasi dan kurang optimalnya pemanfaatan layanan publik.

B. METODE PELAKSANAAN

Kegiatan magang dilaksanakan melalui beberapa tahapan, dimulai dari tahap persiapan, pelaksanaan, penulisan laporan, hingga bimbingan. Pada tahap persiapan, mahasiswa melakukan pengajuan permohonan magang ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surabaya serta melengkapi administrasi hingga ditempatkan di Sentra Pelayanan Publik Kecamatan Pakal. Tahap pelaksanaan berlangsung pada 14 Juli hingga 8 September 2025 dengan kegiatan utama meliputi pelayanan publik, pendataan dan verifikasi data, sosialisasi masyarakat, serta rapat koordinasi. Setelah magang berakhir, mahasiswa menyusun laporan berdasarkan hasil observasi dan pengalaman lapangan dengan bimbingan dosen pembimbing untuk memastikan kesesuaian dengan pedoman akademik serta menghasilkan luaran berupa laporan akhir, artikel pengabdian, dan dokumentasi kegiatan.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian dalam bentuk pembuatan konten digital di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surabaya Cabang SPP Pakal menunjukkan bahwa pemanfaatan media digital menjadi strategi efektif dalam memperkuat sosialisasi pelayanan publik. Sebagai unit pelayanan baru, SPP Pakal menghadapi tantangan rendahnya tingkat pengetahuan masyarakat terhadap prosedur perizinan dan jenis layanan yang tersedia. Upaya peningkatan sosialisasi dilakukan melalui pembuatan konten digital berupa poster, brosur, infografis, dan video informatif yang menjelaskan tata cara layanan secara sederhana dan menarik. Strategi ini sejalan dengan konsep E-Government yang menekankan penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan publik (Heeks, 2006). Melalui penyebaran informasi secara daring dan visual, pemerintah daerah dapat memperluas jangkauan komunikasi publik, menekan hambatan birokrasi, serta mempercepat penyampaian pesan kepada masyarakat luas. Temuan ini mendukung hasil penelitian Rahman et al. (2021) yang menegaskan bahwa konten digital mampu meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap layanan pemerintah karena bersifat interaktif dan mudah diakses.

Selain penyebaran informasi digital, kegiatan sosialisasi langsung tetap menjadi bagian penting dalam memperkuat kedekatan antara pemerintah dan masyarakat. Pelaksanaan sosialisasi lapangan memberikan ruang bagi masyarakat

untuk berdialog langsung dengan petugas pelayanan, sehingga informasi yang disampaikan dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan tingkat pemahaman publik. Pendekatan ini memperlihatkan implementasi komunikasi dua arah sebagaimana dijelaskan dalam teori komunikasi Lasswell (1948), di mana efektivitas penyampaian pesan bergantung pada kesesuaian antara pengirim, pesan, saluran, dan penerima. Integrasi antara sosialisasi digital dan tatap muka mencerminkan penerapan hybrid communication approach dalam pelayanan publik modern yang adaptif terhadap perkembangan teknologi sekaligus tetap mempertahankan sentuhan personal. Selain itu, kegiatan dokumentasi dan publikasi informasi pelayanan juga mencerminkan penerapan prinsip transparansi dan akuntabilitas sebagaimana diuraikan oleh Sinambela et al. (2010), di mana setiap kegiatan pelayanan dicatat secara sistematis dan disebarluaskan melalui kanal resmi agar publik dapat memantau pelaksanaan layanan secara terbuka.

Pelaksanaan program ini juga memperlihatkan berbagai faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan inovasi pelayanan publik berbasis digital. Faktor pendukung meliputi dukungan pegawai instansi yang memberikan bimbingan teknis, pemahaman terhadap sistem perizinan digital melalui OSS dan SSW Alfa, serta adanya komunikasi internal yang baik antarunit kerja. Namun, beberapa kendala seperti rendahnya volume pelayanan karena SPP Pakal masih baru beroperasi, keterbatasan durasi kegiatan, serta hambatan teknis jaringan digital menjadi tantangan yang perlu diatasi agar pelaksanaan digitalisasi dapat berjalan optimal. Secara keseluruhan, kegiatan ini menunjukkan bahwa pembuatan konten digital berperan signifikan dalam memperkuat strategi sosialisasi pelayanan publik yang sejalan dengan prinsip good governance (UNDP, 1997), yakni transparansi, akuntabilitas, efektivitas, dan partisipasi publik. Hal ini juga sejalan dengan pandangan Denhardt dan Denhardt (2003) dalam konsep New Public Service yang menekankan pentingnya orientasi pelayanan publik yang tidak hanya efisien, tetapi juga partisipatif dan berorientasi pada pemberdayaan masyarakat sebagai warga negara yang aktif.

D. PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan pelaksanaan magang di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surabaya Cabang Sentra Pelayanan Publik (SPP) Pakal, dapat disimpulkan bahwa pembuatan konten digital memiliki peran penting dalam mendukung efektivitas sosialisasi pelayanan publik. Konten digital terbukti mempermudah penyampaian informasi kepada masyarakat, meningkatkan aksesibilitas layanan, serta memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk memahami proses administrasi publik secara langsung melalui kegiatan pengelolaan dokumen, pengarsipan, penggunaan sistem OSS dan SSW Alfa, serta pendampingan sosialisasi. Penerapan teori E-Government membantu menjelaskan bagaimana teknologi digital memperkuat efisiensi dan transparansi pelayanan, sedangkan Teori Komunikasi Lasswell memberikan dasar analisis terhadap proses penyampaian informasi, media yang digunakan, dan respon masyarakat. Meskipun masih terdapat kendala seperti minimnya jumlah pengunjung dan keterbatasan waktu pelaksanaan, pengalaman magang ini memberikan pembelajaran praktis

yang berharga bagi mahasiswa dalam memahami penerapan administrasi publik berbasis digitalisasi secara nyata.

Saran

Berdasarkan pengalaman selama melaksanakan magang di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surabaya Cabang Sentra Pelayanan Publik (SPP) Pakal, terdapat beberapa saran yang dapat dipertimbangkan untuk meningkatkan efektivitas kerja dan kualitas pelayanan. Instansi diharapkan dapat lebih mengoptimalkan kegiatan sosialisasi pelayanan publik melalui promosi dan penyebaran informasi yang lebih luas, khususnya dengan memanfaatkan media digital agar masyarakat semakin mengenal dan memanfaatkan layanan yang tersedia. Selain itu, pengembangan konten digital perlu diperkuat dengan variasi format seperti video tutorial, infografis, dan media interaktif yang menarik sehingga informasi layanan publik dapat tersampaikan dengan lebih mudah dan efektif. DPMPTSP juga disarankan melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap efektivitas konten digital dan metode sosialisasi yang digunakan, guna memastikan layanan publik terus berkembang sesuai kebutuhan masyarakat. Terakhir, mahasiswa magang sebaiknya diberikan kesempatan yang lebih luas untuk berpartisipasi dalam proses perencanaan dan pelaksanaan kegiatan sosialisasi, agar pengalaman lapangan mereka dapat meningkatkan kemampuan di bidang administrasi publik dan komunikasi secara optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2003). *The new public service: Serving, not steering*. Armonk, NY: M.E. Sharpe.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2015). *Public administration: An action orientation* (7th ed.). Boston: Cengage Learning.
- Dwiyanto, A. (2006). *Reformasi birokrasi dan manajemen pelayanan publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Heeks, R. (2006). *Implementing and managing eGovernment: An international text*. London: Sage Publications.
- Lasswell, H. D. (1948). *The structure and function of communication in society*. In L. Bryson (Ed.), *The communication of ideas* (hlm. 37–51). New York: Harper & Brothers.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing government: How the entrepreneurial spirit is transforming the public sector*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Sinambela, L. M. (2010). *Administrasi publik: Konsep, teori, dan aplikasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- UNDP. (1997). *Governance for sustainable human development: A UNDP policy document*. New York: United Nations Development Programme.