



UNIVERSITAS TERBUKA

FSAP4002

PANDUAN BERPRAKTIK MANAJAMEN PELAYANAN PUBLIK



Amud Sunarya, S.Pd., M.Si.
Rafika Afriyanti, S.Sos., M.P.A.
Fadri Ari Sandi, S.A.N., M.P.A.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga buku pedoman berpraktik mata kuliah Manajemen Pelayanan Publik ini dapat diselesaikan. Buku ini disusun sebagai panduan bagi mahasiswa dalam memahami dan mengaplikasikan konsep-konsep dasar serta teknik-teknik yang relevan dalam manajemen pelayanan publik.

Mata kuliah ini dirancang untuk memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai pentingnya manajemen dalam siklus pelayanan publik. Melalui buku pedoman ini, diharapkan mahasiswa dapat mengembangkan keterampilan analitis dan praktis yang diperlukan untuk mengevaluasi efektivitas dan efisiensi pelayanan publik.

Kami menyadari bahwa penyusunan buku ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi, baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam penyusunan buku ini. Ucapan terima kasih khusus kami sampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan masukan berharga dalam proses penyusunan.

Kami berharap buku pedoman ini dapat menjadi referensi yang bermanfaat bagi mahasiswa dalam menjalani perkuliahan dan praktik di lapangan. Semoga buku ini dapat memberikan kontribusi positif dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan praktik pelayanan publik di Indonesia.

Tangerang Selatan, Juli 2025

Tim Penulis

DAFTAR ISI

COVER.....	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iii
A. Pendahuluan.....	1
B. Tujuan	1
C. Ruang Lingkup	2
D. Kegiatan Praktik	2
E. Penilaian Tugas Berpraktik	6
F. Daftar Istilah	11
G. Penutup.....	12
H. Lampiran	13

A. Pendahuluan

Program Studi Ilmu Administrasi Negara/Publik FHSIP Universitas Terbuka memiliki kurikulum yang mencantumkan salah satu rumusan kompetensi Administrasi Publik untuk Jenjang Sarjana (S1) adalah mampu menganalisis interaksi antar aktor dalam governansi publik seperti dalam penyusunan kebijakan dan manajemen pelayanan publik, baik di tingkat lokal maupun nasional, dalam aspek sosial, ekonomi, budaya, politik, dan hankam dengan pendekatan ekonomi politik. Untuk mencapai rumusan kompetensi tersebut maka salah satu kemampuan yang ingin dicapai dari profil sarjana administrasi publik adalah dapat menerapkan manajemen pelayanan publik, mengembangkan pengetahuan dan kemampuan praktis dalam bidang manajemen pelayanan publik, serta mampu menganalisis kinerja pelayanan publik. Untuk mencapai hal tersebut, maka pada kurikulum baru ini mata kuliah Manajemen Pelayanan Publik termasuk dalam Mata Kuliah Berpraktik.

Pelaksanaan praktik langsung merupakan bentuk penerapan pembelajaran berbasis pengalaman (*experiential learning*), di mana mahasiswa didorong untuk bekerja sama serta belajar melalui keterlibatan aktif dalam situasi nyata yang relevan dengan permasalahan kehidupan sehari-hari. Peran dosen dalam proses ini adalah memfasilitasinya. Oleh karenanya, penggunaan multimedia sebagai sarana praktik sangat diperlukan dalam proses pendidikan jarak jauh. Praktik berbasis Multimedia Mata kuliah Manajemen Pelayanan Publik pada Jenjang Sarjana Program Studi Ilmu Administrasi Negara/Publik FHSIP Universitas Terbuka ini berada pada level 3 (tiga) yaitu administrator sehingga bentuk penugasannya meliputi *Concrete Experience, Reflective Observation, dan Abstract Conceptualization*.

Untuk menjamin terselenggaranya mata kuliah berpraktik Manajemen Pelayanan Publik dengan baik maka dibutuhkan sebuah Pedoman. Buku ini hadir dengan tujuan untuk dapat dijadikan acuan bagi para pihak terkait dalam berpraktik Manajemen Pelayanan Publik, proses pembimbingan serta penilaian dan pemeriksaan Laporan mata kuliah berpraktik. Buku Pedoman ini terbagi dalam 2 (dua) Bagian Utama yaitu Prosedur Pelaksanaan berpraktik Manajemen Pelayanan Publik dan Panduan Penulisan Laporan berpraktik Manajemen Pelayanan Publik yang berlaku pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara di lingkungan Fakultas Hukum, Ilmu Sosial, dan Ilmu Politik Universitas Terbuka.

Dengan kehadiran Buku Pedoman ini diharapkan semua pemangku kepentingan baik mahasiswa, para pengurus SALUT, petugas di UT Daerah maupun UT Pusat dapat memahami dan menjalankan tugas pokok dan fungsinya dengan baik guna mendukung kelancaran dan keberhasilan penyelenggaraan berpraktik administrasi pemerintahan desa ini.

B. Tujuan

Pedoman Berpraktik Manajemen Pelayanan Publik pada Program Studi S-1 Administrasi Negara/Publik FHSIP-UT bertujuan untuk:

1. Mengembangkan pengetahuan dan kemampuan praktis dalam bidang manajemen pelayanan publik serta mampu menganalisis kinerja pelayanan publik;
2. Memberikan pemahaman dan pengalaman langsung kepada mahasiswa mengenai bagaimana pelayanan publik direncanakan, dilaksanakan, dan dievaluasi dalam konteks nyata; dan
3. Mahasiswa dituntut untuk mampu menganalisis permasalahan pelayanan publik dan menerapkan prinsip-prinsip manajemen secara tepat. Keterampilan kerja tim, komunikasi efektif, dan penyusunan solusi inovatif juga menjadi bagian dari kompetensi yang harus dicapai.

C. Ruang Lingkup

Kegiatan yang berlangsung dalam berpraktik Manajemen Pelayanan Publik, mencakup:

1. Pelaksanaan berpraktik Manajemen Pelayanan Publik;
2. Pembimbingan berpraktik Manajemen Pelayanan Publik;
3. Penilaian berpraktik Manajemen Pelayanan Publik;
4. Monitoring dan evaluasi laporan akhir berpraktik Manajemen Pelayanan Publik.

D. Kegiatan Praktik

Ketentuan Praktik

1. Persyaratan

a) Mahasiswa

- 1) Mahasiswa telah menempuh mata kuliah dasar yang relevan dengan manajemen pelayanan publik;
- 2) Mahasiswa terdaftar secara resmi dalam mata kuliah berpraktik pada semester berjalan;
- 3) Mahasiswa telah memahami kode etik dan standar operasional dalam pelayanan publik.

b) Tutor

1) Penjelasan mengenai pembimbingan

Tutor adalah pendamping akademik yang berperan dalam membimbing, mengarahkan, dan mengevaluasi proses belajar mahasiswa, khususnya dalam mata kuliah berpraktik. Dalam konteks Manajemen dan Pelayanan Publik, tutor bertindak sebagai fasilitator yang membantu mahasiswa memahami penerapan konsep-konsep manajerial dan pelayanan dalam situasi nyata. Tutor tidak hanya memberikan arahan teknis, tetapi juga mendorong mahasiswa untuk berpikir kritis, solutif, dan profesional dalam menghadapi permasalahan pelayanan publik. Dengan bimbingan tutor, mahasiswa diharapkan mampu mengembangkan kompetensi akademik, keterampilan praktis, serta sikap etis yang dibutuhkan di sektor publik.

2) Kriteria tutor

- a. Bagi akademisi, memiliki latar belakang akademik di bidang administrasi negara/publik/manajemen dan kebijakan publik;
- b. Bagi praktisi, memiliki pengalaman dalam praktik atau kegiatan pelayanan publik, baik di institusi pemerintahan maupun organisasi non-pemerintah;
- c. Menguasai materi dan konsep-konsep dalam manajemen dan pelayanan publik secara komprehensif;
- d. Mampu membimbing mahasiswa secara komunikatif, sabar, dan solutif selama proses praktik atau diskusi.

2. Tugas dan kewajiban dalam pelaksanaan berpraktik

a) Mahasiswa

Tugas berpraktik ini bersifat individu. Mahasiswa memiliki tanggung jawab penuh dalam setiap tahapan pelaksanaan tugas berpraktik, mulai dari registrasi mata kuliah berpraktik, memastikan status akademik memenuhi syarat, hingga menyusun dan mengikuti rencana kegiatan mata kuliah berpraktik. Mahasiswa wajib menjalin komunikasi aktif dengan tutor, mengikuti arahan dan jadwal yang telah ditentukan, serta menjalankan tugas berpraktik sesuai dengan etika dan prosedur yang berlaku. Di akhir kegiatan, mahasiswa diwajibkan mempresentasikan solusi pelayanan publik secara menarik, sistematis, dan berbasis data dan teori.

b) Tutor

Tutor bertugas melakukan persiapan dan perencanaan kegiatan berpraktik serta memahami RAT dan SAT mata kuliah Manajemen Pelayanan Publik. Selama berpraktik, tutor wajib membimbing, memantau, dan mengevaluasi perkembangan mahasiswa, serta memberikan arahan dan umpan balik terhadap kendala atau permasalahan yang dihadapi mahasiswa. Tutor juga bertanggung jawab untuk menilai ketercapaian kompetensi mahasiswa berdasarkan observasi, tugas, dan/atau presentasi yang dilakukan mahasiswa. Di akhir kegiatan, tutor wajib menyusun dan menyerahkan laporan hasil pembimbingan serta penilaian akhir mahasiswa kepada pihak program studi atau fakultas. Selain itu, tutor harus menjaga kualitas pembimbingan sesuai dengan standar akademik dan etika profesi.

c) Program Studi

Berisi penjelasan tentang peran fakultas/program studi, antara lain:

1. Memastikan panduan tersedia dan dapat diakses oleh mahasiswa dan tutor;
2. Fakultas/program studi bertanggung jawab untuk menyusun dan menyediakan panduan pelaksanaan mata kuliah berpraktik yang memuat tujuan, prosedur, dan penilaian. Panduan ini dapat diakses melalui *e-learning.ut.ac.id*.
3. Melakukan sosialisasi kepada mahasiswa dan tutor;
4. Untuk memastikan seluruh mahasiswa S1 Prodi ADPU UT dan tutor dalam memahami peran, prosedur, dan tanggung jawab masing-masing, maka fakultas/program studi akan melakukan sosialisasi secara terjadwal dan sistematis. Sosialisasi ini dapat dilakukan melalui webinar, forum daring, surat edaran, atau modul digital yang menjelaskan teknis pelaksanaan mata kuliah berpraktik bagi mahasiswa dan tutor.
5. Melakukan monitoring dan evaluasi.
6. Fakultas/program studi berperan dalam melakukan pemantauan dan evaluasi berkala terhadap pelaksanaan mata kuliah berpraktik. Monitoring dan evaluasi bertujuan untuk memastikan bahwa kegiatan mata kuliah berpraktik berjalan sesuai dengan standar mutu dan hasil evaluasi yang dapat digunakan untuk perbaikan berkelanjutan pada periode berikutnya.

Catatan tambahan:

Mahasiswa dapat mengakses laman Laboratorium *Public Administration and Governance* (Lab. PAG) pada <https://fhisip.ut.ac.id/lab-pag/> sebagai referensi contoh laporan maupun video berpraktik Manajemen Pelayanan Publik. Lab. PAG berfungsi sebagai wadah pengembangan kajian, praktik, dan produksi pengetahuan di bidang administrasi publik dan tata kelola pemerintahan, termasuk Manajemen Pelayanan Publik. Melalui Lab. PAG, mahasiswa diarahkan untuk mengintegrasikan teori dengan praktik, mengembangkan analisis berbasis kasus nyata, serta menghasilkan produk akademik dan media pembelajaran yang aplikatif dan kontekstual. Keberadaan laboratorium ini diharapkan dapat memperkuat kompetensi analitis, inovatif, dan kolaboratif mahasiswa dalam merespons berbagai tantangan pelayanan publik di tingkat lokal maupun nasional.

Prosedur Mata Kuliah Berpraktik

Mata kuliah berpraktik bertujuan membekali mahasiswa dengan keterampilan analitis, *problem solving*, dan pemahaman kontekstual terhadap isu-isu nyata di bidang manajemen dan pelayanan publik melalui pemecahan masalah dari kasus simulatif atau aktual. Prosedur ini berlangsung sepenuhnya secara daring atau terstruktur melalui media pembelajaran, tanpa praktik lapangan langsung, antara lain mencakup:

1. Mahasiswa telah menempuh mata kuliah dasar yang relevan dengan manajemen pelayanan publik.
2. Mahasiswa terdaftar secara resmi dalam mata kuliah berpraktik pada semester berjalan.
3. Mahasiswa melakukan pendalaman materi dengan mempelajari Buku Materi Pokok mata kuliah ini yaitu BMP FSAP4002 Manajemen Pelayanan Publik yang tersedia dalam bentuk cetak dan atau digital. Mahasiswa akan memperoleh bahan ajar cetak setelah melakukan pembayaran atas registrasi mata kuliah pokok. Bahan Ajar Digital (BAD) dapat diakses pada laman www.pustaka.ut.ac.id atau dengan mengunduh aplikasi Bahan Ajar Digital UT di *Play Store/App Store*.
4. Mahasiswa mengikuti mata kuliah berpraktik melalui tugas yang diberikan oleh tutor melalui *Tutorial Online* (tuton) dengan 8 sesi perkuliahan. Berikut adalah aktivitas mahasiswa selama tuton:



5. Tugas mata kuliah berpraktik terdiri dari 3 tugas, yaitu:
 - a. Tugas 1 pada sesi 3, mahasiswa mengidentifikasi permasalahan pelayanan publik dengan mencari dan memilih kasus nyata pelayanan publik berdasarkan pengalaman pribadi/warga sekitar, informasi media massa, maupun observasi lapangan (jika memungkinkan).
 - b. Tugas 2 pada sesi 5, mahasiswa menyusun solusi inovatif dan strategi implementasinya berdasarkan teori pelayanan publik.
 - c. Tugas 3 pada sesi 7, mahasiswa membuat video praktik secara langsung di tempat kerja atau tempat tinggalnya masing-masing terkait solusi inovatif dan strategi implementasinya berdasarkan teori pelayanan publik secara kreatif, sistematis, dan berbasis teori dalam bentuk video berdurasi 3-5 menit yang diunggah ke media sosial seperti instagram/tiktok/youtube dalam bentuk link yang dilampirkan pada tugas 3. Berikut adalah rincian tugas tutorial bepraktik:

Sesi	Tugas	Tugas Berpraktik	Petunjuk Kegiatan Berpraktik	Output Kegiatan Berpraktik
3	1	Identifikasi Masalah Pelayanan Publik	1. Mahasiswa memilih satu kasus nyata pelayanan publik. Permasalahan dapat bersumber dari pengalaman pribadi, cerita warga sekitar, berita di media,	Laporan diunggah pada kolom tugas yang disediakan di sesi 3 tutorial

Sesi	Tugas	Tugas Berpraktik	Petunjuk Kegiatan Berpraktik	Output Kegiatan Berpraktik
			<p>atau hasil observasi langsung (jika memungkinkan).</p> <ol style="list-style-type: none"> Mahasiswa menjelaskan permasalahan tersebut berkaitan jenis pelayanan, penyedia layanan, dan dampak permasalahan. Mahasiswa menganalisis masalah menggunakan konsep atau teori yang sudah dipelajari untuk menjelaskan kenapa masalah itu terjadi dan bagaimana seharusnya diselesaikan. 	<p>online. Laporan meliputi Judul, Kata Pengantar, Daftar Isi, Bab I Pendahuluan, Bab II Kajian Pustaka, Bab III Teknik Pengumpulan Data, Daftar Pustaka, dan Lampiran.</p>
5	2	Menyusun solusi inovatif dan strategi implementasinya	<ol style="list-style-type: none"> Berdasarkan permasalahan pada tugas 1, mahasiswa menawarkan solusi ide baru yang dapat menyelesaikan permasalahan tersebut. Mahasiswa menggunakan teori pelayanan publik dalam menjelaskan solusi yang ditawarkan. Mahasiswa menjelaskan strategi pelaksanaan/implementasi solusi tersebut meliputi siapa saja yang akan terlibat, langkah-langkah penerapannya dan potensi hambatan-hambatan yang akan muncul. 	<p>Laporan diunggah pada kolom tugas yang disediakan di sesi 5 tutorial online. Laporan lengkap dari Judul hingga Lampiran.</p>
7	3	Membuat video praktik langsung mengenai solusi inovatif dan strategi implementasinya secara kreatif, sistematis, dan berbasis teori yang diunggah melalui medsos	<ol style="list-style-type: none"> Mahasiswa membuat praktik secara langsung mengenai solusi inovatif dan strategi implementasinya terhadap permasalahan pelayanan publik berdasarkan tugas 1 dan 2 dalam bentuk video berdurasi 3-5 menit. Video praktik meliputi penjelasan singkat masalah, solusi yang ditawarkan, dasar teori yang mendukung, serta dampak positif dari solusi tersebut. Penyampaian materi dilakukan dengan gaya kreatif namun tetap jelas dan sistematis. 	<p>Tautan video dicantumkan pada kolom pengumpulan tugas di sesi 7 tutorial <i>online</i>.</p>

Sesi	Tugas	Tugas Berpraktik	Petunjuk Kegiatan Berpraktik	Output Kegiatan Berpraktik
			Bisa menggunakan gaya presentasi, animasi, <i>storytelling</i> , atau visual menarik lainnya. 3. Mahasiswa mengunggah video ke salah satu platform: Instagram, TikTok, atau YouTube. Mahasiswa harus memastikan akun atau video bisa diakses oleh dosen.	

6. Tutorial webinar (Tuweb) mata kuliah berpraktik terdiri dari 3 tuweb, yaitu:
- Tuweb 1 pada sesi 4, pada tuweb 1 ini mahasiswa akan presentasi maksimal 10 menit mengenai identifikasi permasalahan pelayanan publik dengan mencari dan memilih kasus nyata pelayanan publik berdasarkan pengalaman pribadi/warga sekitar, informasi media massa, maupun observasi lapangan (jika memungkinkan). Setelah presentasi tutor dan mahasiswa lainnya akan memberikan saran dan masukan terkait tugas 1 tersebut guna penyempurnaan pada tugas 2.
 - Tuweb 2 pada sesi 6, pada tuweb 2 ini mahasiswa akan presentasi maksimal 10 menit mengenai penyusunan solusi inovatif dan strategi implementasinya berdasarkan teori pelayanan publik. Setelah presentasi tutor dan mahasiswa lainnya akan memberikan saran dan masukan terkait tugas 2 tersebut guna penyempurnaan pada tugas 3.
 - Tuweb 3 pada sesi 8, pada tuweb 3 ini mahasiswa akan presentasi maksimal 10 menit mengenai video praktik solusi inovatif dan strategi implementasinya secara kreatif, sistematis, dan berbasis teori dalam bentuk video berdurasi 3-5 menit yang telah diunggah ke media sosial seperti instagram/tiktok/youtube dalam bentuk link. Setelah presentasi tutor dan mahasiswa lainnya akan berdiskusi terkait tugas 3 tersebut.

E. Penilaian Tugas Berpraktik

1. Penilaian Laporan Berpraktik

No.	Kriteria	Nilai Maksimal
1.	Struktur Laporan dan Tata Bahasa	10
	Pengorganisasian Laporan. Penilaian didasarkan pada bagaimana laporan diorganisir yaitu kesesuaian dengan sistematika dan ketentuan laporan.	4
	Kejelasan Bahasa dan Koherensi. Penilaian dilakukan berdasarkan kelancaran penyampaian ide dengan bahasa yang mudah dipahami, serta keterhubungan antar kalimat dan paragraf.	3
	Kesesuaian Tata Bahasa. Penilaian pada penggunaan tata bahasa yang benar sesuai dengan kaidah bahasa Indonesia, termasuk ejaan, tanda baca, dan bentuk kalimat	3
2.	Kedalaman Analisis dan Sintesis Teori	60
	Analisis. Penilaian berdasarkan sejauh mana mahasiswa dapat menganalisis dan menginterpretasikan topik atau masalah yang dibahas dengan menggunakan teori dan konsep yang relevan.	25

	Sintesis Teori. Penilaian pada kemampuan mahasiswa untuk menggabungkan berbagai teori atau konsep dengan cara yang baru atau inovatif, serta menghubungkannya dengan topik yang dibahas.	25
	Pemanfaatan data atau fakta Pendukung. Penilaian pada seberapa baik data, contoh, atau referensi digunakan untuk mendukung analisis dan sintesis yang dilakukan	10
3.	Kejujuran (Integritas)	30
	Orisinalitas dan Kejujuran. Penilaian didasarkan pada apakah laporan yang ditulis orisinal dan bebas dari plagiarisme, serta seberapa jujur dalam menyajikan pendapat dan analisis tanpa manipulasi.	15
	Kesesuaian dengan Fakta dan Referensi yang ada. Penilaian pada konsistensi antara argumen dan data yang ada dengan kenyataan atau referensi yang digunakan.	15
Total Nilai		100

2. Penilaian Video Praktik

No.	Kriteria	Nilai Maksimal
1.	Isi dan Teori	
	Masalah dan solusi dijelaskan dengan baik serta didukung teori yang relevan	40
2.	Kreativitas & Penyampaian	
	Video menarik, alur runtut, durasi sesuai, bukan video milik orang lain, dan mudah dipahami	40
3.	Teknis & Kelengkapan	
	Suara/gambar jelas, etis, dan link video dapat diakses	20
Total Nilai		100

3. Penilaian Akhir Tugas Berpraktik

$$\text{Total Nilai Akhir} = (\text{Tugas 1} \times 30\%) + (\text{Tugas 2} \times 35\%) + (\text{Tugas 3} \times 35\%)$$

4. Penggunaan AI

Penggunaan kecerdasan buatan (*Artificial Intelligence/AI*) dalam penulisan laporan dan pembuatan video diperkenankan secara terbatas sebagai alat bantu pendukung proses pembelajaran, seperti penyusunan kerangka, penyuntingan bahasa, atau dukungan teknis visual, dan tidak untuk menggantikan proses berpikir kritis, analisis, serta perumusan solusi yang menjadi tanggung jawab akademik mahasiswa. Seluruh ide, argumentasi, analisis permasalahan, dan solusi Manajemen Pelayanan Publik yang disajikan harus merupakan hasil pemahaman dan refleksi mandiri mahasiswa. Penggunaan AI untuk menghasilkan karya secara utuh, melakukan plagiarisme, memanipulasi keaslian karya, atau menyajikan informasi yang tidak dapat dipertanggungjawabkan secara akademik merupakan pelanggaran terhadap etika akademik dan akan dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan dan peraturan akademik Universitas Terbuka yang berlaku. Mahasiswa bertanggung jawab penuh atas integritas, orisinalitas, dan keabsahan akademik seluruh karya yang dikumpulkan.

5. Sistematika Penulisan Laporan

Sistematika penulisan laporan untuk **Mata Kuliah Berpraktik – Manajemen Pelayanan Publik (FSAP4002)** disusun dengan struktur yang terorganisir dan sistematis, mengikuti format yang telah ditetapkan guna memastikan keseragaman dan kualitas dalam penyampaian laporan. Adapun sistematikanya adalah sebagai berikut:

Judul	Bagian ini memuat pernyataan yang secara jelas dan spesifik mencerminkan kegiatan yang telah dilakukan, sekaligus menggambarkan konsep utama yang berkaitan dengan isu, gejala, atau fenomena yang dikaji.
Kata Pengantar	Bagian ini mengemukakan pokok-pokok persoalan dan temuan-temuan yang berkaitan dengan mata kuliah, pada saat kegiatan dilaksanakan. Selain itu dapat pula mengungkapkan hal-hal lainnya seperti kesulitan yang ditemui, hal-hal yang memperlancar pelaksanaan praktik dan penyusunan Laporan, serta ungkapan rasa terima kasih kepada berbagai pihak atas terlaksananya kegiatan Mata Kuliah Berpraktik – Manajemen Pelayanan Publik (FSAP4002) dan Penyusunan Laporan Praktik.
Daftar Isi	Susunan daftar isi disesuaikan dengan kaidah penulisan ilmiah, dengan menyusun laporan sesuai dengan tata urutan atau sistematika penulisan Laporan Mata Kuliah Berpraktik – Manajemen Pelayanan Publik (FSAP4002).
Bab I Pendahuluan	<p>Bagian ini berisi uraian penjelasan tentang:</p> <p>1.1. Latar Belakang Penulisan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Hal-hal/gejala/fenomena yang secara umum menjadi latar belakang pemilihan topik kegiatan yang dijadikan bahan laporan (hal-hal yang menarik mahasiswa untuk melakukan melaksanakan kegiatan praktik) termasuk signifikansi pemilihan topik tersebut. 2. Gejala buruknya pelayanan publik yang menjadi perhatian/fokus utama. 3. Tipe evaluasi buruknya pelayanan publik yang menjadi fokus utama. 4. Indikasi masalah secara umum. <p>1.2. Rumusan Masalah atau Identifikasi Masalah</p> <p>Bagian ini mahasiswa diminta untuk merumuskan dan mengemukakan pernyataan masalah (<i>problem statement</i>) secara jelas dan sistematis. Dalam bagian ini, mahasiswa memiliki kesempatan untuk mengembangkan penjelasan lebih mendalam dengan melakukan Identifikasi Masalah, yang bertujuan untuk menguraikan secara lebih rinci dan spesifik berbagai persoalan yang menjadi fokus utama dalam kegiatan praktik yang dilakukan.</p> <p>1.3. Tujuan Penulisan</p> <p>Bagian ini memaparkan secara rinci mengenai tujuan utama dari penyusunan Laporan Mata Kuliah Berpraktik Manajemen Pelayanan Publik (FSAP4002), yang mencakup penjelasan mengenai alasan dan arah dari kegiatan praktik serta pencapaian yang ingin diperoleh melalui penyusunan laporan tersebut, sebagai bagian integral dari proses pembelajaran dan penerapan ilmu yang telah diperoleh selama sesi tutorial.</p> <p>1.4. Kegunaan Penulisan</p>

	<p>Bagian ini menguraikan secara mendalam dan terperinci mengenai berbagai manfaat yang dapat diperoleh dan dicapai, baik dari segi praktis maupun teoritis, yang berasal dapat dicapai dari:</p> <ol style="list-style-type: none"> Aspek Teoritis (keilmuan), dengan menyebutkan kegunaan teoritis apa yang dapat dicapai dari masalah yang dikaji/diteliti selama kegiatan praktik berlangsung. Aspek praktis (guna laksana), dengan menyebutkan kegunaan apa yang dapat dicapai dari penerapan pengetahuan yang dihasilkan dari aktivitas Mata Kuliah Berpraktik – Manajemen Pelayanan Publik (FSAP4002).
Bab II Kajian Pustaka	<p>Pada bagian ini dilakukan kajian/diskusi mengenai konsep dan teori yang berkaitan dengan Manajemen Pelayanan Publik berdasarkan literatur yang tersedia serta artikel- artikel terkait yang telah dipublikasikan di berbagai buku, media kredibel, dan jurnal-jurnal ilmiah. Kajian Pustaka berfungsi membangun suatu konsep atau teori yang merepresentasikan materi Manajemen Pelayanan Publik yang menjadi pedoman mendasar dalam kegiatan praktik pada mata kuliah Manajemen Pelayanan Publik (FSAP4002).</p>
Bab III Teknik Pengumpulan Data	<p>Bagian ini menyajikan penjelasan mendalam mengenai pendekatan atau metode yang digunakan, serta alasan-alasan yang mendasari pemilihan metode tersebut. Selain itu, bagian ini juga menguraikan dengan jelas berbagai aspek penting lainnya yang terkait, seperti di antaranya:</p> <ol style="list-style-type: none"> Tatacara atau teknik pengumpulan data diantaranya; studi kepustakaan (telaah dokumen), kuisisioner, survei, observasi, wawancara, dan sebagainya. Pemilihan sumber data yang berisi uraian tentang cara menentukan informan, lokasi, waktu pelaksanaan dan sebagainya.
Bab IV Hasil dan Pembahasan	<p>Bagian ini menyajikan secara rinci hasil dari pengumpulan data yang telah dilakukan, diikuti dengan interpretasi mendalam terhadap data yang diperoleh. Hasil-hasil tersebut kemudian disajikan dalam 2 (dua) sub-bab berikut ini, yang masing-masing memberikan gambaran yang lebih jelas dan terperinci mengenai temuan-temuan penelitian:</p> <p>4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian</p> <p>Sub-bab ini menyajikan uraian mendalam mengenai gambaran umum dari lokasi kegiatan praktik, termasuk karakteristik dan kondisi yang relevan dengan kegiatan yang dilakukan. Selain itu, bagian ini juga mengidentifikasi objek yang menjadi fokus utama, serta memberikan profil lengkap mengenai informan yang terlibat, mencakup latar belakang dan peran mereka dalam konteks yang sesuai dengan kegiatan.</p> <p>4.2 Pembahasan</p> <p>Sub-bab ini menguraikan dan menganalisis aspek-aspek tentang materi yang dipelajari dari mata kuliah Manajemen Pelayanan Publik (FSAP4002) yang ditemukan di lapangan. Subbab ini menyajikan uraian mendalam dan analisis komprehensif mengenai berbagai aspek materi yang dipelajari dalam mata kuliah Manajemen Pelayanan Publik (FSAP4002) dan keterkaitan temuan data serta kondisi saat praktik berlangsung, serta mengaitkannya dengan temuan-temuan lainnya yang ditemukan di lapangan. Analisis ini bertujuan untuk menghubungkan teori yang telah dipelajari dengan realitas yang ada di lapangan, serta menggali pemahaman</p>

	yang lebih dalam tentang penerapan konsep-konsep Manajemen Pelayanan Publik dalam konteks praktis.
Bab V Simpulan dan Saran	<p>Bagian ini terdiri dari 2 (dua) sub-bab utama yang masing-masing menyajikan pembahasan mendalam mengenai hasil dan saran tentang hasil kegiatan terkait, yang akan dijelaskan secara rinci dalam sub-bab berikut ini:</p> <p>5.1 Simpulan Sub-bab ini menyajikan ringkasan dari temuan utama yang diperoleh selama kegiatan praktik, yang dirumuskan berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan sebelumnya. Simpulan disusun secara singkat, jelas, dan akurat untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai inti dari kegiatan praktik. Untuk memperjelas poin-poin penting, simpulan dapat disajikan dalam bentuk daftar atau butir-butir yang terstruktur dengan baik.</p> <p>5.2 Saran atau Rekomendasi Sub-bab ini memuat saran atau rekomendasi terkait Manajemen Pelayanan Publik. Sebagai contoh dapat memberikan penjelasan seperti;</p> <p>(a) Saran: Pemerintah perlu meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memberikan pelatihan dan pengembangan keterampilan kepada pegawai yang bertugas di sektor pelayanan. Pelatihan tersebut harus fokus pada keterampilan komunikasi, kepemimpinan, serta pemahaman tentang etika pelayanan yang baik;</p> <p>(b) Rekomendasi: Mengadakan program pelatihan rutin untuk pegawai pelayanan publik, dengan melibatkan ahli di bidangnya serta menggunakan teknologi terbaru untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan.</p>
Daftar Pustaka	<p>Bagian ini memuat seluruh kepustakaan atau referensi yang digunakan dalam penyusunan laporan, disusun dengan kaidah penyusunan <i>American Psychological Association</i> (APA) 7th Edition. Berikut adalah contoh kaidah penyusunan referensi dan format penulisan menurut American Psychological Association (APA) 7th Edition untuk beberapa jenis sumber:</p> <ol style="list-style-type: none"> Buku (<i>Book</i>) Format: Penulis, A. A. (Tahun). <i>Judul buku</i> (Edisi). Penerbit. Contoh: Smith, J. (2020). <i>Psikologi perkembangan</i> (Edisi ke-3). Penerbit Eduka. Artikel Jurnal (<i>Journal Article</i>) Format: Penulis, A. A. (Tahun). Judul artikel. <i>Judul Jurnal, Volume</i> (Nomor), halaman-halaman. https://doi.org/xxxxxxx Contoh: Brown, L. M., & Green, R. L. (2019). Pengaruh media sosial terhadap perkembangan remaja. <i>Jurnal Psikologi Sosial, 45</i>(2), 123-136. https://doi.org/10.1234/jps.2019.0123456 Sumber dari Website (<i>Online Source</i>) Format: Penulis, A. A. (Tahun, Tanggal). Judul artikel. Nama Website. URL Contoh: Anderson, P. (2021, 12 Maret). Dampak COVID-19 terhadap kesehatan mental. <i>Pusat Kesehatan Mental</i>. https://www.kesehatanmental.com/covid19 Bab dalam Buku yang Diedit (<i>Chapter in an Edited Book</i>)

	<p>Format: Penulis, A. A. (Tahun). Judul bab. Dalam E. E. Editor (Ed.), <i>Judul buku</i> (hal. xx-xx). Penerbit.</p> <p>Contoh: Rudy, A. (2022). Teori perilaku sosial. Dalam M. K. Sari (Ed.), <i>Pendekatan psikologi sosial</i> (hal. 45-67). Penerbit Aksara.</p> <p>5. Sumber Tanpa Penulis (No Author)</p> <p>Format: Judul artikel. (Tahun). <i>Nama Website</i>. URL</p> <p>Contoh: Pengaruh olahraga terhadap kesehatan mental. (2020). <i>Pusat Kesehatan Indonesia</i>. https://www.kesehatanindonesia.com/olahraga</p> <p>6. Referensi dengan DOI</p> <p>Jika artikel atau jurnal memiliki DOI, selalu cantumkan DOI di akhir referensi.</p> <p>Contoh: Johnson, R. (2023). Analisis perilaku konsumen digital. <i>Jurnal Marketing</i>, 32(4), 234-245. https://doi.org/10.5678/jmark.2023.123456</p>
Lampiran	<p>Bagian ini berisi berbagai lampiran yang mendukung dan memperkaya hasil laporan, mencakup data atau dokumen lain yang dianggap relevan dengan permasalahan yang ditemukan selama kegiatan praktik. Lampiran-lampiran ini dapat berupa angket atau kuesioner yang digunakan dalam pengumpulan data, pedoman wawancara, dokumentasi berupa foto, peta lokasi penelitian, riwayat hidup penulis, serta berbagai dokumen pendukung lainnya yang berperan dalam memberikan konteks dan memperkuat analisis dalam laporan.</p>

6. Ketentuan Penulisan Laporan

- 1) Ukuran font 12 untuk isi naskah.
- 2) Ukuran font 14 dan tebal (**bold**) untuk judul baik dalam bahasa Indonesia maupun dalam bahasa Inggris.
- 3) Ukuran font 12 dan tebal untuk nama penulis pada judul.
- 4) Ukuran font 14 dan tebal untuk nama lembaga pada judul.
- 5) Ukuran font 10 dan tebal untuk tulisan lain pada judul.
- 6) Pengetikan judul sub-bab, judul tabel, judul gambar menggunakan huruf kecil tebal dengan huruf tiap awal kata diketik dengan huruf kapital. Contoh:
 - 1.1 Latar Belakang Penulisan**
 - 1.2 Tabel 1.1 Data Penduduk Miskin**
 - Gambar 2.1 Denah Lokasi Pemungutan Pajak Daerah**
- 7) Judul tabel dan grafik diletakkan di tengah atas dengan diawali huruf kapital tanpa diakhiri dengan titik. Sedangkan judul gambar diletakkan di tengah bawah gambar dan diawali huruf kapital serta diakhir tanda titik.
- 8) Pada setiap tabel, grafik, diagram, foto atau gambar pada bagian kiri bawah harus mencantumkan sumbernya, misalnya: Sumber: BPS Kota Metro, 2019: 35; jika dibuat sendiri oleh penulis maka ditulis: Sumber: data diolah oleh penulis, 2019.
- 9) Dalam penulisan singkatan kata, untuk penulisan pertama harus diketik lengkap terlebih dahulu dan diikuti singkatan katanya dalam kurung. Contoh: Universitas Terbuka (UT), Persatuan Wartawan Indonesia (PWI), untuk pemakain berikutnya cukup menggunakan singkatan katanya tersebut.

F. Daftar Istilah

1. Praktik Manajemen Pelayanan Publik merupakan kegiatan mengembangkan pengetahuan dan kemampuan praktis dalam bidang manajemen pelayanan publik serta menganalisis kinerja pelayanan publik secara kritis. Selain itu, program ini juga

memberikan pemahaman dan pengalaman langsung kepada mahasiswa mengenai bagaimana pelayanan publik direncanakan, dilaksanakan, dan dievaluasi dalam konteks nyata. Mahasiswa dituntut untuk mampu mengidentifikasi dan menganalisis permasalahan pelayanan publik serta menerapkan prinsip-prinsip manajemen secara tepat. Dalam prosesnya, keterampilan kerja tim, komunikasi yang efektif, dan kemampuan menyusun solusi inovatif juga menjadi bagian penting dari kompetensi yang harus dicapai. Dalam melakukan kegiatan ini, mahasiswa diharapkan dapat menggunakan sumber dari berbagai literatur, mahasiswa juga diharapkan memperoleh pemahaman yang cukup untuk menyusun logika, gagasan, dan konsep untuk membangun pandangan tentang manajemen pelayanan publik. Pada akhirnya dapat disusun kesimpulan/rekomendasi apakah suatu pelayanan publik tersebut sudah dilakukan dengan baik dan benar.

2. Kemampuan melakukan praktik ini bersifat khas yang hanya akan dikuasai mahasiswa apabila yang bersangkutan memiliki pengalaman nyata atau buatan melalui pengerjaan latihan atau tugas-tugas praktik.
3. Kegiatan praktik dilaksanakan di bawah bimbingan tutor/instruktur/supervisor/pembimbing.
4. Tutor adalah dosen atau praktisi di bidang pelayanan publik yang diberikan tugas membimbing pelaksanaan praktik hingga penulisan laporan akhir praktikum.

G. Penutup

Dengan selesainya penyusunan panduan berpraktik ini, kami berharap panduan berpraktik ini dapat menjadi sumber informasi dan referensi yang bermanfaat bagi semua pihak yang terlibat. Pedoman ini disusun dengan harapan dapat memberikan arahan yang jelas dan tepat dalam menjalankan kegiatan berpraktik sesuai dengan sistematika yang telah ditetapkan.

Penulis menyadari bahwa panduan berpraktik ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat kami harapkan guna perbaikan di masa yang akan datang. Semoga panduan berpraktik ini dapat mendukung tercapainya mahasiswa yang berkompeten baik secara teori dan praktis.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan panduan berpraktik ini. Semoga panduan berpraktik ini bermanfaat dalam pembelajaran mata kuliah ini.

H. Lampiran

Contoh Cover

**LAPORAN PRAKTIKUM MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK
PELAYANAN PUBLIK..... (Tulis kebijakan yang menjadi Objek Kajian)
(Huruf Times New Roman, 14 pt, Bold)**



**Oleh Nama
Mahasiswa NIM
0000000000
UT Daerah**

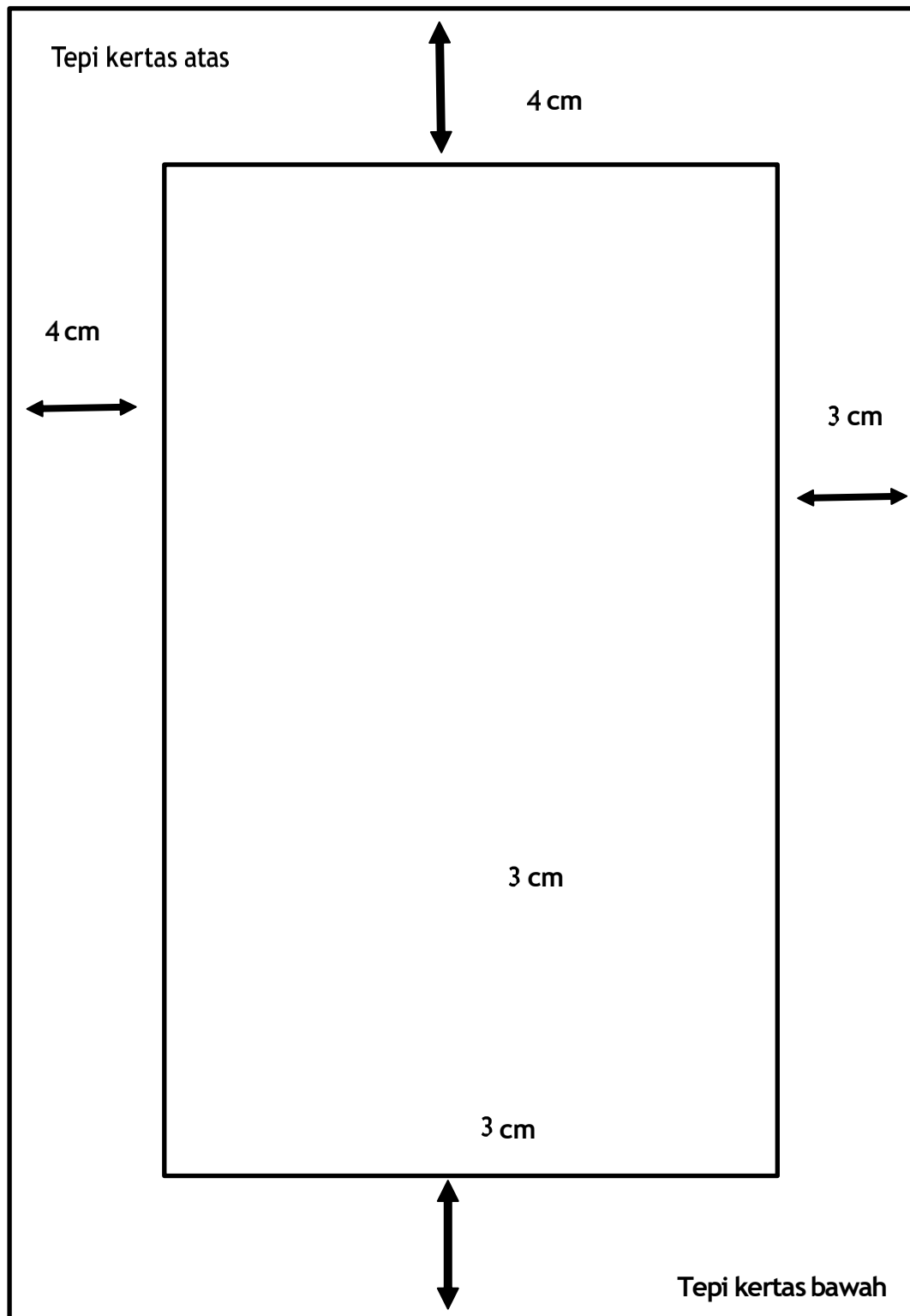
*Disusun untuk memenuhi tugas Mata Kuliah Analisis kebijakan publik yang dibimbing oleh
[Nama Dosen], M.PA. Ph.D*

**FAKULTAS HUKUM, ILMU SOSIAL, DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TERBUKA
2025/2026**

Contoh Daftar Isi

Kata Pengantar	iii
Daftar Isi.....	iv
Daftar Tabel	v
Daftar Gambar	vi
Bab I Pendahuluan.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	1
1.3 Tujuan Penulisan.....	1
1.4 Kegunaan Penulisan.....	1
Bab II Kajian Pustaka.....	1
3.1 Konsep Manajemen Pelayanan Publik	1
3.2 Metode Manajemen Pelayanan Publik	1
3.3 Model atau Kerangka Manajemen Pelayanan Kebijakan.....	1
3.4 Studi Terdahulu.....	1
Bab III Teknik Pengumpulan Data	1
3.1 Metode Penelitian	1
3.2 Teknik Pengumpulan Data	1
3.3 Sumber Data.....	1
Bab IV Hasil Dan Pembahasan.....	1
4.1 Gambaran Umum Lokasi Praktik	1
4.2 Pembahasan.....	1
Bab V Simpulan Dan Saran	1
5.1 Simpulan.....	1
5.2 Saran.....	1
Daftar Pustaka	1
Lampiran	1

Layout Halaman Naskah Laporan Mata Kuliah Berpraktik



Teknik Penulisan Laporan Berpraktik Manajemen Pelayanan Publik

Bagian ini memberikan petunjuk rinci mengenai teknik penulisan laporan berpraktik manajemen pelayanan publik. Tujuan dari teknik penulisan ini adalah untuk membantu penulis menghasilkan laporan yang jelas, koheren, dan sesuai dengan standar akademis yang telah ditetapkan.

1. Struktur Laporan

Setiap bagian dalam laporan harus ditulis pada halaman baru dengan format huruf kapital, tebal (*bold*), dan rata tengah (*centered*). Bagian utama dan contoh format penulisannya sebagai berikut:

COVER/ JUDUL LAPORAN
KATA PENGANTAR
DAFTAR ISI
DAFTAR TABEL
DAFTAR GAMBAR
DAFTAR ISTILAH
DAFTAR LAMPIRAN
BAB I PENDAHULUAN
BAB II KAJIAN PUSTAKA
BAB III TEKNIK PENGUMPULAN DATA
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN
BAB V SIMPULAN DAN SARAN
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

2. Aturan Pengetikan

1. Pengaturan halaman

- Batas kertas:
 - Atas: 4 cm
 - Kiri: 4 cm
 - Bawah: 3 cm
 - Kanan : 3 cm
- Jenis huruf: Times New Roman
- Ukuran huruf:
 - a. Judul utama: 14 pt, tebal (**bold**)
 - b. Judul subbab: 12 pt, tebal (**bold**)
 - c. Isi teks: 12 pt
 - d. Judul tabel/gambar: 2 pt, huruf pertama kapital
- Penomoran bab dan subbab:
 - a. BAB I (angka Romawi besar, rata tengah)
 - b. Subbab: 1.1, 1.2, dst. (Rata kiri)
 - c. Anak subbab: 1.1.1, 1.1.2, dst.

2. Penulisan tabel, gambar, dan grafik

- Judul table/grafik: diletakkan di atas tabel/grafik, rata tengah
- Judul gambar: diletakkan di bawah gambar, rata tengah
- Sumber table/gambar: dicantumkan di kiri bawah tabel/gambar

Contoh:

Sumber: BPS Kota Jakarta, 2024

Sumber: Data diolah penulis, 2024 (Jika diolah langsung oleh penulis)

3. Penulisan singkatan

- Singkatan harus ditulis lengkap saat pertama kali disebutkan.

• Contoh:

Universitas Terbuka (UT)

Untuk penggunaan selanjutnya, cukup menggunakan singkatan (UT)

3. Aturan Spasi dan Paragraf

- 1) Jarak antar baris isi laporan adalah 2 spasi;
- 2) Jarak antara judul bab dan teks pertama adalah 4 spasi;
- 3) Jarak antara subbab dan teks adalah 2 spasi;
- 4) Jarak antara teks dengan tabel/gambar/grafik adalah 3 spasi;
- 5) Jarak antar sumber referensi dalam Daftar Pustaka adalah 1 spasi, dengan jarak 2 spasi antar sumber Pustaka;
- 6) Indentasi paragraf: menjorok 7 ketukan dari kiri.

4. Penomoran Halaman

1) Bagian Awal

- Menggunakan angka Romawi kecil (i, ii, iii, dst.);
- Letak nomor halaman di tengah bawah halaman;
- Halaman Judul dan Pengesahan tidak diberi nomor, tetapi tetap dihitung sebagai halaman i dan ii.

2) Bagian Inti

- Menggunakan angka (1, 2, 3, dst.);
- Nomor halaman ditulis di tengah bawah;
- Pada halaman isi, nomor halaman ditulis di kanan atas.

3) Bagian Akhir

- Menggunakan angka (lanjutan dari bagian inti);
- Pada halaman DAFTAR PUSTAKA hingga LAMPIRAN, nomor halaman ditulis di kanan atas.

5. Aturan Kutipan

- 1) Kurang dari tiga baris, diberi tanda kutip (“...”), diketik dua spasi;
- 2) Lebih dari tiga baris, diketik satu spasi, diletakkan dalam paragraf tersendiri, dan menjorok tujuh ketukan dari kiri;
- 3) Istilah asing dalam kutipan ditulis miring (*italic*).