

	SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA (STIA LAN) JAKARTA	Document ID MUT-02-03-002
	Document Level : REKAMAN	Revision : 0
Document Title : RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER PROGRAM SARJANA/MAGISTER TERAPAN		Effective Date : 31 Agustus 2018
		Page : 1 / 26

**Rencana Pembelajaran Semester (RPS)
Program Magister Terapan
Administrasi Pembangunan Negara**

1. Nama Matakuliah : Manajemen Pelayanan Publik
2. Kode/ Beban SKS : / SKS
3. Semester : /
4. Prasyarat :-
5. Status Matakuliah :
6. Bentuk Pembelajaran : Kelas, simulasi dan lapangan
7. Dosen :

1. Deskripsi Mata Kuliah / Course (catalog) description :

Mata Kuliah Manajemen Pelayanan Publik ini memberikan dan membekali mahasiswa tentang tantangan dan tuntutan abad ke-21, perkembangan, ruang lingkup, dan fungsi manajemen pelayanan, konsep, prinsip, dan fokus manajemen pelayanan publik, hukum pelayanan publik, model-model kualitas pelayanan publik, maklumat pelayanan publik, pengelolaan pengaduan pelayanan publik, model penilaian kinerja pelayanan publik, dan studi kasus manajemen pelayanan publik.

2. Prasyarat / prerequisites:

-

3. Referensi / Textbook(s) and/or other required materials:

1. Basuki, Johaness, 2013, Budaya Pelayanan Publik
2. Bilmes, L.J. & Gould, WS, 2009, The People Factor: Strengthening America by Investing in Public Service
3. Denhardt, Janet V, Robert B. Denhart, 2002 The New Public Service
4. Drucker, Peter F, 1999, Tantangan Manajemen Abad ke-21
5. Dwiyanto, Agus, 2006, Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik

	SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA (STIA LAN) JAKARTA	Document ID MUT-02-03-002
		Revision : 0
Document Level : REKAMAN		Effective Date : 31 Agustus 2018
Document Title : RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER PROGRAM SARJANA/MAGISTER TERAPAN		Page : 2 / 26

6. LAN RI, 2007, Penerapan Maklumat Pelayanan Publik
7. LAN RI, 2008, Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
8. LAN RI, 2007, Model Penilaian Kinerja Pelayanan Publik
9. LAN RI. 2006, Strategi Kualitas Pelayanan Publik
10. Peters, Jan Hendriks , 1999, Service Management: Managing The Image.
11. Undang-Undang R.I. Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
12. Undang-Undang R.I. Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman
13. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik
14. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 1999 tentang HAM
15. Referensi lainnya yang relevan.

4. Capaian Pembelajaran Lulusan / Learning Outcomes :

Capaian Pembelajaran Lulusan	
S6	Berkontribusi dalam peningkatan mutu kehidupan bermasyarakat, berbangsa, bernegara, dan kemajuan peradaban berdasarkan Pancasila
S7	Bekerja sama dan memiliki kepekaan sosial serta kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan
S10	Menunjukkan sikap bertanggungjawab atas pekerjaan di bidang keahliannya secara mandiri
P1	Menguasai teori (penerapan) administrasi dan reformasi administrasi, organisasi, governansi publik, kebijakan publik, dan manajemen publik
P4	Menguasai teori (penerapan) manajemen perubahan serta manajemen strategik dan manajemen kinerja
P5	Menguasai metode-metode dan instrumen dalam perspektif governansi publik
KU1	Mengembangkan pemikiran logis, kritis, sistematis, dan kreatif dalam bidang ilmu pengetahuan, teknologi atau seni sesuai dengan bidang keahliannya melalui penelitian ilmiah, penciptaan desain atau karya seni serta menyusun konsepsi ilmiah dan hasil kajiannya berdasarkan kaidah, tata cara, dan etika ilmiah dalam bentuk tesis.
KU2	Menyusun dan mengomunikasikan ide, hasil pemikiran dan argumen saintifik secara bertanggung jawab dan didasarkan pada etika akademik, melalui media kepada masyarakat akademik dan masyarakat luas

	SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA (STIA LAN) JAKARTA	Document ID MUT-02-03-002
	Document Level : REKAMAN	Revision : 0
Document Title : RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER PROGRAM SARJANA/MAGISTER TERAPAN		Effective Date : 31 Agustus 2018
		Page : 3 / 26

KU3	Mengambil keputusan dalam konteks menyelesaikan masalah pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi atau seni berdasarkan kajian analisis atau eksperimental terhadap informasi dan data
KU7	Mengidentifikasi bidang keilmuan yang menjadi obyek penelitiannya dan memosisikan ke dalam suatu peta penelitian yang dikembangkan melalui pendekatan inter atau multi disiplin
KK2	Mampu memformulasikan alternatif kebijakan publik berdasarkan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik dengan menggunakan berbagai metode, antara lain <i>scenario planning</i> atau <i>dynamic system</i>
KK3	Mampu menyusun rencana strategi implementasi sebuah kebijakan publik jangka pendek (berupa program, kegiatan, dan rencana aksi)
KK7	Mampu memimpin dan menatakelola sebuah kegiatan dalam implementasi kebijakan publik

5. Hasil Belajar / Course objectives:

Setelah mengikuti pembelajaran matakuliah 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, serta menganalisis kinerja pelayanan publik, agar pengambilan keputusan organisasi lebih baik dan proses bisnis menjadi lebih efektif dan efisien.

6. Bahan Kajian / Topics covered:

1. Tantangan dan tuntutan manajemen pelayanan publik Abad ke-21
2. Pergeseran paradigma administrasi publik (NPA, NPM, NPS)
3. Konsep dan nilai manajemen pelayanan publik
4. Focus of interest Manajemen Pelayanan Publik
5. Prinsip-prinsip manajemen pelayanan publik
6. Konsep barang layanan
7. Dimensi-dimensi pelayanan (service)
8. Pola hubungan birokrasi dengan masyarakat dalam pelayanan publik
9. Konsep barang layanan
10. Model-model Kualitas pelayanan publik
11. Maklumat Pelayanan Publik
12. Pengaduan Pelayanan Publik

	SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA (STIA LAN) JAKARTA	Document ID MUT-02-03-002
	Document Level : REKAMAN	Revision : 0
Document Title : RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER PROGRAM SARJANA/MAGISTER TERAPAN		Effective Date : 31 Agustus 2018
		Page : 4 / 26

13. Inovasi Pelayanan Publik

14. Model Penilaian Kinerja Pelayanan Publik

7. Metode Pembelajaran dan Kode Etik Perkuliahan:

Perkuliahan	<p>Perkuliahan meliputi kuliah, tugas dan resitasi, simulasi, tutorial, dan proyek. yang ditekankan pada peran aktif mahasiswa di dalam maupun di luar kelas. 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, simulasi aplikasi/software, 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>
Diskusi dan Tutorial	<p>Kegiatan aktif mahasiswa dalam kelompok untuk mempersiapkan isi makalah, mempresentasikan, dan merespon pertanyaan audiens selama diskusi. Materi dan jumlah anggota kelompok akan ditentukan kemudian, merujuk besarnya kelas. Tiap kelompok wajib menyerahkan makalah kepada dosen sebelum presentasi dimulai. Sedangkan tutorial diarahkan pada diskusi tentang satu topik tertentu. Hal ini didiskusikan antara mahasiswa dan dosen, jika memungkinkan dengan praktisi yang diundang ke kampus, atau mahasiswa ke lapangan.</p>
Kehadiran	<p>Mahasiswa wajib hadir di kegiatan belajar selama satu semester minimal 85% dari total kehadiran sebagai syarat mengikuti UAS. Apabila mahasiswa tidak hadir, harus ada keterangan yang menjelaskan ketidakhadirannya tersebut. Keterlambatan mahasiswa ditolerir selama 15 menit, keterlambatan setelah itu mahasiswa dinyatakan tidak masuk.</p>

	SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA (STIA LAN) JAKARTA	Document ID MUT-02-03-002
	Document Level : REKAMAN	Revision : 0
Document Title : RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER PROGRAM SARJANA/MAGISTER TERAPAN		Effective Date : 31 Agustus 2018
		Page : 5 / 26

Kode etik	<p>Kehadiran dalam bentuk online dihitung berdasarkan login dan pemenuhan instruksi/tugas yang diberikan dalam platform kelas e-learning.stialan.ac.id</p> <p>Segala bentuk kecurangan (<i>cheating</i>, plagiat, <i>copy-paste</i> dan sejenis) tidak akan ditoleransi. Apabila mahasiswa terbukti melakukan perbuatan tersebut, maka akan didiskualifikasi dari kelas dengan nilai maksimal D.</p>
Evaluasi Kualitas Kuliah	<p>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.</p>

8. Jadwal Perkuliahan / Class/laboratory schedule (number of sessions per week and duration of session):

3 SKS perkuliahan per minggu, selama 16 minggu efektif (termasuk UTS dan UAS)

9. Rencana Pembelajaran Semester

	SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA (STIA LAN) JAKARTA	Document ID MUT-02-03-002
		Revision : 0
Document Level : REKAMAN		Effective Date : 31 Agustus 2018
Document Title : RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER PROGRAM SARJANA/MAGISTER TERAPAN		Page : 6 / 26

RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER

Nama Mata Kuliah : Manajemen Pelayanan Publik **Kode MK** : **Semester** : **SKS** : 3
Jurusan : - **Prodi** : Magister Terapan Administrasi Pembangunan Negara

Dosen Pengampu :

Hasil Belajar Mata Kuliah Yang Diharapkan :

Mahasiswa diharapkan akan mampu mengembangkan pengetahuan, keahlian dan kemampuan praktis dalam bidang manajemen pelayanan publik, serta memiliki moral dan etika yang baik, sehingga mempunyai kompetensi untuk mampu bersaing dalam pasar global untuk mendukung sektor pemerintahan (*state sector*), sektor swasta (*private sector*), dan masyarakat (*civil society*).

	SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA (STIA LAN) JAKARTA	Document ID MUT-02-03-002
		Revision : 0
	Document Level : REKAMAN	Effective Date : 31 Agustus 2018
Document Title : RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER PROGRAM SARJANA/MAGISTER TERAPAN		Page : 7 / 26

Minggu ke	Kemampuan Akhir Yang Diharapkan	Bahan Kajian	Bentuk Pembelajaran	Waktu	Pengalaman Belajar Mahasiswa	Kriteria Penilaian dan Indikator Kelulusan		Bobot
						Kriteria Penilaian	Indikator	
1	2	3	4	6	7	8		9
1	Pembukaan Mata Kuliah, kesepakatan kontrak perkuliahan. Mahasiswa mampu menjelaskan tantangan dan tuntutan manajemen pelayanan publik Abad ke-21.	1. Knowledge Worker 2. Change Leader 3. New Strategy 4. Management New Paradigm 5. Information challenges	Tatap muka : Ceramah, diskusi Penugasan terstruktur: Diskusi kelompok Mandiri : Mencari informasi dari referensi yang berkaitan dengan bahan kajian untuk merekonstruksi pengetahuan dalam mencapai hasil belajar (Tugas 1)	1 x 50 menit 1 x 60 menit 1 x 60 menit	Menyimak dan mengkaitkan dengan informasi yang dimiliki masing-masing Berdiskusi dalam kelompok/kelas, menyimpulkan, memaparkan hasil, menerima umpan-balik Melakukan pencarian informasi, memilah informasi, menguasai referensi, mengkaitkan bahan kajian dengan pengetahuan yang dimiliki sebelumnya.	Mahasiswa mampu menjelaskan tantangan dan tuntutan manajemen pelayanan publik abad ke-21 Instrumen : Tes pemahaman kognitif tertulis	Kuantitatif : Menjelaskan tantangan dan tuntutan manajemen pelayanan publik abad ke-21, minimal dari 2 referensi buku atau jurnal Kualitatif : Menjelaskan tantangan dan tuntutan manajemen pelayanan	5%

	SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA (STIA LAN) JAKARTA	Document ID MUT-02-03-002
		Revision : 0
	Document Level : REKAMAN	Effective Date : 31 Agustus 2018
Document Title : RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER PROGRAM SARJANA/MAGISTER TERAPAN		Page : 8 / 26

Minggu ke	Kemampuan Akhir Yang Diharapkan	Bahan Kajian	Bentuk Pembelajaran	Waktu	Pengalaman Belajar Mahasiswa	Kriteria Penilaian dan Indikator Kelulusan		Bobot
						Kriteria Penilaian	Indikator	
1	2	3	4	6	7	8		9
			Praktek : Telaah terhadap tantangan dan tuntutan manajemen pelayanan publik abad ke-21	2 x 170 menit	Melakukan telaahan terhadap tantangan dan tuntutan manajemen pelayanan publik abad ke-21		publik abad ke-21	
2	Mahasiswa mampu menjelaskan dan membedakan paradigma administrasi publik (NPA, NPM, NPS)	1. Konsep New Public Administration 2. Konsep New Public Management 3. Konsep New Public Service	Tatap muka : Ceramah, diskusi	1 x 50 menit	Menyimak dan mengkaitkan dengan informasi yang sebelumnya	Mahasiswa mampu menjelaskan dan membedakan paradigma administrasi publik (NPA, NPM, NPS)	Kuantitatif : Menjelaskan dan membedakan paradigma administrasi publik (NPA, NPM, NPS), minimal dari 2 referensi buku atau jurnal	5%
		Penugasan terstruktur: Diskusi kelompok	1 x 60 menit	Berdiskusi dalam kelompok/kelas, menyimpulkan, memaparkan hasil, menerima umpan-balik				
		Mandiri : Mencari informasi dari referensi yang berkaitan dengan	1 x 60 menit	Melakukan pencarian informasi, memilah informasi, menguasai referensi, mengkaitkan	Instrumen :			

	SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA (STIA LAN) JAKARTA	Document ID MUT-02-03-002
		Revision : 0
Document Level : REKAMAN		Effective Date : 31 Agustus 2018
Document Title : RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER PROGRAM SARJANA/MAGISTER TERAPAN		Page : 9 / 26

Minggu ke	Kemampuan Akhir Yang Diharapkan	Bahan Kajian	Bentuk Pembelajaran	Waktu	Pengalaman Belajar Mahasiswa	Kriteria Penilaian dan Indikator Kelulusan		Bobot
						Kriteria Penilaian	Indikator	
1	2	3	4	6	7	8		9
			bahan kajian untuk merekonstruksi pengetahuan dalam mencapai hasil belajar (Tugas 1) Praktek : Telaah terhadap perbedaan paradigma administrasi publik (NPA, NPM, NPS)	2 x 170 menit	bahan kajian dengan pengetahuan yang dimiliki sebelumnya. Melakukan telaahan terhadap perbedaan paradigma administrasi publik (NPA, NPM, NPS)	Tes pemahaman Kognitif tertulis	Menjelaskan dan membedakan paradigma administrasi publik (NPA, NPM, NPS)	
3	Mahasiswa mampu menjelaskan konsep dan nilai manajemen pelayanan publik	1. Hakikat manajemen (kepemimpinan, pengambilan keputusan, dan komunikasi) 2. Hakikat Pelayanan publik 3. Hakikat Publik	Tatap muka : Ceramah, diskusi Penugasan terstruktur: Diskusi kelompok	1 x 50 menit 1 x 60 menit	Menyimak dan mengkaitkan dengan informasi yang sebelumnya Berdiskusi dalam kelompok/kelas, menyimpulkan, memaparkan hasil, menerima umpan-balik			

	SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA (STIA LAN) JAKARTA	Document ID MUT-02-03-002
		Revision : 0
Document Level : REKAMAN		Effective Date : 31 Agustus 2018
Document Title : RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER PROGRAM SARJANA/MAGISTER TERAPAN		Page : 10 / 26

Minggu ke	Kemampuan Akhir Yang Diharapkan	Bahan Kajian	Bentuk Pembelajaran	Waktu	Pengalaman Belajar Mahasiswa	Kriteria Penilaian dan Indikator Kelulusan		Bobot
						Kriteria Penilaian	Indikator	
1	2	3	4	6	7	8		9
		4. Nilai-nilai dasar pelayanan publik	Mandiri : Mencari informasi dari referensi yang berkaitan dengan bahan kajian untuk merekonstruksi pengetahuan dalam mencapai hasil belajar Praktek : Telaah terhadap konsep dan nilai manajemen pelayanan publik	1 x 60 menit 2 x 170 menit	Melakukan pencarian informasi, memilah informasi, menguasai referensi, mengkaitkan bahan kajian dengan pengetahuan yang dimiliki sebelumnya. Melakukan telaahan terhadap konsep dan nilai manajemen pelayanan publik	Instrumen : Tes pemahaman Kognitif tertulis	referensi buku atau jurnal Kualitatif : Menjelaskan konsep dan nilai manajemen pelayanan publik	5%
4	Mahasiswa mampu menjelaskan focus of	1. Pelayanan sebagai roh/jiwa pemerintah/ne	Tatap muka : Ceramah, diskusi	1 x 50 menit	Menyimak dan mengkaitkan dengan informasi yang sebelumnya		Mahasiswa mampu menjelaskan focus of interest	

	SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA (STIA LAN) JAKARTA	Document ID MUT-02-03-002
		Revision : 0
	Document Level : REKAMAN	Effective Date : 31 Agustus 2018
Document Title : RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER PROGRAM SARJANA/MAGISTER TERAPAN		Page : 11 / 26

Minggu ke	Kemampuan Akhir Yang Diharapkan	Bahan Kajian	Bentuk Pembelajaran	Waktu	Pengalaman Belajar Mahasiswa	Kriteria Penilaian dan Indikator Kelulusan		Bobot
						Kriteria Penilaian	Indikator	
1	2	3	4	6	7	8		9
	interest Manajemen Pelayanan Publik	gara/dunia usaha. 2. Peningkatan efektivitas dan efisiensi, dan inovasi 3. Sikap dan orientasi pelayanan kepada masyarakat.	Penugasan terstruktur: Diskusi kelompok Mandiri : Mencari informasi dari referensi yang berkaitan dengan bahan kajian untuk merekonstruksi pengetahuan dalam mencapai hasil belajar (Tugas 1)	1 x 60 menit 1 x 60 menit	Berdiskusi dalam kelompok/kelas, menyimpulkan, memaparkan hasil, menerima umpan-balik Melakukan pencarian informasi, memilah informasi, menguasai referensi, mengkaitkan bahan kajian dengan pengetahuan yang dimiliki sebelumnya.	Manajemen Pelayanan Publik Instrumen : Tes pemahaman Kognitif tertulis	interest Manajemen Pelayanan Publik, minimal dari 2 referensi buku atau jurnal Kualitatif : Mampu menjelaskan focus of interest Manajemen Pelayanan Publik	
			Praktek : Telaah terhadap focus of interest Manajemen Pelayanan Publik	2 x 170 menit	Melakukan telaahan focus of interest Manajemen Pelayanan Publik			

	SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA (STIA LAN) JAKARTA	Document ID MUT-02-03-002
		Revision : 0
	Document Level : REKAMAN	Effective Date : 31 Agustus 2018
Document Title : RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER PROGRAM SARJANA/MAGISTER TERAPAN		Page : 12 / 26

Minggu ke	Kemampuan Akhir Yang Diharapkan	Bahan Kajian	Bentuk Pembelajaran	Waktu	Pengalaman Belajar Mahasiswa	Kriteria Penilaian dan Indikator Kelulusan		Bobot
						Kriteria Penilaian	Indikator	
1	2	3	4	6	7	8		9
5	Mahasiswa mampu menjelaskan prinsip-prinsip manajemen pelayanan publik	Prinsip pelayanan publik: - Tangibles - Reliability - Responsif - Assurance - Empathy	Tatap muka : Ceramah, diskusi	1 x 50 menit	Menyimak dan mengkaitkan dengan informasi yang sebelumnya	Mahasiswa mampu menjelaskan prinsip-prinsip manajemen pelayanan publik Instrumen : Tes pemahaman Kognitif tertulis	Kuantitatif : Mampu menjelaskan prinsip-prinsip manajemen pelayanan publik, minimal dari 2 referensi buku atau jurnal Kualitatif : Mampu menjelaskan prinsip-prinsip manajemen pelayanan publik	5%
			Penugasan terstruktur: Diskusi kelompok	1 x 60 menit	Berdiskusi dalam kelompok/kelas, menyimpulkan, memaparkan hasil, menerima umpan-balik			
			Mandiri : Mencari informasi dari referensi yang berkaitan dengan bahan kajian untuk merekonstruksi pengetahuan dalam mencapai hasil belajar (Tugas 1)	1 x 60 menit	Melakukan pencarian informasi, memilah informasi, menguasai referensi, mengkaitkan bahan kajian dengan pengetahuan yang dimiliki sebelumnya.			

	SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA (STIA LAN) JAKARTA	Document ID MUT-02-03-002
		Revision : 0
	Document Level : REKAMAN	Effective Date : 31 Agustus 2018
Document Title : RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER PROGRAM SARJANA/MAGISTER TERAPAN		Page : 13 / 26

Minggu ke	Kemampuan Akhir Yang Diharapkan	Bahan Kajian	Bentuk Pembelajaran	Waktu	Pengalaman Belajar Mahasiswa	Kriteria Penilaian dan Indikator Kelulusan		Bobot
						Kriteria Penilaian	Indikator	
1	2	3	4	6	7	8		9
			Praktek : Telaah terhadap prinsip-prinsip manajemen pelayanan publik	2 x 170 menit	Melakukan telaah terhadap prinsip-prinsip manajemen pelayanan publik			
6	Mahasiswa mampu menjelaskan konsep barang layanan	Konsep barang layanan: - Barang Privat - Barang Semi Privat - Barang Semi Publik - Barang Publik	Tatap muka : Ceramah, diskusi	1 x 50 menit	Menyimak dan mengkaitkan dengan informasi yang sebelumnya	Mahasiswa mampu menjelaskan konsep barang layanan Instrumen : Tes pemahaman Kognitif tertulis	Kuantitatif : Mampu menjelaskan konsep barang layanan, minimal dari 2 referensi buku atau jurnal Kualitatif : Menjelaskan konsep barang layanan	5%
		Penugasan terstruktur: Diskusi kelompok	1 x 60 menit	Berdiskusi dalam kelompok/kelas, menyimpulkan, memaparkan hasil, menerima umpan-balik				
		Mandiri : Mencari informasi dari referensi yang berkaitan dengan bahan kajian untuk merekonstruksi	1 x 60 menit	Melakukan pencarian informasi, memilah informasi, menguasai referensi, mengkaitkan bahan kajian dengan				

	SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA (STIA LAN) JAKARTA	Document ID MUT-02-03-002
		Revision : 0
	Document Level : REKAMAN	Effective Date : 31 Agustus 2018
Document Title : RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER PROGRAM SARJANA/MAGISTER TERAPAN		Page : 14 / 26

Minggu ke	Kemampuan Akhir Yang Diharapkan	Bahan Kajian	Bentuk Pembelajaran	Waktu	Pengalaman Belajar Mahasiswa	Kriteria Penilaian dan Indikator Kelulusan		Bobot
						Kriteria Penilaian	Indikator	
1	2	3	4	6	7	8		9
			pengetahuan dalam mencapai hasil belajar (Tugas 1)		pengetahuan yang dimiliki sebelumnya.			
			Praktek : Telaah terhadap konsep barang layanan	2 x 170 menit	Melakukan telaahan terhadap konsep barang layanan			
7	Mahasiswa mampu menjelaskan dimensi-dimensi pelayanan publik	Dimensi pelayanan publik - Ketepatan waktu. - Akurasi pelayanan - Kesopanan dan keramahtamahan - Kemudahan mendapat pelayanan	Tatap muka : Ceramah, diskusi	1 x 50 menit	Menyimak dan mengkaitkan dengan informasi yang sebelumnya	Mahasiswa mampu menjelaskan dimensi-dimensi pelayanan publik Instrumen : Tes pemahaman Kognitif tertulis	Kuantitatif : Mampu menjelaskan dimensi-dimensi pelayanan publik, minimal dari 2 referensi buku atau jurnal Kualitatif :	5%
		Penugasan terstruktur: Diskusi kelompok	1 x 60 menit	Berdiskusi dalam kelompok/kelas, menyimpulkan, memaparkan hasil, menerima umpan-balik				
		Mandiri : Mencari informasi dari referensi yang	1 x 60 menit	Melakukan pencarian informasi, memilah informasi, menguasai				

	SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA (STIA LAN) JAKARTA	Document ID MUT-02-03-002
		Revision : 0
Document Level : REKAMAN		Effective Date : 31 Agustus 2018
Document Title : RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER PROGRAM SARJANA/MAGISTER TERAPAN		Page : 15 / 26

Minggu ke	Kemampuan Akhir Yang Diharapkan	Bahan Kajian	Bentuk Pembelajaran	Waktu	Pengalaman Belajar Mahasiswa	Kriteria Penilaian dan Indikator Kelulusan		Bobot
						Kriteria Penilaian	Indikator	
1	2	3	4	6	7	8		9
		- Kenyamanan dalam menerima pelayanan	berkaitan dengan bahan kajian untuk merekonstruksi pengetahuan dalam mencapai hasil belajar (Tugas 1)		referensi, mengkaitkan bahan kajian dengan pengetahuan yang dimiliki sebelumnya.		Menelaah dimensi-dimensi pelayanan publik	
			Praktek : Telaah terhadap dimensi-dimensi pelayanan publik	2 x 170 menit	Melakukan telaahan terhadap dimensi-dimensi pelayanan publik			
8	Ujian Tengah Semester							
9	Mahasiswa mampu menjelaskan pola hubungan birokrasi dengan masyarakat dalam	- Fungsi dan peran birokrasi yang harus dilakukan dalam pelayanan publik. - Sikap dan perilaku masyarakat baik sebagai warga	Tatap muka : Ceramah, diskusi	1 x 50 menit	Menyimak dan mengkaitkan dengan informasi yang sebelumnya	Mahasiswa mampu menelaah pola hubungan birokrasi dengan masyarakat dalam	Kuantitatif : Mampu menelaah pola hubungan birokrasi dengan masyarakat dalam pelayanan	5%
			Penugasan terstruktur: Diskusi kelompok	1 x 60 menit	Berdiskusi dalam kelompok/kelas, menyimpulkan, memaparkan hasil, menerima umpan-balik			

	SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA (STIA LAN) JAKARTA	Document ID MUT-02-03-002
		Revision : 0
Document Level : REKAMAN		Effective Date : 31 Agustus 2018
Document Title : RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER PROGRAM SARJANA/MAGISTER TERAPAN		Page : 16 / 26

Minggu ke	Kemampuan Akhir Yang Diharapkan	Bahan Kajian	Bentuk Pembelajaran	Waktu	Pengalaman Belajar Mahasiswa	Kriteria Penilaian dan Indikator Kelulusan		Bobot
						Kriteria Penilaian	Indikator	
1	2	3	4	6	7	8		9
	pelayanan publik	negara maupun penerima pelayanan publik.	Mandiri : Mencari informasi dari referensi yang berkaitan dengan bahan kajian untuk merekonstruksi pengetahuan dalam mencapai hasil belajar (Tugas 2)	1 x 60 menit	Melakukan pencarian informasi, memilah informasi, menguasai referensi, mengkaitkan bahan kajian dengan pengetahuan yang dimiliki sebelumnya.	pelayanan publik Instrumen : Tes pemahaman Kognitif tertulis	publik, minimal dari 2 referensi buku atau jurnal Kualitatif : Menelaah pola hubungan birokrasi dengan masyarakat dalam pelayanan publik	
			Praktek : Telaah terhadap pola hubungan birokrasi dengan masyarakat dalam pelayanan publik	2 x 170 menit	Melakukan telaahan terhadap pola hubungan birokrasi dengan masyarakat dalam pelayanan publik			
10	Mahasiswa mampu menjelaskan dan	<ul style="list-style-type: none"> - Model Parasuraman - Model Gronroos - Model Heskets 	Tatap muka : Ceramah, diskusi	1 x 50 menit	Menyimak dan mengkaitkan dengan informasi yang sebelumnya	Mahasiswa mampu menjelaskan dan	Kuantitatif : Mampu menjelaskan dan	10%

	SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA (STIA LAN) JAKARTA	Document ID MUT-02-03-002
		Revision : 0
Document Level : REKAMAN		Effective Date : 31 Agustus 2018
Document Title : RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER PROGRAM SARJANA/MAGISTER TERAPAN		Page : 17 / 26

Minggu ke	Kemampuan Akhir Yang Diharapkan	Bahan Kajian	Bentuk Pembelajaran	Waktu	Pengalaman Belajar Mahasiswa	Kriteria Penilaian dan Indikator Kelulusan		Bobot
						Kriteria Penilaian	Indikator	
1	2	3	4	6	7	8		9
	menerapkan model-model kualitas pelayanan publik	- Model Normann	Penugasan terstruktur: Diskusi kelompok Mandiri : Mencari informasi dari referensi yang berkaitan dengan bahan kajian untuk merekonstruksi pengetahuan dalam mencapai hasil belajar (Tugas 2)	1 x 60 menit 1 x 60 menit	Berdiskusi dalam kelompok/kelas, menyimpulkan, memaparkan hasil, menerima umpan-balik Melakukan pencarian informasi, memilah informasi, menguasai referensi, mengkaitkan bahan kajian dengan pengetahuan yang dimiliki sebelumnya.	menerapkan model-model kualitas pelayanan publik Instrumen : Tes pemahaman Kognitif tertulis	menerapkan model-model kualitas pelayanan publik, minimal dari 2 referensi buku atau jurnal Kualitatif : Menjelaskan dan menerapkan model-model kualitas pelayanan publik	
			Praktek : Analisis model-model kualitas pelayanan publik	2 x 170 menit	Melakukan analisis model-model kualitas pelayanan publik			
11	Mahasiswa mampu	- Visi dan Misi Pelayanan	Tatap muka : Ceramah, diskusi	1 x 50 menit	Menyimak dan mengkaitkan dengan			

	SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA (STIA LAN) JAKARTA	Document ID MUT-02-03-002
		Revision : 0
	Document Level : REKAMAN	Effective Date : 31 Agustus 2018
Document Title : RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER PROGRAM SARJANA/MAGISTER TERAPAN		Page : 18 / 26

Minggu ke	Kemampuan Akhir Yang Diharapkan	Bahan Kajian	Bentuk Pembelajaran	Waktu	Pengalaman Belajar Mahasiswa	Kriteria Penilaian dan Indikator Kelulusan		Bobot
						Kriteria Penilaian	Indikator	
1	2	3	4	6	7	8		9
	menjelaskan dan menerapkan makna Maklumat Pelayanan Publik	<ul style="list-style-type: none"> - Standar Pelayanan - Etika Pelayanan - Hak dan Kewajiban - Sanksi-sanksi - Kritik, dan keluhan 	<ul style="list-style-type: none"> Penugasan terstruktur: Diskusi kelompok Mandiri : Mencari informasi dari referensi yang berkaitan dengan bahan kajian untuk merekonstruksi pengetahuan dalam mencapai hasil belajar (Tugas 2) 	<ul style="list-style-type: none"> 1 x 60 menit 1 x 60 menit 	<ul style="list-style-type: none"> informasi yang sebelumnya Berdiskusi dalam kelompok/kelas, menyimpulkan, memaparkan hasil, menerima umpan-balik Melakukan pencarian informasi, memilah informasi, menguasai referensi, mengkaitkan bahan kajian dengan pengetahuan yang dimiliki sebelumnya. 	menjelaskan dan menerapkan makna Maklumat Pelayanan Publik	<ul style="list-style-type: none"> Mampu menjelaskan dan menerapkan makna Maklumat Pelayanan Publik, minimal dari 2 referensi buku atau jurnal Kualitatif : Menjelaskan dan menerapkan 	

	SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA (STIA LAN) JAKARTA	Document ID MUT-02-03-002
		Revision : 0
	Document Level : REKAMAN	Effective Date : 31 Agustus 2018
Document Title : RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER PROGRAM SARJANA/MAGISTER TERAPAN		Page : 19 / 26

Minggu ke	Kemampuan Akhir Yang Diharapkan	Bahan Kajian	Bentuk Pembelajaran	Waktu	Pengalaman Belajar Mahasiswa	Kriteria Penilaian dan Indikator Kelulusan		Bobot
						Kriteria Penilaian	Indikator	
1	2	3	4	6	7	8		9
			Praktek : Telaah terhadap makna Maklumat Pelayanan Publik	2 x 170 menit	Melakukan telaahan terhadap makna Maklumat Pelayanan Publik		makna Maklumat Pelayanan Publik	
12	Mahasiswa mampu menjelaskan dan menerapkan strategi Pengaduan Pelayanan Publik	<ul style="list-style-type: none"> - Strategi Inti - Strategi Konsekuensi - Strategi pelanggan - Strategi Kontrol - Strategi Kultur 	Tatap muka : Ceramah, diskusi Penugasan terstruktur: Diskusi kelompok Mandiri : Mencari informasi dari referensi yang berkaitan dengan bahan kajian untuk merekonstruksi	1 x 50 menit 1 x 60 menit 1 x 60 menit	Menyimak dan mengkaitkan dengan informasi yang sebelumnya Berdiskusi dalam kelompok/kelas, menyimpulkan, memaparkan hasil, menerima umpan-balik Melakukan pencarian informasi, memilah informasi, menguasai referensi, mengkaitkan bahan kajian dengan	Mahasiswa mampu menjelaskan dan menerapkan strategi Pengaduan Pelayanan Publik Instrumen : Tes pemahaman Kognitif tertulis	Kuantitatif : Mampu menjelaskan dan menerapkan strategi Pengaduan Pelayanan Publik, minimal dari 2 referensi buku atau jurnal Kualitatif : Menjelaskan dan menerap-	5%

	SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA (STIA LAN) JAKARTA	Document ID MUT-02-03-002
		Revision : 0
	Document Level : REKAMAN	Effective Date : 31 Agustus 2018
Document Title : RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER PROGRAM SARJANA/MAGISTER TERAPAN		Page : 20 / 26

Minggu ke	Kemampuan Akhir Yang Diharapkan	Bahan Kajian	Bentuk Pembelajaran	Waktu	Pengalaman Belajar Mahasiswa	Kriteria Penilaian dan Indikator Kelulusan		Bobot
						Kriteria Penilaian	Indikator	
1	2	3	4	6	7	8		9
			pengetahuan dalam mencapai hasil belajar (Tugas 2)		pengetahuan yang dimiliki sebelumnya.		kan strategi Pengaduan Pelayanan Publik	
			Praktek : Telaah terhadap penerapan strategi Pengaduan Pelayanan Publik	2 x 170 menit	Melakukan telaahan terhadap penerapan strategi Pengaduan Pelayanan Publik			
13	Mahasiswa mampu menjelaskan dan menerapkan Inovasi Pelayanan Publik	<ul style="list-style-type: none"> - Pelayanan baru hasil perbaikan. - Inovasi proses - Inovasi administratif - Inovasi sistem - Inovasi konseptual 	Tatap muka : Ceramah, diskusi Penugasan terstruktur: Diskusi kelompok	1 x 50 menit 1 x 60 menit	Menyimak dan mengkaitkan dengan informasi yang sebelumnya Berdiskusi dalam kelompok/kelas, menyimpulkan, memaparkan hasil, menerima umpan-balik	Mahasiswa mampu menjelaskan dan menerapkan Inovasi Pelayanan Publik	Kuantitatif : Mampu menjelaskan dan menerapkan Inovasi Pelayanan Publik, minimal dari 2	5%

	SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA (STIA LAN) JAKARTA	Document ID MUT-02-03-002
		Revision : 0
Document Level : REKAMAN		Effective Date : 31 Agustus 2018
Document Title : RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER PROGRAM SARJANA/MAGISTER TERAPAN		Page : 21 / 26

Minggu ke	Kemampuan Akhir Yang Diharapkan	Bahan Kajian	Bentuk Pembelajaran	Waktu	Pengalaman Belajar Mahasiswa	Kriteria Penilaian dan Indikator Kelulusan		Bobot
						Kriteria Penilaian	Indikator	
1	2	3	4	6	7	8		9
		- Perubahan radikal	Mandiri : Mencari informasi dari referensi yang berkaitan dengan bahan kajian untuk merekonstruksi pengetahuan dalam mencapai hasil belajar (Tugas 2)	1 x 60 menit	Melakukan pencarian informasi, memilah informasi, menguasai referensi, mengkaitkan bahan kajian dengan pengetahuan yang dimiliki sebelumnya.	Instrumen : Tes pemahaman Kognitif tertulis	referensi buku atau jurnal Kualitatif : Menjelaskan dan menerapkan Inovasi Pelayanan Publik	
			Praktek : Telaah terhadap penerapan Inovasi Pelayanan Publik	2 x 170 menit	Melakukan telaahan terhadap penerapan Inovasi Pelayanan Publik			
14-15	Mahasiswa mampu menjelaskan Model Penilaian Kinerja	- Penilaian dari Luar negeri; Malcolm Balrige; Customer & Market Focus, Human Resource Focus, Process	Tatap muka : Ceramah, diskusi	1 x 50 menit	Menyimak dan mengkaitkan dengan informasi yang sebelumnya	Mahasiswa mampu menjelaskan Model Penilaian Kinerja Pelayanan Publik	Kuantitatif : Mampu menjelaskan dan menerapkan Model Penilaian Kinerja	5%

	SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA (STIA LAN) JAKARTA	Document ID MUT-02-03-002
		Revision : 0
	Document Level : REKAMAN	Effective Date : 31 Agustus 2018
Document Title : RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER PROGRAM SARJANA/MAGISTER TERAPAN		Page : 22 / 26

Minggu ke	Kemampuan Akhir Yang Diharapkan	Bahan Kajian	Bentuk Pembelajaran	Waktu	Pengalaman Belajar Mahasiswa	Kriteria Penilaian dan Indikator Kelulusan		Bobot
						Kriteria Penilaian	Indikator	
1	2	3	4	6	7	8		9
	Pelayanan Publik	Management, Business Results; Servqual; Total Quality Self Ass; Model Customer Focuses Gov; Fairfax Country Performance Measurement - Model di Indonesia, model penilaian kinerja, model Penilaian Indeks Kinerja Pelayanan Publik				Instrumen : Tes pemahaman Kognitif tertulis	Pelayanan Publik, minimal dari 2 referensi buku atau jurnal Kualitatif : Menjelaskan dan menerapkan Model Penilaian Kinerja Pelayanan Publik	
			Penugasan terstruktur: Diskusi kelompok	1 x 60 menit	Berdiskusi dalam kelompok/kelas, menyimpulkan, memaparkan hasil, menerima umpan-balik			

	SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA (STIA LAN) JAKARTA	Document ID MUT-02-03-002
		Revision : 0
	Document Level : REKAMAN	Effective Date : 31 Agustus 2018
Document Title : RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER PROGRAM SARJANA/MAGISTER TERAPAN		Page : 23 / 26

Minggu ke	Kemampuan Akhir Yang Diharapkan	Bahan Kajian	Bentuk Pembelajaran	Waktu	Pengalaman Belajar Mahasiswa	Kriteria Penilaian dan Indikator Kelulusan		Bobot
						Kriteria Penilaian	Indikator	
1	2	3	4	6	7	8		9
			Mandiri : Mencari informasi dari referensi yang berkaitan dengan bahan kajian untuk merekonstruksi pengetahuan dalam mencapai hasil belajar (Tugas 2)	1 x 60 menit	Melakukan pencarian informasi, memilah informasi, menguasai referensi, mengkaitkan bahan kajian dengan pengetahuan yang dimiliki sebelumnya.			
			Praktek : Telaah terhadap Model Penilaian Kinerja Pelayanan Publik	2 x 170 menit	Melakukan telaahan terhadap Model Penilaian Kinerja Pelayanan Publik			
16	Ujian Akhir Semester							
Utama								
1. Basuki, Johanes, 2013, Budaya Pelayanan Publik 2. Bilmes, L.J. & Gould, WS, 2009, The People Factor: Strengthening America by Investing in Public Service								

	SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA (STIA LAN) JAKARTA	Document ID MUT-02-03-002
		Revision : 0
Document Level : REKAMAN		Effective Date : 31 Agustus 2018
Document Title : RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER PROGRAM SARJANA/MAGISTER TERAPAN		Page : 24 / 26

Minggu ke	Kemampuan Akhir Yang Diharapkan	Bahan Kajian	Bentuk Pembelajaran	Waktu	Pengalaman Belajar Mahasiswa	Kriteria Penilaian dan Indikator Kelulusan		Bobot
						Kriteria Penilaian	Indikator	
1	2	3	4	6	7	8		9
3. Denhardt, Janet V, Robert B. Denhart, 2002 The New Public Service 4. Drucker, Peter F, 1999, Tantangan Manajemen Abad ke-21 5. Dwiyanto, Agus, 2006, Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik 6. LAN RI, 2007, Penerapan Maklumat Pelayanan Publik 7. LAN RI, 2008, Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 8. LAN RI, 2007, Model Penilaian Kinerja Pelayanan Publik 9. LAN RI. 2006, Strategi Kualitas Pelayanan Publik 10. Peters, Jan Hendriks, 1999, Service Management: Managing The Image. 11. Undang-Undang R.I. Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 12. Undang-Undang R.I. Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman 13. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik 14. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 1999 tentang HAM								
Hard ware								
1. Komputer desktop/laptop 2. LCD projector 3. Alat peraga penampilan								

	SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA (STIA LAN) JAKARTA	Document ID MUT-02-03-002
		Revision : 0
Document Level : REKAMAN		Effective Date : 31 Agustus 2018
Document Title : RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER PROGRAM SARJANA/MAGISTER TERAPAN		Page : 25 / 26

OTORISASI	Koordinator Mata Kuliah	Koordinator RPS
Revisi Tanggal :

