



**Universitas Negeri Surabaya  
Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum  
Program Studi S1 Ilmu Administrasi Negara**

Kode Dokumen

## RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER

MATA KULIAH (MK)	KODE	Rumpun MK	BOBOT (sks)			SEMESTER	Tgl Penyusunan
Manajemen Pelayanan Publik	6320103622		T=3	P=0	ECTS=4.77	2	5 Agustus 2024
OTORISASI	Pengembang RPS		Koordinator RMK			Koordinator Program Studi	
	Dra. Meirinawati, MAP.; Trena Aktiva Oktariyanda, S.AP., M.AP.; Deby Febriyan Eprilianto, S.Sos., MPA.		Dra. Meirinawati, M.AP.			Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP.	

Model Pembelajaran	Project Based Learning																																																																																																					
Capaian Pembelajaran (CP)	<b>CPL-PRODI yang dibebankan pada MK</b>																																																																																																					
	<b>CPL-6</b>	Menguasai konsep dasar manajemen publik, teori organisasi, manajemen sumber daya manusia (SDM) sektor publik, keuangan publik, serta kepemimpinan dan pengambilan keputusan.																																																																																																				
	<b>CPL-7</b>	Menguasai konsep pelayanan publik, governansi dan pembangunan, pemerintahan daerah, serta governansi digital.																																																																																																				
	<b>CPL-13</b>	Mampu mengorganisasikan kegiatan pelayanan publik dan pembangunan, baik organisasi pemerintah, swasta, nirlaba, atau badan usaha milik pemerintah yang memenuhi kepentingan publik yang berintegritas.																																																																																																				
	<b>Capaian Pembelajaran Mata Kuliah (CPMK)</b>																																																																																																					
	<b>CPMK - 1</b>	Mampu menguasai konsep teoritis dalam pelayanan publik untuk mewujudkan nilai-nilai tata kelola pemerintahan yang baik																																																																																																				
	<b>CPMK - 2</b>	Mampu memanfaatkan teknologi informasi dalam mengelola organisasi dalam pelayanan publik																																																																																																				
	<b>CPMK - 3</b>	Mampu merumuskan alternatif solusi atas permasalahan administrasi dalam organisasi pelayanan publik																																																																																																				
	<b>CPMK - 4</b>	Bekerjasama dan memiliki kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan dalam kaitannya dengan pelayanan publik																																																																																																				
	<b>Matrik CPL - CPMK</b>																																																																																																					
		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <th>CPMK</th> <th>CPL-6</th> <th>CPL-7</th> <th>CPL-13</th> </tr> <tr> <td>CPMK-1</td> <td>✓</td> <td>✓</td> <td></td> </tr> <tr> <td>CPMK-2</td> <td></td> <td></td> <td>✓</td> </tr> <tr> <td>CPMK-3</td> <td></td> <td></td> <td>✓</td> </tr> <tr> <td>CPMK-4</td> <td></td> <td></td> <td>✓</td> </tr> </table>	CPMK	CPL-6	CPL-7	CPL-13	CPMK-1	✓	✓		CPMK-2			✓	CPMK-3			✓	CPMK-4			✓																																																																																
	CPMK	CPL-6	CPL-7	CPL-13																																																																																																		
	CPMK-1	✓	✓																																																																																																			
	CPMK-2			✓																																																																																																		
	CPMK-3			✓																																																																																																		
CPMK-4			✓																																																																																																			
<b>Matrik CPMK pada Kemampuan akhir tiap tahapan belajar (Sub-CPMK)</b>																																																																																																						
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <th rowspan="2">CPMK</th> <th colspan="16">Minggu Ke</th> </tr> <tr> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th><th>5</th><th>6</th><th>7</th><th>8</th><th>9</th><th>10</th><th>11</th><th>12</th><th>13</th><th>14</th><th>15</th><th>16</th> </tr> <tr> <td>CPMK-1</td> <td>✓</td><td>✓</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>CPMK-2</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>CPMK-3</td> <td></td><td></td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>CPMK-4</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td> </tr> </table>	CPMK	Minggu Ke																1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	CPMK-1	✓	✓															CPMK-2																	CPMK-3			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓						CPMK-4												✓	✓	✓	✓	✓
CPMK	Minggu Ke																																																																																																					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16																																																																																						
CPMK-1	✓	✓																																																																																																				
CPMK-2																																																																																																						
CPMK-3			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓																																																																																											
CPMK-4												✓	✓	✓	✓	✓																																																																																						
Deskripsi Singkat MK	Mata kuliah ini menjelaskan batasan, ruang lingkup, karakteristik dan perkembangan paradigma manajemen pelayanan publik. Mahasiswa juga dibekali dengan pengetahuan dasar tentang public dan privat goods, prinsip-prinsip pelayanan publik dan standar pelayanan, kelembagaan pelayanan publik dan bagaimana mengelola sumberdaya dan budaya organisasi sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kepuasan pelanggan melalui penanganan keluhan, serta reformasi dan inovasi pelayanan																																																																																																					

<b>Pustaka</b>		<b>Utama :</b>					
		<ol style="list-style-type: none"> <li>Denhardt, Janet V. and Denhardt, Robert B. 2011. <i>The New Public Service: Service, not Steering</i>. New York: M.E. Sharpe.</li> <li>Denhardt, Janet V. and Denhardt, Robert B. 2013. <i>Pelayanan Publik Baru dari Manajemen Steering ke Serving</i>. (Terjemahan dari judul asli: <i>The New Public Service</i>). New York: M.E. Sharpe.</li> <li>Hardiyansyah. 2011. <i>Kualitas Pelayanan Publik</i>. Gava Media</li> <li>.Hesti dkk, Puspitosari &amp; Khalikussabir. 2011. <i>Filosofi Pelayanan Publik</i>. Setara Press dan Jaringan Nasional Masya</li> <li>Osborne, Stephen P. 2010. <i>The New Public Governance</i>. New York: Routledge.</li> </ol>					
		<b>Pendukung :</b>					
<b>Dosen Pengampu</b>		Dra. Meirinawati, M.AP. Dr. Suci Megawati, S.IP., M.Si. Trena Aktiva Oktariyanda, S.AP., M.AP. Deby Febriyan Eprilianto, S.Sos., MPA. Lili Nur Indah Sari, S.Sos., MSW.					
Mg Ke-	Kemampuan akhir tiap tahapan belajar (Sub-CPMK)	Penilaian		Bantuk Pembelajaran, Metode Pembelajaran, Penugasan Mahasiswa, [Estimasi Waktu]		Materi Pembelajaran [Pustaka]	Bobot Penilaian (%)
		Indikator	Kriteria & Bentuk	Luring (offline)	Daring (online)		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
1	Mahasiswa mampu memahami pelayanan publik sebagai ilmu pengetahuan	- Menjelaskan secara ontologi pelayanan publik - Menjelaskan secara epistemologi pelayanan publik - Menjelaskan secara aksiologi pelayanan publik	<b>Kriteria:</b> Menilai pemahaman pelayanan publik sebagai ilmu pengetahuan  <b>Bentuk Penilaian :</b> Aktifitas Partisipasif	- Kuliah mimbar - Tanya jawab. - Diskusi 3 X 50		<b>Materi:</b> Manajemen Pelayanan Publik sebagai ilmu pengetahuan <b>Pustaka:</b> <i>Denhardt, Janet V. and Denhardt, Robert B. 2011. The New Public Service: Service, not Steering. New York: M.E. Sharpe.</i>	4%
2	Mahasiswa mampu memahami perkembangan paradigma pelayanan publik	- Mengidentifikasi konsep pelayanan publik - Mengidentifikasi teori pelayanan publik	<b>Kriteria:</b> Menilai pemahaman perkembangan paradigma pelayanan publik  <b>Bentuk Penilaian :</b> Aktifitas Partisipasif	- Kuliah mimbar - Tanya jawab. - Diskusi 3 X 50		<b>Materi:</b> Paradigma Pelayanan Publik <b>Pustaka:</b> <i>Osborne, Stephen P. 2010. The New Public Governance. New York: Routledge.</i>	4%
3	Mahasiswa mampu membedakan public goods dan private goods	- Menjelaskan pengertian public goods - Menjelaskan pengertian privat goods	<b>Kriteria:</b> menilai pemahaman tentang public goods dan private goods  <b>Bentuk Penilaian :</b> Aktifitas Partisipasif	- Kuliah mimbar - Tanya jawab. - Diskusi 3 X 50		<b>Materi:</b> public goods dan private goods <b>Pustaka:</b> <i>Denhardt, Janet V. and Denhardt, Robert B. 2013. Pelayanan Publik Baru dari Manajemen Steering ke Serving. (Terjemahan dari judul asli: The New Public Service). New York: M.E. Sharpe.</i>	4%

4	Mahasiswa mampu mengidentifikasi prinsip dan standar pelayanan publik	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengidentifikasi prinsip pelayanan publik</li> <li>- Mengidentifikasi standar pelayanan publik</li> <li>- Mengidentifikasi azas pelayanan publik</li> </ul>	<p><b>Kriteria:</b> Menilai pemahaman tentang prinsip dan standar pelayanan publik</p> <p><b>Bentuk Penilaian :</b> Aktifitas Partisipasif</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kuliah mimbar</li> <li>- Tanya jawab.</li> <li>- Diskusi</li> </ul> <p>3 X 50</p>		<p><b>Materi:</b> prinsip dan standar pelayanan publik</p> <p><b>Pustaka:</b> .Hesti dkk, Puspitosari &amp; Khalikussabir. 2011. <i>Filosofi Pelayanan Publik. Setara Press dan Jaringan Nasional Masya</i></p>	4%
5	Mahasiswa mampu mengidentifikasi kelembagaan pelayanan publik	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengidentifikasi kelembagaan pelayanan publik di Indonesia</li> <li>- Mengidentifikasi tugas kelembagaan publik</li> </ul>	<p><b>Kriteria:</b></p> <p>1.81 - 100 Paper/makalah disusun sesuai standar penulisan paper/makalah ilmiah dan analisis mendalam.</p> <p>2.71 - 80 Paper/makalah disusun sesuai standar penulisan paper/makalah ilmiah dan analisis kurang mendalam</p> <p>3.50 - 70 Paper/makalah disusun tidak sesuai format standar penulisan paper/makalah ilmiah dan analisis tidak kuat</p> <p><b>Bentuk Penilaian :</b> Aktifitas Partisipasif</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mimbar ilmiah</li> <li>- Diskusi</li> <li>- Tanya jawab</li> <li>- Unjuk kerja</li> </ul> <p>3 X 50</p>		<p><b>Materi:</b> kelembagaan pelayanan publik</p> <p><b>Pustaka:</b> Denhardt, Janet V. and Denhardt, Robert B. 2013. <i>Pelayanan Publik Baru dari Manajemen Steering ke Serving. (Terjemahan dari judul asli: The New Public Service). New York: M.E. Sharpe.</i></p>	4%
6	Mahasiswa mampu memahami pengelolaan SDM dan budaya pelayanan publik	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengidentifikasi mengelola SDM</li> <li>- Menjelaskan pengertian budaya pelayanan publik</li> <li>- Mengidentifikasi fungsi budaya pelayanan publik</li> <li>- Mengidentifikasi tipe budaya organisasi berdasarkan perhatian terhadap orang dan kinerja</li> <li>- Mengidentifikasi kebijakan pemerintah dalam pengembangan budaya pelayanan</li> </ul>	<p><b>Kriteria:</b> Menilai pemahaman pengelolaan SDM dan budaya pelayanan publik</p> <p><b>Bentuk Penilaian :</b> Penilaian Hasil Project / Penilaian Produk</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mimbar ilmiah</li> <li>- Diskusi</li> <li>- Tanya jawab</li> </ul> <p>3 X 50</p>		<p><b>Materi:</b> pengelolaan SDM dan budaya pelayanan publik</p> <p><b>Pustaka:</b> Hardiyansyah. 2011. <i>Kualitas Pelayanan Publik. Gava Media</i></p>	10%
7	Mahasiswa mampu memahami pengelolaan SDM dan budaya pelayanan publik	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengidentifikasi mengelola SDM</li> <li>- Menjelaskan pengertian budaya pelayanan publik</li> <li>- Mengidentifikasi fungsi budaya pelayanan publik</li> <li>- Mengidentifikasi tipe budaya organisasi berdasarkan perhatian terhadap orang dan kinerja</li> <li>- Mengidentifikasi kebijakan pemerintah dalam pengembangan budaya pelayanan</li> </ul>	<p><b>Kriteria:</b> Menilai pemahaman pengelolaan SDM dan budaya pelayanan publik</p> <p><b>Bentuk Penilaian :</b> Penilaian Hasil Project / Penilaian Produk</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mimbar ilmiah</li> <li>- Diskusi</li> <li>- Tanya jawab</li> </ul> <p>3 X 50</p>		<p><b>Materi:</b> pengelolaan SDM dan budaya pelayanan publik</p> <p><b>Pustaka:</b> Hardiyansyah. 2011. <i>Kualitas Pelayanan Publik. Gava Media</i></p>	10%

8	Mahasiswa mampu memahami materi yang sudah diberikan sebelumnya	Menjelaskan materi pada pertemuan 1 - 7	<b>Kriteria:</b> 1. Bobot sial : 2. Bobot Soal No 1 dan 3 = 20 3. Bobot soal No. 2 dan 4 = 30  <b>Bentuk Penilaian :</b> Tes	Tes 3 X 50		<b>Materi:</b> Mampu menjawab berbagai soal materi 1-7 <b>Pustaka:</b> <i>Osborne, Stephen P. 2010. The New Public Governance. New York: Routledge.</i>	10%
9	Mahasiswa mampu mengelola biaya pelayanan	- Menjelaskan pengertian biaya pelayanan - Mengidentifikasi fungsi biaya pelayanan - Mengidentifikasi penggunaan dana untuk pelayanan	<b>Kriteria:</b> Menilai pemahaman tentang pengelolaan biaya pelayanan  <b>Bentuk Penilaian :</b> Penilaian Hasil Project / Penilaian Produk	- Mimbar ilmiah - Diskusi - Tanya jawab 3 X 50		<b>Materi:</b> biaya pelayanan <b>Pustaka:</b> <i>Denhardt, Janet V. and Denhardt, Robert B. 2011. The New Public Service: Service, not Steering. New York: M.E. Sharpe.</i>	10%
10	Mahasiswa mampu mengidentifikasi kualitas pelayanan publik	- Mengidentifikasi konsep A3 - Mengidentifikasi konsep A6 - Mengidentifikasi factor yang mempengaruhi kualitas pelayanan - Menjelaskan peningkatan kemampuan pelayanan	<b>Kriteria:</b> Menilai pemahaman kualitas pelayanan publik  <b>Bentuk Penilaian :</b> Penilaian Hasil Project / Penilaian Produk	- Kuliah mimbar - Diskusi - Tanya jawab - Unjuk kerja 3 x 50		<b>Materi:</b> kualitas pelayanan publik <b>Pustaka:</b> <i>Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Gava Media</i>	8%
11	Mahasiswa mampu mengidentifikasi kualitas pelayanan publik melalui SOP	- Mengidentifikasi konsep A3 - Mengidentifikasi konsep A6 - Mengidentifikasi factor yang mempengaruhi kualitas pelayanan - Menjelaskan peningkatan kemampuan pelayanan	<b>Kriteria:</b> Menilai pemahaman kualitas pelayanan publik  <b>Bentuk Penilaian :</b> Aktifitas Partisipasif, Penilaian Hasil Project / Penilaian Produk	- Kuliah mimbar - Diskusi - Tanya jawab - Unjuk kerja 3 x 50		<b>Materi:</b> kualitas pelayanan publik <b>Pustaka:</b> <i>Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Gava Media</i>	8%
12	Mahasiswa mampu mengelola integritas pelayanan publik melalui SOP	- Menjelaskan pengertian integritas pelayanan publik - Menjelaskan pentingnya integritas pelayanan publik	<b>Kriteria:</b> Menilai pengelolaan integritas pelayanan publik  <b>Bentuk Penilaian :</b> Penilaian Hasil Project / Penilaian Produk	- Mimbar kerja - Diskusi - Tanya jawa 3 X 50		<b>Materi:</b> integritas pelayanan publik <b>Pustaka:</b> <i>Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Gava Media</i>	4%
13	Mahasiswa mampu memahami kepuasan masyarakat	- Mengidentifikasi harapan pelanggan internal - Mengidentifikasi harapan pelanggan eksternal - Mengidentifikasi kinerja dikaitkan harapan dan kepuasan	<b>Kriteria:</b> Menilai pemahaman tentang kepuasan masyarakat  <b>Bentuk Penilaian :</b> Aktifitas Partisipasif	- Mimbar ilmiah - Diskusi - Tanya jawab 3 x 50		<b>Materi:</b> kepuasan pelanggan <b>Pustaka:</b> <i>Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Gava Media</i>	3%
14	Mahasiswa mampu mengidentifikasi penanganan keluhan masyarakat	- Mengidentifikasi citra positif dimata masyarakat - Menjelaskan usaha mengerti dahulu baru dimengerti - Mengidentifikasi karakter masyarakat	<b>Kriteria:</b> Menilai pemahaman tentang penanganan keluhan masyarakat  <b>Bentuk Penilaian :</b> Aktifitas Partisipasif	- Mimbar ilmiah - Diskusi - Tanya jawab 3 X 50		<b>Materi:</b> penanganan keluhan pelanggan <b>Pustaka:</b> <i>Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Gava Media</i>	3%

15	Mahasiswa mampu memahami inovasi dan reformasi dalam pelayanan publik	- Mengidentifikasi strategi pelayanan - Menghitung indeks kepuasan masyarakat - Menghitung survey kepuasan masyarakat	<b>Kriteria:</b> Menilai pemahaman tentang inovasi dan reformasi dalam pelayanan publik <b>Bentuk Penilaian :</b> Aktifitas Partisipatif	- Mimbar ilmiah - Diskusi - Tanya jawab 3 X 50		<b>Materi:</b> inovasi dan reformasi dalam pelayanan publik <b>Pustaka:</b> <i>Denhardt, Janet V. and Denhardt, Robert B. 2011. The New Public Service: Service, not Steering. New York: M.E. Sharpe.</i>	4%
16	Mahasiswa mampu memahami materi yang sudah diberikan sebelumnya	Menjelaskan materi pada pertemuan 1 - 15	<b>Kriteria:</b> 1. Bobot soal : 2. Bobot soal No 1 dan 3 = 20 3. Bobot soal No. 2 dan 4 = 30 4. atau menyesuaikan <b>Bentuk Penilaian :</b> Tes	Tes 3 X 50		<b>Materi:</b> Mampu menjawab berbagai soal materi 1-15 <b>Pustaka:</b> .Hestidkk, Puspitosari & Khalikussabir. 2011. <i>Filosofi Pelayanan Publik. Setara Press dan Jaringan Nasional Masya</i>	10%

#### Rekap Persentase Evaluasi : Project Based Learning

No	Evaluasi	Persentase
1.	Aktifitas Partisipatif	34%
2.	Penilaian Hasil Project / Penilaian Produk	46%
3.	Tes	20%
		100%

#### Catatan

- Capaian Pembelajaran Lulusan Prodi (CPL - Prodi)** adalah kemampuan yang dimiliki oleh setiap lulusan prodi yang merupakan internalisasi dari sikap, penguasaan pengetahuan dan ketrampilan sesuai dengan jenjang prodinya yang diperoleh melalui proses pembelajaran.
- CPL yang dibebankan pada mata kuliah** adalah beberapa capaian pembelajaran lulusan program studi (CPL-Prodi) yang digunakan untuk pembentukan/pengembangan sebuah mata kuliah yang terdiri dari aspek sikap, ketrampilan umum, ketrampilan khusus dan pengetahuan.
- CP Mata kuliah (CPMK)** adalah kemampuan yang dijabarkan secara spesifik dari CPL yang dibebankan pada mata kuliah, dan bersifat spesifik terhadap bahan kajian atau materi pembelajaran mata kuliah tersebut.
- Sub-CPMK Mata kuliah (Sub-CPMK)** adalah kemampuan yang dijabarkan secara spesifik dari CPMK yang dapat diukur atau diamati dan merupakan kemampuan akhir yang direncanakan pada tiap tahap pembelajaran, dan bersifat spesifik terhadap materi pembelajaran mata kuliah tersebut.
- Indikator penilaian** kemampuan dalam proses maupun hasil belajar mahasiswa adalah pernyataan spesifik dan terukur yang mengidentifikasi kemampuan atau kinerja hasil belajar mahasiswa yang disertai bukti-bukti.
- Kreteria Penilaian** adalah patokan yang digunakan sebagai ukuran atau tolok ukur ketercapaian pembelajaran dalam penilaian berdasarkan indikator-indikator yang telah ditetapkan. Kreteria penilaian merupakan pedoman bagi penilai agar penilaian konsisten dan tidak bias. Kreteria dapat berupa kuantitatif ataupun kualitatif.
- Bentuk penilaian:** tes dan non-tes.
- Bentuk pembelajaran:** Kuliah, Responsi, Tutorial, Seminar atau yang setara, Praktikum, Praktik Studio, Praktik Bengkel, Praktik Lapangan, Penelitian, Pengabdian Kepada Masyarakat dan/atau bentuk pembelajaran lain yang setara.
- Metode Pembelajaran:** Small Group Discussion, Role-Play & Simulation, Discovery Learning, Self-Directed Learning, Cooperative Learning, Collaborative Learning, Contextual Learning, Project Based Learning, dan metode lainnya yg setara.
- Materi Pembelajaran** adalah rincian atau uraian dari bahan kajian yg dapat disajikan dalam bentuk beberapa pokok dan sub-pokok bahasan.
- Bobot penilaian** adalah prosentasi penilaian terhadap setiap pencapaian sub-CPMK yang besarnya proposional dengan tingkat kesulitan pencapaian sub-CPMK tsb., dan totalnya 100%.
- TM=Tatap Muka, PT=Penugasan terstruktur, BM=Belajar mandiri.

Koordinator Program Studi S1  
Ilmu Administrasi Negara



Eva Hany Fanida, S.AP.,  
M.AP.  
NIDN 0019018306

**UPM** Program Studi S1 Ilmu  
Administrasi Negara



Ahmad Nizar Hilmi, S.AP.,  
MPA.  
NIDN 0012069402

File PDF ini digenerate pada tanggal 21 November 2024 Jam 20:54 menggunakan aplikasi RPS-OBE SiDia Unesa

