

## Analisis Kesiapan Aktor Pelaksana dalam Pelayanan Satu Pintu Dinas Pendidikan Kota Surabaya

Dhea Ayu Putri Hermawanti

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

dheaayuputri140104@gmail.com

### ABSTRACT

*Bureaucratic reform is a strategic step aimed at achieving good governance by enhancing efficiency and effectiveness in public services. One of the innovations implemented by the Education Office of Surabaya City is the One-Stop Service system, which is designed to simplify access for the community by allowing them to visit just one location for services. This study aims to analyze the extent of the readiness of the service providers in delivering effective, efficient, and quality services, utilizing five indicators from Martin Jr.'s theory, namely: (1) Proficiency in using equipment; (2) Readiness; (3) Responsibility in service; (4) Discipline; (5) Employee attitude. The method used in this research is qualitative descriptive, with data collection conducted through interviews, observations, and literature studies. The findings indicate that the readiness of employees in the One-Stop Service at the Education Office of Surabaya City plays a crucial role in enhancing the quality of public service to the community.*

**Keywords:** public service, one-stop service, employee readiness

### ABSTRAK

Reformasi birokrasi merupakan sebuah langkah strategis dengan tujuan untuk mencapai tata kelola pemerintahan yang baik dengan cara meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pelayanan publik. Salah satu inovasi yang diterapkan oleh Dinas Pendidikan Kota Surabaya adalah sistem Pelayanan Satu Pintu, yang dirancang untuk menyederhanakan dan mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan hanya dengan mengunjungi satu lokasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kesiapan pegawai dalam memberikan layanan yang efektif, efisien, dan berkualitas kepada masyarakat dengan menggunakan lima indikator dari teori Martin Jr., yaitu: (1) Kemahiran dalam penggunaan peralatan, (2) Kesiapan dalam menjalankan tugas, (3) Tanggung jawab dalam pelayanan, (4) Disiplin kerja, dan (5) Sikap profesional pegawai. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam, observasi langsung, dan studi literatur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesiapan pegawai dalam Pelayanan Satu Pintu Dinas Pendidikan Kota Surabaya berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

**Kata Kunci:** pelayanan publik, pelayanan satu pintu, kesiapan pegawai

### PENDAHULUAN

Reformasi birokrasi merupakan usaha yang dilakukan oleh pemerintah untuk mencapai tata kelola pemerintahan yang baik, serta melakukan pembaruan dan perubahan fundamental pada sistem pemerintahan. Ini mencakup berbagai aspek seperti kelembagaan (organisasi), tata kelola, dan sumber daya manusia. Masyarakat sangat menginginkan adanya pengelolaan pemerintahan yang baik yang bertujuan

untuk meningkatkan pemahaman mereka mengenai pemerintahan yang lebih optimal dan responsif (Amin, 2020). Birokrasi pemerintah berfungsi sebagai mesin penggerak dalam pelayanan publik, dengan tujuan mewujudkan pembangunan dan pelayanan publik yang prima (Rewansyah, 2010). Salah satu inovasi pelayanan unggulan yang diterapkan oleh instansi pemerintah di Kota Surabaya adalah sistem pelayanan satu pintu, yang dikenal sebagai *One Stop Service*. Sistem ini dirancang untuk menyederhanakan proses birokrasi, meningkatkan efisiensi, dan memberikan pelayanan yang lebih cepat dan transparan. Contoh konkret penerapan sistem ini dapat ditemukan pada Dinas Pendidikan Kota Surabaya, yang terus berupaya mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat sebagai bagian dari komitmennya dalam mendukung reformasi birokrasi dan tata kelola pemerintahan yang baik.

Peraturan Walikota Surabaya Nomor 70 Tahun 2021 menyatakan bahwa Dinas Pendidikan Kota Surabaya bertanggung jawab untuk melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah serta tugas pembantuan. Terdapat lima fungsi utama yang harus dijalankan, yaitu: (1) Merumuskan kebijakan yang sesuai dengan tugasnya; (2) Melaksanakan kebijakan yang telah ditetapkan; (3) Melakukan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan sesuai dengan tanggung jawabnya; (4) Mengelola administrasi Dinas sesuai dengan tugas yang diemban; dan (5) Menjalankan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan perannya. Selain itu, Dinas Pendidikan Kota Surabaya berkomitmen untuk menciptakan pendidikan yang berkualitas, humanis, dan berkelanjutan, sesuai dengan motto Dinas Pendidikan yang menekankan pelayanan dengan prinsip CERDAS (Cekatan, Efisien, Ramah, Dedikasi, Amanah, dan Sopan). Dengan menerapkan prinsip-prinsip tersebut, Dinas Pendidikan bertekad untuk memberikan layanan yang tidak hanya cepat dan efisien, tetapi juga ramah dan penuh dedikasi. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pendidikan dan mendukung terciptanya pelayanan publik yang lebih baik. Salah satu layanan yang disediakan oleh Dinas Pendidikan Kota Surabaya untuk masyarakat adalah Pelayanan Satu Pintu.

Pelayanan Satu Pintu Dinas Pendidikan Kota Surabaya adalah sebuah pola pelayanan yang diselenggarakan di satu lokasi/tempat, di mana hal tersebut mencakup berbagai jenis layanan yang tidak saling berkaitan dalam prosesnya, serta mengintegrasikan layanan dari berbagai pintu dan tempat. Pola layanan ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat, di mana mereka hanya perlu datang ke satu tempat untuk mendapatkan berbagai layanan, antara lain: (1) Informasi Pendidikan Jenjang PAUD, SD, SMP & PKBM; (2) Informasi Mutasi Siswa; (3) Pengesahan/Legalisasi Ijazah; (4) Surat Keterangan Pengganti Ijazah; dan (5) Kesalahan Penulisan.

Dinas Pendidikan Kota Surabaya telah menyusun Standar Pelayanan yang digunakan sebagai tolok ukur untuk seluruh pegawai dinas dalam memberikan pelayanan, serta sebagai acuan untuk menilai kualitas layanan kepada pengguna dan masyarakat secara umum. Peningkatan kualitas pelayanan publik bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Esensi dari pelayanan publik adalah untuk meningkatkan mutu, kualitas, serta jumlah atau produktivitas dalam pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum (Mangkunegara,

2000). Dengan demikian, birokrasi publik memiliki tanggung jawab untuk menyediakan layanan yang baik dan optimal demi kesejahteraan masyarakat. Tujuan dari program yang dilaksanakan juga berperan dalam mencapai pelayanan masyarakat yang efektif dan efisien. Oleh karena itu, untuk mencapai kualitas pelayanan yang baik, perbaikan kinerja pegawai harus menjadi prioritas utama (Sedarmayanti, 2004).

Menurut Martin Jr. (dalam Thoha, 2001), profesionalisme adalah karakteristik penting yang harus dimiliki oleh aparatur pemerintah untuk memenuhi tuntutan *good governance*. Oleh karena itu, untuk mencapai tata pemerintahan yang baik, bersih, dan berwibawa, fokus utama penyelenggaraan negara adalah pada peningkatan kinerja pejabat publik yang profesional. Tujuan dari langkah ini adalah untuk menciptakan kondisi yang mendukung pemenuhan kebutuhan masyarakat, meningkatkan kualitas pelayanan publik, serta mengurangi kemungkinan penyalahgunaan kewenangan dalam pemerintahan. Selain itu, profesionalisme aparatur juga menjadi benteng utama dalam mencegah terjadinya penyalahgunaan kewenangan, korupsi, dan praktik-praktik tidak etis lainnya dalam pemerintahan. Dengan demikian, peningkatan profesionalisme pejabat publik tidak hanya menjadi kebutuhan, tetapi juga strategi penting dalam mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan responsif terhadap dinamika kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, diperlukan pelayanan publik yang memiliki tingkat profesionalisme tinggi agar masyarakat dapat kembali mempercayai pemerintah dan merasa nyaman dengan layanan yang diberikan. Martin mengidentifikasi lima indikator profesionalisme aparatur yang mendukung kinerja pegawai, yaitu: (1) Kemahiran dalam penggunaan peralatan; (2) Kesiapan untuk bekerja; (3) Tanggung jawab dalam memberikan pelayanan; (4) Disiplin; dan (5) Sikap pegawai.

Kesiapan pegawai atau profesionalisme dalam pekerjaan mereka sangat dipengaruhi oleh kemampuan yang tercermin dalam perilaku sehari-hari. Sebagai penyedia layanan bagi masyarakat, aparatur pemerintah perlu mempertimbangkan dan berusaha mencapai tujuan pelayanan yang efektif untuk berbagai kalangan. Oleh karena itu, instansi pemerintah harus secara terus-menerus memperbaiki kualitas layanan yang diberikan. Namun, dalam praktiknya sering kali berbeda, karena masih banyak aparatur yang kurang mampu dalam melaksanakan kegiatan pelayanan publik yang berkualitas, sehingga proses pelayanan kepada masyarakat menjadi tidak optimal (Rungkat et al., 2021). Ketidaksesuaian antara harapan dan realitas ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti kurangnya pelatihan, keterbatasan sumber daya, budaya kerja yang kurang mendukung, hingga lemahnya sistem evaluasi kinerja. Oleh karena itu, diperlukan langkah strategis dan terencana untuk mengatasi hambatan tersebut, termasuk dengan memberikan pelatihan berkelanjutan, membangun budaya kerja yang profesional, serta memanfaatkan teknologi modern untuk memastikan bahwa pelayanan publik dapat dilaksanakan secara efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Penerapan layanan satu pintu di Dinas Pendidikan Kota Surabaya diharapkan mampu meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan kepada masyarakat. Namun, keberhasilan pencapaian tujuan tersebut sangat bergantung pada kesiapan para pelaksana. Kesiapan ini meliputi berbagai aspek, seperti kompetensi, ketersediaan sumber daya, serta dukungan sistem yang memadai (Fadillah, 2020). (Fadillah, 2020). Penerapan sistem layanan satu pintu di Dinas Pendidikan Kota Surabaya juga diharapkan dapat mempermudah dan mempercepat proses pengurusan berbagai layanan pendidikan, seperti pengurusan ijazah rusak/hilang, legalisir ijazah SD dan SMP, mutasi siswa dan lain-lain. Namun, dalam praktiknya, keberhasilan sistem ini tidak hanya bergantung pada kebijakan dan infrastruktur yang ada, tetapi juga pada kesiapan aktor pelaksana di lapangan dalam menjalankan tugas dan fungsinya, seperti yang diungkapkan oleh Martin Jr. (dalam Thoha, 2001). Dengan demikian, artikel ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kesiapan para pelaksana dalam layanan satu pintu di Dinas Pendidikan Kota Surabaya. Analisis ini diperlukan untuk memahami sejauh mana kesiapan para pelaksana dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat.

## TINJAUAN LITERATUR

Pelayanan publik merupakan sebuah intinya dalam penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang berkaitan dengan upaya reformasi birokrasi. Reformasi birokrasi dilakukan agar terwujudnya pelayanan yang mudah dan murah sehingga dapat dijangkau oleh seluruh masyarakat. Reformasi birokrasi juga bertujuan untuk menciptakan lingkungan birokrasi pemerintah yang profesional dengan berkarakter dan berintegritas tinggi, bersih dan bebas KKN. Hal tersebut yang nantinya akan menjadi tolak ukur kualitas dari suatu layanan publik. Karena sejatinya bahwa masyarakat akan diposisikan sebagai pihak yang melayani bukan dilayani. Oleh karena itu, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sangat diperlukan kesiapan dari pegawai yang bekerja di instansi pemerintah secara profesionalisme. Dengan demikian, terdapat sebuah teori yang membahas tentang profesionalisme kinerja pegawai sebagai cerminan dari kesiapan kerja mereka. Martin Jr. (dalam Thoha, 2001) mengemukakan bahwa terdapat karakteristik tertentu yang menunjukkan bagaimana profesionalisme aparatur dapat berkontribusi terhadap profesionalisme kinerja pegawai di instansi pelayanan publik. Karakteristik ini terdiri dari lima indikator utama sebagai berikut:

1. Kemahiran dalam Menggunakan Peralatan

Kemahiran dipandang sebagai elemen krusial yang berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan pegawai, mencerminkan perkembangan potensi mereka dalam menjalankan tugas, kewajiban, dan tanggung jawab di perusahaan atau instansi.

2. Kesiapan

Kesiapan pegawai untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh publik sangat penting. Mereka harus memiliki kemauan untuk membantu serta

memberikan pelayanan yang cepat dan responsif kepada pelanggan, disertai dengan penyampaian informasi yang jelas dan tepat.

3. Tanggung Jawab dalam Pelayanan

Pertanggungjawaban atas kegiatan publik penting untuk menjaga kepercayaan dalam pemerintahan. Petugas pelayanan harus memberi layanan tepat waktu dan segera menginformasikan publik jika ada hal yang perlu disampaikan. Pimpinan pelayanan bertanggung jawab atas pelaksanaan layanan dan penyelesaian keluhan.

4. Disiplin

Secara teoritis, loyalitas berkaitan dengan tingkat kedisiplinan, terutama dalam ketaatan terhadap peraturan. Kedisiplinan tercapai ketika pegawai dapat mematuhi peraturan, bertanggung jawab atas tugas, dan responsif.

5. Sikap Pegawai

Setiap individu dalam sebuah perusahaan harus memiliki keterampilan, sikap, dan pengetahuan yang diperlukan untuk memberikan pelayanan yang efektif. Sikap yang mencakup kesopanan, penghormatan, perhatian, dan keramahan dalam berkomunikasi sangat penting. Ini termasuk kemampuan untuk menyampaikan informasi kepada publik dalam bahasa yang mereka pahami dan selalu siap mendengarkan saran serta keluhan dari mereka.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan sebuah pendekatan yaitu metode penelitian deskriptif kualitatif. Data yang diperoleh adalah informasi berasal dari kata-kata tertulis maupun lisan dari narasumber serta perilaku yang diamati. Menurut (Ulaan et al., 2020). Penelitian kualitatif dilakukan dalam konteks alami dan memerlukan interaksi yang dekat antara peneliti dan subjek. Penelitian ini menggunakan dua jenis data, yaitu data primer dan sekunder. Data primer diperoleh langsung dari subjek penelitian melalui instrumen yang telah ditentukan sebelumnya (Purhantara, 2010). Data primer dikumpulkan melalui teknik seperti wawancara dan observasi yang dilakukan secara langsung di lokasi penelitian. Wawancara digunakan untuk mendapatkan sebuah informasi dari informan terkait, sementara observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung keadaan yang terjadi di lapangan. Sementara, data sekunder memiliki arti yaitu data yang sudah tersedia dalam berbagai bentuk, atau data yang diperoleh dari penelitian sebelumnya melalui sumber yang telah ada (Hasan, 2002). Data sekunder ini meliputi literatur, dokumen, buku, dan informasi dari internet yang relevan dengan penelitian, serta berfungsi mendukung data primer. Penelitian ini berfokus untuk menganalisis kesiapan pegawai Pelayanan Satu Pintu Dinas Pendidikan Kota Surabaya dalam memberikan layanan kepada masyarakat dengan subjek penelitian yaitu pegawai yang bertugas di Pelayanan Satu Pintu Dinas Pendidikan Kota Surabaya.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kinerja dapat dipahami sebagai indikator pencapaian hasil kerja yang diukur berdasarkan kualitas dan kuantitas dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepada seorang pegawai. Dalam konteks organisasi atau instansi, kualitas sumber daya manusia memainkan peran penting karena kinerja individu pegawai secara langsung memengaruhi keberhasilan dan produktivitas keseluruhan organisasi (Sihombing & Batoebara, 2019). Oleh karena itu, pegawai yang bertugas di Pelayanan Satu Pintu Dinas Pendidikan Kota Surabaya perlu memiliki tingkat kesiapan yang optimal dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Kesiapan ini mencakup tidak hanya kemampuan teknis, tetapi juga mencerminkan sikap, nilai-nilai, dan etika kerja yang merupakan dasar perilaku pegawai dalam menjalankan tugasnya. Kesiapan kerja ini juga berfungsi sebagai indikator penting bagi pegawai untuk menunjukkan profesionalisme. Profesionalisme adalah salah satu indikator yang harus dimiliki oleh pegawai Pelayanan Satu Pintu, karena hal ini mencerminkan kemampuan mereka dalam menghadapi situasi yang kompleks, termasuk dalam menyelesaikan berbagai permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat (Fadillah, 2020).

Oleh karena itu, terdapat sebuah teori yang menjelaskan tentang profesionalisme kinerja pegawai yang mencerminkan kesiapan kerja pegawai. Menurut Martin Jr. (dalam Thoha, 2001), ada karakteristik yang menunjukkan bahwa profesionalisme aparatur berkontribusi pada profesionalisme kerja pegawai di instansi layanan publik. Hal ini mencakup lima indikator sebagai berikut:

### 1. Kemahiran dalam Mempergunakan Peralatan

Kemahiran dianggap sebagai peran yang sangat penting dan berkaitan dengan pengetahuan serta keterampilan pegawai, yang mencerminkan perkembangan dari sebuah potensi mereka dalam menjalankan tugas, kewajiban dan tanggung jawabnya di dalam sebuah perusahaan/instansi (Musriadi et al., 2018). Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan kepada pegawai di Pelayanan Satu Pintu di Dinas Pendidikan Kota Surabaya, menunjukkan bahwa semua pegawai memiliki keterampilan yang baik dalam menggunakan peralatan. Hal ini terlihat dari kemampuan mereka dalam mengoperasikan perangkat teknologi informasi, seperti komputer dan sistem manajemen data, yang digunakan untuk memproses permohonan layanan publik. Meskipun terdapat pegawai Pelayanan Satu Pintu yang mendekati purna tugas yaitu Pak Suyatman (64 tahun), beliau tetap menunjukkan kemahiran tinggi dalam mengoperasikan komputer dan berbagai platform daring seperti *e-office*, *e-performance*, dan lainnya.

### 2. Kesiapan

Kesiapan pegawai dalam memberikan layanan kepada masyarakat adalah salah satu faktor yang sangat krusial. Pegawai di Pelayanan Satu Pintu Dinas Pendidikan Kota Surabaya perlu memiliki keinginan untuk membantu serta menyediakan layanan yang cepat dan responsif. Selain itu, mereka juga harus mampu menyampaikan informasi dengan jelas dan akurat kepada masyarakat. Pegawai yang bertugas di Pelayanan Satu Pintu Dinas Pendidikan Kota Surabaya dituntut untuk

memiliki dedikasi tinggi dan keinginan yang kuat untuk membantu masyarakat dengan sepenuh hati. Hal ini mencakup kemampuan memberikan layanan yang cepat, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan observasi dan wawancara yang telah dilakukan, pegawai Pelayanan Satu Pintu Dinas Pendidikan Kota Surabaya menunjukkan kesiapan yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Mereka harus siap merespons dengan cepat jika ada masyarakat yang ingin melakukan konsultasi atau memiliki kebutuhan di Pelayanan Satu Pintu, seperti legalisir ijazah, mengurus ijazah yang hilang atau rusak, serta mutasi siswa. Pegawai harus memberikan informasi yang jelas dan akurat kepada masyarakat. Dengan demikian, kemampuan komunikasi yang efektif sangat penting untuk membantu masyarakat memahami proses atau alur yang ada, serta mengurangi kebingungan. Ini menunjukkan bahwa pegawai tidak hanya siap secara teknis, tetapi juga dalam aspek interpersonal, yang sangat krusial untuk membangun hubungan yang baik dengan masyarakat. Kesiapan pegawai ini juga terlihat dalam kemampuan mereka mengatasi berbagai situasi yang mungkin timbul selama proses pelayanan. Mereka dapat dengan cepat beradaptasi terhadap perubahan dan tuntutan yang ada, serta siap memberikan solusi yang tepat untuk setiap keluhan atau pertanyaan dari masyarakat (Moehariono, 2012).

### 3. Tanggung Jawab dalam Pelayanan

Tanggung jawab merupakan salah satu tuntutan yang harus dipenuhi demi kepentingan publik untuk memastikan keberlanjutan sistem pemerintahan yang baik dan terpercaya. Tanggung jawab yang harus dilakukan meliputi layanan harus sesuai dengan urutan waktu dan harus cepat tanggap menghubungi masyarakat jika terdapat hal hal yang harus secara cepat diberikan kepada masyarakat. Pimpinan yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan layanan publik atau pejabat yang dipilih untuk memiliki kewajiban untuk mengelola layanan serta menangani berbagai keluhan atau masalah yang muncul dalam proses pemberian pelayanan publik (Fadillah, 2020).

Berdasarkan observasi dan wawancara yang telah dilakukan, pegawai Pelayanan Satu Pintu Dinas Pendidikan Kota Surabaya menunjukkan tanggung jawab yang tinggi dalam melakukan pelayanan. Mereka melaksanakan tugas dengan disiplin dan mengikuti prosedur yang telah ditetapkan, sehingga setiap permohonan layanan dapat diproses dengan tepat waktu. Hal tersebut diperlukan untuk menjadikan lembaga pemerintah menjadi dipercaya oleh publik. Dengan demikian, tanggung jawab pegawai di Pelayanan Satu Pintu Dinas Pendidikan Kota Surabaya tidak hanya berpengaruh pada kualitas layanan yang diberikan, tetapi juga pada pembentukan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Tanggung jawab yang dilaksanakan dengan baik menciptakan lingkungan pelayanan yang transparan dan akuntabel, yang pada akhirnya mendukung terciptanya pemerintahan yang baik dan responsif terhadap kebutuhan publik.

### 4. Disiplin

Loyalitas merupakan salah satu aspek penting yang memiliki keterkaitan erat dengan tingkat kedisiplinan pegawai, terutama dalam hal kepatuhan terhadap

peraturan, kebijakan, dan tata tertib yang berlaku di sebuah instansi atau perusahaan. Kedisiplinan mencerminkan sejauh mana individu mampu menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan standar dan prosedur yang telah ditetapkan oleh organisasi. Selain itu, pegawai juga diharapkan untuk memiliki kemampuan untuk mempertanggungjawabkan tugas pekerjaan, serta menunjukkan respons yang positif terhadap situasi yang terjadi (Marentek et al., 2021).

Berdasarkan observasi dan wawancara yang telah dilakukan, pegawai Pelayanan Satu Pintu Dinas Pendidikan Kota Surabaya menunjukkan tingkat kedisiplinan yang tinggi dalam melaksanakan tugas mereka. Pegawai sangat mematuhi peraturan atau tata tertib layanan yang ada, seperti jam kerja, prosedur pelayanan, dan etika komunikasi dengan masyarakat. Kedisiplinan ini terlihat dari kehadiran pegawai yang tepat waktu dan konsistensi dalam menjalankan tugas sesuai dengan standar layanan yang ditetapkan. Kemampuan pegawai untuk mempertanggungjawabkan tugas pekerjaan juga menjadi indikator penting dari kedisiplinan mereka. Pegawai yang disiplin tidak hanya menyelesaikan tugas dengan baik, tetapi juga siap menjelaskan dan mempertanggungjawabkan hasil kerja mereka kepada atasan dan masyarakat. Ini membantu membangun kepercayaan publik terhadap layanan yang diberikan. Pegawai di Pelayanan Satu Pintu juga menunjukkan kemampuan untuk beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan dan tantangan yang muncul selama proses pelayanan. Sebagai contoh, ketika ada keluhan dari masyarakat, pegawai yang disiplin akan segera mengambil tindakan yang diperlukan untuk menyelesaikan masalah tersebut, tanpa menunda atau mengabaikan tanggung jawab mereka.

## 5. Sikap Pegawai

Adanya sebuah sikap seseorang, seperti sopan santun, rasa hormat, perhatian, dan keramahan itu sangat penting dalam hal berkomunikasi dan berinteraksi kepada masyarakat luas. Dengan demikian, pegawai harus menyampaikan informasi kepada publik dengan bahasa yang dipahami, serta selalu siap mendengarkan saran dan keluhan dan permasalahan dari masyarakat (Marentek et al., 2021).

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan, pegawai di Pelayanan Satu Pintu Dinas Pendidikan Kota Surabaya menunjukkan sikap yang positif dalam memberikan layanan. Mereka mampu berinteraksi dengan masyarakat dengan penuh kesopanan, menggunakan bahasa yang mudah dimengerti, dan selalu siap untuk mendengarkan saran serta keluhan dari masyarakat. Hal tersebut akan membuat terciptanya suasana yang nyaman bagi masyarakat yang datang untuk mendapatkan layanan, sehingga mereka merasa dihargai dan diperhatikan. Sikap positif ini menciptakan suasana yang nyaman bagi masyarakat, membuat mereka merasa dihargai. Pegawai juga harus menunjukkan inisiatif yang tinggi dalam menyampaikan informasi yang dibutuhkan dan berusaha memahami kebutuhan masyarakat, sehingga dapat memberikan solusi yang tepat. Dengan demikian, sikap pegawai tidak hanya meningkatkan kualitas interaksi dan komunikasi, tetapi juga berkontribusi pada citra positif institusi pemerintah, mendukung terciptanya pelayanan publik yang transparan dan responsif serta berorientasi kepada publik.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Pelayanan Satu Pintu Dinas Pendidikan Kota Surabaya merupakan sebuah penerapan atau implementasi dari inovasi pelayanan publik yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas layanan kepada masyarakat. Dalam upaya mencapai tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), keberhasilan pelayanan ini sangat bergantung oleh kesiapan pegawai sebagai aktor pelaksana. Dengan kesiapan yang baik dari pegawai, pelayanan publik dapat berjalan dengan lancar, mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik, dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Kesiapan tersebut mencakup lima indikator utama antara lain:

1. **Kemahiran dalam Mempergunakan Peralatan**  
Pegawai menunjukkan sebuah kompetensi teknis yang baik dalam mengoperasikan perangkat teknologi informasi untuk mendukung kelancaran proses pelayanan kepada publik.
2. **Kesiapan Pegawai**  
Pegawai memiliki kemampuan beradaptasi yang baik terhadap berbagai situasi, dilengkapi dengan komunikasi yang jelas dan responsif dalam memberikan layanan kepada masyarakat.
3. **Tanggung Jawab dalam Pelayanan**  
Tingkat kedisiplinan pegawai dalam melaksanakan tugas atau kewajiban mereka dengan tepat waktu, sesuai prosedur, dan menjaga kepercayaan masyarakat mencerminkan tanggung jawab yang tinggi.
4. **Disiplin**  
Kedisiplinan pegawai menjadi salah satu indikator utama dalam mewujudkan rasa kepercayaan publik melalui kepatuhan terhadap aturan kerja dan konsistensi dalam menyelesaikan tugas.
5. **Sikap Pegawai**  
Sikap ramah, sopan, dan penuh perhatian terhadap masyarakat menciptakan suasana yang nyaman serta membangun citra positif dan rasa kepercayaan dari Dinas Pendidikan Kota Surabaya.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa pegawai di Pelayanan Satu Pintu Dinas Pendidikan Kota Surabaya memiliki tingkat kesiapan kerja yang baik, baik dalam aspek teknis maupun interpersonal. Hal ini berkontribusi pada keberhasilan pelaksanaan layanan yang efisien, responsif, dan profesional, serta mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik agar lebih efektif dan efisien.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amin, M. (2020). Pengaruh Profesionalisme Aparatur terhadap Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Pemerintahan. *Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis*, 1(2).
- Fadillah, R. U. (2020). Analisis Profesionalisme Pegawai dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik pada PT Pos Indonesia (Persero).
- Faruqi, A. A. (2013). Pengaruh Profesionalisme Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Administratif di Kantor Camat Pontianak Tenggara. 1–10.
- Hasan, M. I. (2002). Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitiandan Aplikasinya. Ghalia Indonesia.
- Ilmi, Z., Jumaidi, & Hasbiyah, S. (2024). Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan. *Jurnal Pelayanan Publik*, 1(2), 585–592.
- Kurniawan, A. (2005). Transformasi Pelayanan Publik Pembaharuan. Citra Media.
- Liana, L., Jati, S. P., & Warsono, H. (2021). Analisis Kesiapan Perubahan Organisasional di Balkesmas Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo*, 7(2), 344–358.
- Mangkunegara. (2000). Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia. Aditama.
- Marentek, G. N., Pio, R. J., & Tatimu, V. (2021). Disiplin Kerja dan Loyalitas Karyawan Kaitannya dengan Kinerja Karyawan Hotel Peninsula Manado. *Productivity*, 2(6), 439–443.
- Moeheriono. (2012). Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi. (Revisi Per).
- Musriadi, Adam, I., & Iskandar, E. (2018). Kemampuan Pegawai dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kutai Timur. *Journal Ilmu Pemerintahan*, 6(1), 373–384. <https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/?p=2764>
- Nuraini, D., & Apriani, F. (2024). Kualitas Pelayanan Publik pada Masa Pandemi Covid-19 di Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda. *Ejournal Administrasi Publik*, 12(1), 129–137.
- Octavia, D. A. (2020). Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Guna Peningkatan Pelayanan Kepegawaian pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Selatan.
- Purhantara, W. (2010). Metode Penelitian Kualitatif Untuk Bisnis. Graha Ilmu.
- Rewansyah, A. (2010). Reformasi Birokrasi Dalam Rangka Good Governance. CV Yusaintanas Prima.
- Rungkat, R., Dengo, S., & Tampongangoy, D. (2021). Profesionalisme Kerja Perangkat Kelurahan dalam Pelayanan Administrasi pada Masyarakat di Kantor Kelurahan Talikuran Barat Kecamatan Kawangkoan Utara. *JAP*, VII(106), 43–52.
- Sedarmayanti. (2004). Pengembangan Kepribadian Pegawai. Penerbit Mandar Maju.
- Sholviah, E. F., & Damayanti, N. A. (2013). Hubungan Kesiapan Individu dan Kesiapan Organisasi dalam Pelaksanaan Sjsn di Rsud Bhakti Dharma Husada Kota Surabaya. *Jurnal Administrasi Kesehatan*, 1(4), 291–300.

- Sihombing, P. L. T., & Batoebara, M. U. (2019). Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan dalam Pencapaian Tujuan Perusahaan di CV Multi Baja Medan. *Jurnal Publik Reform UNDHAR MEDAN*, 1-16.
- Susianawati. (2017). Analisis Kesiapan Inovasi Layanan Sistem Informasi Manajemen Dan Di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Tuban. *Journal Publika*, 1-7.
- Syafaat, W. M. R. (2021). Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai terhadap Keandalan dalam Kualitas Pelayanan Publik di Kpp Pratama Baubau.
- Thoha, M. (2001). Perilaku Organisasi: Konsep dan Aplikasinya. Raja Grafindo Persada.
- Ulaan, G. F., Lusiana, N. A., & Wahyudi, K. E. (2020). Implementasi Nilai Kesadaran Berbangsa dan Bernegara di Unit Kegiatan Mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur. *Syntax Idea*, 2(6), 56-71.
- Wafiyah, K. (2018). Kualitas Pelayanan Satu Pintu di Dinas Pendidikan Kota Surabaya.