	RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER	No. Dokumen	
		Berlaku Sejak	1 Januari 2017
	PROGRAM MAGISTER TERAPAN ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA	Revisi	
		Halaman	dari

RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER (RPS)

Program Studi Magister Terapan

Administrasi Pembangunan Negara

1. Nama Matakuliah : Manajemen Pelayanan Publik
2. Kode/ Beban SKS : .../ 3 SKS
3. Semester : II
4. Prasyarat : -
5. Status Matakuliah : -
6. Bentuk Pembelajaran : Kuliah, seminar, praktikum
7. Dosen : Prof. Dr. Johanes Basuki, M.Psi.
Yogi Suwarno, MA., Ph.D.

Tujuan Pembelajaran : Setelah mengikuti pembelajaran mata kuliah manajemen pelayanan publik ini mahasiswa diharapkan mampu menjelaskan perkembangan dan ruang lingkup, serta fungsi manajemen pelayanan publik dalam pengambilan keputusan di bidang manajemen pelayanan publik untuk menciptakan pelayanan publik sebagai nilai utama administrasi publik, mengembangkan model-model inovasi pelayanan publik, menganalisis kinerja pelayanan publik dan mendesain model penilaian kinerja pelayanan publik, agar pengambilan keputusan organisasi lebih baik dan proses bisnis menjadi lebih efektif dan efisien


Deskripsi Mata Kuliah : Dinamika perkembangan manajemen pelayanan di sektor publik sangat dinamis dan kompleks. Mata kuliah ini merangkum perkembangan paradigma manajemen pelayanan di sektor publik secara konseptual maupun praktiknya dalam mewujudkan pelayanan publik yang berintegritas. Penguasaan mata kuliah ini menjadi dasar bagi mahasiswa untuk mengetahui dan memahami konsep dasar dan perkembangan paradigma secara keilmuan maupun praktik dalam pelayanan publik di Indonesia sehingga dapat mendorong keberhasilan belajar. Mata kuliah ini membahas secara komprehensif tentang teori manajemen pelayanan publik, perkembangan pemikiran

	RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER	No. Dokumen	
		Berlaku Sejak	1 Januari 2017
	PROGRAM MAGISTER TERAPAN ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA	Revisi	
		Halaman	dari

manajemen pelayanan publik, dasar hukum implementasi pelayanan publik, sistem pelayanan yang berorientasi warga negara, identifikasi aktor dan perannya, konsep *good governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pengukuran kinerja pelayanan dan kualitas kinerja pelayanan publik, desentralisasi pelayanan publik, reformasi birokrasi dan pelayanan publik di Indonesia, pelayanan inklusif, penciptaan budaya organisasi yang berorientasi warga negara/publik, standar pelayanan minimal, partisipasi publik dalam penyelenggaraan pelayanan, *citizen charter's*, transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik, isu strategis dan dinamika penyelenggaraan pelayanan publik, pengembangan model penilaian kinerja pelayanan publik

- Capaian Pembelajaran : 1. Mahasiswa mampu menguasai manajemen pelayanan publik, perkembangan pemikiran manajemen pelayanan publik, dasar hukum implementasi pelayanan publik, sistem pelayanan yang berorientasi warga negara, identifikasi aktor dan perannya,
2. Mahasiswa mampu menguasai konsep *good governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pengukuran kinerja pelayanan dan kualitas kinerja pelayanan publik, desentralisasi pelayanan publik, reformasi birokrasi dan pelayanan publik di Indonesia
3. Mahasiswa mampu melakukan pendalaman, pelayanan inklusif, penciptaan budaya organisasi yang berorientasi warga negara/publik, standar pelayanan minimal, partisipasi publik dalam penyelenggaraan pelayanan, *citizen charter's*, transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik,
4. Mahasiswa mampu menerapkan teori-teori pelayanan publik dalam organisasi publik, mengembangkan inovasi dan model-model inovasi pelayanan publik.

- Tagihan : Tugas Paper dan Presentasi Individu
- Penilaian : Aspek-aspek yang akan dinilai dan bobot penilaian untuk menentukan nilai akhir dalam perkuliahan adalah:
- | | |
|---------------------------|-----|
| Tugas 1/individu | 25% |
| Tugas 2/kelompok | 20% |
| Ujian Tengah Semester | 20% |
| Ujian Akhir Semester | 25% |
| Tingkat partisipasi kelas | 10% |


	RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER	No. Dokumen	
		Berlaku Sejak	1 Januari 2017
	PROGRAM MAGISTER TERAPAN ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA	Revisi	
		Halaman	dari

Kriteria penilaian akhir sebagai berikut:

NILAI	NILAI HURUF	INDEKS
≥ 86	A	4
80,00 – 85,99	A –	3,75
75,00 – 79,99	B +	3,25
70,00 – 74,99	B	3,00
65,00 – 69,99	B –	2,75
60,00 – 64,99	C +	2,25
55,00 – 59,99	C	2,00
50,00 – 54,99	C -	1,75
45,00 – 49,99	D	1,00
≤ 45	E	0,00

- Peraturan :
- Hadir tepat waktu
 - Terlambat hadir maksimum 15 menit
 - Kehadiran minimal 70 % dari seluruh kuliah
 - Tidak boleh memakai sandal dan kaos oblong
 - Dibentuk pengurus kelas
 - Wajib menyelesaikan tugas yang diberikan

- Sumber Referensi
- Boyne, George, Kenneth J. Meier, Laurence J. O'Toole Jr, and Richard M. Walker (Ed.), *Public Service Performance: Perspective on Measurement and Management*. Cambridge University Press (2006).
 - Basuki, Johaness, *Budaya Pelayanan Publik*. Penerbit Hartomo Media Pustaka Jakarta (2013)
 - Basuki, Johaness, *Administrasi Publik: Teori dan Empiris*. Penerbit Rajagrafindo Persada Jakarta (2018)
 - Calabro, Andrea, *Governance Structure and Mechanisms in Public Service Organization. : Theories, Evidence and Future Directions*. Springer Heidelberg Dordrecht London, New York (2011)
 - Denhardt, Janet V & Robert B. Denhardt, *The New Public Service: Serving, not Steering*. Armonk, New York (2003)
 - Fitzsimmons, James A and Mona J. Fitzsimmons, *Service Management: Operations, Strategy, Information Technology* (2008)
 - Govindarajan, Vijay & Chris Trimble, *Reverse Innovation: Create Far, From Home, Win Everywhere*. Harvard Business Review Press (2012)

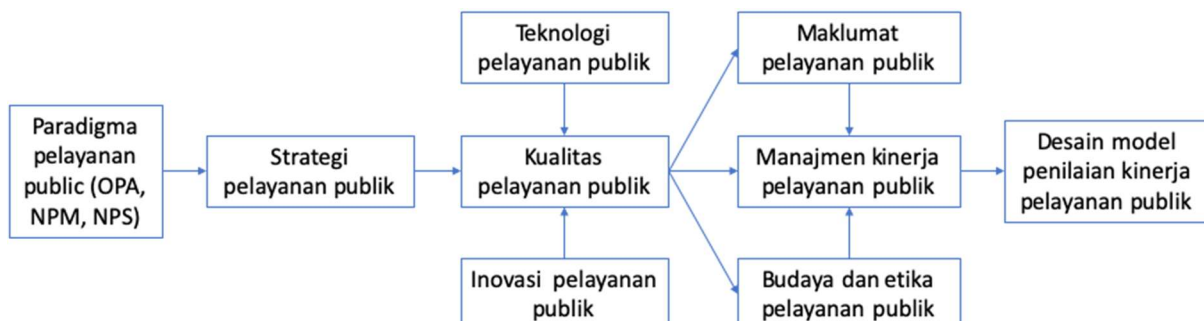
	RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER	No. Dokumen	
		Berlaku Sejak	1 Januari 2017
	PROGRAM MAGISTER TERAPAN ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA	Revisi	
		Halaman	dari


8. Hendrik, Jan, Peters (Professor of Service Management, Service Management: Managing the Image. Trisakti University Jakarta. 1999
9. Milner, Ellen and Paul Joyce, Lessons in Leadership: Meeting the Challenges of Public Services Management. Routledge : Taylor & Francis Group, London and New York (2005)
10. Pollitt, Christopher, Johnson Birchall, Keith Putman, Decentralising Public Service Management. Macmillan Press Ltd. (1998)
11. Suwarno, Yogi, Inovasi Sektor Publik, STIALAN Jakarta, (2016)

Penelitian Dosen

1. Basuki, J, et.al. (2017) Analisis Hubungan Kecerdasan Spiritual dengan Perilaku Koruptif ASN. Penelitian Dosen Mandiri. STIA LAN Jakarta.
2. Hamka & Sanapiah A. (2018) Efektivitas Tata Kelola Pemerintahan Daerah di Wilayah Perbatasan: Sebuah Studi Kasus di provinsi Kalimantan Utara. Penelitian Dosen Mandiri. STIA LAN Jakarta.
3. Suwarno, Yogi & Nila Kurnia Wati (2019) Kapasitas Kelembagaan E-Government di Pemerintahan Daerah: Sebuah Studi Komparatif. Penelitian Dosen Mandiri. STIA LAN Jakarta.


Peta Konsep




	RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER	No. Dokumen	
		Berlaku Sejak	1 Januari 2017
	PROGRAM MAGISTER TERAPAN ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA	Revisi	
		Halaman	dari

Metode Pembelajaran dan Kode Etik Perkuliahan:


Perkuliahan	<p>Perkuliahan meliputi kuliah, tugas dan resitasi, simulasi, tutorial, dan proyek. yang ditekankan pada peran aktif mahasiswa. Perkuliahan didesain dalam 4 bagian yang melibatkan peran aktif mahasiswa yaitu :</p> <p>Tatap muka berupa ceramah tentang bahan kajian, tanya-jawab antara dosen-mahasiswa, diskusi (mahasiswa secara aktif melakukan diskusi) dan presentasi hasil diskusi;</p> <p>Penugasan Terstruktur berupa kegiatan yang berpusat pada mahasiswa untuk mendapatkan kemampuan yang akan dicapai dengan arahan dosen dan diberikan umpan-balik. Pengalaman belajar mahasiswa dapat berupa latihan, tugas (individu dan/atau kelompok), pengamatan di lapangan dan bentuk terstruktur lainnya;</p> <p>Belajar mandiri berupa kegiatan mandiri yang dilakukan mahasiswa untuk mencapai hasil belajar mata kuliah dengan/tanpa arahan dosen.</p>
Workshop	<p>Workshop dilakukan mahasiswa di kelas atau di ruangan lain bahkan di lapangan untuk melakukan latihan-latihan atau membuat perencanaan proyek yang sudah ditentukan.</p>
Kerja Kel/Group	<p>Workshop bertujuan untuk mengenalkan dan membiasakan mahasiswa atas proses/perilaku /urutan kerja/tahapan kerja dan lainnya.</p> <p>Workshop dapat berupa kegiatan aplikasi konsep maupun keterampilan dan sikap. Mulai dari membuat perencanaan proyek, latihan dari mahasiswa baik secara individu maupun kelompok.</p> <p>Proyek akhir dari matakuliah ini adalah suatu presentasi individu atau kelompok yang bertujuan agar mahasiswa mampu mengaplikasikan keterampilan dan pengetahuan yang diperoleh di kampus/kelas.</p>
Diskusi dan Tutorial	<p>Kegiatan aktif mahasiswa dalam kelompok untuk mempersiapkan isi makalah, mempresentasikan, dan merespon pertanyaan <i>audiences</i> selama diskusi. Materi dan jumlah anggota kelompok akan ditentukan kemudian, merujuk besarnya kelas. Tiap kelompok wajib menyerahkan makalah sebelum presentasi dimulai. Sedangkan tutorial diarahkan pada diskusi tentang rencana presentasi. Hal ini didiskusikan antara mahasiswa dan dosen, jika memungkinkan dengan praktisi MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK yang diundang ke kampus, atau mahasiswa ke lapangan.</p>

	RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER	No. Dokumen	
		Berlaku Sejak	1 Januari 2017
	PROGRAM MAGISTER TERAPAN ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA	Revisi	
		Halaman	dari


- Kehadiran** Mahasiswa wajib hadir di kegiatan belajar selama satu semester minimal 85% dari total kehadiran sebagai syarat mengikuti UTS/UAS. Apabila mahasiswa tidak hadir, harus ada keterangan yang menjelaskan ketidakhadirannya tersebut. Keterlambatan mahasiswa hanya bisa ditolerir selama 15 menit, keterlambatan setelah itu mahasiswa dinyatakan tidak masuk.
- Kode etik** Segala kecurangan (*cheating*, plagiat, *copy-paste* dan sejenisnya) tidak akan ditoleransi. Apabila mahasiswa terbukti melakukan perbuatan tersebut, maka akan didiskualifikasi dari kelas dengan nilai maksimal D.
- Evaluasi Kualitas Kuliah** Kualitas perkuliahan akan diukur dengan menggunakan kuesioner yang akan dibagikan ke mahasiswa pada awal dan akhir perkuliahan. Kuesioner didesain untuk mengetahui apakah mahasiswa mempunyai perbedaan persepsi sebelum dan setelah mengikuti perkuliahan ini.

	RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER	No. Dokumen	
		Berlaku Sejak	1 Januari 2017
	PROGRAM MAGISTER TERAPAN ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA	Revisi	
		Halaman	dari


Minggu ke	Kemampuan Akhir yang Diharapkan	Bahan Kajian (Materi Ajar)	Metode Pemelajaran	Waktu	Pengalaman Belajar Mahasiswa	Kriteria Penilaian dan Indikator	Bobot Nilai	Referensi
1.	Mahasiswa mampu memahami pergeseran paradigma administrasi publik, hakikat dan peran Manajemen Pelayanan Publik (MPP) dalam Administrasi Publik	<ol style="list-style-type: none"> Pergeseran paradigma administrasi publik (OPA, NPM, NPS) Definisi Manajemen Pelayanan Publik (baik dari teori maupun kebijakan) Peran MPP dalam Administrasi Publik 	Ceramah & diskusi	3x50'	Mahasiswa diberi tugas individual hasil pencermatan baik sbg pegawai maupun masyarakat	Partisipasi Mahasiswa	2.5%	<ol style="list-style-type: none"> Administrasi Publik (J. Basuki) 2018 The New Public Service : Serving, not Steering (Janet and Robert Denhardt) 2003
2.	Mahasiswa mampu memahami strategi pelayanan publik	<ol style="list-style-type: none"> Merumuskan visi layanan strategi. Bahas lingkungan persaingan layanan secara kritis Diskusikan peran kompetitif informasi dalam layanan. 	Ceramah & diskusi	3x50'	Mahasiswa diberi tugas individual hasil pencermatan terkait jenis pelayanan publik di instansinya	Ketepatan materi	2.5%	Service Management: Operations, Strategy, Informationa Technology (James & Mona Fitzsimmons) 2008: p.35-51

	RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER	No. Dokumen	
		Berlaku Sejak	1 Januari 2017
	PROGRAM MAGISTER TERAPAN ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA	Revisi	
		Halaman	dari


								Kapasitas Kelembagaan E-Government di Pemerintahan Daerah. Suwarno, Yogi & Nila Kurnia Wati (2019)
3.	Mahasiswa mampu memahami New Service Development	<ol style="list-style-type: none"> Karakteristik mendasar dari inovasi layanan Empat elemen struktural dan empat elemen manajerial dari desain layanan Komponen persamaan nilai pelanggan 	Ceramah & diskusi	3x50'	Mahasiswa diberi tugas kelompok hasil pencermatan terkait pengukuran indeks persepsi inovasi pelayanan publik.	Ketepatan materi	2.5%	<ol style="list-style-type: none"> Reverse Innovation; Create far from Home Win Everywhere (Vijay Govindarajan & Chris Trimble); 2012 Service Management: Operations, Strategy, Informationa Technology (James & Mona Fitzsimmons) 2008: p.63-81 Inovasi Sektor Publik (Yogi Suwarno) 2016

	RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER	No. Dokumen	
		Berlaku Sejak	1 Januari 2017
	PROGRAM MAGISTER TERAPAN ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA	Revisi	
		Halaman	dari


4.	Mahasiswa memahami, menguasai dan mampu merancang instrument pengukuran inovasi pelayanan publik pada sektor tertentu.	Topik-topik diskusi	Diskusi Kelompok	3x50'	Mahasiswa mampu mempresentasikan dan menganalisis hasil kajiannya.	Ketepatan materi	5%	Inovasi Sektor Publik (Yogi Suwarno) 2016
5.	Mahasiswa memahami dan menguasai Technology in Services	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lima peran teknologi dalam pertemuan layanan. 2. Delapan kegunaan situs Web 3. Masalah manajerial yang terkait dengan adopsi teknologi baru 	Ceramah & diskusi	3x50'	Mahasiswa diberi tugas individual hasil pencermatan terkait jenis pelayanan publik di instansinya	Ketepatan materi	2.5%	Service Management: Operations, Strategy, Informationa Technology (James & Mona Fitzsimmons) 2008: p.89-106
6.	Mahasiswa memahami konsep teoretis Kualitas Pelayanan (Service Quality)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Konsep kualitas 2. Lima dimensi kualitas pelayanan. 3. Model-model kualitas pelayanan publik 	Ceramah & diskusi	3x50'	Mahasiswa diberi tugas secara kelompok untuk membahas model kualitas pelayanan publik	Ketepatan pemahanan materi yg ditugaskan Keaktifan dalam diskusi	2.5%	Service Management (Fitzsimmons) Dan Service Management : Managing the Image (Jan Hendrik Peters), 1999
7.	Mahasiswa memahami dan menguasai serta mampu mempresentasikan hasil kajiannya	1. Model Parasuraman's SERQUAL Model	Diskusi	3x50'	Mahasiswa mampu berinteraksi, menyampaikan pendapat secara	Ketepatan pemahanan materi yg ditugaskan	5%	Idem

	RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER	No. Dokumen	
		Berlaku Sejak	1 Januari 2017
	PROGRAM MAGISTER TERAPAN ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA	Revisi	
		Halaman	dari


		<ol style="list-style-type: none"> 2. Grooroos Perceived Service Quality Model 3. Heskett's Service Profit Chain Model 4. Normann's Service Management System 5. European Foundation for Quality Management Model 			kritis, dan menganalisis serta menyelesaikan masalah.	Keaktifan dalam diskusi		
8.	UJIAN TENGAH SEMESTER							
9.	Mahasiswa mampu memahami konsepsi Maklumat Pelayanan Publik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Definisi Maklumat Pelayanan Publik 2. Dasar filosofis MP 3. Citizen Charter 4. Manfaat MP 	Ceramah dan Diskusi	3x50'	Mahasiswa ditugaskan mengenali setiap Maklumat Pelayanan di Instansinya.	Keaktifan dalam diskusi	2.5%	Maklumat Pelayanan Publik (LAN) 2007
10.	Mahasiswa mampu memahami Budaya dan Etika Pelayanan Publik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hakikat Budaya Pelayanan Publik. 2. Etika Pelayanan Publik 	Ceramah dan Diskusi	3x50'	Mahasiswa ditugaskan mengenali setiap Maklumat Pelayanan di Instansinya.	Keaktifan dalam diskusi	2.5%	Budaya Pelayanan Publik (J. Basuki), 2013 Analisis Hubungan Kecerdasan Spiritual dengan Perilaku Koruptif

	RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER	No. Dokumen	
		Berlaku Sejak	1 Januari 2017
	PROGRAM MAGISTER TERAPAN ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA	Revisi	
		Halaman	dari

								ASN . Basuki, J, et.al. (2017)
11	Mahasiswa memahami Manajemen Kinerja Pelayanan Publik	<ol style="list-style-type: none"> Konsepsi Manajemen Kinerja. Kinerja Pelayanan Publik 	Ceramah dan Diskusi	3x50'	Mahasiswa diberitugas untuk melakukan pengamatan kinerja pelayanan publik suatu sektor layanan publik	<p>Ketepatan pemahanan materi yg ditugaskan</p> <p>Keaktifan dalam diskusi</p>	2.5%	<p>Public Service Performance: Perspective on Measurement and Management (Boyne, George cs) 2006</p> <p>Manajemen Kinerja (Wibowo) 2015</p> <p>Efektivitas Tata Kelola Pemerintahan Daerah di Wilayah Perbatasan: Sebuah Studi Kasus di provinsi Kalimantan Utara. Hamka & Sanapiah A. (2018)</p>

	RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER	No. Dokumen	
		Berlaku Sejak	1 Januari 2017
	PROGRAM MAGISTER TERAPAN ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA	Revisi	
		Halaman	dari

12	Mahasiswa mampu memahami Model Penilaian Kinerja Pelayanan Publik	<ol style="list-style-type: none"> Indikator Kinerja Pelayanan Publik. Model Penilaian Kinerja 	Ceramah dan Diskusi	3x50"	Mahasiswa diberi tugas secara kelompok untuk melakukan kajian tentang Model Penilaian Kinerja Pelayanan Publik	<p>Ketepatan pemahanan materi yg ditugaskan</p> <p>Keaktifan dalam diskusi</p>	2.5%	
13.	<p>Mahasiswa memahami dan mampu mendesain Model Penilaian Kinerja Pelayanan Publik Sektor layanan publik tertentu.</p> <p>Keterangan: Tugas lapangan</p>	<ol style="list-style-type: none"> Model Penilaian Kinerja layanan pendidikan; Model Penilaian Layanan Kesehatan. Model Penilaian Layanan Ekonomi Kerakyatan (UKM) 	Seminar Kelas	3x50"	idem	<p>Ketepatan pemahanan materi yg ditugaskan</p> <p>Keaktifan dalam diskusi</p>	2.5%	idem
14	Mahasiswa melaksanakan tugas desain lanjutan Model Penilaian Kinerja Pelayanan Publik Sektor layanan publik tertentu.	idem	idem	idem	idem	<p>Ketepatan pemahanan materi yg ditugaskan</p> <p>Keaktifan dalam diskusi</p>	2.5%	Suwarno, Yogi & Nila Kurnia Wati (2019)
15.	Seminar Kelas					Keaktifan dalam diskusi	2.5%	
16	UJIAN AKHIR SEMESTER							

	RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER	No. Dokumen	
		Berlaku Sejak	1 Januari 2017
	PROGRAM MAGISTER TERAPAN ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA	Revisi	
		Halaman	dari