



Modul Praktik Pelayanan Publik

STISIPOL Candradimuka



Kata Pengantar

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karunia-Nya, Modul Praktik Pelayanan Publik untuk Laboratorium Governance and Public Policy STISIPOL Candradimuka Palembang ini dapat disusun dengan baik. Modul ini disiapkan sebagai panduan pembelajaran praktik bagi mahasiswa Program Studi Administrasi Publik dalam memahami, menganalisis, dan mensimulasikan penyelenggaraan pelayanan publik secara profesional, responsif, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama administrasi publik yang sangat menentukan kualitas tata kelola pemerintahan. Dalam konteks perkembangan pemerintahan modern, pelayanan publik tidak lagi dipahami sekadar sebagai aktivitas administratif, tetapi sebagai wujud nyata kehadiran negara dalam memenuhi hak-hak warga negara. Oleh karena itu, mahasiswa administrasi publik perlu dibekali tidak hanya dengan pengetahuan konseptual, tetapi juga keterampilan praktis dalam merancang, melaksanakan, mengevaluasi, dan memperbaiki pelayanan publik.

Modul ini disusun untuk mendukung kegiatan laboratorium melalui pendekatan praktik, simulasi, studi

kasus, observasi, analisis standar pelayanan, penanganan pengaduan, hingga penyusunan inovasi pelayanan publik. Materi di dalam modul diharapkan mampu menjadi jembatan antara teori administrasi publik, kebijakan publik, dan realitas penyelenggaraan pelayanan di instansi pemerintah maupun organisasi pelayanan lainnya.

Ucapan terima kasih disampaikan kepada seluruh pihak yang telah memberikan masukan dalam penyusunan modul ini. Penulis menyadari bahwa modul ini masih memiliki kekurangan. Oleh sebab itu, kritik dan saran yang konstruktif sangat diharapkan demi penyempurnaan modul pada masa yang akan datang.

Semoga modul ini bermanfaat bagi dosen, laboran, dan terutama mahasiswa STISIPOL Candradimuka Palembang dalam mengembangkan kompetensi akademik dan praktik di bidang pelayanan publik.

Palembang, Maret 2025

Penyusun

Daftar Isi

Bab I - Pendahuluan

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Pembelajaran	7
1.3 Ruang Lingkup Materi.....	8

Bab II - Pembahasan

2.1 Konsep Dasar Pelayanan Publik	9
2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik	9
2.1.2 Asas Pelayanan Publik	10
2.1.3 Prinsip Pelayanan Prima... ..	11
2.1.4 Unsur-Unsur Pelayanan Publik	12
2.2 Praktik 1: Identifikasi Jenis dan Karakteristik Pelayanan Publik.....	13
2.2.1 Tujuan Praktik	13
2.2.2 Dasar Teori	13
2.2.3 Alat dan Bahan	14
2.2.4 Langkah Kerja.....	14
2.2.5 Format Hasil Praktik.....	15
2.2.6 Tugas Mahasiswa	15
2.3 Praktik 2: Penyusunan Standar Pelayanan.....	15
2.3.1 Tujuan Praktik	15
2.3.2 Dasar Teori	16
2.3.3 Alat dan Bahan	16
2.3.4 Langkah Kerja.....	16
2.3.5 Format Standar Pelayanan	17
2.3.6 Tugas Mahasiswa	18
2.4 Praktik 3: Simulasi Pelayanan Front Office	18
2.4.1 Tujuan Praktik	18
2.4.2 Dasar Teori	18
2.4.3 Alat dan Bahan	19
2.4.4 Langkah Kerja.....	19
2.4.5 Contoh Skenario Praktik	19
2.4.6 Lembar Penilaian Simulasi.....	20
2.4.7 Tugas Mahasiswa	20
2.5 Praktik 4: Pengelolaan Pengaduan Masyarakat.....	21

2.5.1 Tujuan Praktik	21
2.5.2 Dasar Teori	21
2.5.3 Alat dan Bahan	21
2.5.4 Langkah Kerja.....	21
2.5.5 Format Formulir Pengaduan.....	22
2.5.6 Output Praktik.....	23
2.6 Praktik 5: Survei Kepuasan Masyarakat.....	23
2.6.1 Tujuan Praktik	23
2.6.2 Dasar Teori	23
2.6.3 Alat dan Bahan	24
2.6.4 Langkah Kerja.....	24
2.6.5 Contoh Indikator SKM.....	24
2.6.6 Contoh Format Kuesioner	25
2.6.7 Analisis Sederhana	25
2.6.8 Output Praktik.....	25
2.7 Praktik 6: Analisis Inovasi Pelayanan Publik.....	26
2.7.1 Tujuan Praktik	26
2.7.2 Dasar Teori	26
2.7.3 Alat dan Bahan	26
2.7.4 Langkah Kerja.....	26
2.7.5 Format Analisis Inovasi	27
2.7.6 Contoh Inovasi	27
2.8 Praktik 7: Audit Sederhana Kualitas Pelayanan Publik	28
2.8.1 Tujuan Praktik	28
2.8.2 Dasar Teori	28
2.8.3 Alat dan Bahan	29
2.8.4 Langkah Kerja.....	20
2.8.5 Format Audit Sederhana	29
2.8.6 Output Praktik.....	30
2.9 Sistem Penilaian Praktik	30
2.10 Format Laporan Praktik	31
2.10.1 Sistematika Laporan.....	31
2.10.2 Ketentuan Penulisan Laporan	32
2.10.3 Tujuan Penyusunan Laporan.....	33

Bab III - Penutup

3.1 Kesimpulan	34
3.2 Rekomendasi	36
Daftar Pustaka	

Bab I Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah yang secara langsung bersentuhan dengan kebutuhan dasar masyarakat. Dalam perspektif administrasi publik, pelayanan publik tidak hanya dimaknai sebagai aktivitas administratif yang dilakukan oleh aparatur pemerintah, melainkan sebagai bentuk nyata kehadiran negara dalam menjamin pemenuhan hak-hak warga negara. Pelayanan yang diberikan pemerintah mencakup berbagai bidang, mulai dari administrasi kependudukan, kesehatan, pendidikan, perizinan, hingga layanan sosial lainnya. Oleh sebab itu, kualitas pelayanan publik menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kinerja pemerintah dan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan.

Perkembangan paradigma administrasi publik menunjukkan bahwa orientasi pelayanan telah bergeser dari model birokrasi tradisional yang menekankan prosedur menuju model pelayanan yang berfokus pada kepuasan masyarakat. Masyarakat saat ini tidak lagi hanya menuntut pelayanan yang tersedia, tetapi juga menghendaki pelayanan yang cepat, mudah, transparan, terjangkau, dan adil. Perubahan ini menuntut aparatur

pemerintah untuk tidak hanya memahami aturan dan prosedur, tetapi juga mampu mengembangkan sikap responsif, empatik, dan profesional dalam memberikan layanan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.

Di Indonesia, pelayanan publik memiliki landasan hukum yang kuat, terutama melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Regulasi ini menegaskan bahwa setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang berkualitas, sedangkan penyelenggara pelayanan berkewajiban memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan. Selain itu, berbagai kebijakan reformasi birokrasi juga mendorong instansi pemerintah untuk meningkatkan kualitas layanan melalui penyederhanaan prosedur, pemanfaatan teknologi informasi, penguatan sistem pengaduan, serta penerapan prinsip akuntabilitas dan transparansi. Dengan demikian, pelayanan publik bukan hanya persoalan teknis administratif, melainkan juga bagian dari upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Meski demikian, realitas penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan. Dalam praktiknya, masih ditemukan pelayanan yang lambat, prosedur yang berbelit-belit,

kurangnya kepastian waktu penyelesaian, minimnya informasi kepada masyarakat, hingga perilaku aparatur yang belum sepenuhnya mencerminkan etika pelayanan prima. Kondisi ini menunjukkan bahwa perbaikan pelayanan publik tidak cukup dilakukan melalui perubahan regulasi semata, tetapi juga memerlukan peningkatan kapasitas sumber daya manusia, pembenahan sistem pelayanan, serta penguatan budaya kerja yang berorientasi pada kepentingan masyarakat. Tantangan tersebut menjadi isu penting yang perlu dipahami oleh mahasiswa administrasi publik sebagai calon analis kebijakan, birokrat, maupun pengelola pelayanan publik di masa depan.

Dalam konteks pendidikan tinggi, khususnya pada Program Studi Administrasi Publik, pembelajaran mengenai pelayanan publik tidak dapat hanya berhenti pada pemahaman konseptual. Mahasiswa perlu memperoleh pengalaman belajar yang memungkinkan mereka memahami dinamika pelayanan secara nyata, baik dari aspek prosedur, interaksi antara petugas dan pengguna layanan, pengelolaan pengaduan, maupun evaluasi kualitas layanan. Pembelajaran berbasis praktik menjadi sangat penting agar mahasiswa tidak hanya mengetahui teori pelayanan publik, tetapi juga memiliki

keterampilan teknis dan sosial yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan. Dengan demikian, proses pembelajaran dapat menghasilkan lulusan yang tidak hanya cakap secara akademik, tetapi juga siap menghadapi tantangan dunia kerja dan kebutuhan masyarakat.

STISIPOL Candradimuka Palembang sebagai institusi pendidikan tinggi yang berfokus pada pengembangan ilmu pemerintahan, administrasi publik, dan kebijakan publik memiliki peran strategis dalam menyiapkan sumber daya manusia yang kompeten di bidang pelayanan publik. Melalui Laboratorium Governance and Public Policy, mahasiswa diberikan ruang pembelajaran aplikatif untuk menghubungkan teori yang diperoleh di kelas dengan realitas praktik administrasi publik. Laboratorium ini tidak hanya berfungsi sebagai sarana simulasi pembelajaran, tetapi juga sebagai media pengembangan keterampilan analitis, komunikatif, dan problem solving dalam menghadapi persoalan pelayanan publik yang semakin kompleks.

Keberadaan modul praktik pelayanan publik menjadi penting sebagai panduan sistematis dalam pelaksanaan kegiatan laboratorium. Modul ini diperlukan agar proses pembelajaran praktik memiliki arah, tujuan,

metode, serta indikator capaian yang jelas. Melalui modul, mahasiswa dapat memahami langkah-langkah kerja dalam setiap praktik, mulai dari identifikasi jenis layanan, penyusunan standar pelayanan, simulasi pelayanan front office, pengelolaan pengaduan masyarakat, pelaksanaan survei kepuasan masyarakat, hingga penyusunan inovasi pelayanan publik. Dengan adanya modul yang terstruktur, proses pembelajaran laboratorium dapat berlangsung lebih efektif, terukur, dan sesuai dengan capaian pembelajaran program studi.

Selain itu, modul praktik pelayanan publik juga menjadi sarana untuk menanamkan nilai-nilai dasar pelayanan kepada mahasiswa, seperti integritas, profesionalisme, tanggung jawab, empati, dan orientasi pada kepuasan masyarakat. Dalam pelayanan publik, kemampuan teknis semata tidak cukup apabila tidak diimbangi dengan etika pelayanan dan kesadaran bahwa masyarakat adalah subjek utama yang harus dilayani secara adil dan bermartabat. Oleh karena itu, praktik pelayanan publik di laboratorium harus dirancang tidak hanya untuk melatih keterampilan administratif, tetapi juga membentuk karakter mahasiswa agar memiliki kepekaan sosial dan komitmen terhadap kualitas pelayanan.

Di sisi lain, perkembangan teknologi informasi dan tuntutan transformasi digital dalam pemerintahan juga menuntut adanya pembaruan dalam model pembelajaran pelayanan publik. Saat ini, banyak instansi pemerintah mulai menerapkan pelayanan berbasis elektronik, sistem antrian digital, pengaduan daring, dan berbagai inovasi pelayanan yang memanfaatkan teknologi. Kondisi tersebut menuntut mahasiswa administrasi publik untuk memahami perubahan pola pelayanan dari sistem manual menuju sistem digital. Dengan demikian, modul praktik pelayanan publik perlu dirancang secara adaptif agar mampu memperkenalkan mahasiswa pada praktik pelayanan yang sesuai dengan perkembangan zaman, sekaligus menumbuhkan kemampuan berpikir inovatif dalam merespons kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut, penyusunan Modul Praktik Pelayanan Publik untuk Laboratorium Governance and Public Policy STISIPOL Candradimuka Palembang menjadi langkah penting dalam mendukung proses pembelajaran administrasi publik yang aplikatif, kontekstual, dan berorientasi pada pemecahan masalah. Modul ini diharapkan dapat menjadi pedoman bagi mahasiswa dalam memahami konsep, melatih keterampilan, serta mengembangkan sikap profesional

dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pada akhirnya, keberadaan modul ini tidak hanya mendukung pencapaian kompetensi akademik mahasiswa, tetapi juga berkontribusi pada upaya mencetak lulusan administrasi publik yang siap berperan dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, responsif, dan berkeadilan di tengah masyarakat.

1.2 Tujuan Praktik

Tujuan praktik pelayanan publik adalah:

1. memberikan pengalaman belajar berbasis praktik kepada mahasiswa;
2. melatih kemampuan analisis pelayanan publik pada unit layanan pemerintahan;
3. menumbuhkan keterampilan komunikasi pelayanan dan etika pelayanan;
4. meningkatkan kemampuan mahasiswa dalam menyusun standar pelayanan;
5. membekali mahasiswa dengan teknik evaluasi mutu layanan;
6. melatih mahasiswa merancang solusi inovatif atas masalah pelayanan publik.

1.3 Ruang Lingkup Praktik

Ruang lingkup modul praktik pelayanan publik mencakup:

1. Konsep dasar pelayanan publik;
2. Identifikasi jenis layanan dan pengguna layanan;
3. Penyusunan standar pelayanan;
4. Simulasi pelayanan front office;
5. Penanganan pengaduan masyarakat;
6. Penyusunan survei kepuasan masyarakat;
7. Evaluasi kualitas pelayanan publik;
8. Inovasi pelayanan publik berbasis masalah lapangan.

Bab II Pembahasan

2.1 Konsep Dasar Pelayanan Publik

2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam perspektif administrasi publik, pelayanan publik merupakan salah satu fungsi inti pemerintahan yang menunjukkan kapasitas negara dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik bukan sekadar proses administratif, tetapi juga merupakan instrumen penting untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat, menjamin hak-hak warga negara, dan membangun kepercayaan publik terhadap pemerintah.

Pelayanan publik pada hakikatnya mencerminkan hubungan antara negara dan masyarakat. Pemerintah sebagai penyelenggara layanan berkewajiban menyediakan pelayanan yang berkualitas, mudah diakses, adil, dan akuntabel, sedangkan masyarakat sebagai pengguna layanan memiliki hak untuk memperoleh

pelayanan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dipahami sebagai bentuk tanggung jawab negara dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik.

2.1.2 Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik diselenggarakan berdasarkan asas-asas yang menjadi pedoman moral, administratif, dan hukum bagi penyelenggara layanan. Asas-asas tersebut antara lain meliputi kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, profesionalitas, partisipatif, persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, ketepatan waktu, serta kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Asas-asas tersebut penting untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan benar-benar berorientasi pada masyarakat dan tidak menimbulkan ketidakadilan dalam proses penyelenggaraannya.

Penerapan asas pelayanan publik harus tercermin dalam setiap tahapan layanan, mulai dari penetapan persyaratan, prosedur, biaya, waktu penyelesaian, hingga mekanisme pengaduan. Dengan berpedoman pada asas pelayanan publik, instansi pemerintah dapat menciptakan

sistem pelayanan yang lebih tertib, transparan, dan berkeadilan. Bagi mahasiswa administrasi publik, pemahaman terhadap asas-asas ini menjadi dasar dalam menganalisis apakah suatu layanan telah diselenggarakan secara baik atau masih memerlukan perbaikan.

2.1.3 Prinsip Pelayanan Prima

Pelayanan prima merupakan pendekatan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat melalui penyelenggaraan layanan yang cepat, tepat, ramah, mudah, dan profesional. Prinsip pelayanan prima menekankan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh ketepatan prosedur, tetapi juga oleh sikap dan perilaku aparatur dalam melayani masyarakat. Pelayanan yang prima harus memberikan kepastian, rasa aman, kenyamanan, dan pengalaman positif bagi pengguna layanan.

Beberapa prinsip pelayanan prima yang penting untuk diterapkan antara lain keramahan petugas, kejelasan informasi, kecepatan pelayanan, ketepatan penyelesaian, keadilan dalam pelayanan, serta kemampuan menangani keluhan masyarakat. Dalam konteks praktikum, prinsip pelayanan prima menjadi landasan utama dalam kegiatan simulasi pelayanan,

observasi mutu layanan, dan evaluasi perilaku petugas pelayanan. Dengan demikian, mahasiswa tidak hanya memahami prosedur pelayanan, tetapi juga mampu menginternalisasi nilai-nilai etis dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2.1.4 Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Pelayanan publik terdiri atas beberapa unsur utama yang saling berkaitan. Unsur tersebut meliputi penyelenggara pelayanan, pelaksana pelayanan, pengguna layanan, jenis layanan, standar pelayanan, sarana dan prasarana, prosedur pelayanan, sistem pengaduan, dan mekanisme evaluasi pelayanan. Setiap unsur memiliki peran penting dalam menentukan kualitas layanan yang dihasilkan. Jika salah satu unsur tidak berjalan dengan baik, maka mutu pelayanan secara keseluruhan juga akan terganggu.

Pemahaman terhadap unsur-unsur pelayanan publik penting bagi mahasiswa karena melalui unsur-unsur tersebut mereka dapat memetakan bagaimana suatu pelayanan diselenggarakan. Dalam kegiatan praktik, mahasiswa akan menggunakan unsur-unsur ini untuk menganalisis proses pelayanan, mengidentifikasi kelemahan layanan, serta menyusun rekomendasi

perbaikan. Dengan demikian, konsep dasar pelayanan publik tidak berhenti pada definisi, tetapi menjadi instrumen analisis dalam kegiatan laboratorium.

2.2 Praktik 1: Identifikasi Jenis dan Karakteristik Pelayanan Publik

2.2.1 Tujuan Praktik

Praktik ini bertujuan untuk melatih mahasiswa dalam mengidentifikasi berbagai jenis pelayanan publik beserta karakteristiknya. Melalui kegiatan ini, mahasiswa diharapkan mampu membedakan pelayanan administratif, pelayanan jasa, dan pelayanan barang, serta memahami siapa pengguna layanannya, bagaimana alur layanannya, dan apa output yang dihasilkan dari setiap layanan tersebut.

2.2.2 Dasar Teori

Secara umum, pelayanan publik dapat dikelompokkan ke dalam tiga jenis utama, yaitu pelayanan administratif, pelayanan jasa, dan pelayanan barang. Pelayanan administratif berkaitan dengan penerbitan dokumen, perizinan, atau keputusan administratif, seperti KTP, KK, surat keterangan, dan izin usaha. Pelayanan jasa mencakup layanan yang menghasilkan manfaat langsung

bagi masyarakat, seperti layanan kesehatan, pendidikan, dan transportasi. Sementara itu, pelayanan barang berkaitan dengan penyediaan barang publik, seperti air bersih, listrik, atau fasilitas umum tertentu.

2.2.3 Alat dan Bahan

Alat dan bahan yang digunakan dalam praktik ini meliputi modul praktikum, lembar observasi, alat tulis, laptop, serta dokumen pendukung berupa contoh standar pelayanan atau SOP dari unit pelayanan publik yang dipilih sebagai objek praktik.

2.2.4 Langkah Kerja

1. Dosen membagi mahasiswa ke dalam beberapa kelompok kerja.
2. Setiap kelompok memilih satu unit pelayanan publik sebagai objek praktik, misalnya layanan administrasi kependudukan, layanan akademik kampus, puskesmas, kantor kelurahan, atau pelayanan perizinan.
3. Mahasiswa melakukan identifikasi terhadap jenis layanan, pengguna layanan, prosedur layanan, persyaratan, output layanan, dan kendala yang mungkin muncul.

4. Hasil identifikasi dicatat dalam format tabel analisis.
5. Kelompok mempresentasikan hasil identifikasi dan mendiskusikannya bersama dosen serta kelompok lain.

2.2.5 Format Hasil Praktik

No	Nama Layanan	Jenis Layanan	Pengguna Layanan	Output Layanan	Permasalahan yang ditemukan
1					
2					

2.2.6 Tugas Mahasiswa

Mahasiswa diminta menyusun analisis singkat mengenai kesesuaian antara jenis pelayanan dengan kebutuhan masyarakat, serta mengidentifikasi aspek layanan yang perlu diperbaiki berdasarkan hasil pengamatan kelompok.

2.3 Praktik 2: Penyusunan Standar Pelayanan

2.3.1 Tujuan Praktik

Praktik ini bertujuan untuk melatih mahasiswa dalam menyusun standar pelayanan publik secara sederhana berdasarkan komponen standar pelayanan yang berlaku. Mahasiswa diharapkan memahami bahwa standar pelayanan merupakan tolok ukur mutu pelayanan

dan bentuk komitmen penyelenggara layanan kepada masyarakat.

2.3.2 Dasar Teori

Standar pelayanan adalah ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib dipatuhi oleh penyelenggara layanan. Standar pelayanan memuat sekurang-kurangnya persyaratan, prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya, produk layanan, sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana, serta mekanisme pengelolaan pengaduan. Standar pelayanan berfungsi untuk memberikan kepastian kepada masyarakat mengenai bagaimana pelayanan akan diberikan.

2.3.3 Alat dan Bahan

Alat dan bahan yang digunakan meliputi modul praktikum, format standar pelayanan, dokumen regulasi, laptop, alat tulis, dan contoh standar pelayanan dari instansi pemerintah.

2.3.4 Langkah Kerja

1. Mahasiswa memilih satu jenis pelayanan publik tertentu.

2. Mahasiswa mengidentifikasi komponen standar pelayanan yang harus tersedia.
3. Mahasiswa menyusun draft standar pelayanan sesuai format yang disediakan.
4. Draft standar pelayanan dipresentasikan dan didiskusikan di kelas/laboratorium.
5. Mahasiswa melakukan perbaikan berdasarkan masukan dosen dan teman sejawat.

2.3.5 Format Standar Pelayanan

Nama Unit Layanan:

Jenis Pelayanan:

Dasar Hukum

Persyaratan Pelayanan

Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Jangka Waktu Pelayanan

Biaya/Tarif

Produk Pelayanan

Sarana dan Prasarana

Kompetensi Pelaksana

Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Jaminan Pelayanan

2.3.6 Tugas Mahasiswa

Mahasiswa menyusun satu dokumen standar pelayanan minimal 2–3 halaman dan menjelaskan rasionalitas setiap komponen yang disusun.

2.4 Praktik 3: Simulasi Pelayanan Front Office

2.4.1 Tujuan Praktik

Praktik ini bertujuan untuk melatih keterampilan mahasiswa dalam memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat melalui simulasi pelayanan front office. Melalui kegiatan ini, mahasiswa diharapkan mampu mempraktikkan etika pelayanan, komunikasi pelayanan, penguasaan prosedur, dan kemampuan menyelesaikan masalah layanan.

2.4.2 Dasar Teori

Pelayanan front office merupakan titik temu langsung antara petugas pelayanan dengan pengguna layanan. Pada tahap ini, kualitas komunikasi, sikap petugas, kejelasan informasi, serta ketepatan prosedur sangat menentukan pengalaman masyarakat dalam menerima layanan. Karena itu, aparatur pelayanan

dituntut memiliki kompetensi teknis dan interpersonal yang baik.

2.4.3 Alat dan Bahan

Meja layanan, formulir layanan, papan nama petugas, dokumen simulasi, lembar observasi, dan skenario pelayanan.

2.4.4 Langkah Kerja

1. Dosen menyiapkan skenario pelayanan.
2. Mahasiswa dibagi ke dalam peran sebagai petugas, pengguna layanan, observer, dan supervisor.
3. Petugas melayani pengguna layanan sesuai prosedur yang telah disimulasikan.
4. Observer menilai proses pelayanan menggunakan lembar penilaian.
5. Dosen memberikan evaluasi dan umpan balik terhadap simulasi.

2.4.5 Contoh Skenario Praktik

1. Pengurusan surat keterangan domisili;
2. Pendaftaran pasien pada layanan kesehatan;
3. Permohonan informasi publik;
4. Pengaduan keterlambatan pelayanan;

5. Konsultasi perizinan usaha mikro.

2.4.6 Lembar Penilaian Simulasi

Aspek Penilaian	Skor 1-5	Keterangan
Keramahan petugas		
Kejelasan komunikasi		
Ketepatan informasi		
Kecepatan pelayanan		
Penguasaan prosedur		
Penampilan dan etika		
Kemampuan menangani keluhan		

2.4.7 Tugas Mahasiswa

Mahasiswa membuat refleksi individu tentang pengalaman menjadi petugas layanan dan pengguna layanan, serta mengidentifikasi aspek pelayanan yang dirasa paling penting dalam membangun kepuasan masyarakat.

2.5 Praktik 4: Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

2.5.1 Tujuan Praktik

Praktik ini bertujuan untuk membekali mahasiswa dengan kemampuan memahami dan merancang mekanisme pengelolaan pengaduan masyarakat sebagai bagian dari pelayanan publik yang responsif dan akuntabel.

2.5.2 Dasar Teori

Pengaduan masyarakat merupakan bentuk partisipasi publik dalam mengawasi dan mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan. Pengelolaan pengaduan yang baik harus bersifat terbuka, mudah diakses, terdokumentasi, dan ditindaklanjuti secara jelas. Pengaduan dapat menjadi sumber informasi penting bagi organisasi pelayanan untuk melakukan perbaikan mutu layanan.

2.5.3 Alat dan Bahan

Modul praktikum, contoh formulir pengaduan, bagan alur penanganan pengaduan, laptop, dan alat tulis.

2.5.4 Langkah Kerja

1. Dosen memberikan contoh kasus pengaduan masyarakat.
2. Mahasiswa menganalisis substansi pengaduan dan pihak yang terlibat.
3. Mahasiswa menyusun alur penanganan pengaduan mulai dari penerimaan hingga tindak lanjut.
4. Mahasiswa membuat formulir pengaduan dan format berita acara tindak lanjut.
5. Hasil kerja dipresentasikan untuk memperoleh masukan.

2.5.5 Format Formulir Pengaduan

FORMULIR PENGADUAN MASYARAKAT

1. Nama Pelapor
2. Alamat/Kontak
3. Tanggal Pengaduan
4. Unit Layanan yang Diadukan
5. Uraian Pengaduan
6. Bukti Pendukung
7. Harapan/Tuntutan Pelapor

2.5.6 Output Praktik

Mahasiswa menghasilkan bagan alur pengaduan, formulir pengaduan masyarakat, dan rekomendasi tindak lanjut atas kasus pengaduan yang dianalisis.

2.6 Praktik 5: Survei Kepuasan Masyarakat

2.6.1 Tujuan Praktik

Praktik ini bertujuan untuk melatih mahasiswa menyusun instrumen Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), melakukan simulasi pengumpulan data, mengolah hasil survei, dan menyusun rekomendasi perbaikan pelayanan berdasarkan hasil evaluasi.

2.6.2 Dasar Teori

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan metode untuk mengukur persepsi pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang diterimanya. SKM digunakan sebagai alat evaluasi mutu layanan dan bahan perbaikan kinerja pelayanan publik. Unsur yang dinilai biasanya mencakup persyaratan, prosedur, waktu, biaya, perilaku petugas, sarana prasarana, dan penanganan pengaduan.

2.6.3 Alat dan Bahan

Kuesioner SKM, alat tulis, kalkulator/laptop, tabel tabulasi data, dan pedoman penilaian.

2.6.4 Langkah Kerja

1. Mahasiswa menentukan objek layanan yang akan dinilai.
2. Mahasiswa menyusun indikator kepuasan masyarakat.
3. Mahasiswa membuat kuesioner dengan skala penilaian.
4. Mahasiswa melakukan simulasi pengisian kuesioner oleh responden.
5. Hasil kuesioner ditabulasi dan dianalisis secara sederhana.
6. Mahasiswa menyusun kesimpulan dan rekomendasi perbaikan layanan.

2.6.5 Contoh Indikator SKM

1. Kejelasan persyaratan pelayanan
2. Kemudahan prosedur pelayanan
3. Ketepatan waktu penyelesaian
4. Kesesuaian biaya/tarif
5. Kompetensi petugas

6. Kesopanan dan keramahan petugas
7. Kualitas sarana dan prasarana
8. Penanganan pengaduan

2.6.6 Contoh Format Kuesioner

No	Unsur Pelayanan	Skor 1	Skor 2	Skor 3	Skor 4
1	Persyaratan mudah dipahami				
2	Petugas melayani dengan sopan				
3	Waktu pelayanan sesuai				

2.6.7 Analisis Sederhana

Nilai rata-rata kepuasan dapat dihitung dengan rumus:

$$\text{Nilai Rata-rata} = \text{Jumlah Skor} / \text{Jumlah Responden}$$

2.6.8 Output Praktik

Mahasiswa menghasilkan instrumen survei, tabulasi data, analisis hasil, dan rekomendasi perbaikan pelayanan.

2.7 Praktik 6: Analisis Inovasi Pelayanan Publik

2.7.1 Tujuan Praktik

Praktik ini bertujuan untuk melatih mahasiswa dalam mengidentifikasi masalah pelayanan publik dan merancang inovasi pelayanan yang dapat meningkatkan kualitas, efisiensi, kemudahan, dan kepuasan masyarakat.

2.7.2 Dasar Teori

Inovasi pelayanan publik adalah pembaruan dalam bentuk ide, metode, prosedur, atau teknologi yang diterapkan untuk memperbaiki kualitas pelayanan. Inovasi dapat berupa penyederhanaan prosedur, pemanfaatan teknologi informasi, pengembangan saluran pengaduan, atau pembentukan model layanan baru yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

2.7.3 Alat dan Bahan

Modul praktikum, studi kasus pelayanan publik, laptop, alat tulis, dan format analisis inovasi.

2.7.4 Langkah Kerja

1. Mahasiswa memilih satu masalah pelayanan publik.

2. Mahasiswa menganalisis akar masalah dan dampaknya terhadap masyarakat.
3. Mahasiswa merancang inovasi pelayanan yang dapat menjawab masalah tersebut.
4. Mahasiswa menjelaskan tujuan, mekanisme, manfaat, dan indikator keberhasilan inovasi.
5. Hasil rancangan inovasi dipresentasikan di kelas/laboratorium.

2.7.5 Format Analisis Inovasi

Komponen	Uraian
Nama Inovasi	
Masalah yang Diatasi	
Bentuk Inovasi	
Sasaran Pengguna	
Mekanisme Pelaksanaan	
Sumber Daya yang Dibutuhkan	
Indikator Keberhasilan	

2.7.6 Contoh Inovasi

1. Sistem antrean digital;
2. Layanan administrasi berbasis WhatsApp;
3. Loker prioritas bagi kelompok rentan;
4. Dashboard pengaduan publik;

5. Pelayanan jemput bola untuk masyarakat di wilayah tertentu.

2.8 Praktik 7: Audit Sederhana Kualitas Pelayanan Publik

2.8.1 Tujuan Praktik

Praktik ini bertujuan untuk membekali mahasiswa dengan kemampuan melakukan audit sederhana terhadap mutu pelayanan publik berdasarkan indikator kualitas layanan.

2.8.2 Dasar Teori

Audit sederhana pelayanan publik merupakan kegiatan evaluatif untuk menilai kesesuaian antara penyelenggaraan pelayanan dengan standar yang seharusnya. Audit ini dilakukan secara terbatas dengan menggunakan indikator-indikator dasar kualitas pelayanan seperti prosedur, waktu, biaya, kenyamanan sarana, perilaku petugas, aksesibilitas, dan pengelolaan pengaduan.

2.8.3 Alat dan Bahan

Lembar audit, indikator penilaian, alat tulis, dokumen standar pelayanan, dan hasil observasi lapangan/simulasi.

2.8.4 Langkah Kerja

1. Tentukan objek audit pelayanan.
2. Gunakan indikator penilaian kualitas pelayanan.
3. Berikan skor pada setiap indikator.
4. Identifikasi kelebihan dan kelemahan layanan.
5. Susun rekomendasi perbaikan berdasarkan hasil audit.

2.8.5 Format Audit Sederhana

No	Indikator	Skor	Temuan	Rekomendasi
1	Prosedur pelayanan jelas			
2	Waktu pelayanan pasti			
3	Biaya pelayanan transparan			
4	Sarana pelayanan memadai			
5	Petugas responsif			

2.8.6 Output Praktik

Mahasiswa menghasilkan laporan audit sederhana yang berisi penilaian kualitas layanan, temuan masalah, dan rekomendasi perbaikan.

2.9 Sistem Penilaian Praktik

Penilaian dalam praktikum pelayanan publik dilakukan secara komprehensif untuk mengukur aspek kognitif, afektif, dan psikomotorik mahasiswa. Penilaian tidak hanya didasarkan pada hasil akhir, tetapi juga pada proses keterlibatan mahasiswa selama kegiatan laboratorium. Komponen penilaian dapat disusun sebagai berikut:

No	Komponen Penilaian	Bobot
1	Kehadiran dan partisipasi	10%
2	Tugas individu	15%
3	Tugas kelompok	20%
4	Simulasi praktik	20%
5	Laporan hasil praktik	20%
6	Presentasi dan refleksi	15%

Penilaian dilakukan berdasarkan rubrik yang disiapkan dosen, dengan mempertimbangkan ketepatan analisis, kemampuan menyusun instrumen, keterampilan praktik,

kualitas laporan, serta kemampuan menyampaikan hasil kerja secara lisan maupun tertulis.

2.10 Format Laporan Praktik

Laporan praktik merupakan bentuk pertanggungjawaban akademik mahasiswa atas kegiatan laboratorium yang telah dilaksanakan. Laporan ini disusun secara sistematis dan mencerminkan proses, hasil, serta analisis mahasiswa terhadap kegiatan praktik pelayanan publik.

2.10.1 Sistematika Laporan

Laporan praktik disusun dengan susunan sebagai berikut:

Bagian Awal

Halaman judul

Lembar pengesahan

Kata pengantar

Daftar isi

Bagian Isi

BAB I Pendahuluan

Latar belakang

Tujuan praktik

Ruang lingkup praktik

BAB II Hasil Praktik

Deskripsi objek layanan

Proses pelaksanaan praktik

Hasil observasi/simulasi

Analisis temuan

Rekomendasi perbaikan

BAB III Penutup

Kesimpulan

Saran

Bagian Akhir

Daftar pustaka

Lampiran dokumentasi, instrumen, tabel hasil, atau lembar observasi

2.10.2 Ketentuan Penulisan Laporan

1. Laporan diketik rapi menggunakan kertas A4.
2. Font yang digunakan disarankan Times New Roman ukuran 12.
3. Spasi 1,5.
4. Margin mengikuti standar penulisan karya ilmiah kampus.
5. Bahasa yang digunakan adalah bahasa Indonesia baku, jelas, dan akademik.

6. Setiap kelompok wajib menyerahkan laporan sesuai waktu yang telah ditentukan.

2.10.3 Tujuan Penyusunan Laporan

Penyusunan laporan praktik bertujuan untuk melatih mahasiswa dalam mendokumentasikan proses pembelajaran, menyusun hasil analisis secara sistematis, dan mengembangkan kemampuan menulis ilmiah di bidang administrasi publik. Laporan juga berfungsi sebagai bahan evaluasi dosen terhadap ketercapaian kompetensi mahasiswa dalam praktikum pelayanan publik.

Bab III Penutup

3.1 Kesimpulan

Modul Praktik Pelayanan Publik ini disusun sebagai salah satu perangkat pembelajaran yang bertujuan untuk mendukung pelaksanaan kegiatan praktikum pada Laboratorium Governance and Public Policy STISIPOL Candradimuka Palembang. Kehadiran modul ini memiliki arti penting karena pelayanan publik merupakan salah satu bidang utama dalam kajian administrasi publik yang tidak hanya membutuhkan pemahaman konseptual, tetapi juga keterampilan praktis dalam penyelenggaraannya. Oleh sebab itu, pembelajaran pelayanan publik perlu dirancang secara sistematis agar mahasiswa mampu memahami hubungan antara teori administrasi publik, kebijakan pelayanan, dan realitas praktik pelayanan kepada masyarakat.

Secara substantif, modul ini memuat rangkaian materi dan kegiatan praktik yang dirancang untuk memberikan pengalaman belajar yang komprehensif kepada mahasiswa. Materi dimulai dari pemahaman konsep dasar pelayanan publik, asas dan prinsip pelayanan, hingga unsur-unsur yang membentuk sistem pelayanan publik. Selanjutnya, mahasiswa diarahkan untuk melakukan berbagai bentuk praktik, seperti identifikasi jenis dan karakteristik pelayanan publik, penyusunan standar pelayanan, simulasi pelayanan front office, pengelolaan pengaduan masyarakat, pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, analisis inovasi pelayanan publik, serta audit sederhana kualitas pelayanan. Susunan materi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik tidak hanya dipahami sebagai proses administratif, tetapi sebagai sistem yang memerlukan perencanaan,

pelaksanaan, evaluasi, dan pembaruan secara berkelanjutan.

Melalui kegiatan praktikum yang terstruktur, mahasiswa diharapkan mampu mengembangkan kompetensi akademik sekaligus kompetensi praktis di bidang pelayanan publik. Kompetensi tersebut meliputi kemampuan menganalisis proses pelayanan, menyusun instrumen pelayanan, berkomunikasi secara efektif dalam pelayanan, merespons pengaduan masyarakat, mengevaluasi kualitas pelayanan, serta merancang inovasi untuk memperbaiki mutu layanan. Dengan demikian, praktikum pelayanan publik menjadi wahana pembelajaran yang penting dalam membentuk mahasiswa administrasi publik yang tidak hanya memahami teori, tetapi juga memiliki kesiapan untuk menghadapi persoalan nyata dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Selain berfungsi sebagai panduan teknis pelaksanaan praktikum, modul ini juga berperan sebagai media pembentukan sikap profesional mahasiswa. Melalui pembelajaran berbasis praktik, mahasiswa diharapkan menumbuhkan nilai-nilai integritas, tanggung jawab, disiplin, empati, responsivitas, dan orientasi pada kepentingan masyarakat. Nilai-nilai tersebut merupakan fondasi penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas. Dengan kata lain, modul ini tidak hanya berkontribusi terhadap penguatan keterampilan teknis mahasiswa, tetapi juga terhadap pembentukan karakter calon aparatur dan pengelola pelayanan publik yang beretika dan berkomitmen pada kepentingan publik.

Secara keseluruhan, Modul Praktik Pelayanan Publik ini diharapkan dapat menjadi pedoman pembelajaran yang efektif, sistematis, dan aplikatif bagi

mahasiswa STISIPOL Candradimuka Palembang. Melalui modul ini, laboratorium tidak hanya berfungsi sebagai ruang simulasi pembelajaran, tetapi juga sebagai sarana pengembangan kapasitas mahasiswa dalam memahami, mengkritisi, dan memperbaiki pelayanan publik. Pada akhirnya, pembelajaran praktikum pelayanan publik diharapkan mampu mendukung terciptanya lulusan Administrasi Publik yang kompeten, inovatif, dan siap berkontribusi dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

3.2 Rekomendasi

Agar pelaksanaan Modul Praktik Pelayanan Publik ini dapat memberikan hasil yang optimal, terdapat beberapa saran yang perlu diperhatikan dalam pengembangan dan implementasinya. Pertama, kegiatan praktikum sebaiknya dilaksanakan secara berkelanjutan dan terintegrasi dengan mata kuliah yang relevan, seperti Manajemen Pelayanan Publik, Kebijakan Publik, Reformasi Birokrasi, dan Tata Kelola Pemerintahan. Integrasi tersebut penting agar mahasiswa dapat memahami keterkaitan antara konsep teoretis yang dipelajari di kelas dengan pengalaman praktik yang dilakukan di laboratorium.

Kedua, materi dan skenario praktik dalam modul ini perlu terus diperbarui agar sesuai dengan perkembangan kebijakan pelayanan publik, reformasi birokrasi, dan transformasi digital pemerintahan. Saat ini, pelayanan publik tidak lagi hanya berlangsung secara tatap muka, tetapi juga berkembang ke arah pelayanan berbasis elektronik, aplikasi digital, sistem antrean daring, dan platform pengaduan berbasis teknologi informasi. Oleh karena itu, pengembangan modul ke depan perlu

mengakomodasi bentuk-bentuk pelayanan modern tersebut agar mahasiswa memiliki kesiapan menghadapi perubahan sistem pelayanan di lapangan.

Ketiga, untuk meningkatkan kualitas pembelajaran, kegiatan praktikum sebaiknya tidak hanya dilakukan dalam bentuk simulasi di laboratorium, tetapi juga diperkaya dengan kegiatan observasi lapangan, studi kasus nyata, kuliah praktisi, atau kerja sama dengan instansi penyelenggara pelayanan publik di tingkat lokal maupun regional. Melalui pendekatan tersebut, mahasiswa akan memperoleh gambaran yang lebih nyata mengenai tantangan, hambatan, dan inovasi yang berkembang dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini juga akan memperkuat kemampuan analisis mahasiswa terhadap kesenjangan antara standar pelayanan dan praktik pelayanan di lapangan.

Keempat, dosen pengampu dan pengelola laboratorium perlu menyusun rubrik penilaian yang jelas, objektif, dan terukur untuk setiap kegiatan praktikum. Rubrik tersebut penting agar proses evaluasi tidak hanya berfokus pada hasil laporan, tetapi juga pada proses pembelajaran, partisipasi mahasiswa, kemampuan bekerja sama, keterampilan komunikasi pelayanan, dan kualitas analisis terhadap masalah pelayanan publik. Dengan sistem penilaian yang baik, capaian pembelajaran mahasiswa dapat diukur secara lebih komprehensif.

Kelima, modul ini masih sangat terbuka untuk dikembangkan lebih lanjut, baik dari segi kedalaman materi, variasi metode praktik, maupun kelengkapan instrumen pembelajaran. Oleh sebab itu, penyempurnaan modul secara berkala melalui masukan dari dosen, mahasiswa, praktisi, dan pemangku kepentingan pelayanan publik sangat diperlukan. Dengan evaluasi dan

pengembangan yang berkelanjutan, modul praktik pelayanan publik ini diharapkan dapat menjadi salah satu perangkat pembelajaran unggulan di Laboratorium Governance and Public Policy STISIPOL Candradimuka Palembang dalam mendukung pembentukan lulusan administrasi publik yang unggul, adaptif, dan berdaya saing.

Daftar Pustaka

- Abidin, Said Zainal. 2012. *Kebijakan Publik*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Agustino, Leo. 2020. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Dwiyanto, Agus. 2011. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, Agus. 2018. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: Rajawali Pers.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.

- Mahmudi. 2019. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Maulidiah, Sri. 2014. *Pelayanan Publik, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*. Bandung: CV Indra Prahasta.
- Moenir, H.A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana. 2018. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Nasarudin. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Nuridin, Ismail. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik: Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2017. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter, dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sawir, Muhammad. 2020. *Birokrasi Pelayanan Publik: Konsep, Teori, dan Aplikasi*. Yogyakarta: Deepublish.

- Sinambela, Lijan Poltak. 2019. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Syafiie, Inu Kencana. 2010. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjandra, W. Riawan. 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.