

# Pembekalan Keterampilan Servant Leadership Pada Mahasiswa Jurusan Administrasi Publik

<sup>1)</sup>Einsbie Grata Myn\*, <sup>2)</sup>Alivia Quroto A'yun

<sup>1,2)</sup> Program Studi Administrasi Publik, Universitas Widya Gama Mahakam, Samarinda, Indonesia

Email Corresponding: [einsbie@uwgm.ac.id](mailto:einsbie@uwgm.ac.id)\*

INFORMASI ARTIKEL	ABSTRAK
<b>Kata Kunci:</b> Pembekalan Keterampilan <i>Servant Leadership</i> Mahasiswa Administrasi Publik	Mahasiswa dan mahasiswi Program Studi Administrasi Publik belum pernah memiliki keterampilan teknis berupa praktikum pelayanan publik maka, Pengabdian ini bertujuan agar mahasiswa dan mahasiswi jurusan administrasi publik mempunyai keterampilan pemimpin sebagai pelayan <i>servant leadership</i> agar kemampuan ini dapat dimanfaatkan ketika terjun dalam dunia kerja. Metode ini menggunakan teknik bermain peran <i>role playing</i> dalam bentuk sosiodrama dan psikodrama dengan melibatkan 25 mahasiswa dan mahasiswi jurusan administrasi publik. Hasil yang dicapai dalam pengabdian ini beberapa mahasiswa menyukai kegiatan praktikum ini dan mendapat beberapa pembelajaran dari etika dan tata cara melayani dan menangani klien, pelanggan maupun masyarakat. Beberapa diantara mahasiswa dan mahasiswi masih belum sepenuhnya memahami untuk menata berkas administratif yang telah dilengkapinya namun disisi lain praktik komunikasi dan tata cara menyampaikan cukup baik. Rekomendasi pengabdian dosen-dosen khususnya yang membidangi manajemen layanan publik perlu memberikan keterampilan teknis praktikum agar mahasiswa dan mahasiswi mempunyai bekal dan keterampilan yang menunjang pekerjaannya setelah lulus kuliah.
<b>Keywords:</b> Provision Skills Servant Leadership Students Public Administration	<b>ABSTRACT</b>  Students and female students of the Public Administration Study Program have never had technical skills in the form of public service practicum, so this service aims to make students and female students majoring in administration have public leader skills as servant leadership so that this ability can be utilized when entering the world of work. This method uses role-playing techniques in the form of sociodrama and psychodrama involving 25 students and female students majoring in public administration. The results achieved in this service are that some students like this practicum activity and get some learning from the ethics and procedures for serving and handling clients, customers and the community. Some of the students and female students still do not fully understand to manage the administrative files that have been completed, but on the other hand, the practice of communication and the procedures for delivering are quite good. recommendations for lecturers, especially those in charge of public service management, need to provide technical practicum skills so that students and female students have provisions and skills that support their work after graduating from college.  This is an open access article under the <a href="https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/">CC-BY-SA</a> license.



## I. PENDAHULUAN

Pemimpin merupakan pelayan yang mempunyai integritas jiwa melayani yang bertugas menjalankan amanat dengan penuh tanggung jawab untuk memberikan segala aktivitas layanan publik bagi keseluruhan elemen kehidupan sosial dengan tujuan untuk mensejahterakan dan menjawab kebutuhan masyarakat. *Servant leadership* bertugas memberikan, menawarkan dan menyediakan serta memfasilitasi layanan prima guna memenuhi kebutuhan pelanggan. Memahami istilah pemimpin sebagai pelayan secara teoritis dan mendalam dari jiwa seorang pemimpin sebagai pelayan yang unggul yaitu: (1) *Agápaos* adalah istilah Yunani kuno yang berarti memperlakukan orang lain dengan cara yang etis dan terhormat untuk mencintai dalam arti sosial atau moral; (2) Kerendahan hati adalah kemampuan pemimpin untuk belajar dari orang lain dan tidak berpikir bahwa sebagai pemimpin lebih hebat dari individu lain; (3) *Altruisme* adalah kepedulian pelayan terhadap kesejahteraan orang lain bahkan sampai titik pengorbanan diri jika diperlukan untuk mengakomodasi

keinginan dan kebutuhan individu lain ; (4) Visi dalam seorang pemimpin yang melayani diarahkan pada keadaan masa depan bagi pengikutnya dan peran di dalam organisasi konteks berdasarkan kekuatannya; (5) Kepercayaan adalah ukuran keyakinan yang akan dijalani seseorang dan janji seseorang untuk menindaklanjuti dengan tindakan atau perbuatan; (6) Pemberdayaan adalah kemampuan untuk melayani para pengikut untuk mencapai kepuasan mereka potensi melalui menyoroti kekuatan organisasi dan menempatkan sumber daya manusia lainnya dipeluang untuk menjadi sukses dan (7) Layanan adalah tentang benar-benar berfokus pada pengikut; ini adalah jantung dari pemimpin sebagai pelayan (Carroll & Patterson, 2016). Pemimpin yang melayani adalah suatu pendekatan kepemimpinan yang berorientasi pada orang lain yang diwujudkan dengan memprioritaskan kebutuhan dan kepentingan individu atau orang lain serta keluar penghargaan atau reorientasi dalam bentuk memberikan perhatian mereka terhadap kepedulian orang lain dalam organisasi maupun masyarakat luas (Menezes, 2023).

Memberikan layanan adalah merupakan sebuah jasa servis yang menawarkan kemudahan, ketepatan sasaran, kecermatan, kesiapsiagaan serta akurat dengan bersikap ramah, lugas, tegas, ulet dan menebarkan senyuman agar pelanggan mendapatkan kepuasan terhadap pelayanan yang memberikan rasa aman, nyaman dan tentram. *Servant leadership* wajib dan senantiasa melebihi harapan yang diminta oleh pelanggan sesuai ketentuan instansi seperti: menawarkan bantuan moril, menawarkan jasa fasilitas penunjang , membantu pelanggan dari ketidakpahaman suatu produk atau tata cara penggunaan produk, membantu memberikan apresiasi, mendalami suasana perilaku pelanggan dengan bijak, tidak membebani pelanggan, memberikan penjelasan alur prosedur kepengurusan dengan penuh perhatian keseluruhan ini adalah kunci kesuksesan menyesuaikan diri *servant leadership* untuk mempelajari kebutuhan terhadap masing-masing dari pelanggan. *Servant leadership* menekankan pada jiwa pemimpin dalam mendengarkan, memahami penerimaan dan empati, cermat dalam membuat rencana dan merancang konseptualisasi, membangun kesadaran, menjual jasa serta sebagai alternatif tempat berkonsultasi untuk membangun kembali masyarakat (Keith, 2023).

*Servant leadership* pemimpin yang melayani harus rela mengorbankan posisi kekuasaan dengan melayani bukannya memerintah orang lain. Mahasiswa dan mahasiswi Administrasi Publik Universitas Widya Gama Mahakam jenjang Strata satu perlu menekankan jiwa pelayanan yang unggul agar kelak mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat setelah mereka selesai mengenyam bangku kuliah. Mahasiswa yang menempuh semester 5-6 perlu diberikan perhatian melalui pembekalan yang bertujuan supaya dalam dunia kerja mereka mampu bersaing untuk mengembangkan bakat dan minatnya sebagai *servant leadership* melalui serangkaian kegiatan perkuliahan maupun menunjang keterampilannya baik itu mengetahui dan menjawab tantangan kebutuhan masyarakat, strategi dan tata cara sopan santun berkomunikasi yang tepat agar mahasiswa dan mahasiswi bekerja dengan bertanggung jawab. Keterampilan mendengarkan aktif merupakan perpanjangan dari empati dan kasih sayang, dimana “pendengar empatik” sepenuhnya berkonsentrasi, mencoba memahami, mengingat apa adanya dikomunikasikan, dan merespon dengan “*readbacks*” dengan memparafrasakan apa yang dikatakan orang lain (Stahel et al., 2022).

Fokus mahasiswa tidak hanya sebatas pada menerima teori dipaparkan maupun dikemukakan oleh dosennya saja namun, perlunya peran dosen meningkatkan kapasitas mahasiswa sebagai peserta didiknya dapat dipersiapkan sebagai calon-calon *servant leadership* yang handal dan tangguh untuk menempati posisi penting dilingkungan sektor publik khususnya pemerintahan dan swasta *Servant leadership* merupakan salah satu bentuk kepemimpinan berbasis moral dimana pemimpin cenderung mengutamakan pemenuhan kebutuhan pengikutnya, yaitu karyawan, pelanggan dan pemangku kepentingan lainnya, daripada memenuhi kebutuhan pribadinya (Canavesi & Minelli, 2022).

Komitmen membangun sumber daya manusia dalam organisasi maupun manajemen sektor publik sebagai salah satu konsep yang dipelajari secara luas karena merupakan komponen inti dari kehidupan berorganisasi, *servant leadership* dibangun agar harapan kerja bagi organisasi mempengaruhi serangkaian hasil kinerja yang berkualitas, seperti meningkatkan kepuasan pelanggan dan komitmen visi misi organisasi teguh sesuai standar operasional dan menguatkan inisiatif maklumat memberikan pelayanan publik yang optimal dan dapat dipercaya oleh masyarakat. Membangun integritas dan kedisiplinan mahasiswa dan mahasiswi Administrasi Publik harus diawali konstruktivitas yang tinggi dari kemaunnya yang keras untuk belajar menanggapi tugas dan kewajiban sebagai pelayan publik yang semakin besar pengaruhnya dan akan terlihat kualitas keterampilan yang akan dipraktikkan ke tengah-tengah masyarakat. Mahasiswa dan mahasiswi jurusan Administrasi Publik mampu menempatkan diri dan menjaga sikap dalam berorganisasi di dunia kerja. Penanaman kesadaran

pentingnya mahasiswa dan mahasiswi menjadi *servant leadership* yang melayani mempromosikan komitmen terhadap tujuan organisasi dan membantu atasan maupun mendukung rekan kerjanya untuk mencapai komitmen dalam menciptakan inovasi kebutuhan yang mampu memberikan kepuasan masyarakat (Stouten & Liden, 2020).

Aktualisasi diri pada mahasiswa dan mahasiswi administrasi publik setelah mendapatkan pembekalan mampu menyadari dan memanfaatkan keterampilan *servant leadership* ketika menghadapi keterlibatan kerja mereka akan mampu mengeksplorasi secara mandiri perilaku kewargaanegaraan organisasi, kreativitas dan inovasi, dan komitmen organisasi maka, dapat diidentifikasi sebagai beberapa hasil peningkatan kemampuan positif individu dalam bentuk kepemimpinan pelayan yang unggul (Coetzer et al., 2017). Penanaman teknik *incremental learning* bertujuan agar mahasiswa maupun mahasiswi Administrasi Publik diberikan pembelajaran secara bertahap agar menimbulkan stimulus kenaikan kemampuan untuk membuka keterampilan secara perlahan *unlocked skill* dari proses pemberian materi dan teknik menjadi *servant leadership* dengan prinsip kontinuitas. aspek membangun keterampilan kontinuitas diharapkan mampu membuka keterampilan *Servant leadership* pada jiwa mahasiswa dan mahasiswi administrasi publik mampu berfungsi melayani sebagai pemimpin yang efisien yang tidak hanya memiliki manfaat yang tidak tertandingi dalam meramalkan sikap dan perilaku individu, tetapi juga sangat cocok dengan tujuan reformasi untuk membangun pemerintahan maupun sektor publik lainnya yang berorientasi layanan (Wu et al., 2013). Dinamika tantangan birokrasi *servant leadership* saat ini sering terjadinya perselisihan paham dalam proses komunikasi kepada pelanggan diantara ketidakmampuan (*Maladjustment*) pelayan publik menyesuaikan diri di lingkungan sekitar hal ini akan berdampak pelanggan memberikan stimulus negatif terhadap pelayanan yang telah ditawarkan. proses pembekalan keterampilan *servant leadership* akan mengarah terhadap mahasiswa dan mahasiswi administrasi publik sebagai bekal dasar dalam membangun jiwa kepemimpinan dalam melayani masyarakat.

Berdasarkan hasil identifikasi terhadap beberapa mahasiswa dan mahasiswi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Widya Gama Mahakam yang telah menempu semester lima belum sepenuhnya melaksanakan praktikum khususnya yang berhubungan dengan pelayanan publik dikarenakan mata kuliah jenis praktikum secara teknis belum dikembangkan maka, pengabdian mencoba melakukan identifikasi dan menemukan teknik yang tepat agar mahasiswa dan mahasiswi dapat memahami secara tepat tata cara menjadi pemimpin dalam memberikan pelayanan, agar ketika lulus setelah mengenyam pendidikan di perguruan tinggi mahasiswa dan mahasiswi Administrasi Publik memiliki keterampilan penunjang baik di instansi pemerintah, badan usaha milik negara (BUMN), maupun di sektor swasta

## II. MASALAH

Berdasarkan hasil identifikasi terhadap beberapa mahasiswa-mahasiswi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Widya Gama Mahakam jurusan Administrasi Publik program mata kuliah khususnya yang berhubungan dengan pelayanan publik terhadap masyarakat belum terdapat praktik simulasi tata cara teknis layanan public service terhadap klien, pelanggan maupun masyarakat dan beberapa diantaranya masih belum sepenuhnya belum pernah diberikan praktikum simulasi tentang etika dan tata cara pemimpin dalam memberikan pelayanan, agar proses berjalan dengan baik maka ditanamkan kesadaran keterampilan dasar kepemimpinan tentang pentingnya melayani kebutuhan masyarakat sebagai bekal untuk terjun dunia kerja agar menjalankan proses birokrasi kepada masyarakat dapat mengambil langkah dalam memenuhi kebutuhan layanan prima melebihi ekspektasi klien, pelanggan maupun masyarakat.



Gambar:1. Lokasi Kegiatan Pengabdian Universitas Widya Gama Mahakam Gedung D

### III. METODE

Metode yang dipergunakan dalam kegiatan pembekalan ini menggunakan teknik simulasi *role playing* yaitu bermain peran dalam dunia nyata dalam pertunjukan sosiodrama dan psikodrama di dalam ruang kelas. Kegiatan ini memberikan refleksi terhadap mahasiswa dan mahasiswi Administrasi Publik Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda refleksi bagi untuk mengevaluasi pembelajaran keterampilan menjadi seorang *servant leadership* yang telah dilakukan dan dosen memberikan saran untuk pengembangan serta diharapkan dapat diterapkan melalui bentuk kemampuan kerjasama, komunikasi, pemecahan masalah, dan interpretasi peristiwa (Rahmi, 2023). *Role playing* adalah representasi dekat dari perilaku kehidupan nyata bagi para mahasiswa dan mahasiswi jurusan Administrasi Publik yang melibatkan individu secara holistik. Serta memberikan pengamat gambaran tentang proses beroperasi dalam situasi di kehidupan nyata. Karena yang memvisualkan gambaran psikodrama yang berisi perhatian pada masalah yang dihadapi (Corsini, 2017). beberapa tahapan-tahapan yang dilakukan dalam memberikan pembekalan keterampilan *Servant Leadership*:

#### Tahap Persiapan

Penyelenggaraan keterampilan simulasi teknik *role playing* menggunakan tema tentang *servant leadership* pada *costumer service bank* untuk mahasiswa pria, sementara khusus mahasiswi wanita bertindak sebagai *servant leadership Human Resource Departement (HRD)* Menyiapkan sistematika format laporan yang dikumpulkan pada pertemuan minggu keenam, peserta diminta untuk menyiapkan atribut dan perlengkapan administrasi pada saat melakukan simulasi *role playing*, Pembekalan kepada mahasiswa dan mahasiswi administrasi publik kemudian membagi kelompok 25 orang dalam 5 pertemuan. Selama 1 pekan ditargetkan berjumlah 5 peserta.

#### Tahapan Pelaksanaan

Pembekalan keterampilan dilaksanakan agar tepat guna maka mahasiswa diberikan *feedback* saran pada hari itu juga agar memaksimalkan pemahaman dan mencapai target keterampilan teknis yang luas bagi peserta lainnya.

#### Tahapan Evaluasi

Mahasiswa dan mahasiswi jurusan Administrasi publik akan diberikan tindak lanjut secara keseluruhan mengenai keterampilan teknisnya. Pengukuran kemampuan dalam memberikan pelayanan yang optimal dan unggul akan diberikan apresiasi setelah menyelesaikan simulasi *role playing* dan laporan akhir pada minggu keenam.

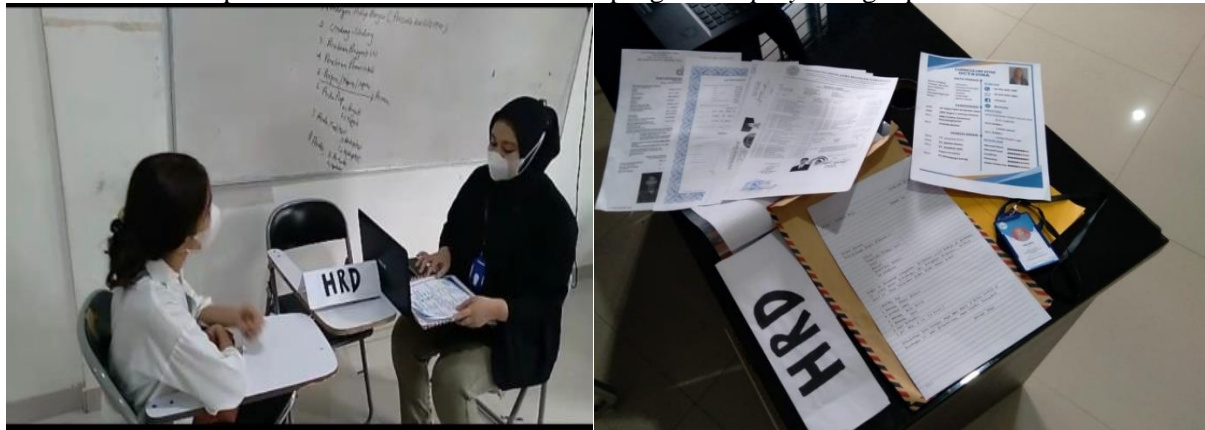
### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengabdian memberikan instruksi awal dan menjelaskan metode selama 10 menit kemudian memanggil 2 nama mahasiswa sesuai urutannya untuk maju kedepan kelas bertindak sebagai masyarakat yang ingin mengurus pemberkasan pembukaan rekening Bank adalah rekannya dan yang satu bertindak sebagai figur *servant leadership* (mengenakan kerah berwarna putih) sementara yang bertindak sebagai figur *role play* nasabah (mengenakan kerah batik) Dalam sistem penilaian pengabdian memberikan poin-poin penting kemampuan teknis figur *servant leadership* yaitu: *introduction*, salam keramah tamahan, menyakan keperluan dan kebutuhan administratif yang akan diurus, tata cara ,membuka dan menutup map figur *role play* nasabah, *body language* , penguasaan materi, *public speaking* (etika berkomunikasi dan kecakapan fasih) , *acuaity* (ketajaman dalam analisa proses administrasi), kostum yang dikenakan, penghayatan terhadap peran, keuletan serta menutup dan memberikan salam terhadap figur *role play* sebagai nasabah.



Gambar:2. Simulasi *role playing servant leadership*

Role playing kedua peserta adalah mahasiswi wanita mengenakan jas berwarna hitam bertindak sebagai *Human Resource Departement* (HRD) memanggil pencari kerja (pencaker) dalam proses interview. Dalam poin penilaian terhadap peserta mahasiswi sama yang dilakukan yang menjadi figur seorang HRD dengan teknik keterampilan dasar *servant leadership* : *introduction*, salam keramah tamahan, menayakan keperluan dan kebutuhan administratif yang akan diurus, tata cara ,membuka dan menutup map figur *role play* pencaker, *body language* , penguasaan materi, *public speaking* (etika berkomunikasi dan kecakapan fasih) , *acuaity* (ketajaman dalam analisa proses administrasi), kostum yang dikenakan, penghayatan terhadap peran, keuletan serta menutup dan memberikan salam terhadap figur *role play* sebagai pencaker.



Gambar:3. Keterampilan teknis *role playing* sebagai HRD

Pemberian dua jenis keterampilan teknis ini terbilang sangat sederhana agar mahasiswa menyimak secara seksama proses dan tata cara yang tepat melayani konsumen, pelanggan, pencaker maupun nasabah kesiapan mahasiswa dan mahasiswi jurusan Administrasi Publik Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda telah menguasai beberapa aspek poin penting penilaian sebagai figur *servant leadership* , adapun alat peraga diantara beberapa mahasiswa dan mahasiswi tidak lengkap akan mengurangi poin dari sisi penyiapan peralatan.

## V. KESIMPULAN

Hasil pencapaian pembekalan teknis *servant leadership* dikatakan cukup sukses beberapa mahasiswa diantaranya mampu memahami dan menjiwai dunia *servant leadership* secara menyeluruh, dan kesesuaian alur dan prosedur yang diinstruksikan oleh pengabdian. Kegiatan teknis ini cukup memberikan efek diseminasi bagi mahasiswa dan mahasiswi administrasi publik sebagai bagian dari simulasi ketika di kemudian hari mereka terjun ke dunia pekerjaan dan merintis di berbagai bidang. Adapun aspek yang mengurangi poin penting adalah penyediaan alat peraga atau *toolkit* seperti *name tag*, berkas yang belum tersusun rapi, diharapkan dengan adanya pembekalan ini mahasiswa dan mahasiswi lebih siap untuk terjun ke dunia kerja setelah melewati proses perkuliahan dan mampu bersaing di sektor pemerintahan maupun sektor publik swasta lainnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Canavesi, A., & Minelli, E. (2022). *Servant Leadership: a Systematic Literature Review and Network Analysis*. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 34(3), 267–289. <https://doi.org/10.1007/s10672-021-09381-3>
- Carroll, B. C., & Patterson, K. (2016). *Servant leadership: A cross cultural study between India and the United States*. *Servant Leadership: Theory & Practice*, 1(1), 3.
- Coetzer, M. F., Bussin, M., & Geldenhuys, M. (2017). *The Functions of a Servant Leader*. In *Administrative Sciences* (Vol. 7, Issue 1). <https://doi.org/10.3390/admsci7010005>
- Corsini, R. (2017). *Role playing in psychotherapy*. Routledge.
- Keith, K. (2023). *The case for servant leadership*. Terrace Press.
- Menezes, S. (2023). *Power of Attachment Styles in Servant Leadership: A Conceptual Paper*. *The Journal of Values-Based Leadership*, 16(2), 13. <https://doi.org/10.22543/1948-0733.1456>

- 
- Rahmi, F. A. (2023). *Penerapan Metode Pembelajaran Bermain Peran (Role Playing) Untuk Meningkatkan Keterampilan Berbahasa*. <https://doi.org/https://doi.org/10.31219/osf.io/suj4t>
- Stahel, P. F., Ahankoob, N., & Nguyen, C. (2022). Servant leadership: an endangered species? In *Patient Safety in Surgery* (Vol. 16, Issue 1, pp. 1–4). BioMed Central. <https://doi.org/https://doi.org/10.1186/s13037-022-00321-0>
- Stouten, J., & Liden, R. C. (2020). *Chapter 2 - Social Loafing in Organizational Work Groups: The Mitigating Effect of Servant Leadership* (S. J. B. T.-I. M. within G. Karau (ed.); pp. 55–80). Academic Press. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/B978-0-12-849867-5.00002-1>
- Wu, L.-Z., Tse, E. C.-Y., Fu, P., Kwan, H. K., & Liu, J. (2013). The Impact of Servant Leadership on Hotel Employees' "Servant Behavior." *Cornell Hospitality Quarterly*, 54(4), 383–395. <https://doi.org/10.1177/1938965513482519>