

## RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER (RPS) MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK

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

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 pendeketan politik
KK 8	Mampu mengusulkan ide/gagasan reformasi kebijakan dan manajemen pelayanan publik
Setelah mer	npelajari 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 Co Production 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
Sub CPMK 1	Mampu menyebutkan ruang lingkup Manajemen Pelayanan Publik (C1) (CPMK1)
Sub CPMK 2	Dapat <b>menjelaskan</b> perbedaan antara barang/jasa publik dan barang/jasa privat (C2) (CPMK2)
Sub CPMK 3	Dapat <b>menjelaskan</b> konsep <i>Co Production</i> dalam pelayanan publik di Indonesia (C2)(CPMK 3)
Sub CPMK 4	Dapat <b>menerangkan</b> konsep pelayanan publik yang berorientasi kepada pelanggan dan budaya pelayanan (C2) (CPMK 4)
Sub CPMK 5	Dapat <b>menjelaskan</b> 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 <b>menerangkan</b> dengan disertai contoh tentang inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik (C2)( CPMK 8)
	KK 8  Setelah mer CPMK 1 CPMK 2 CPMK 3 CPMK 4 CPMK 5 CPMK 6 CPMK 7 CPMK 8  Sub CPMK 1 Sub CPMK 2 Sub CPMK 2 Sub CPMK 5 Sub CPMK 5 Sub CPMK 6 Sub CPMK 6 Sub CPMK 7

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	<ul><li>Teknik presentasi</li><li>Mempertahankan pendapat</li><li>Aktif dalam forum</li></ul>	Seminar pelayanan public, mahasiswa akan mempresentasikan hasil karya video pendeknya tentang pelayanan public di Indonesia. Mahasiswa lain diminta aktf mengkritisi film pendek tersebut	27%				
	2.	Hasil Proyek	<ul> <li>Ide orisinil</li> <li>Aktualisasi topik pelayanan</li> <li>Adopsi teori kedalam topik yang diangkat</li> </ul>	Film pendek durasi 5 menit mengkritisi penyelenggaraan pelayanan public di Indonesia	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	2. 1 3. 0 4. 1 5. 1	<ul><li>3. Co Production dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia</li><li>4. Dinamika Pelayanan Publik di Indonesia</li></ul>							
	7. I 8. S	7. Etika pelayanan public							

	10. Standar Pelayanan Publik
	11. Pengukuran kepuasaan pelayanan public
	12. kinerja pelayanan public
	13. Inovasi Pelayanan Publik
Daftar Sumber Belajar	A. Utama
dan Referensi	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
	<ol> <li>Agus Dwiyanto, 2002, Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia, Pusat Studi Kependudukandan Kebijakan, UGM</li> <li>Deddy Mulyadi, Hendrikus, Muhammad Nur Afandi, 2016, Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik, Bandung, Alfabeta</li> </ol>
	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
<u> </u>	1

	Kearsipan Kabupaten I The Journalish Publishi 4. Intan Regina M dan I Mengemudi Di Polres I	<ol> <li>Bikrul 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</li> <li>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.</li> <li>Tanggal Penyusunan Penanggung-jawab Ketua Program Studi</li> </ol>									
Pengesahan	Ketua Program Studi										
	17 Februari 2023	SRI AGUSMILA A.H		Akhmad Barkatillah							

<sup>\*=</sup> pilih salah satu

						1			1
	Sub	Sub	Sub	Sub	Sub	Sub	Sub	Sub	
	CPMK 1	CPMK 2	CPMK 3	CPMK 4	CPMK 5	CPMK 6	CPMK 7	CPMK 8	<b>h</b>
CPMK 1	√								
CPMK 2		√							
CPMK 3		<b>↑</b>	√						
C		<u> </u>			L	L		l.	
C <sub>1</sub> wix s									
CPMK 6					<u>'</u>	<b>√</b>			1
						V	,		
CPMK 7							√		
CPMK 8								√	
	Sub CPMK8	: Danat mene	rangkan deng	an disertai con	toh tentang		S	ub CPMK7 : I	apat menganalisis kinerja sebuah
				publik (C2) (					penyelenggaraan
								pelayanan p	ublik (C4) (minggu 12 & 13)
	Sub CPM	K5 · Danat m	enielaskan et	ika pelayanan	nublik		Sub CPME	(6: Dapat men	gevaluasi/menilai standar dan
	040 0111				) (minggu	_			yanan public (C4) (Minggu 9,10, 11)
		8)							
					TITE A DI TET	N.C. A.H. CERA	ECTED (		
					ke-8):	NGAH SEM	ESTER (mg		
							C I CD C		
	CD1577.4	CD1 FT A	CD1 FT1 A	an strid	GD1511.5	CD1 CT			nerangkan konsep pelayanan publik yang a pelanggan dan budaya pelayanan (C2)
Met	CPMK 1	CPMK 2	CPMK 3	CPMK 4	CPMK 5	СРМК 6	CPMK <sup>0</sup> 910	nggu 6&7)	peranggan dan budaya perayanan (C2)
ode Peni			<b>↑</b>				(2.44)	36=)	
laia									
n						•			
Team based									
Project/Cas									
e based									
learning									
Praktikum									
		<u> </u>	<u> </u>	<u> </u>	<u> </u>	<u> </u>	l	<u> </u>	1

Tugas		√	V	√	√	√	√	√
Seminar		√	√	√	√	√	√	√
Ujian Tengah Semester (UTS)	V	V	V	√				
Ujian Akhir Semester (UAS)					√	√	√	√

Analisis Pembelajaran/Peta Capaian Pembelajaran Mata Kuliah	
ivienganansis ouqaya qan etika seotian penyelenggaraan pelayanan puolik	
* Managana kasa na kahanan na hakika sana sa na sana wasa wasa wasa wasa wa	
* Menganalisis pelayanan publik yang inovatif	

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

Pengelolaan dan Analisis Kualitas

Pelayanan Publik

Garis Entry Behavior

#### MATRIK PEMBELAJARAN MINGGUAN

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

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

Minggu Ke- & Kode CPMK	Sub- CPMK (Kemampuan Akhir yang Direncanakan	g		Bahan Kajian/Materi Pembelajaran	Bentuk dan Metode Pembelajaran; Estimasi waktu		Pengalaman Belajar: Penugasan Mahasiswa	Sumber Belajar	Dosen Pengampu	
	)	Indikator	Kriteri dan Teknik	Bobot (%)		Luring	Daring	Estimasi waktu		
6 dan 7 CPMK 4	Dapat menerangka n konsep pelayanan publik yang berorientasi kepada pelanggan dan budaya pelayanan (C2)	<ul> <li>Penguasaan materi</li> <li>Dapat         membedakan         budaya pelayanan         yang baik dan         buruk</li> <li>Dapat memberikan         contoh budaya         pelayanan yang         baik</li> </ul>	Kreteria: Rubrik holistic  Teknik test dan kuis	10%	Pelayanan publik yang berorientasi kepada pelanggan     Budaya pelayanan publik	Kuliah: Contextual Learning  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 Referen si 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: Rubrik holistic Teknik test dan kuis	5%	Etika pelayanan publik	Kuliah: Contextual Learning  PB: 1 (2x50 menit)	Via zoom (2x50 menit)	Mahasiswa menempuh pembelajaran etika pelayanan publik (2x50 menit)	Sumber Referen si Utama A5 dan A7	Agus Surya Dharma

Minggu Ke- & Kode CPMK	Sub- CPMK (Kemampuan Akhir yang	Penil	ilaian		Bahan Kajian/Materi Pembelajaran	Pembe	lan Metode Elajaran; asi waktu	Pengalaman Belajar: Penugasan Mahasiswa	Sumber Belajar	Dosen Pengampu
	Direncanakan (	Indikator	Kriteri dan Teknik	Bobot (%)		Luring	Daring	Estimasi waktu		
9,10,11 CPMK 6	Dapat mengevaluas i/menilai standar dan prosedur pelayanan public (C4)	<ul> <li>Penguasaa n materi</li> <li>Kerapihan hasil simulasi</li> </ul>	Kreteria: Rubrik holistic  Teknik test dan kuis	15%	1. Standar Pelayanan Minimal 2. Standar Operasional Prosedur Pelayanan Publik 3. Standar Pelayanan Publik	Kuliah: Contextual Learning  PB: 1 (2x50 menit)	Via zoom (2x50 menit)	- Mahasiswa menempuh pembelajaran tentang SPM dan memahami maksuddan tujuan penerapan SPM (2x50 menit) - Mahasiswa menempuh pembelajaran tentang SOP dan memiliki pengalaman bersimulasi penyusunan SOP(2x50 menit) - Mahasiswa menempuh pembelajaran tentag Standar Pelayanan Publik (SPP) dan memiliki pengalaman bersimulasi menyusun SPP (2x50 menit)	Sumber Referen si Utama A1 Sumber Referen si Tambah an B2, B3, Sumber Referen si Luaran Peneliti a n Dosen C2	Agus Surya Dharma

Minggu Ke- & Kode CPMK	Sub- CPMK (Kemampuan Akhir yang	Pen	ilaian		Bahan Kajian/Materi Pembelajaran	Pembe	lan Metode elajaran; asi waktu	Pengalaman Belajar: Penugasan Mahasiswa	Sumber Belajar	Dosen Pengampu
	Direncanakan )	Indikator	Kriteri dan Teknik	Bobot (%)		Luring	Daring	Estimasi waktu		
12 dan 13 CPMK 7	Dapat menganalisis kinerja sebuah penyelenggar aan pelayanan publik (C4)	<ul> <li>Penguasaan materi</li> <li>Ketajaman kritik dan analisis</li> <li>Ketepatan waktu mengumpulkan</li> </ul>	Kreteria: Rubrik holistic  Teknik • Non Tes • Tugas individual • Worksheet	20%	1. Kinerja pelayanan public 2. Pengukura n kepuasaan pelayanan publik	Kuliah: Contextual Learning  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 Refere n si A6, A8 Sumber Referen si Luaran Peneliti a n Dosen C3, C4	Agus Surya Dharma
14 CPMK 7	Dapat menerangka n dengan disertai contoh tentang inovasi dalam penyelenggar aan pelayanan publik (C2)	Dapat memberikan contoh bentuk-bentuk inovai pelayanan publik	Kreteria: Rubrik holistic  Teknik test dan kuis	15%	Inovasi Pelayanan Publik	Kuliah: Contextual Learning  PB: 1 (2x50 menit)	Via zoom (2x50 menit)	Mahasiswa menempuh pembelajaran inovasi pelayanan public (2x50 menit)	Sumber Refere n si A7 Sumber Referen si Luaran Peneliti a n Dosen C1	Agus Surya Dharma

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

### Lampiran:

- Format Rencana Tugas Mahasiswa
   Instrumen Penilaian atau lembar kerja (pedoman penyusunan rubrik terlampir)

#### RANCANGAN TUGAS MATA KULIAH

Mata Kuliah	:	Manajemen Pelayanan	Bobot Nilai	:	20%
		Publik			
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 Dapat menjelaskan model – model penyelenggaraan pelayanan publik di Sub CPMK

Indonesia

Mahasiswa familiar dengan dinamika dan permasalahan penyelenggaraan 3 Tujuan Tugas

pelayanan publik serta memiliki ide menyelesaikan permasalahan tersebut

4 Uraian Tugas

> Mengkritisi penyelenggaraan pelayanan publik di sekitar Obyek garapan

b. Yang harus dikerjakan dan batasan-batasan

1) Mahasiswa melakukan obervasi isu penyelenggaraan pelayanan public dan mengidentifikasi permasalahan yang sering muncul

2) Mahasiswa mmenyusun scenario 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 kelompokwajib berperan dalam pembuatan film baik sebagai Talent, Sutradara aupun penulis scriptagar masing-masing saling mendalami masalah pelayanan public 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 public di Indonesia

5 Bahan Tugas Kriteria dan Bobot Bahan Kajian 1-4 Ide orisinil

Penilaian

Aktualisasi topik pelayanan

Adopsi teori kedalam topik yang diangkat

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

Sub CPMK : Dapat menganalisis kinerja sebuah

penyelenggaraan pelayanan publik (C4)

Tujuan Tugas: Mahasiswa mampu menganalisis atmosfir kualitas

pelayanan pada tempat pelayanan publik

4 Uraian Tugas

2

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

- Mahasiswa melakukan pengamatan pada obyek penyelenggaraan pelayanan publik yang akan diamati
- 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
- d. Deskripsi luaran tugas yang

dihasilkan

- 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)

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