

LOGO	NAMA PERGURUAN TINGGI				SEMESTER	KODE DOKUMEN
	FAKULTAS					
DEPARTEMEN / JURUSAN / PROGRAM STUDI						
MATA KULIAH	KODE	Rumpun MK	BOBOT (sks)		SEMESTER	
Manajemen Pelayanan Publik	MKP	Keprodian	T=2	P=1		
OTORISASI / PENGESAHAN	Dosen Pengembang RPS		Koordinator RMK		Ka PRODI	
	TTG		(Jika ada) Tanda tangan		Tanda tangan	
Capaian Pembelajaran	CPL-PRODI yang Dibebankan pada MK					
	CPL (P1)	Konsep teoretis administrasi, organisasi, birokrasi, kebijakan publik, pelayanan publik, perilaku organisasi, keuangan negara, reformasi administrasi, dan governansi publik secara mendalam.				
	KK (1b)	Mengorganisasikan (merencanakan, menyusun anggaran, mengalokasikan sumber daya, melaksanakan, dan evaluasi) kegiatan dalam rangka implementasi kebijakan publik dan peningkatan kinerja pelayanan public				
	KK (1c)	Mengusulkan ide/ gagasan reformasi kebijakan dan manajemen pelayanan publik				
	KK2	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				
	Capaian Pembelajaran Mata Kuliah (CPMK)					
	CPMK 1	Mahasiswa dapat memahami teori dasar manajemen pelayanan publik (P1)				
	CPMK 2	Mampu menganalisis permasalahan dalam manajemen pelayanan publik (KK1b, KK1c, KK2)				
	Kemampuan akhir tiap tahapan belajar (Sub-CPMK)					
	Sub-CPMK 1	Mampu menjelaskan tentang konsep, ruang lingkup dan regulasi (M1)				
	Sub-CPMK 2	Mampu menjelaskan perkembangan paradigma dari perspektif konsep, teori dan mampu mengidentifikasi ciri-ciri paradigma (M1)				
	Sub-CPMK 3	Mampu menjelaskan ruang lingkup layanan dan membedakan layanan administrasi dan non administrasi (M1)				
	Sub-CPMK 4	Mampu membedakan karakteristik barang dan jasa publik (M1)				
	Sub-CPMK 5	Mampu menjelaskan karakteristik, mekanisme dan standar pelayanan (M1)				
	Sub-CPMK 6	Mampu menjelaskan bagaimana memotivasi SDM dan membangun profesionalisme (M1)				
	Sub-CPMK 7	Mampu menjelaskan tentang public value, biaya service delivery (M1)				
	Sub-CPMK 8	Mampu menjelaskan tentang budaya, etika, kode etik (M1)				
	Sub-CPMK 9	Mampu mengidentifikasi dan memberikan solusi tentang keluhan pelanggan, mampu mengukur kualitas pelayanan (M2)				
	Sub-CPMK 10	Mampu mengidentifikasi tentang transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, partisipasi publik dan integritas pelayanan (M2)				
	Sub-CPMK 11	Mampu mengukur kepuasan pelanggan berdasarkan standar pelayanan dan indeks kepuasan masyarakat (M2)				
Sub-CPMK 12	Mampu menemukan inovasi pelayanan publik seperti: E-service, citizen charter, one stop service (M2)					
	Sub-CPMK1	Sub-CPMK2	Sub-CPMK3	Sub-CPMK4		

	CPMK1	√					
	CPMK2		√			√	
	CPMK3			√			
	CPMK4						
	CPMK5					√	
Diskripsi Singkat MK	Mata kuliah Manajemen Pelayanan Publik mengkaji tentang pentingnya kajian pelayanan publik dalam perspektif administrasi publik/ Negara. Mahasiswa diharapkan mampu mempelajari tentang pengertian dan istilah manajemen pelayanan, regulasi pelayanan, perkembangan paradigme pelayanan (konsep, teori dan indikator), ruang lingkup pelayanan publik, karakteristik barang dan jasa publik, pelayanan publik yang baik, standar pelayanan publik, mengelola SDM pelayanan publik, profesionalisme, mengelola biaya pelayanan, mengelola budaya pelayanan, mengelola kualitas pelayanan publik, kepuasan pelanggan dan inovasi pelayanan publik						
Bahan Kajian :	1. Konsepsi dasar manajemen pelayanan publik						
Materi pembelajaran	2. Perkembangan paradigme pelayanan publik						
	3. Ruang lingkup pelayanan publik						
	4. Pelayanan publik yang baik						
	5. Mengelola SDM pelayanan publik						
	6. Mengelola biaya pelayanan						
	7. Mengelola budaya pelayanan						
	8. Mengelola kualitas pelayanan publik						
	9. Mengelola integritas pelayanan publik						
	10. Kepuasan pelanggan						
	11. Inovasi pelayanan						
Pustaka	Utama						
	1. Denhardt, Janet and Robert Denhardt. 2003. <i>The New Public Service: Serving not Steering</i> . M.E.Sharpe.london.						
	2. Dwiyanto, Agus. 2014. <i>Manajemen Pelayanan Publik</i> . PSKK UGM						
	3. Savas, E.S. 2000. <i>Privatization and public private partnerships</i> . Chatam House Publishers, Seven Bridges Press, LLC. NewYork						
	Pendukung						
	1. Dwiyanto, Agus (dkk). 2002. <i>Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia</i> . Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan. Universitas Gadjahmada						
Mg ke	Kemampuan Akhir Tiap Tahapan Belajar Sub CPMK	Penilaian		Bentuk Pembelajaran; Metode		Materi Pembelajaran	Bobot Nilai
		Indikator	Kriteria dan Teknik	Luring	daring		
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Mahasiswa mampu menjelaskan tentang konsep, ruang lingkup, dan dasar hukum	Ketepatan menjelaskan tentang konsep, ruang lingkup, dan dasar hukum pelayanan publik	laporan hasil diskusi			Pengertian dan istilah manajemen pelayanan (konsep, ruang lingkup, dasar hukum)	3%

2	Mahasiswa mampu menjelaskan perkembangan paradigma dari perspektif konsep dan mampu mengidentifikasi ciri-ciri paradigma	Ketepatan menjelaskan perkembangan paradigma dari perspektif konsep dan mampu mengidentifikasi ciri-ciri paradigma	laporan hasil diskusi			Perkembangan paradigma pelayanan publik (konsep, teori dan indikator) Old, NPM, NPS	3%
3	Mahasiswa mampu menjelaskan ruang lingkup layanan dan membedakan layanan administrasi dan non administrasi serta mampu mengidentifikasi barang dan jasa publik	Ketepatan menjelaskan ruang lingkup layanan dan membedakan layanan administrasi dan non administrasi serta mampu mengidentifikasi barang dan jasa publik	laporan hasil diskusi			Layanan administrasi dan non administrasi, karakteristik barang dan jasa publik	2%
4	Mahasiswa mampu menjelaskan karakteristik, mekanisme dan standar pelayanan	Ketepatan menjelaskan karakteristik, mekanisme dan standar pelayanan	laporan hasil diskusi			Pelayanan publik yang baik (karakteristik, mekanisme dan standar pelayanan)	2%
5	Mahasiswa mampu menjelaskan bagaimana memotivasi SDM dan membangun	Ketepatan menjelaskan bagaimana memotivasi SDM dan membangun profesionalisme	laporan hasil diskusi			Mengelola SDM pelayanan publik (motivasi pelayanan publik)	2%
6	Mahasiswa mampu menjelaskan publik value, biaya service delivery	Ketepatan menjelaskan publik value, biaya service delivery	laporan hasil diskusi			Mengelola biaya pelayanan (public value, biaya service delivery)	2%
7	Mahasiswa mampu menjelaskan tentang budaya, etika dan kode	Ketepatan menjelaskan tentang budaya, etika dan kode etik	laporan hasil diskusi			Mengelola budaya pelayanan (budaya, etika dan kode etik)	2%
8	Evaluasi Tengah Semeser						30%
9	Mahasiswa mampu mengidentifikasi dan memberikan solusi tentang keluhan pelanggan serta mampu mengukur kualitas pelayanan	Ketepatan mengidentifikasi dan memberikan solusi tentang keluhan pelanggan serta mampu mengukur kualitas pelayanan	laporan hasil diskusi			Mengelola kualitas pelayanan publik (keluhan, kualitas pelayanan)	2%
10-11	Mahasiswa mampu menjelaskan tentang transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, partisipasi publik dan integritas pelayanan	Ketepatan menjelaskan tentang transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, partisipasi publik dan integritas pelayanan	laporan hasil diskusi			Mengelola integritas pelayanan publik (transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, partisipasi publik dan integritas pelayanan)	4%

12-13	Mahasiswa mampu mengukur kepuasan pelanggan berdasarkan standar pelayanan dan indeks kepuasan	Ketepatan mengukur kepuasan pelanggan berdasarkan standar pelayanan dan indeks kepuasan masyarakat	laporan hasil diskusi			Kepuasan pelanggan (SPM), indeks kepuasan masyarakat (IKM)	4%
14-15	Mahasiswa mampu menemukan inovasi pelayanan publik seperti: E-service, citizens charter, one stop service	Ketepatan menemukan inovasi pelayanan publik seperti: E-service, citizens charter, one stop service	Observasi, survey			Inovasi pelayanan publik	4%
16	Evaluasi Akhir Semester						40%

Dosen Pengampu

Dr. KHUMAI, S.PdI., M.Si