



**RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER
(RPS) MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK**

SEMESTER VI (GENAP) TAHUN AKADEMIK 2022/2023

DISUSUN OLEH

TIM MATA KULIAH MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK

**PENANGGUNG-JAWAB MATA KULIAH:
SRI AGUSMILA ANETA HERLINDA,S.Pd.M.AP**

**PRODI ADMINISTRASI PUBLIK
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
Februari 2023**



**RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER (RPS)
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK PROGRAM SARJANA
SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI AMUNTAI**

Mata Kuliah : Manajemen Pelayanan Publik		Jenis Mata Kuliah: Wajib
Penempatan : Semester VI TA 2022/2023		Kode Mata Kuliah:
Besaran Sks : 3 Sks (2 Sks Teori, 1 Sks Seminar)		
Dosen Penanggung-Jawab: SRI AGUSMILA ANETA HERLINDA,S.Pd.M.AP		
Deskripsi Mata Kuliah	Mata kuliah ini menjelaskan dan memberikan pemahaman tentang konsep penyelenggaraan pelayanan publik oleh negara maupun oleh swasta yang menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan publik. Adapun Mata Kuliah ini akan difokuskan pada : (1). Pengertian Manajemen Pelayanan Publik, (2). Taksonomi Barang/Jasa, (3). <i>Co Production</i> Pelayanan Publik di Indonesia, (4) Sistem pelayanan yang berorientasi kepada pelanggan, (5) Budaya dan Etika Pelayanan Publik, (6) Pengukuran Kinerja Pelayanan Publik, dan (7) Inovasi Pelayanan Publik	
Capaian Pembelajaran Lulusan (CPL) yang Dibebankan Pada MK	S 2	Menjunjung tinggi nilai kemanusiaan dalam menjalankan tugas berdasarkan agama, moral dan etika;
	S 7	Bekerja sama dan memiliki kepekaan sosial serta kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan;S7
	PP 1	Menguasai konsep teoritis administrasi, organisasi, birokrasi, kebijakan publik, pelayanan publik, perilaku organisasi, keuangan negara, reformasi administrasi, dan governansi publik.
	KU 1	Mampu menerapkan pemikiran logis, kritis, sistematis, dan inovatif, dalam konteks pengembangan atau implementasi ilmu pengetahuan dan teknologi yang memperhatikan dan menerapkan nilai humaniora yang sesuai dengan bidang keahliannya

	KK 1	Mampu menganalisis interaksi antar aktor dalam governansi publik seperti dalam penyusunan kebijakan dan manajemen pelayanan publik, baik ditingkat lokal maupun nasional, dalam aspek sosial, ekonomi, budaya, politik dan hankam dengan pendekatan politik
	KK 8	Mampu mengusulkan ide/gagasan reformasi kebijakan dan manajemen pelayanan publik
Capaian Pembelajaran Mata Kuliah (CPMK)	Setelah mempelajari dan menyelesaikan mata kuliah ini, mahasiswa mampu:	
	CPMK 1	Memahami pengertian manajemen pelayanan publik
	CPMK 2	Memahami konsep dasar tentang barang publik dan barang privat
	CPMK 3	Memahami <i>Co Production</i> dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia
	CPMK 4	Menganalisis bagaimana sistem pelayanan publik yang berpihak kepada pelanggan dan budaya pelayanan
	CPMK 5	Menganalisis etika sebuah penyelenggaraan pelayanan publik
	CPMK 6	Mengevaluasi/menilai standar dan prosedur pelayanan publik
	CPMK 7	Menganalisis kinerja sebuah penyelenggaraan pelayanan publik
	CPMK 8	Menganalisis pelayanan publik yang inovatif
Kemampuan akhir tiap tahapan belajar (Sub-CPMK)	Sub CPMK 1	Mampu menyebutkan ruang lingkup Manajemen Pelayanan Publik (C1) (CPMK1)
	Sub CPMK 2	Dapat menjelaskan perbedaan antara barang/jasa publik dan barang/jasa privat (C2) (CPMK2)
	Sub CPMK 3	Dapat menjelaskan konsep <i>Co Production</i> dalam pelayanan publik di Indonesia (C2)(CPMK 3)
	Sub CPMK 4	Dapat menerangkan konsep pelayanan publik yang berorientasi kepada pelanggan dan budaya pelayanan (C2) (CPMK 4)
	Sub CPMK 5	Dapat menjelaskan pengertian etika pelayanan publik dengan disertai contoh masing-masing (C2) (CPMK 5)
	Sub CPMK 6	Dapat mengevaluasi/menilai standar dan prosedur pelayanan public (C4) (CPMK 6)
	Sub CPMK 7	Dapat menganalisis kinerja sebuah penyelenggaraan pelayanan publik (C4) (CPMK 7)
	Sub CPMK 8	Dapat menerangkan dengan disertai contoh tentang inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik (C2)(CPMK 8)

Korelasi CPMK Dengan Sub-CPMK	
Metode Penilaian dan Keselarasan dengan CPMK	

Basis Evaluasi dan Komponen Evaluasi	No.	Basis Evaluasi	Komponen Evaluasi	Deskripsi	Bobot (%)
	1.	Aktivitas Partisipatif	- Teknik presentasi - Mempertahankan pendapat - Aktif dalam forum	<i>Seminar pelayanan public, mahasiswa akan mempresentasikan hasil karya video pendeknya tentang pelayanan public di Indonesia. Mahasiswa lain diminta aktif mengkritisi film pendek tersebut</i>	27%
	2.	Hasil Proyek	- Ide orisinil - Aktualisasi topik pelayanan - Adopsi teori kedalam topik yang diangkat	<i>Film pendek durasi 5 menit mengkritisi penyelenggaraan pelayanan public di Indonesia</i>	20%
				Sub total	47%
	3.	Kognitif/ Pengetahuan	Tugas		-
			Kuis		-
			Ujian Tengah Semester		26%
			Ujian Akhir Semester		27%
				Sub total	53%
				Total	100%
Bahan Kajian: Materi Pembelajaran	1. Pengertian umum manajemen pelayanan publik				
	2. Barang publik dan barang privat				
	3. <i>Co Production</i> dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia				
	4. Dinamika Pelayanan Publik di Indonesia				
	5. Pelayanan publik yang berorientasi kepada pelanggan				
	6. Budaya pelayanan public				
	7. Etika pelayanan public				
	8. Standar Pelayanan Minimal				
	9. Standar Operasional Prosedur Pelayanan Publik				

	10. Standar Pelayanan Publik 11. Pengukuran kepuasan pelayanan public 12. kinerja pelayanan public 13. Inovasi Pelayanan Publik
Daftar Sumber Belajar dan Referensi	A. Utama 1. Agus Fajar Syukri, 2010, Standar Pelayanan Publik Pemerintah Daerah, Bantul, Kreasi Wacana 2. Agus Dwiyanto, 2010, Manajemen Pelayanan Publik (Peduli, Inklusif dan Kolaboratif), Yogyakarta, Gadjah Mana University Press 3. Agus Pramusinto dan Erwan Agus Purwanto, 2009, Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan dan Pelayanan Publik, Yogyakarta, Gava Media 4. Agus Dwiyanto, 2002, Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan, UGM 5. Deddy Mulyadi, Hendrikus, Muhammad Nur Afandi, 2016, Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik, Bandung, Alfabeta 6. Hardiansyah, 2011, Kualitas Pelayanan Publik, Yogyakarta, Gava Media 7. Nurmandi & Muhammad Khozin, 2018, Pelayanan Sektor Publik, Yogyakarta, UMY Press 8. Ratminto & Atik Septik W, 2018, Manajemen Pelayanan, Yogyakarta, Pustaka Pelajar 9. R. Ferry Anggoro Suryokusumo, 2008, Pelayanan Publik dan Pengelolaan Infrastruktur Perkotaan, Yogyakarta, Sinergi Publishing B. Tambahan 1. Jurnal-Jurnal Pelayanan Publik 2. Peraturan Perundangan terkait Pelayanan Publik 3. Peraturan Perundangan terkait Standar Pelayanan Publik C. Luaran penelitian penelitian dosen atau PkM dosen: 1. Muhammad Khozin dan Nur Faidati, 2018, Analisa Strategi Pengembangan Kota Pintar (Smart City): Studi Kasus Kota Yogyakarta, Jurnal Ilmu Pemerintahan (Kajian Ilmu Pemerintahan dan Politik Daerah), Volume : Vol 3/No. 2, Universitas Pancasakti Tegal 2. Muhammad Khozin dan Gerry Katon Mahendra, 2018, Evaluation Of Public Service Standart (Case Study At The Education And Training Agency Of Yogyakarta Special Region), Jurnal : Jurnal Aristo (Social, Politic, Humaniora), Volume : Vol 08/No.2, Universitas Muhammadiyah Ponorogo

	3. Bkrul Rohmah dan Muhammad Khozin, 2020, Kinerja Pelayanan Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Kepulauan Meranti, Jurnal The Journalish : Social and Government, Volume : Vol 1/No.3, The Journalish Publishing 4. Intan Regina M dan Muhammad Khozin, 2020, Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi Di Polres Kediri Tahun 2018-2019, Jurnal : The Journalish : Social and Government, Volume : Vol 1/No.4, Penerbit : The Journalish Publishing.				
Pengesahan	Tanggal Penyusunan	Penanggung-jawab Mata Kuliah		Ketua Program Studi	
	17 Februari 2023	SRI AGUSMILA A.H		Akhmad Barkatillah	

**= pilih salah satu*

	Sub CPMK 1	Sub CPMK 2	Sub CPMK 3	Sub CPMK 4	Sub CPMK 5	Sub CPMK 6	Sub CPMK 7	Sub CPMK 8
CPMK 1	✓							
CPMK 2		✓						
CPMK 3		↑	✓					
CPMK 4								
CPMK 5					✓			
CPMK 6						✓		
CPMK 7							✓	
CPMK 8								✓
	Sub CPMK8 : Dapat menerangkan dengan disertai contoh tentang inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik (C2) (minggu 14)					Sub CPMK7 : Dapat menganalisis kinerja sebuah penyelenggaraan pelayanan publik (C4) (minggu 12 & 13)		
	Sub CPMK5 : Dapat menjelaskan etika pelayanan publik dengan disertai contoh masing-masing (C2) (minggu 8)					Sub CPMK6: Dapat mengevaluasi/menilai standar dan prosedur pelayanan public (C4) (Minggu 9,10, 11)		
	UJIAN TENGAH SEMESTER (mg ke-8):							
	Sub CPMK4 : Dapat menerangkan konsep pelayanan publik yang berorientasi kepada pelanggan dan budaya pelayanan (C2) (Minggu 6&7)							
Metode Penilaian	CPMK 1	CPMK 2	CPMK 3 ↑	CPMK 4	CPMK 5	CPMK 6	CPMK 7	CPMK 8
Team based								
Project/Case based learning								
Praktikum								

Sub CPMK3 : Dapat **menjelaskan** konsep *Co Production* dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia (C2) (minggu 4&5)



Sub CPMK2 : Dapat **menjelaskan** perbedaan antara barang/jasa publik dan barang/jasa privat (C2) (minggu 3)

Sub CPMK1 : Mampu **menyebutkan** ruang lingkup Manajemen Pelayanan Publik (C1) (minggu 1&2)

Pengelolaan dan Analisis Kualitas Pelayanan Publik

Garis Entry Behavior

MATRIK PEMBELAJARAN MINGGUAN

Minggu Ke- & Kode CPMK	Sub-CPMK (Kemampuan Akhir yang Direncanakan)	Penilaian			Bahan Kajian/Materi Pembelajaran	Bentuk dan Metode Pembelajaran; Estimasi waktu		Pengalaman Belajar: Penugasan Mahasiswa Estimasi waktu	Sumber Belajar	Dosen Pengampu
		Indikator	Kriteri dan Teknik	Bobot (%)		Luring	Daring			
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)
1 sd 2 CPMK 1	Mampu menyebutkan ruang lingkup Manajemen Pelayanan Publik (C1)	- Penguasaan materi - Dapat mendefinisikan pengertian pelayanan publik minimal menurut 1 orang ahli	Kreteria: <i>Rubrik holistic</i> Teknik <i>test dan kuis</i>	10%	1. Silabus Perkuliahan 2. Pengertian umum manajemen pelayanan public	Kuliah: <i>Contextual Learning</i> PB: 1 (2x50 menit)	<i>synchronous:</i> Via zoom (2x50 menit)	- Mahasiswa menempuh pembelajaran materi yang akan diajarkan pada MK manajemen pelayanan publik dan menyetujui aturan kontrak belajar (2x50 menit) - Mahasiswa menempuh pembelajaran pengertian umum Manajemen Pelayanan Publik (2x50 menit)	Sumber Referensi Utama A2	<i>Agus Surya Dharma</i>

Minggu Ke- & Kode CPMK	Sub-CPMK (Kemampuan Akhir yang Direncanakan)	Penilaian			Bahan Kajian/Materi Pembelajaran	Bentuk dan Metode Pembelajaran; Estimasi waktu		Pengalaman Belajar: Penugasan Mahasiswa Estimasi waktu	Sumber Belajar	Dosen Pengampu
		Indikator	Kriteri dan Teknik	Bobot (%)		Luring	Daring			
3 CPMK 2	Dapat menjelaskan perbedaan antara barang/jasa publik dan barang/jasa privat (C2)	- Penguasaan materi - Dapat membedakan barang/jasa publik dan privat	Kreteria: <i>Rubrik holistic</i> Teknik test <i>dan kuis</i>	5%	Barang/jasa publik dan barang/jasa privat	Kuliah: <i>Contextual Learning</i> PB: 1 (2x50 menit)	Via zoom (2x50 menit)	Mahasiswa menempuh pembelajaran materi barang pubik dan barang privat (2x50 menit)	Sumber Referensi Utama A8	<i>Agus Surya Dharma</i>
4 dan 5 CPMK 3	Dapat menjelaskan konsep <i>Co Production</i> dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia (C2)	- Mahasiswa dapat menjelaskan konsep partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik - Mahasiswa dapat menjelaskan alasan munculnya <i>co production</i> - Mahasiswa dapat menyebutkan dan menjelaskan tingkatan <i>co production</i> - Mahasiswa dapat mengidentifikasi pelayanan publik disekitar yang melibatkan masyarakat - Penguasaan materi	Kreteria: <i>Rubrik holistic</i> Teknik test <i>dan kuis</i>	20%	1. <i>Co Production</i> dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia 2. <i>Dinamika Pelayanan Publik</i> di Indonesia	Kuliah: <i>Contextual Learning</i> PB: 1 (2x50 menit)	Via zoom (2x50 menit)	- Mahasiswa menempuh pembelajaran materi <i>Co Production</i> dalam penyelenggaraa n pelayanan publik (2x50 menit) - Mahasiswa menempuh pembelajaran tentang dinamika penyelenggaraa n pelayanan publik serta pengalaman menyelesaikan permasalahan (2x50 menit)	Sumber Referensi Utama A8	<i>Agus Surya Dharma</i>

Minggu Ke- & Kode CPMK	Sub-CPMK (Kemampuan Akhir yang Direncanakan)	Penilaian			Bahan Kajian/Materi Pembelajaran	Bentuk dan Metode Pembelajaran; Estimasi waktu		Pengalaman Belajar: Penugasan Mahasiswa Estimasi waktu	Sumber Belajar	Dosen Pengampu
		Indikator	Kriteri dan Teknik	Bobot (%)		Luring	Daring			
6 dan 7 CPMK 4	Dapat menerangkan konsep pelayanan publik yang berorientasi kepada pelanggan dan budaya pelayanan (C2)	● Penguasaan materi ● Dapat membedakan budaya pelayanan yang baik dan buruk ● Dapat memberikan contoh budaya pelayanan yang baik	Kreteria: <i>Rubrik holistic</i> Teknik test dan kuis	10%	1. Pelayanan publik yang berorientasi kepada pelanggan 2. Budaya pelayanan publik	Kuliah: <i>Contextual Learning</i> PB: 1 (2x50 menit)	Via zoom (2x50 menit) Mahasiswa menempuh pembelajaran tentang konsep orientasi pelayanan kepada pelanggan (2x50 menit) Mahasiswa menempuh pembelajaran budaya pelayanan public (2x50 menit)	Sumber Referensi Utama A3 dan A4	Agus Surya Dharma	
8	UTS									
8 CPMK 5	Dapat menjelaskan etika pelayanan publik dengan disertai contoh masing-masing (C2)	Dapat memberikan contoh pelayanan yang beretika	Kreteria: <i>Rubrik holistic</i> Teknik test dan kuis	5%	Etika pelayanan publik	Kuliah: <i>Contextual Learning</i> PB: 1 (2x50 menit)	Via zoom (2x50 menit)	Mahasiswa menempuh pembelajaran etika pelayanan publik (2x50 menit)	Sumber Referensi Utama A5 dan A7	Agus Surya Dharma

Minggu Ke- & Kode CPMK	Sub-CPMK (Kemampuan Akhir yang Direncanakan)	Penilaian			Bahan Kajian/Materi Pembelajaran	Bentuk dan Metode Pembelajaran; Estimasi waktu		Pengalaman Belajar: Penugasan Mahasiswa Estimasi waktu	Sumber Belajar	Dosen Pengampu
		Indikator	Kriteri dan Teknik	Bobot (%)		Luring	Daring			
9,10,11 CPMK 6	Dapat mengevaluasi/menilai standar dan prosedur pelayanan public (C4)	- Penguasaan materi - Kerapihan hasil simulasi	Kreteria: <i>Rubrik holistic</i> Teknik test dan kuis	15%	1. Standar Pelayanan Minimal 2. Standar Operasional Prosedur Pelayanan Publik 3. Standar Pelayanan Publik	Kuliah: <i>Contextual Learning</i> PB: 1 (2x50 menit)	Via zoom (2x50 menit)	- Mahasiswa menempuh pembelajaran tentang SPM dan memahami maksud dan tujuan penerapan SPM (2x50 menit) - Mahasiswa menempuh pembelajaran tentang SOP dan memiliki pengalaman bersimulasi penyusunan SOP (2x50 menit) - Mahasiswa menempuh pembelajaran tentang Standar Pelayanan Publik (SPP) dan memiliki pengalaman bersimulasi menyusun SPP (2x50 menit)	Sumber Referensi Utama A1 Sumber Referensi Tambahan B2, B3, Sumber Referensi Luaran Penelitian Dosen C2	Agus Surya Dharma

Minggu Ke- & Kode CPMK	Sub-CPMK (Kemampuan Akhir yang Direncanakan)	Penilaian			Bahan Kajian/Materi Pembelajaran	Bentuk dan Metode Pembelajaran; Estimasi waktu		Pengalaman Belajar: Penugasan Mahasiswa Estimasi waktu	Sumber Belajar	Dosen Pengampu
		Indikator	Kriteri dan Teknik	Bobot (%)		Luring	Daring			
12 dan 13 CPMK 7	Dapat menganalisis kinerja sebuah penyelenggaraan pelayanan publik (C4)	• Penguasaan materi • Ketajaman kritik dan analisis • Ketepatan waktu mengumpulkan	Kreteria: <i>Rubrik holistic</i> Teknik • Non Tes • Tugas individual • <i>Worksheet</i>	20%	1. Kinerja pelayanan public 2. Pengukuran kepuasan pelayanan publik	Kuliah: <i>Contextual Learning</i> PB: 1 (2x50 menit)	Via zoom (2x50 menit)	Mahasiswa menempuh pembelajaran kinerja pelayanan publik dan mengkritisi sebuah pelayanan public (2x50 menit) Mahasiswa menempuh pembelajaran kepuasan pelayanan publik dan merasakan admosfir pelayanan public (2x50 menit)	Sumber Referensi A6, A8 Sumber Referensi Luaran Peneliti an Dosen C3, C4	<i>Agus Surya Dharma</i>
14 CPMK 7	Dapat menerangkan dengan disertai contoh tentang inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik (C2)	Dapat memberikan contoh bentuk-bentuk inovai pelayanan publik	Kreteria: <i>Rubrik holistic</i> Teknik <i>test dan kuis</i>	15%	Inovasi Pelayanan Publik	Kuliah: <i>Contextual Learning</i> PB: 1 (2x50 menit)	Via zoom (2x50 menit)	Mahasiswa menempuh pembelajaran inovasi pelayanan public (2x50 menit)	Sumber Referensi A7 Sumber Referensi Luaran Peneliti an Dosen C1	<i>Agus Surya Dharma</i>

Minggu Ke- & Kode CPMK	Sub-CPMK (Kemampuan Akhir yang Direncanakan)	Penilaian			Bahan Kajian/Materi Pembelajaran	Bentuk dan Metode Pembelajaran; Estimasi waktu		Pengalaman Belajar: Penugasan Mahasiswa Estimasi waktu	Sumber Belajar	Dosen Pengampu
		Indikator	Kriteri dan Teknik	Bobot (%)		Luring	Daring			
15	UAS									

Lampiran:

1. Format Rencana Tugas Mahasiswa
2. Instrumen Penilaian atau lembar kerja (pedoman penyusunan rubrik terlampir)

RANCANGAN TUGAS MATA KULIAH

Mata Kuliah	:	Manajemen Pelayanan Publik	Bobot Nilai	:	20%
Nama Dosen	:	SRI AGUSMILA A.H	Tugas ke-	:	1

- 1 Judul Tugas : Membuat Film Pendek (Durasi 5 Menit) tentang Dinamika Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia
- 2 Sub CPMK : Dapat menjelaskan model – model penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia
- 3 Tujuan Tugas : Mahasiswa familiar dengan dinamika dan permasalahan penyelenggaraan pelayanan publik serta memiliki ide menyelesaikan permasalahan tersebut
- 4 Uraian Tugas
 - a. Obyek garapan : Mengkritisi penyelenggaraan pelayanan publik di sekitar
 - b. Yang harus dikerjakan dan batasan-batasan :
 - 1) Mahasiswa melakukan observasi isu penyelenggaraan pelayanan publik dan mengidentifikasi permasalahan yang sering muncul
 - 2) Mahasiswa menyusun skenario atas permasalahan yang ditemukan, kajian teori dan solusi yang dapat ditawarkan untuk menyelesaikan masalah tersebut
 - c. Metode/Cara Pengerjaan Tugas, acuan yang digunakan
 - 1) Penugasan bersifat kelompok
 - 2) Setiap kelompok terdiri dari 4-5 orang
 - 3) Setiap anggota kelompok wajib berperan dalam pembuatan film baik sebagai Talent, Sutradara maupun penulis script masing-masing saling mendalami masalah pelayanan publik yang harus dikritisi
 - 4) Setiap kelompok memproduksi film pendek dengan durasi maksimal 5 menit
 - 5) Film pendek harus dikumpulkan pada saat UTS dan diseminarkan kepada seluruh peserta kelas
 - d. Deskripsi luaran tugas yang dihasilkan *Film pendek durasi 5 menit mengkritisi penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia*
- 5 Bahan Tugas : Bahan Kajian 1-4
- 6 Kriteria dan Bobot Penilaian :
 - Ide orisinal
 - Aktualisasi topik pelayanan
 - Adopsi teori kedalam topik yang diangkat
- 7 Jadwal Pelaksanaan : Pertemuan Minggu ke-5

Mata Kuliah	:	Manajemen Pelayanan Publik	Bobot Nilai	:	20%
Nama Dosen	:	SRI AGUSMILA.A.H	Tugas ke-	:	2

- 1 Judul Tugas : Observasi lapangan pengukuran kepuasan pelayanan publik
- 2 Sub CPMK : Dapat menganalisis kinerja sebuah penyelenggaraan pelayanan publik (C4)
- 3 Tujuan Tugas : Mahasiswa mampu menganalisis atmosfer kualitas pelayanan pada tempat pelayanan publik
- 4 Uraian Tugas
 - a. Obyek garapan : Tempat penyelenggaraan pelayanan publik
 - b. Yang harus dikerjakan dan batasan-batasan :
 - 1) Mahasiswa menentukan obyek penyelenggaraan pelayanan publik yang akan diamati
 - 2) Mahasiswa melakukan observasi pada obyek penyelenggaraan pelayanan publik yang akan diamati
 - 3) Mahasiswa melakukan pengamatan pada obyek penyelenggaraan pelayanan publik yang akan diamati
 - 4) Mahasiswa menggunakan indikator penyelenggaraan pelayanan publik sebagai alat ukur
 - 5) Mahasiswa mendokumentasikan hasil temuan lapangan
 - 6) Mahasiswa menulis laporan hasil pengamatan
 - c. Metode/Cara Pengerjaan Tugas, acuan yang digunakan
 - 1) Penugasan ini bersifat individual
 - 2) Setiap mahasiswa menentukan indikator kualitas pelayanan yang akan dijadikan sebagai alat ukur
 - 3) Setiap mahasiswa mendokumentasikan setiap temuannya
 - 4) Setiap mahasiswa menyusun laporan hasil pengukuran pengamatan lapangan
 - 5) Setiap mahasiswa mengumpulkan laporan pengamatannya

Setiap mahasiswa menghasilkan laporan hasil pengamatan lapangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik (swasta/pemerintah)
 - d. Deskripsi luaran tugas yang dihasilkan
 - 4) Setiap mahasiswa menyusun laporan hasil pengukuran pengamatan lapangan
 - 5) Setiap mahasiswa mengumpulkan laporan pengamatannya

Setiap mahasiswa menghasilkan laporan hasil pengamatan lapangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik (swasta/pemerintah)
- 5 Bahan Tugas : Bahan Kajian 12 dan 13
- 6 Kriteria dan Bobot Penilaian : Laporan menggunakan indikator pelayanan yang tepat, analisis yang sistematis, benar dan bahasa baik
- 7 Jadwal Pelaksanaan : Pertemuan 13

