



## Penguatan Literasi Pelayanan Publik Bagi Mahasiswa Melalui Program PKL Di DPMPTSP Kota Ternate

<sup>1</sup>Sukur Suleman, <sup>2</sup>Sahrony A. Hirto, <sup>3</sup>Julfi Jamil

<sup>1,2,3</sup> Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Maluku Utara

[sukursuleman@gmail.com](mailto:sukursuleman@gmail.com)

| Article Info                                                                                                                                     | Abstract                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Article History</b><br>Received: 23 <sup>th</sup> May 2026<br>Revised: 9 <sup>th</sup> August 2026<br>Published: 18 <sup>th</sup> August 2026 | <i>Field Work Practice (PKL) is a form of experiential learning aimed at improving students' understanding of public service practices directly. This community service article aims to describe the strengthening of public service literacy for students of Public Administration through PKL activities at the Investment and One-Stop Integrated Service Office of Ternate City. The methods used in this activity include mentoring, field observation, participation in administrative service processes, and evaluative discussions between students and field supervisors. The results of the activity indicate that students gained an increased understanding of public service procedures, service ethics, licensing administration, as well as the application of transparency and accountability principles in government bureaucracy. In addition, PKL activities were also able to improve students' communication skills, discipline, and adaptability to the public service work environment. This program makes a positive contribution to building the academic and practical competencies of students as prospective professional public administration officers or practitioners. Thus, PKL activities become a strategic means of strengthening public service literacy based on field experience.</i>                             |
| <b>Keywords:</b><br>Literacy, Public Services, Field Work Practice Students, Investment and One-Stop Integrated Service Office (DPMPTSP)         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Informasi Artikel                                                                                                                                | Abstrak                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Sejarah Artikel</b><br>Diterima: 23 Mei 2026<br>Direvisi: 9 Agustus 2026<br>Dipublikasi: 18 Agustus 2026                                      | Kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) merupakan salah satu bentuk pembelajaran berbasis pengalaman yang bertujuan meningkatkan pemahaman mahasiswa terhadap praktik pelayanan publik secara langsung. Artikel pengabdian ini bertujuan mendeskripsikan penguatan literasi pelayanan publik bagi mahasiswa Ilmu Administrasi Negara melalui kegiatan PKL di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Ternate. Metode yang digunakan dalam kegiatan ini meliputi pendampingan, observasi lapangan, partisipasi dalam proses pelayanan administrasi, serta diskusi evaluatif antara mahasiswa dan pembimbing lapangan. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa mahasiswa memperoleh peningkatan pemahaman terkait prosedur pelayanan publik, etika pelayanan, administrasi perizinan, serta penerapan prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam birokrasi pemerintahan. Selain itu, kegiatan PKL juga mampu meningkatkan kemampuan komunikasi, disiplin, dan adaptasi mahasiswa terhadap lingkungan kerja pelayanan publik. Program ini memberikan kontribusi positif dalam membangun kompetensi akademik dan praktis mahasiswa sebagai calon aparaturnya atau praktisi administrasi publik yang profesional. Dengan demikian, kegiatan PKL menjadi sarana strategis dalam penguatan literasi pelayanan publik berbasis pengalaman lapangan. |
| <b>Kata kunci</b><br>Literasi, Pelayanan Publik, Mahasiswa PKL, DPMPTSP                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat melalui penyediaan layanan administrasi, perizinan, dan berbagai bentuk pelayanan lainnya secara efektif, efisien, transparan, serta akuntabel. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah (Suleman & Fatah, 2021). Dalam konteks reformasi birokrasi di Indonesia, peningkatan kualitas pelayanan publik terus menjadi perhatian utama pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Hal ini sejalan dengan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, mudah, transparan, dan berbasis teknologi informasi. Menurut (Hardiyansyah, 2020), pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh sistem administrasi yang baik, tetapi juga oleh kompetensi sumber daya manusia yang menjalankan pelayanan tersebut.

Dalam beberapa tahun terakhir, perkembangan pelayanan publik di Indonesia menunjukkan adanya transformasi menuju pelayanan digital dan terpadu. Kehadiran sistem pelayanan berbasis elektronik, penerapan pelayanan terpadu satu pintu, serta inovasi administrasi publik menjadi langkah strategis pemerintah dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Penelitian yang dilakukan oleh (Pratama & Rahmat, 2022) menjelaskan bahwa digitalisasi pelayanan publik mampu meningkatkan efisiensi birokrasi dan mempercepat proses administrasi masyarakat. Sementara itu, studi internasional oleh (Osborne, 2021) menegaskan bahwa pelayanan publik modern menuntut adanya kolaborasi antara pemerintah, masyarakat, dan institusi pendidikan untuk menciptakan pelayanan yang responsif dan adaptif terhadap perubahan sosial.

Dalam upaya mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut, perguruan tinggi memiliki peran penting dalam menyiapkan sumber daya manusia yang kompeten melalui proses pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Salah satu implementasi dari fungsi pendidikan tinggi adalah kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk memperoleh pengalaman langsung di instansi pemerintah maupun swasta. PKL menjadi media pembelajaran kontekstual yang mampu menghubungkan teori administrasi publik dengan praktik pelayanan di lapangan. Menurut (Sari & Nugroho, 2021), kegiatan PKL memberikan kontribusi besar terhadap peningkatan kemampuan mahasiswa dalam memahami budaya organisasi, sistem birokrasi, dan pelayanan publik secara nyata.

Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara sebagai calon aparatur atau praktisi administrasi publik dituntut memiliki literasi pelayanan publik yang baik. Literasi pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan pemahaman mengenai prosedur pelayanan, tetapi juga mencakup kemampuan komunikasi, etika pelayanan, profesionalisme, transparansi, dan akuntabilitas dalam menjalankan tugas pelayanan kepada masyarakat. Penelitian yang dilakukan oleh (Widodo et al, 2023) menunjukkan bahwa penguatan literasi pelayanan publik bagi mahasiswa menjadi kebutuhan penting dalam menghadapi tantangan reformasi birokrasi dan pelayanan berbasis digital. Oleh karena itu, kegiatan PKL perlu diarahkan tidak hanya sebagai kegiatan akademik formal, tetapi juga sebagai sarana pemberdayaan mahasiswa dalam membangun kompetensi praktis dan karakter pelayanan publik.

Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) ini dilaksanakan melalui pendampingan mahasiswa Ilmu Administrasi Negara dalam kegiatan Praktik Kerja Lapangan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Ternate. Instansi ini merupakan salah satu organisasi perangkat daerah yang memiliki tugas dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan kepada masyarakat secara terpadu. Dalam pelaksanaan pelayanan publik, DPMPTSP Kota

Ternate terus melakukan upaya peningkatan kualitas layanan melalui penerapan sistem pelayanan terpadu dan pemanfaatan teknologi informasi. Namun demikian, masih ditemukan beberapa tantangan dalam proses pelayanan, seperti keterbatasan pemahaman mahasiswa terhadap mekanisme pelayanan administrasi, kurangnya pengalaman praktis mahasiswa dalam menghadapi masyarakat secara langsung, serta rendahnya kemampuan adaptasi terhadap budaya kerja birokrasi.

Situasi tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa membutuhkan pendampingan yang lebih intensif agar mampu memahami secara komprehensif proses pelayanan publik di lingkungan pemerintahan. Berdasarkan hasil observasi awal selama kegiatan PKL, ditemukan bahwa sebagian mahasiswa masih mengalami kesulitan dalam memahami alur pelayanan perizinan, penggunaan aplikasi administrasi, komunikasi pelayanan kepada masyarakat, serta implementasi etika birokrasi dalam pelayanan publik. Selain itu, mahasiswa juga belum sepenuhnya memahami pentingnya prinsip transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas dalam pelayanan publik modern. Kondisi ini sejalan dengan penelitian oleh (Lestari & Yusuf, 2020) yang menyatakan bahwa rendahnya pengalaman lapangan mahasiswa menjadi salah satu hambatan dalam pembentukan kompetensi pelayanan publik yang profesional.

Rendahnya literasi pelayanan publik yang dimiliki mahasiswa selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan tidak hanya berdampak pada keterbatasan pemahaman terhadap mekanisme pelayanan administrasi, tetapi juga berpotensi menurunkan efektivitas proses pembelajaran berbasis pengalaman (*experiential learning*). Mahasiswa yang belum memahami alur pelayanan, etika birokrasi, serta penggunaan sistem administrasi digital cenderung berperan sebagai pengamat pasif dibandingkan sebagai peserta aktif dalam proses pelayanan. Kondisi tersebut mengakibatkan kompetensi praktis yang seharusnya diperoleh melalui PKL tidak berkembang secara optimal, sehingga terjadi kesenjangan antara capaian pembelajaran di perguruan tinggi dengan kebutuhan kompetensi di dunia kerja, khususnya pada sektor pelayanan publik. Apabila kondisi ini terus berlangsung, lulusan Program Studi Ilmu Administrasi Negara berpotensi mengalami kesulitan dalam beradaptasi dengan budaya kerja birokrasi, memiliki kemampuan komunikasi pelayanan yang kurang memadai, serta belum mampu mengimplementasikan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas yang menjadi tuntutan utama reformasi birokrasi. Dalam jangka panjang, kondisi tersebut dapat mengurangi kesiapan lulusan untuk memasuki dunia kerja dan berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.

Selain berdampak pada mahasiswa, keterbatasan kompetensi pelayanan publik juga dapat memengaruhi efektivitas pelaksanaan PKL di instansi mitra. Mahasiswa yang belum memiliki literasi pelayanan publik yang memadai memerlukan pendampingan lebih intensif dari pegawai, sehingga waktu dan sumber daya instansi lebih banyak dialokasikan untuk proses pembimbingan dibandingkan optimalisasi kontribusi mahasiswa dalam mendukung pelayanan kepada masyarakat. Akibatnya, potensi PKL sebagai media kolaborasi antara perguruan tinggi dan pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik belum dapat dimanfaatkan secara maksimal. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan penyelenggaraan PKL sebagai wahana pembentukan kompetensi profesional dengan realitas di lapangan, sehingga diperlukan program pendampingan yang terstruktur untuk memperkuat literasi pelayanan publik mahasiswa sejak awal pelaksanaan PKL.

Berdasarkan kondisi tersebut, prioritas utama dalam program Pengabdian Kepada Masyarakat ini adalah penguatan literasi pelayanan publik bagi mahasiswa melalui pendampingan kegiatan PKL di DPMPTSP Kota Ternate. Prioritas ini dipilih karena literasi pelayanan publik menjadi fondasi utama dalam membentuk kompetensi mahasiswa sebagai calon aparatur sipil negara maupun praktisi administrasi publik di masa depan. Penguatan literasi pelayanan publik dipandang penting agar mahasiswa tidak hanya memahami konsep pelayanan secara teoritis, tetapi juga mampu mengimplementasikan prinsip-prinsip pelayanan prima dalam praktik lapangan. Justifikasi penentuan prioritas ini didasarkan pada kebutuhan nyata mahasiswa terhadap pengalaman praktis, peningkatan keterampilan komunikasi pelayanan, pemahaman sistem administrasi publik, serta pembentukan sikap profesional dalam lingkungan birokrasi.

Selain itu, program pendampingan ini juga menjadi bentuk kolaborasi antara perguruan tinggi dan pemerintah daerah dalam mendukung peningkatan kualitas sumber daya manusia di bidang administrasi publik. Menurut (Dwiyanto, 2021), sinergi antara institusi pendidikan dan pemerintah memiliki peran strategis dalam menciptakan aparatur yang adaptif, inovatif, dan berorientasi pada pelayanan masyarakat. Melalui kegiatan PKL yang terarah dan berbasis pendampingan, mahasiswa dapat memperoleh pengalaman belajar yang lebih aplikatif sehingga mampu meningkatkan kesiapan kerja dan kemampuan profesionalnya.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat diidentifikasi bahwa berbagai penelitian sebelumnya lebih banyak membahas efektivitas Praktik Kerja Lapangan maupun kualitas pelayanan publik secara terpisah. Sementara itu, kajian mengenai pendampingan PKL sebagai strategi penguatan literasi pelayanan publik mahasiswa melalui pengalaman praktik langsung di lingkungan DPMPTSP masih relatif terbatas, khususnya pada konteks perguruan tinggi di Provinsi Maluku Utara. Oleh karena itu, program Pengabdian kepada Masyarakat ini menawarkan pendekatan pendampingan yang mengintegrasikan pembekalan konseptual, praktik pelayanan, refleksi pengalaman, dan evaluasi kompetensi mahasiswa sebagai upaya meningkatkan literasi pelayanan publik secara berkelanjutan.

Tujuan utama kegiatan PKM ini adalah meningkatkan literasi pelayanan publik mahasiswa melalui pengalaman praktik langsung di lingkungan DPMPTSP Kota Ternate. Secara khusus, program ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman mahasiswa mengenai sistem pelayanan publik, prosedur administrasi perizinan, etika pelayanan, komunikasi birokrasi, serta penerapan prinsip good governance dalam pelayanan masyarakat. Selain itu, program ini juga bertujuan membentuk sikap disiplin, tanggung jawab, dan profesionalisme mahasiswa dalam menjalankan tugas pelayanan publik.

Adapun manfaat kegiatan ini diharapkan dapat dirasakan oleh berbagai pihak. Bagi mahasiswa, kegiatan ini menjadi sarana peningkatan kompetensi akademik dan praktis dalam bidang administrasi publik. Bagi perguruan tinggi, program ini dapat memperkuat implementasi pembelajaran berbasis pengalaman dan meningkatkan kualitas lulusan yang siap menghadapi dunia kerja. Sementara itu, bagi DPMPTSP Kota Ternate, kegiatan ini dapat mendukung proses pelayanan publik melalui keterlibatan mahasiswa dalam membantu aktivitas administrasi dan pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian, program Pengabdian Kepada Masyarakat ini diharapkan mampu memberikan kontribusi positif dalam penguatan literasi pelayanan publik dan pengembangan sumber daya manusia yang profesional, adaptif, serta berorientasi pada kualitas pelayanan masyarakat.

## **METODE**

Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) ini dilaksanakan melalui program pendampingan mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara dalam kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Ternate. Program ini dirancang sebagai bentuk penguatan literasi pelayanan publik melalui pembelajaran berbasis pengalaman (*experiential learning*) yang mengintegrasikan teori akademik dengan praktik pelayanan publik secara langsung di lingkungan birokrasi pemerintahan. Sasaran utama kegiatan ini adalah mahasiswa peserta PKL yang membutuhkan peningkatan pemahaman dan kompetensi terkait pelayanan publik, administrasi perizinan, komunikasi pelayanan, serta etika birokrasi dalam pelaksanaan pelayanan masyarakat.

### **a. Solusi yang Ditawarkan dan Dilaksanakan**

Permasalahan utama yang dihadapi mahasiswa dalam pelaksanaan PKL adalah masih terbatasnya pemahaman terhadap mekanisme pelayanan publik, rendahnya pengalaman praktis dalam menghadapi masyarakat secara langsung, serta kurangnya kemampuan adaptasi terhadap budaya kerja birokrasi dan sistem pelayanan administrasi pemerintahan. Selain itu, mahasiswa juga belum sepenuhnya memahami prinsip-prinsip pelayanan prima seperti transparansi, akuntabilitas, responsivitas, dan profesionalisme dalam pelayanan publik.

Berdasarkan permasalahan tersebut, solusi yang ditawarkan dalam program PKM ini adalah pelaksanaan pendampingan intensif kepada mahasiswa selama kegiatan PKL berlangsung. Pendampingan dilakukan melalui pemberian arahan teknis, pengenalan sistem pelayanan publik, observasi langsung proses pelayanan administrasi, praktik pelayanan kepada masyarakat, serta evaluasi berkala terhadap perkembangan kompetensi mahasiswa. Program ini juga memberikan penguatan literasi pelayanan publik melalui diskusi, pembimbingan lapangan, dan refleksi pengalaman kerja mahasiswa selama berada di instansi pelayanan publik.

Melalui solusi tersebut, mahasiswa diharapkan mampu memahami prosedur pelayanan administrasi secara lebih komprehensif, meningkatkan kemampuan komunikasi pelayanan, membangun sikap profesional, serta memiliki kesiapan dalam menghadapi dunia kerja birokrasi dan pelayanan publik di masa depan.

### **b. Metode Pendekatan yang Ditawarkan**

Metode pendekatan yang digunakan dalam kegiatan PKM ini adalah pendekatan partisipatif dan edukatif. Pendekatan partisipatif dilakukan dengan melibatkan mahasiswa secara langsung dalam seluruh aktivitas pelayanan publik di lingkungan DPMPTSP Kota Ternate. Mahasiswa tidak hanya melakukan observasi, tetapi juga diberikan kesempatan untuk terlibat dalam proses administrasi pelayanan, pendataan dokumen, pelayanan informasi, serta pendampingan masyarakat dalam proses perizinan.

Sementara itu, pendekatan edukatif dilakukan melalui proses pembinaan dan pendampingan yang bertujuan meningkatkan pemahaman mahasiswa mengenai konsep pelayanan publik dan implementasinya di lapangan. Dalam pendekatan ini, dosen pendamping dan pembimbing lapangan memberikan arahan terkait etika pelayanan, prosedur administrasi, disiplin kerja, komunikasi birokrasi, serta penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan masyarakat.

Selain pendekatan partisipatif dan edukatif, kegiatan ini juga menggunakan pendekatan *experiential learning* atau pembelajaran berbasis pengalaman. Pendekatan ini menekankan pada proses belajar melalui pengalaman langsung sehingga mahasiswa dapat memahami hubungan antara teori administrasi publik dengan praktik pelayanan di

lapangan. Dengan metode ini, mahasiswa diharapkan mampu mengembangkan kemampuan analitis, keterampilan sosial, dan profesionalisme dalam pelayanan publik.

### **c. Prosedur Kerja Pelaksanaan Program**

Pelaksanaan kegiatan PKM ini dilakukan melalui beberapa tahapan kerja sebagai berikut:

#### **1. Tahap Persiapan**

Pada tahap ini dilakukan koordinasi antara perguruan tinggi dengan pihak DPMPTSP Kota Ternate terkait pelaksanaan kegiatan PKL mahasiswa. Selain itu, dilakukan penentuan jadwal kegiatan, pembagian tugas mahasiswa, serta penyusunan program pendampingan selama kegiatan berlangsung. Mahasiswa juga diberikan pembekalan awal mengenai pelayanan publik, etika birokrasi, dan tata tertib pelaksanaan PKL.

#### **2. Tahap Observasi dan Identifikasi Permasalahan**

Mahasiswa melakukan observasi terhadap sistem pelayanan publik, mekanisme administrasi perizinan, serta pola interaksi pelayanan antara aparatur dan masyarakat. Pada tahap ini, mahasiswa mengidentifikasi berbagai kendala dan kebutuhan dalam proses pelayanan publik sebagai bagian dari pembelajaran lapangan.

#### **3. Tahap Pendampingan dan Praktik Lapangan**

Pada tahap ini mahasiswa mulai dilibatkan secara langsung dalam aktivitas pelayanan administrasi di DPMPTSP Kota Ternate. Kegiatan meliputi pelayanan informasi, pengelolaan dokumen administrasi, pendampingan masyarakat dalam pengurusan perizinan, serta pengamatan terhadap penerapan standar pelayanan publik. Dosen pendamping dan pembimbing lapangan memberikan arahan serta evaluasi secara berkala terhadap aktivitas mahasiswa.

#### **4. Tahap Evaluasi dan Refleksi**

Evaluasi dilakukan untuk mengetahui perkembangan pemahaman dan kompetensi mahasiswa selama mengikuti kegiatan PKL. Evaluasi dilakukan melalui diskusi, laporan kegiatan, serta refleksi pengalaman mahasiswa terhadap praktik pelayanan publik yang telah dilaksanakan. Tahap ini bertujuan untuk mengukur efektivitas program pendampingan dalam meningkatkan literasi pelayanan publik mahasiswa.

#### **5. Tahap Penyusunan Laporan dan Publikasi**

Tahap akhir dilakukan melalui penyusunan laporan kegiatan PKM dan publikasi artikel ilmiah sebagai bentuk dokumentasi dan diseminasi hasil kegiatan pengabdian kepada masyarakat.

### **d. Waktu dan Tempat Pelaksanaan**

Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat ini dilaksanakan pada semester ganjil tahun akademik 2025/2026 selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara. Program dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Ternate yang berlokasi di Kota Ternate, Provinsi Maluku Utara. Pelaksanaan kegiatan dilakukan secara langsung di lingkungan instansi pelayanan publik dengan

melibatkan mahasiswa peserta PKL, dosen pendamping, dan pegawai DPMPTSP Kota Ternate sebagai pembimbing lapangan.

**e. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dalam kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) ini dilakukan menggunakan beberapa instrumen yang disesuaikan dengan tujuan program pendampingan mahasiswa selama Praktik Kerja Lapangan (PKL). Instrumen utama yang digunakan meliputi angket pre-test dan post-test, lembar observasi, serta dokumentasi kegiatan.

Pre-test diberikan kepada mahasiswa sebelum pelaksanaan pendampingan untuk mengukur tingkat pengetahuan awal mengenai pelayanan publik, administrasi perizinan, etika birokrasi, komunikasi pelayanan, dan prinsip-prinsip pelayanan prima. Selanjutnya, post-test diberikan setelah seluruh rangkaian pendampingan selesai untuk mengetahui peningkatan pemahaman dan kompetensi mahasiswa setelah mengikuti program.

Selain menggunakan pre-test dan post-test, data juga dikumpulkan melalui observasi langsung terhadap aktivitas mahasiswa selama pelaksanaan PKL di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Ternate. Observasi dilakukan menggunakan lembar observasi yang memuat beberapa indikator, antara lain kemampuan komunikasi pelayanan, ketepatan dalam menjalankan prosedur administrasi, kedisiplinan, kemampuan bekerja sama, etika pelayanan, serta kemampuan beradaptasi dengan budaya kerja birokrasi. Dokumentasi kegiatan berupa foto, daftar hadir, catatan lapangan, laporan harian mahasiswa, dan dokumen pendukung lainnya juga digunakan sebagai data pelengkap untuk memperkuat hasil evaluasi program.

**f. Teknik Analisis Data**

Data yang diperoleh dalam kegiatan PKM dianalisis menggunakan kombinasi analisis deskriptif kuantitatif dan analisis tematik. Analisis deskriptif kuantitatif digunakan untuk mengolah hasil pre-test dan post-test mahasiswa. Analisis dilakukan dengan membandingkan skor rata-rata sebelum dan sesudah pelaksanaan pendampingan sehingga dapat diketahui tingkat peningkatan pemahaman mahasiswa terhadap pelayanan publik. Hasil analisis disajikan dalam bentuk tabel, persentase, grafik, maupun nilai rata-rata (mean) untuk memberikan gambaran mengenai efektivitas program pendampingan.

Sementara itu, data hasil observasi, catatan lapangan, hasil diskusi, dan refleksi mahasiswa dianalisis menggunakan analisis tematik. Analisis dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu reduksi data, pengelompokan berdasarkan tema-tema yang muncul, interpretasi hasil, dan penarikan kesimpulan. Tema-tema yang dianalisis meliputi peningkatan pemahaman pelayanan publik, kemampuan komunikasi pelayanan, profesionalisme mahasiswa, kemampuan adaptasi terhadap lingkungan birokrasi, serta pengalaman belajar selama mengikuti PKL. Penggunaan kombinasi kedua teknik analisis tersebut memungkinkan penilaian keberhasilan program dilakukan secara lebih komprehensif, baik dari aspek peningkatan

kompetensi yang dapat diukur secara kuantitatif maupun perubahan perilaku dan pengalaman belajar mahasiswa yang diperoleh melalui analisis kualitatif.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Pelaksanaan kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) melalui pendampingan mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara dalam kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Ternate menunjukkan adanya peningkatan pemahaman dan keterampilan mahasiswa dalam memahami serta mempraktikkan pelayanan publik. Kegiatan ini tidak hanya memberikan pengalaman kerja kepada mahasiswa, tetapi juga menjadi media pembelajaran kontekstual yang menghubungkan pengetahuan akademik dengan realitas pelayanan publik di lingkungan birokrasi pemerintahan.

Pelaksanaan PKM dirancang menggunakan pendekatan partisipatif, edukatif, dan *experiential learning*. Pendekatan tersebut memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk terlibat secara langsung dalam aktivitas pelayanan, mulai dari melakukan observasi proses pelayanan, memahami alur administrasi perizinan, mengenali penggunaan sistem/aplikasi pelayanan, membantu memberikan informasi kepada masyarakat, hingga melakukan evaluasi dan refleksi terhadap pengalaman yang diperoleh selama kegiatan. Dengan demikian, mahasiswa tidak ditempatkan hanya sebagai pengamat, tetapi sebagai pembelajar yang secara aktif mengonstruksi pemahamannya melalui pengalaman nyata.

Temuan tersebut dapat dijelaskan melalui teori *Experiential Learning* yang dikembangkan oleh Kolb (1984). Kolb menjelaskan bahwa proses pembelajaran berbasis pengalaman berlangsung melalui empat tahapan yang saling berkaitan, yaitu *concrete experience*, *reflective observation*, *abstract conceptualization*, dan *active experimentation*. Keempat tahapan tersebut terlihat dalam pelaksanaan pendampingan mahasiswa selama PKL. Tahap *concrete experience* terjadi ketika mahasiswa berhadapan langsung dengan proses pelayanan publik dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Pada tahap *reflective observation*, mahasiswa melakukan pengamatan dan refleksi terhadap pengalaman pelayanan yang mereka temui, termasuk hambatan komunikasi, prosedur administrasi, dan respons masyarakat. Selanjutnya, melalui *abstract conceptualization*, mahasiswa menghubungkan pengalaman tersebut dengan konsep-konsep administrasi negara yang telah diperoleh dalam pembelajaran akademik, seperti pelayanan publik, etika birokrasi, transparansi, akuntabilitas, dan pelayanan prima. Tahap terakhir, yaitu *active experimentation*, terlihat ketika mahasiswa mencoba menerapkan pengetahuan tersebut dalam aktivitas pelayanan dan komunikasi dengan masyarakat.

Dengan demikian, pengalaman PKL tidak berhenti pada aktivitas praktik, tetapi berkembang menjadi proses pembelajaran yang memungkinkan mahasiswa membangun pengetahuan melalui siklus pengalaman, refleksi, konseptualisasi, dan penerapan kembali. Hal ini memperlihatkan bahwa pendekatan *experiential learning* relevan digunakan dalam kegiatan PKM yang berorientasi pada penguatan kompetensi mahasiswa administrasi negara karena mahasiswa memperoleh kesempatan untuk menguji relevansi teori yang dipelajari di kelas dalam situasi pelayanan publik yang sesungguhnya.

Selain perspektif *experiential learning*, hasil kegiatan juga menunjukkan adanya penguatan literasi pelayanan publik mahasiswa. Dalam konteks kegiatan ini, literasi pelayanan publik tidak hanya dimaknai sebagai kemampuan mahasiswa mengetahui definisi atau konsep pelayanan publik, tetapi sebagai kemampuan untuk memahami, menginterpretasikan, dan menerapkan informasi yang berkaitan dengan proses pelayanan

kepada masyarakat. Literasi tersebut mencakup pemahaman terhadap prosedur pelayanan, standar pelayanan, penggunaan instrumen atau aplikasi administrasi, etika komunikasi, hak dan kewajiban pengguna layanan, serta prinsip transparansi dan akuntabilitas.

Sebelum pelaksanaan PKL, sebagian mahasiswa masih mengalami keterbatasan dalam memahami bagaimana prosedur pelayanan publik diterapkan dalam praktik. Pengetahuan yang dimiliki cenderung bersifat konseptual karena diperoleh melalui pembelajaran di ruang kelas. Kondisi tersebut terlihat dari keterbatasan pemahaman mahasiswa terhadap alur pelayanan administrasi, penggunaan aplikasi pelayanan, mekanisme penyampaian informasi kepada masyarakat, serta penerapan standar operasional prosedur (SOP). Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara literasi pelayanan publik secara teoritis dengan literasi pelayanan publik secara praktis.

Melalui kegiatan pendampingan, kesenjangan tersebut mulai berkurang. Mahasiswa memperoleh kesempatan untuk melihat secara langsung bagaimana prosedur pelayanan diterapkan, bagaimana petugas berkomunikasi dengan masyarakat, bagaimana dokumen administratif diproses, serta bagaimana prinsip transparansi dan akuntabilitas diterapkan dalam aktivitas pelayanan. Pengalaman tersebut memperluas pemahaman mahasiswa bahwa pelayanan publik bukan sekadar aktivitas administratif, tetapi merupakan proses interaksi antara pemerintah sebagai penyelenggara layanan dengan masyarakat sebagai penerima layanan.

Tabel 1. Peningkatan Pemahaman dan Kompetensi Mahasiswa dalam Pelayanan Publik

| No. | Aspek Pemahaman/Kompetensi               | Sebelum PKL | Setelah PKL |
|-----|------------------------------------------|-------------|-------------|
| 1   | Pemahaman prosedur pelayanan             | Rendah      | Baik        |
| 2   | Kemampuan komunikasi pelayanan           | Cukup       | Baik        |
| 3   | Pemahaman etika birokrasi                | Rendah      | Baik        |
| 4   | Kemampuan administrasi dokumen           | Cukup       | Baik        |
| 5   | Pemahaman prinsip transparansi pelayanan | Rendah      | Baik        |
| 6   | Pemahaman alur pelayanan perizinan       | Rendah      | Baik        |
| 7   | Kemampuan memberikan informasi pelayanan | Cukup       | Baik        |
| 8   | Pemahaman responsivitas pelayanan        | Rendah      | Baik        |

Berdasarkan Tabel 1, terlihat bahwa pendampingan selama kegiatan PKL memberikan perubahan positif pada berbagai aspek pemahaman dan kompetensi mahasiswa. Peningkatan tersebut terutama terlihat pada kemampuan mahasiswa memahami prosedur pelayanan, berkomunikasi dengan masyarakat, memahami etika birokrasi, mengelola dokumen administratif, serta memahami prinsip transparansi dan responsivitas pelayanan.

Temuan tersebut memperlihatkan bahwa peningkatan literasi pelayanan publik terjadi karena mahasiswa memperoleh pengalaman langsung yang bersifat kontekstual. Mahasiswa tidak hanya membaca atau mendiskusikan prosedur pelayanan, tetapi melihat bagaimana prosedur tersebut dijalankan dalam kondisi nyata. Misalnya, ketika mahasiswa mengamati proses penerimaan informasi atau membantu menjelaskan prosedur kepada masyarakat, mereka belajar bahwa komunikasi pelayanan harus menggunakan bahasa yang mudah dipahami, memberikan informasi secara jelas, dan menyesuaikan penjelasan dengan kebutuhan pengguna layanan. Dengan demikian, literasi pelayanan publik berkembang dari sekadar kemampuan mengetahui informasi menjadi kemampuan menggunakan informasi tersebut dalam situasi pelayanan.

Temuan ini memperkuat pandangan Kolb (1984) bahwa pengalaman konkret dapat menjadi sumber pengetahuan apabila diikuti dengan proses refleksi dan

konseptualisasi. Dalam kegiatan PKM ini, pengalaman mahasiswa selama berada di lingkungan DPMPTSP menjadi stimulus pembelajaran yang kemudian direfleksikan dan dihubungkan dengan teori pelayanan publik yang telah dipelajari sebelumnya. Proses tersebut menghasilkan pemahaman yang lebih aplikatif karena mahasiswa dapat melihat hubungan antara konsep akademik dengan praktik birokrasi secara langsung.

Penguatan literasi pelayanan publik juga terlihat pada perubahan cara mahasiswa memahami etika dan komunikasi pelayanan. Sebelum mengikuti PKL, etika pelayanan cenderung dipahami sebagai seperangkat prinsip normatif yang harus dipatuhi oleh aparatur. Setelah memperoleh pengalaman lapangan, mahasiswa memahami bahwa etika pelayanan diwujudkan melalui perilaku konkret, seperti bersikap sopan, memberikan informasi secara objektif, tidak membedakan pengguna layanan, merespons pertanyaan masyarakat, serta menjaga profesionalitas dalam berinteraksi. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman lapangan membantu mahasiswa mengubah pengetahuan normatif menjadi pemahaman praktis.

Aspek komunikasi pelayanan juga menjadi salah satu temuan penting dalam kegiatan ini. Mahasiswa mulai memahami bahwa kualitas pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh kecepatan dan ketepatan penyelesaian administrasi, tetapi juga oleh kualitas interaksi antara penyelenggara pelayanan dan masyarakat. Kemampuan memberikan informasi secara jelas, menggunakan bahasa yang komunikatif, mendengarkan kebutuhan masyarakat, serta memberikan respons yang tepat merupakan bagian penting dari kompetensi pelayanan. Hal ini sejalan dengan pandangan Hardiyansyah (2020) bahwa kualitas pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan penyelenggara layanan dalam memberikan pelayanan secara efektif dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Selanjutnya, pemahaman mahasiswa mengenai transparansi dan akuntabilitas juga mengalami perkembangan. Melalui pengamatan terhadap proses pelayanan, mahasiswa memahami bahwa transparansi tidak hanya berkaitan dengan keterbukaan informasi, tetapi juga dengan kejelasan persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya, serta mekanisme pelayanan yang dapat diketahui oleh masyarakat. Sementara itu, akuntabilitas dipahami melalui bagaimana setiap proses administrasi dilakukan berdasarkan prosedur dan dapat dipertanggungjawabkan. Pemahaman tersebut menjadi lebih konkret karena mahasiswa melihat secara langsung bagaimana prinsip-prinsip tersebut diterapkan dalam aktivitas pelayanan.

Temuan ini sejalan dengan Widodo, Fitriani, dan Akbar (2023) yang menekankan pentingnya pembelajaran lapangan dalam memperkuat literasi pelayanan publik dan kesiapan profesional mahasiswa administrasi negara. Demikian pula, Rahmat dan Pratama (2022) menunjukkan bahwa pendampingan berbasis praktik dapat memperkuat kompetensi administrasi dan kemampuan komunikasi mahasiswa. Sari dan Nugroho (2021) juga menunjukkan bahwa pembelajaran berbasis pengalaman melalui praktik kerja lapangan dapat meningkatkan kompetensi teknis dan sosial mahasiswa administrasi publik.

Jika dikaitkan dengan teori Kolb, hasil kegiatan ini menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi mahasiswa tidak semata-mata disebabkan oleh keberadaan PKL, tetapi oleh siklus pembelajaran pengalaman yang berlangsung selama proses pendampingan. Mahasiswa mengalami situasi pelayanan secara langsung (*concrete experience*), mengamati dan mengevaluasi pengalaman tersebut (*reflective observation*), menghubungkannya dengan teori dan konsep pelayanan publik (*abstract conceptualization*), kemudian mencoba menerapkan pemahaman tersebut dalam aktivitas pelayanan berikutnya (*active experimentation*). Siklus tersebut menjadikan PKL sebagai

ruang pembelajaran yang memungkinkan mahasiswa membangun pengetahuan secara aktif.

Dengan demikian, kontribusi utama kegiatan PKM ini tidak hanya terletak pada peningkatan keterampilan teknis mahasiswa, tetapi juga pada terbentuknya literasi pelayanan publik yang bersifat fungsional dan aplikatif. Mahasiswa menjadi lebih mampu memahami informasi pelayanan, menginterpretasikan prosedur, berkomunikasi dengan pengguna layanan, serta menerapkan prinsip-prinsip pelayanan publik dalam situasi nyata. Literasi tersebut penting bagi mahasiswa Ilmu Administrasi Negara karena mereka dipersiapkan tidak hanya sebagai individu yang memahami teori administrasi publik, tetapi juga sebagai calon aparatur, praktisi, atau profesional yang mampu menghadapi kompleksitas pelayanan masyarakat.

Secara keseluruhan, kegiatan PKM melalui pendampingan PKL di DPMPTSP Kota Ternate memperlihatkan bahwa integrasi antara pembelajaran berbasis pengalaman dan penguatan literasi pelayanan publik dapat menjadi strategi yang efektif untuk menjembatani kesenjangan antara pembelajaran akademik dan praktik birokrasi. Mahasiswa memperoleh pengalaman nyata, melakukan refleksi, menghubungkan pengalaman dengan teori, serta menguji kembali pengetahuan tersebut melalui praktik. Oleh karena itu, kegiatan PKL yang didukung dengan pendampingan secara sistematis tidak hanya berfungsi sebagai sarana pengenalan dunia kerja, tetapi juga sebagai wahana pembentukan kompetensi, profesionalisme, dan literasi pelayanan publik mahasiswa.

## **Pembahasan**

### **Pembahasan Implementasi Pendekatan Partisipatif dan Experiential Learning**

Pelaksanaan PKM ini menggunakan pendekatan partisipatif dengan melibatkan mahasiswa secara langsung dalam aktivitas pelayanan publik di DPMPTSP Kota Ternate. Mahasiswa diberikan kesempatan untuk membantu proses administrasi pelayanan, pengarsipan dokumen, pelayanan informasi, serta pendampingan masyarakat dalam pengurusan administrasi perizinan. Pendekatan partisipatif tersebut memungkinkan mahasiswa memperoleh pengalaman nyata mengenai dinamika pelayanan publik di lingkungan birokrasi pemerintahan.

Keterlibatan mahasiswa secara langsung dalam pelayanan publik memberikan pengalaman praktis yang tidak diperoleh dalam proses pembelajaran di kelas. Mahasiswa mampu memahami budaya kerja birokrasi, pola komunikasi organisasi, serta tantangan pelayanan masyarakat secara nyata. Penelitian (Dewi & Kurniawan, 2023) menunjukkan bahwa pendekatan experiential learning efektif dalam meningkatkan kemampuan analitis, keterampilan komunikasi, dan profesionalisme mahasiswa administrasi publik.

Pendekatan experiential learning yang diterapkan dalam program ini terbukti efektif dalam meningkatkan kemampuan adaptasi mahasiswa terhadap lingkungan kerja pelayanan publik. (Kolb, 2021) menjelaskan bahwa experiential learning merupakan metode pembelajaran yang menekankan pengalaman langsung sebagai sumber utama pengembangan kompetensi dan keterampilan profesional mahasiswa.

#### **1. Partisipasi Mitra dalam Pelaksanaan Program**

Keberhasilan program PKM ini tidak terlepas dari partisipasi aktif pihak mitra, yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Ternate. Mitra memberikan dukungan dalam bentuk penyediaan tempat praktik, pendampingan teknis lapangan, pengarahan prosedur pelayanan, serta pelibatan mahasiswa dalam aktivitas pelayanan publik sehari-hari.

Pegawai DPMPTSP Kota Ternate juga berperan sebagai pembimbing lapangan yang memberikan arahan terkait sistem pelayanan administrasi, etika birokrasi, dan standar pelayanan publik. Keterlibatan mitra secara aktif menciptakan lingkungan belajar yang kondusif bagi mahasiswa dalam memahami praktik pelayanan publik secara langsung. Penelitian oleh (Fitriani dan Hidayat, 2022) menyatakan bahwa keterlibatan aktif mitra dalam kegiatan PKM dapat meningkatkan efektivitas pembelajaran berbasis praktik lapangan.

Selain itu, masyarakat pengguna layanan turut berpartisipasi secara tidak langsung dalam program ini melalui interaksi pelayanan bersama mahasiswa. Interaksi tersebut menjadi media pembelajaran bagi mahasiswa dalam meningkatkan kemampuan komunikasi pelayanan dan penyelesaian masalah administrasi masyarakat.

Tabel 2. Bentuk Partisipasi Mitra dalam Program PKM

| No | Bentuk Partisipasi Mitra            | Keterangan                           |
|----|-------------------------------------|--------------------------------------|
| 1  | Penyediaan lokasi PKL               | DPMPTSP Kota Ternate                 |
| 2  | Pendampingan teknis lapangan        | Pegawai dan pembimbing lapangan      |
| 3  | Pelibatan mahasiswa dalam pelayanan | Administrasi dan pelayanan informasi |
| 4  | Evaluasi kegiatan mahasiswa         | Monitoring dan pembinaan             |
| 5  | Dukungan data dan informasi         | Sistem pelayanan publik              |

Berdasarkan Tabel 2, terlihat bahwa mitra memiliki kontribusi penting dalam mendukung efektivitas pelaksanaan kegiatan PKM. (Osborne, 2021) menjelaskan bahwa kolaborasi antara institusi pendidikan dan instansi pelayanan publik menjadi faktor strategis dalam pengembangan sumber daya manusia yang adaptif dan profesional dalam bidang pelayanan masyarakat.



Gambar: 1. Gambar Kegiatan pemberian arahan, pembinaan, dan diskusi terkait praktik pelayanan public Bersama Mitra DPMPTSP Kota Ternate

Partisipasi mitra dalam pelaksanaan program *Penguatan Literasi Pelayanan Publik bagi Mahasiswa melalui Program Praktik Kerja Lapangan (PKL) di DPMPTSP Kota Ternate* terlihat melalui keterlibatan aktif pihak DPMPTSP dalam mendukung seluruh rangkaian kegiatan program. Mitra berperan sebagai fasilitator utama dengan menyediakan tempat, akses informasi, serta pendampingan kepada mahasiswa selama pelaksanaan PKL. Selain itu, pihak DPMPTSP memberikan kesempatan kepada

mahasiswa untuk terlibat langsung dalam proses pelayanan publik, pengelolaan administrasi, serta observasi terhadap mekanisme pelayanan kepada masyarakat.

Dalam kegiatan tersebut, mitra juga berpartisipasi melalui pemberian arahan, pembinaan, dan diskusi terkait praktik pelayanan publik yang efektif, transparan, dan berbasis digital. Kehadiran pegawai dan pimpinan instansi dalam sesi koordinasi, evaluasi, dan pendampingan menunjukkan adanya dukungan kelembagaan yang kuat terhadap pengembangan kompetensi mahasiswa. Partisipasi ini menjadi faktor penting dalam meningkatkan pemahaman mahasiswa mengenai implementasi pelayanan publik secara nyata di lingkungan birokrasi pemerintah daerah.

Melalui kolaborasi antara perguruan tinggi dan DPMPTSP Kota Ternate, program PKL tidak hanya memberikan pengalaman praktis bagi mahasiswa, tetapi juga memperkuat sinergi antara dunia akademik dan instansi pemerintah dalam menciptakan sumber daya manusia yang memiliki literasi pelayanan publik, kemampuan adaptif, dan kesiapan menghadapi tantangan administrasi publik di era modern.

## 2. Dampak Program terhadap Mahasiswa

Pelaksanaan program PKM memberikan dampak positif terhadap pengembangan kompetensi mahasiswa, baik secara akademik maupun praktis. Mahasiswa menjadi lebih memahami hubungan antara teori administrasi publik dengan praktik pelayanan di lapangan. Selain itu, mahasiswa juga mengalami peningkatan kemampuan interpersonal, disiplin kerja, tanggung jawab, dan profesionalisme dalam menjalankan tugas pelayanan.

Mahasiswa mampu memahami pentingnya penerapan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas dalam pelayanan publik modern. Program ini juga meningkatkan kesiapan mahasiswa dalam menghadapi dunia kerja birokrasi dan pelayanan masyarakat di masa depan. Menurut penelitian (Lestari & Yusuf, 2020), pengalaman praktik lapangan memiliki pengaruh signifikan terhadap kesiapan kerja dan pembentukan kompetensi profesional mahasiswa administrasi publik.

Hasil tersebut juga sejalan dengan penelitian (Widodo, Fitriani, & Akbar, 2023) yang menyatakan bahwa penguatan literasi pelayanan publik melalui praktik lapangan mampu meningkatkan kesiapan profesional mahasiswa administrasi negara di era reformasi birokrasi dan digitalisasi pelayanan.



Gambar: 2. Gambar Kegiatan pelayanan Publik Mahasiswa kepada Masyarakat di DPMPTSP Kota Ternate

Program *Penguatan Literasi Pelayanan Publik bagi Mahasiswa melalui Praktik Kerja Lapangan (PKL) di DPMPTSP Kota Ternate* memberikan dampak positif terhadap peningkatan kompetensi dan pemahaman mahasiswa mengenai praktik pelayanan publik

secara langsung. Melalui keterlibatan dalam aktivitas pelayanan kepada masyarakat, mahasiswa memperoleh pengalaman nyata terkait proses administrasi, komunikasi pelayanan, serta penyelesaian kebutuhan masyarakat secara profesional dan responsif. Pelaksanaan program ini juga meningkatkan kemampuan mahasiswa dalam memahami etika pelayanan, tata kelola administrasi, serta penggunaan sistem pelayanan berbasis digital yang diterapkan di lingkungan DPMPTSP. Mahasiswa tidak hanya memperoleh pengetahuan teoritis, tetapi juga keterampilan praktis dalam berinteraksi dengan masyarakat, mengelola dokumen pelayanan, dan memahami prosedur birokrasi pemerintahan.

Selain itu, program PKL memberikan dampak terhadap penguatan sikap disiplin, tanggung jawab, kemampuan komunikasi, dan kerja sama tim mahasiswa dalam lingkungan kerja pemerintahan. Pengalaman tersebut menjadi sarana pembelajaran kontekstual yang membantu mahasiswa lebih siap menghadapi dunia kerja, khususnya dalam bidang administrasi publik dan pelayanan masyarakat. Melalui program ini, mahasiswa diharapkan memiliki literasi pelayanan publik yang lebih baik, mampu memahami kebutuhan masyarakat secara langsung, serta memiliki wawasan dan kompetensi yang relevan dalam mendukung terciptanya pelayanan publik yang efektif, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

### 3. Luaran Program Pengabdian Kepada Masyarakat

Pelaksanaan kegiatan PKM ini menghasilkan beberapa luaran yang bermanfaat bagi mahasiswa, perguruan tinggi, maupun mitra kegiatan. Adapun luaran yang dihasilkan meliputi:

Tabel 3. Luaran Program PKM

| No | Jenis Luaran                     | Bentuk Luaran                           |
|----|----------------------------------|-----------------------------------------|
| 1  | Peningkatan kompetensi mahasiswa | Literasi pelayanan publik               |
| 2  | Artikel ilmiah PKM               | Publikasi jurnal pengabdian             |
| 3  | Penguatan kerja sama kelembagaan | Kolaborasi perguruan tinggi dan DPMPTSP |
| 4  | Pengalaman praktik mahasiswa     | Kompetensi administrasi pelayanan       |
| 5  | Dokumentasi kegiatan             | Laporan kegiatan PKM                    |

Luaran utama dari program ini adalah meningkatnya pemahaman dan kompetensi mahasiswa dalam bidang pelayanan publik. Selain itu, kegiatan ini juga menghasilkan artikel ilmiah pengabdian kepada masyarakat sebagai bentuk publikasi akademik dan diseminasi hasil kegiatan. Menurut (Rahmat & Pratama, 2022), publikasi hasil kegiatan PKM menjadi bagian penting dalam penyebaran inovasi pembelajaran berbasis pelayanan publik di perguruan tinggi.

Program ini juga memberikan manfaat institusional berupa penguatan kerja sama antara perguruan tinggi dengan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Ternate dalam pengembangan pembelajaran berbasis praktik lapangan. Dengan demikian, kegiatan PKM ini tidak hanya memberikan manfaat bagi mahasiswa, tetapi juga mendukung penguatan kualitas pelayanan publik dan pengembangan sumber daya manusia di bidang administrasi publik.

## KESIMPULAN

Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) melalui pendampingan mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara dalam kegiatan Praktik Kerja

Lapangan (PKL) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Ternate menunjukkan bahwa pembelajaran berbasis pengalaman (*experiential learning*) dapat menjadi pendekatan yang efektif dalam memperkuat literasi pelayanan publik mahasiswa. Keterlibatan mahasiswa secara langsung dalam lingkungan pelayanan memungkinkan mereka tidak hanya memahami konsep pelayanan publik secara akademik, tetapi juga menghubungkan pengetahuan teoritis dengan realitas praktik birokrasi, khususnya dalam aspek prosedur pelayanan, administrasi perizinan, komunikasi pelayanan, etika birokrasi, transparansi, dan akuntabilitas.

Proses pembelajaran yang berlangsung melalui pengalaman langsung, observasi, keterlibatan dalam aktivitas pelayanan, serta refleksi terhadap praktik yang ditemui memberikan ruang bagi mahasiswa untuk membangun pemahaman yang lebih kontekstual mengenai pelayanan publik. Hal tersebut menunjukkan bahwa literasi pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan penguasaan pengetahuan dan regulasi, tetapi juga mencakup kemampuan memahami prosedur, berkomunikasi dengan masyarakat, bersikap etis, serta mengenali prinsip-prinsip pelayanan yang transparan, akuntabel, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, pendekatan *experiential learning* menjadi jembatan antara pembelajaran di perguruan tinggi dan tuntutan kompetensi profesional dalam praktik administrasi publik.

Selain memberikan manfaat bagi peningkatan kompetensi mahasiswa, kegiatan PKM ini juga memperkuat hubungan kelembagaan antara perguruan tinggi dan instansi pemerintah. Kolaborasi tersebut menciptakan ruang pembelajaran yang lebih aplikatif sekaligus membuka peluang bagi pertukaran pengetahuan dan pengalaman antara lingkungan akademik dan birokrasi pelayanan publik. Luaran kegiatan berupa peningkatan pengalaman dan kompetensi mahasiswa, pengalaman praktik lapangan, dokumentasi serta laporan kegiatan, dan publikasi ilmiah menunjukkan bahwa program memiliki kontribusi terhadap penguatan pembelajaran berbasis praktik dan kesiapan profesional mahasiswa dalam menghadapi dunia kerja pelayanan publik.

Meskipun kegiatan PKM memberikan hasil yang positif, pelaksanaannya masih memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, kegiatan dilaksanakan dalam waktu yang relatif terbatas sehingga pengalaman mahasiswa belum mencakup seluruh aspek dan kompleksitas penyelenggaraan pelayanan publik di instansi mitra. Kedua, keterlibatan mahasiswa dalam aktivitas pelayanan masih disesuaikan dengan kewenangan, prosedur, dan batasan operasional instansi sehingga tidak seluruh tahapan proses pelayanan dapat diikuti secara langsung. Ketiga, evaluasi peningkatan literasi pelayanan publik dalam kegiatan ini lebih banyak didasarkan pada proses pendampingan, pengalaman lapangan, observasi, dan refleksi mahasiswa, sehingga belum sepenuhnya menggunakan instrumen pengukuran kuantitatif yang dapat menunjukkan perubahan kompetensi secara lebih terukur. Selain itu, kegiatan belum melakukan pemantauan jangka panjang untuk mengetahui sejauh mana kompetensi dan pengalaman yang diperoleh mahasiswa dapat diterapkan setelah kegiatan PKL berakhir.

Berdasarkan hasil dan keterbatasan tersebut, kegiatan PKM selanjutnya direkomendasikan untuk memperluas durasi dan cakupan pendampingan sehingga mahasiswa dapat memperoleh pengalaman yang lebih komprehensif pada berbagai unit dan jenis pelayanan publik. Perguruan tinggi bersama instansi mitra juga perlu menyusun instrumen evaluasi literasi pelayanan publik yang lebih terstruktur, seperti *pre-test* dan *post-test*, lembar observasi kompetensi, jurnal reflektif, serta penilaian kinerja mahasiswa, sehingga perubahan pengetahuan, keterampilan, dan sikap dapat diukur secara lebih objektif.

Selain itu, program selanjutnya dapat dikembangkan melalui model kolaborasi berkelanjutan antara perguruan tinggi dan instansi pemerintah, tidak hanya dalam bentuk

PKL, tetapi juga melalui pelatihan pelayanan publik, *guest lecture*, studi kasus pelayanan, forum refleksi bersama, dan pendampingan inovasi pelayanan. Penelitian atau kegiatan PKM berikutnya juga disarankan untuk mengkaji dampak jangka panjang penerapan *experiential learning* terhadap kompetensi mahasiswa, kesiapan kerja, dan kemampuan mereka dalam menghadapi dinamika pelayanan publik. Dengan pengembangan tersebut, kegiatan PKM diharapkan tidak hanya menghasilkan pengalaman praktik bagi mahasiswa, tetapi juga memberikan kontribusi yang lebih berkelanjutan terhadap peningkatan kualitas sumber daya manusia dan inovasi pelayanan publik di lingkungan pemerintahan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ansell, C., & Gash, A. (2008). Collaborative governance in theory and practice. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 18(4), 543–571. <https://doi.org/10.1093/jopart/mum032>
- Ardelia, S. I. M., & Yuadi, I. (2023). Digital government dalam menciptakan transparansi pelayanan publik: Suatu analisis berdasarkan perspektif bibliometrik. *Tibannbaru: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 7(2), 111–128. <https://doi.org/10.30742/tb.v7i2.2937>
- Billett, S. (2009). Vocational learning: Contributions of workplaces and educational institutions. In *International handbook of education for the changing world of work*. Springer.
- Billett, S. (2011). *Vocational education: Purposes, traditions and prospects*. Springer. <https://doi.org/10.1007/978-94-007-1954-5>
- Bovaird, T. (2007). Beyond engagement and participation: User and community coproduction of public services. *Public Administration Review*, 67(5), 846–860. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2007.00773.x>
- Dewi, R., & Kurniawan, A. (2023). Experiential learning dalam meningkatkan kompetensi mahasiswa administrasi publik. *Jurnal Pendidikan Administrasi Publik*, 12(1), 45–56.
- Dwiyanto, A. (2021). *Reformasi birokrasi dan pelayanan publik di Indonesia*. Gadjah Mada University Press.
- Eyler, J., & Giles, D. E., Jr. (1999). *Where's the learning in service-learning?* Jossey-Bass.
- Fitriani, N., & Hidayat, M. (2022). Evaluasi reflektif dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat berbasis pembelajaran lapangan. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 4(2), 88–97.
- Hardiyansyah. (2020). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya*. Gava Media.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2024a, March 6). *FKPP diminta fokus pada empat arah kebijakan transformasi pelayanan publik*. Kementerian PANRB.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2024b, December 31). *Kementerian PANRB sampaikan rebranding pelayanan publik dan umumkan hasil evaluasi pelayanan publik lingkup pemerintah daerah tahun 2024*. Kementerian PANRB.
- Kolb, D. A. (2021). *Experiential learning: Experience as the source of learning and development*. Pearson Education.
- Lestari, A. P. D., & Sukmana, H. (2023). Revealing public service quality: Assessing satisfaction levels and performance in a local administrative unit. *Indonesian Journal of Public Policy Review*, 23. <https://doi.org/10.21070/ijppr.v23i0.1320>

- Lestari, R., & Yusuf, M. (2020). Pengaruh pengalaman praktik lapangan terhadap kompetensi mahasiswa administrasi publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 11(2), 120–131.
- Marcus, V. B., Atan, N. A., Yusof, S. M., & Tahir, L. M. (2020). A systematic review of e-service learning in higher education. *International Journal of Interactive Mobile Technologies*, 14(6), 4–16. <https://doi.org/10.3991/ijim.v14i06.13395>
- Mukminto, E., Martitah, M., Damayanti, R., & Wedhatami, B. (2023). Public services versus COVID-19: Participation of villagers in public service based on e-government in pandemic. *Jurnal Pengabdian Hukum Indonesia*, 6(1). <https://doi.org/10.15294/jphi.v6i1.60650>
- Nurhayati, N., & Rahman, A. (2023). Systematic literature review: Collaborative governance in the public sector. *Jurnal Agregasi: Aksi Reformasi Government dalam Demokrasi*, 11(1), 1–22. <https://doi.org/10.34010/agregasi.v11i1.9207>
- Osborne, S. P. (2021). *Public service logic: Creating value for public service users, citizens, and society through public service delivery*. Routledge.
- Pratama, R., & Rahmat, A. (2022). Digitalisasi pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat. *Jurnal Administrasi Negara*, 14(1), 55–67.
- Rahmat, A., & Pratama, R. (2022). Pendekatan partisipatif dalam program pengabdian masyarakat berbasis pelayanan publik. *Jurnal Pengembangan Masyarakat*, 7(1), 33–44.
- Sari, D., & Nugroho, T. (2021). Efektivitas praktik kerja lapangan dalam meningkatkan kompetensi mahasiswa administrasi publik. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran*, 9(3), 210–219.
- Suleman, S., & Fatah, R. A. (2021). Optimalisasi kualitas pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Ternate. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 7(1), 68–83. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kolaborasi/article/view/4281>
- Vigoda-Gadot, E., Eldor, L., & Schohat, L. M. (2013). Engage them to public service: Conceptualization and empirical examination of employee engagement in public administration. *American Review of Public Administration*.
- Widodo, H., Fitriani, N., & Akbar, M. (2023). Literasi pelayanan publik dan penguatan kompetensi mahasiswa administrasi negara di era digital. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 20(1), 44–56.
- Wismayanti, K. W. D., & Purnamaningsih, P. E. (2023). Collaborative governance through deep digital transformation creating “trust” in the Investment and Services Department One Stop Integrated Service (DPMPTSP) Badung Regency. *International Journal of Educational Research Excellence*, 2(2). <https://doi.org/10.55299/ijere.v2i2.613>