

# **PORTOFOLIO**



**MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK  
3 SKS (MNA1303)**

**SEKOLAH PASCASARJANA  
Program Studi MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK  
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI  
2022**



**UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI**  
**SEKOLAH PASCA SARJANA**  
**Program Studi Magister Administrasi Publik**

**RENCANA PROGRAM DAN KEGIATAN PEMBELAJARAN SEMESTER (RPKPS)**

Kode Mata Kuliah	Nama Mata Kuliah	Bobot (sks)	Semester	Rumpun MK	Mata Kuliah Prasyarat		
MNA1303	<b>MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK</b>	<b>3</b>	<b>1 (satu)</b>	Mata Kuliah WAJIB Prodi			
<b>Capaian Pembelajaran Lulusan (CPL) PS</b>	CPL 2. Mampu dalam mengidentifikasi permasalahan pelayanan publik dengan membuat perencanaan dan evaluasi pelayanan publik berdasarkan prinsip akuntabilitas						
	CPL3. Mampu mengembangkan model pelayanan publik dalam memberikan pelayanan publik dengan pemberdayaan aparatur di dalam sektor publik						
<b>Capaian Pembelajaran Mata Kuliah (CPMK)</b>	Setelah menyelesaikan pembelajaran Mata Kuliah Manajemen Pelayanan, mahasiswa mampu:						
	CPMK1	Menganalisis manajemen pelayanan publik dan pengaruhnya terhadap masyarakat					
	CPMK2	Menganalisis permasalahan pelayanan publik berdasarkan pendekatan baru dalam pelayanan publik					
	CPMK3	Mengimplementasikan sistem manajemen pelayanan publik yang berkualitas untuk mengatasi permasalahan pelayanan publik yang ada di dalam masyarakat					
<b>Deskripsi Singkat Mata Kuliah</b>	Mata kuliah Manajemen Pelayanan Publik salah satu mata kuliah wajib bagi mahasiswa sekolah Pascasarjana (S2) Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Tribhuwana Tunggadewi. Mata kuliah ini mengkaji tentang pentingnya kajian pelayanan publik dalam perspektif Administrasi publik. Dengan mata kuliah ini mahasiswa mampu menjelaskan konsep dan teori pelayanan publik ditinjau dari beberapa pendekatan administrasi negara dan riset dalam menganalisis masalah-masalah pelayanan publik berdasarkan spesifikasi/ jenis- jenis pelayanan, peran pemerintah dan lembaga lainnya dalam upaya mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas.						
<b>Bahan Kajian/Materi Pembelajaran</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Paradigma Pelayanan Publik</li> <li>2. Ruang Lingkup Pelayanan, Karakteristik Barang dan Jasa Publik</li> <li>3. Manajemen kinerja dan manajemen kompensasi pada sektor publik</li> <li>4. Pendekatan pemberian penghargaan</li> <li>5. Motivasi dan Profesionalisme</li> <li>6. Budaya, Pelayanan, Etika dan Kode Etik</li> <li>7. Filsafat Pelayanan Publik Sebagai Dasar Berpikir Tentang Pelayanan Prima</li> <li>8. Prinsip, Konsep dan Metode Penyelenggaraan Pelayanan Publik</li> <li>9. Pendekatan Reinventing Government dalam Pelayanan Publik</li> <li>10. Pelayanan Administrasi Penyusunan Standar Operasional Prosedur</li> </ol>						
<b>Metode Penilaian dan Kaitan dengan CPMK</b>	<b>Komponen Penilaian</b>			<b>Persentase</b>	<b>CPMK</b>		
					<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
	Metode tes/ evaluasi dilaksanakan melalui penugasan terstruktur			30	10	10	10
	UTS			40	20	20	
	UAS			30			30
			100	30	30	40	
<b>Referensi:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. A. Patra M. Zen, Jazim Hamidi, Sugeng Puji Leksono, Ahmad Alamsyah, 2006. Pelayanan Publik Bukan Untuk Publik, Jakarta: Yappika.</li> <li>2. Mahmudi, 2005. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.</li> <li>3. George A. Boyne, Kenneth J. Meier, Laurence J. O'Toole Jr and Richard M. Walker. 2006. Public Service Performance; Perspectives on Measurement and Management. Cambridge University Press</li> </ol>						

	<p>4. Keputusan menteri pendayagunaan aparatur Negara nomor ;KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks. kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah.</p> <p>5. Peraturan menteri PAN-RB RI No 14 Tahun 2017, Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik</p>		
<b>Nama Dosen Pengampu</b>	<p>1. Dr. Muhamad Rifai, S.E., MM</p> <p>2. Dr. Tri Hardianto., S.Sos., MM., MAP /</p> <p>3. Dr. Asih Widi Lestari, S.AP, M.AP</p>		
<b>Otorisasi</b>	<b>Tanggal Penyusunan</b>	<b>Koordinator Mata Kuliah</b>	<b>Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik</b>
	<b>15 Februari 2021</b>	Dr. Muhamad Rifai, S.E., MM	<b>Dr. Cahyo Sasmito, S.H., M.Si</b>

Minggu ke-	Kemampuan Akhir yang Direncanakan (Sub CPMK)	Bahan Kajian/Materi Pembelajaran	Bentuk dan Metode Pembelajaran	Penilaian	Bobot
1	2	3	4	6	
1	Kontrak perkuliahan dan strategi belajar	Kontrak kuliah dan strategi belajar			
2-3	Mampu Menguasai konsep dasar ruang lingkup pelayanan, karakteristik barang dan jasa publik yang ditetapkan oleh pemerintah	<ul style="list-style-type: none"> <li>Paradiqma pelayanan Publik</li> <li>Karakteristik barang dan jasa publik</li> </ul>	Offline <b>Metode:</b> Diskusi Tanya-Jawab	<b>Review materi, Diskusi, Tanya Jawab dalam bentuk</b> penilaian sikap, performance, diskusi kelas	10
4-5	Mampu menganalisis pengaruh Manajemen Kompensasi Sektor Publik terhadap masyarakat	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manajemen kinerja</li> <li>Manajemen Kompensasi</li> </ul>	Offline <b>Metode:</b> <i>case base learning</i>	Assessment dalam bentuk hasil karya <b>dalam bentuk</b> makalah, PPT dan Presentasi	20
6-7	Menguasai teori motivasi dan Profesionalisme	• Teori motivasi & profesional	Offline <b>Metode:</b> <i>diskusi</i> Tanya-Jawab	<b>Review materi, Diskusi, Tanya Jawab dalam bentuk</b> penilaian sikap, performance, diskusi kelas	10
8-9	Mampu menganalisis budaya, pelayanan, etika dan kode etik yang ditetapkan pemerintah	• Filsafat pelayanan publik sebagai dasar berpikir tentang pelayanan prima	Offline <b>Metode:</b> Case based learning	Assessment dalam bentuk hasil karya <b>dalam bentuk</b> makalah, PPT dan Presentasi	20
UTS					
11-12	Mampu menganalisis kebijakan pelayanan public yang ditetapkan pemerintah dan kegunaannya terhadap masyarakat	Pendekatan <i>reinventing goverment</i> dalam pelayanan publik	Offline <b>Metode:</b> Case based learning	Assessment dalam bentuk hasil karya <b>dalam bentuk</b> makalah, PPT dan Presentasi	10
13-15	Mengimplementasikan kebijakan pelayanan publik terhadap pemecahan permasalahan pelayanan yang ada di masyarakat	Studi Lapangan	Offline <b>Metode:</b> Project base learning	Assessment dalam bentuk hasil karya <b>dalam bentuk</b> porofolio	30
16	UAS				

Bentuk Penilaian Mata Kuliah Manajemen Pelayanan Publik

<b>Minggu ke- (1)</b>	<b>CPMK (2)</b>	<b>Bentuk Asesmen (Penilaian) (3)</b>	<b>Bobot (%) (4)</b>
<b>2-5</b>	Mahasiswa mampu menganalisis pengaruh karakteristik barang dan jasa publik, serta manajemen yang ditetapkan oleh pemerintah terhadap pelayanan masyarakat	1. Diskusi 2. Case based learning	10 20
<b>6-9</b>	Mahasiswa mampu menganalisis permasalahan budaya, pelayanan, etika dan kode etik yang ditetapkan pemerintah dengan menggunakan teori motivasi dan Profesionalisme	1. Diskusi 2. Case based learning	10 20
<b>11-15</b>	Mahasiswa mampu mengimplementasikan kebijakan pelayanan publik disertai pemecahan permasalahan pelayanan publik yang dihadapi masyarakat	1. Case based learning 2. Project Base Learning	10 30

RENCANA TUGAS

CPMK	Sub-CPMK	Materi	Bentuk	Penilaian
1	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dasar-dasar pelayanan Publik</li> <li>• Prinsip-prinsip pelayanan publik</li> </ul>	Diskusi	Penilaian berdasarkan pada kemampuan mendeskripsikan dan penguasaan mengenai konsep dasar kebijakan public yang ditetapkan oleh pemerintah melalui diskusi kelas.
	2	Manajemen pelayanan publik	<i>case base learning</i>	Penilaian berdasarkan pada kemampuan menganalisis pengaruh kebijakan public terhadap masyarakat melalui penulisan makalah dan melakukan presentasi menggunakan PPT
2	3	Teori motivasi & profesional	Diskusi	Penilaian berdasarkan pada kemampuan mendeskripsikan dan penguasaan mengenai teori pelayanan publik
	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manajemen kinerja</li> <li>• Manajemen Kompensasi</li> </ul>	<i>case base learning</i>	Penilaian berdasarkan pada kemampuan menganalisis teori pelayanan public yang ditetapkan pemerintah melalui penulisan makalah dan melakukan presentasi menggunakan PPT
3	5	Pendekatan <i>reinventing goverment</i> dalam pelayanan publik	<i>case base learning</i>	Penilaian berdasarkan pada kemampuan menganalisis manajemen pelayanan public dan peran masyarakat melalui penulisan makalah dan melakukan presentasi menggunakan PPT
	6	Studi Lapangan	<i>problem base learning</i>	Penilaian berdasarkan pada kemampuan mengimplementasikan manajemen pelayanan publik terhadap pemecahan permasalahan yang ada di masyarakat dalam bentuk project kelompok yang hasilnya dilaporkan dalam bentuk porofolio dan disajikan dalam bentuk presentasi PPT

## RUBRIK PENILAIAN

No	Prinsip Penilaian	Pengertian
1	<b>Edukatif</b>	merupakan penilaian yang memotivasi mahasiswa agar mampu: a. memperbaiki perencanaan dan cara belajar; dan b. meraih capaian pembelajaran lulusan
2	<b>Otentik</b>	merupakan penilaian yang berorientasi pada proses belajar yang berkesinambungan dan hasil belajar yang mencerminkan kemampuan mahasiswa pada saat proses pembelajaran berlangsung.
3	<b>Objektif</b>	merupakan penilaian yang didasarkan pada stándar yang disepakati antara dosen dan mahasiswa serta bebas dari pengaruh subjektivitas penilai dan yang dinilai.
4	<b>Akuntabel</b>	merupakan penilaian yang dilaksanakan sesuai dengan prosedur dan kriteria yang jelas, disepakati pada awal kuliah, dan dipahami oleh mahasiswa.
5	<b>Transparan</b>	merupakan penilaian yang prosedur dan hasil penilaiannya dapat diakses oleh semua pemangku kepentingan.

### 1. Rubrik penilaian diskusi

GRADE	SKOR	KRITERIA PENILAIAN
<b>Sangat kurang</b>	<b>&lt;20</b>	Materi dalam diskusi disajikan tidak teratur dan tidak menunjukkan kesesuaian dengan topik bahasan
<b>Kurang</b>	<b>21–40</b>	Materi dalam diskusi disajikan teratur namun kurang sesuai dengan topik bahasan
<b>Cukup</b>	<b>41– 60</b>	Materi dalam diskusi disajikan tersistematis, dan sesuai dengan topik bahasan, namun kurang dapat diimplementasikan
<b>Baik</b>	<b>61- 80</b>	Materi dalam diskusi disajikan sistematis, sesuai dengan topik bahasan, dapat diimplementasikan, kurang inovatif
<b>Sangat Baik</b>	<b>&gt;81</b>	Materi dalam diskusi disajikan sistematis, sesuai dengan topik bahasan, dapat diimplementasikan dan inovatif

2. Rubrik penilaian makalah

<b>GRADE</b>	<b>SKOR</b>	<b>KRITERIA PENILAIAN</b>
<b>Sangat kurang</b>	<b>&lt;20</b>	Makalah yang disajikan tidak teratur dan tidak menunjukkan kesesuaian dengan topik bahasan
<b>Kurang</b>	<b>21–40</b>	Makalah yang disajikan teratur namun kurang sesuai dengan topik bahasan
<b>Cukup</b>	<b>41– 60</b>	Makalah yang disajikan tersistematis, dan sesuai dengan topik bahasan, namun kurang dapat diimplementasikan
<b>Baik</b>	<b>61- 80</b>	Makalah yang disajikan sistematis, sesuai dengan topik bahasan, dapat diimplementasikan, kurang inovatif
<b>Sangat Baik</b>	<b>&gt;81</b>	Makalah yang disajikan sistematis, sesuai dengan topik bahasan, dapat diimplementasikan dan inovatif

3. Rubrik penilaian PPT dan Presentasi

<b>Aspek/Dimensi yang Dinilai</b>	<b>Sangat Kurang</b>	<b>Kurang</b>	<b>Cukup</b>	<b>Baik</b>	<b>Sangat Baik</b>
	<b>&lt;20</b>	<b>(21-40)</b>	<b>(41-60)</b>	<b>(61-80)</b>	<b>≥80</b>
<b>Kemampuan Komunikasi</b>	<b>Tidak dapat berkomunikasi dengan baik dan tata bahasa yang kurang terstruktur</b>	<b>Dapat berkomunikasi dengan baik dan tata bahasa yang kurang terstruktur</b>	<b>Komunikasi cukup baik dan tata bahasa yang terstruktur</b>	<b>Komunikasi baik dan tata bahasa yang terstruktur</b>	<b>Komunikasi baik dan tata bahasa sesuai dengan EYD yang terstruktur</b>
<b>Penguasaan Materi</b>	Materi disajikan tidak teratur dan tidak menunjukkan kesesuaian dengan topik bahasan	Materi disajikan teratur namun kurang sesuai dengan topik bahasan	Materi disajikan tersistematis, dan sesuai dengan topik bahasan, namun kurang dapat diimplementasikan	Materi disajikan sistematis, sesuai dengan topik bahasan, dapat diimplementasikan, kurang inovatif	Materi disajikan sistematis, sesuai dengan topik bahasan, dapat diimplementasikan dan inovatif



<b>Kemampuan Menghadapi Pertanyaan</b>	Tidak dapat menjawab pertanyaan yang disampaikan oleh audien	Dapat menjawab pertanyaan tetapi tidak terstruktur	Dapat menjawab pertanyaan terstruktur tetapi kurang lengkap	Dapat menjawab pertanyaan terstruktur dengan lengkap	Dapat menjawab pertanyaan dengan lengkap terstruktur dan sistematis
<b>Penggunaan Alat Peraga Presentasi</b>	Tidak mengerti cara menggunakan alat peraga seperti laptop, LCD dll	Tidak dapat menggunakan alat peraga seperti laptop, LCD dll, tetapi dapat mengoperasikan	Dapat menggunakan alat peraga seperti laptop, LCD dll dengan bantuan	Dapat menggunakan alat peraga seperti laptop, LCD dll dengan tanpa bantuan	Dapat menggunakan alat peraga seperti laptop, LCD dll dengan tanpa bantuan dengan cepat
<b>Ketepatan Menyelesaikan Masalah</b>	Tidak dapat menyelesaikan masalah	Dapat memberikan penyelesaian masalah tetapi tidak solutif	Dapat memberikan penyelesaian masalah tetapi kurang solutif	Dapat memberikan penyelesaian masalah dengan solutif tetapi kurang efektif	Dapat memberikan penyelesaian masalah dengan solutif dan efektif
<b>Design PPT</b>	Tidak dapat mendesain PPT	Design PPT hasil dari word	Design PPT cukup baik tetapi kurang sesuai kaidah	PPT didesain sesuai kaidah	PPT didesain sesuai kaidah dan menarik

4. Rubrik penilaian portofolio

<b>Aspek/ Dimensi yang Dinilai</b>	<b>Skala Penilaian</b>				
	<b>Sangat Kurang</b>	<b>Kurang</b>	<b>Cukup</b>	<b>Baik</b>	<b>Sangat Baik</b>
	<b>(Skor &lt; 20)</b>	<b>(21-40)</b>	<b>(41-60)</b>	<b>(61-80)</b>	<b>(Skor ≥ 81)</b>
<b>Organisasi</b>	Tidak ada organisasi yang jelas. Fakta tidak digunakan untuk mendukung pernyataan.	Cukup fokus, namun bukti kurang mencukupi untuk digunakan dalam menarik kesimpulan.	Presentasi mempunyai fokus dan menyajikan beberapa bukti yang mendukung kesimpulan.	Terorganisasi dengan baik dan menyajikan fakta yang meyakinkan untuk mendukung kesimpulan.	Terorganisasi dengan menyajikan fakta yang didukung oleh contoh yang telah dianalisis sesuai konsep.

<b>Isi</b>	Isinya tidak akurat atau terlalu umum. Pendengar tidak belajar apapun atau kadang menyesatkan.	Isinya kurang akurat, karena tidak ada data faktual, tidak menambah pemahaman pendengar	Isi secara umum akurat, tetapi tidak lengkap. Para pendengar bisa mempelajari beberapa fakta yang tersirat, tetapi mereka tidak menambah wawasan baru tentang topik tersebut.	Isi akurat dan lengkap. Para pendengar menambah wawasan baru tentang topik tersebut.	Isi mampu menggugah pendengar untuk mengembangkan pikiran.
<b>Gaya Presentasi</b>	Pembicara cemas dan tidak nyaman, dan membaca berbagai catatan daripada berbicara. Pendengar sering diabaikan. Tidak terjadi kontak mata karena pembicara lebih banyak melihat ke papan tulis atau layar.	Berpatokan pada catatan, tidak ada ide yang dikembangkan di luar catatan, suara monoton	Secara umum pembicara tenang, tetapi dengan nada yang datar dan cukup sering bergantung pada catatan. Kadang kadang kontak mata dengan pendengar diabaikan.	Pembicara tenang dan menggunakan intonasi yang tepat, berbicara tanpa bergantung pada catatan, dan berinteraksi secara intensif dengan pendengar. Pembicara selalu kontak mata dengan pendengar.	Berbicara dengan semangat, menularkan semangat dan antusiasme pada pendengar

#### Daftar Nilai Mata Kuliah

No	Nama	NIM	CPMK1		nilai CPMK 1	CPMK2		nilai CPMK 2	CPMK3		nilai CPMK 3
			sub cpmk1	sub cpmk2		sub cpmk3	sub cpmk4		sub cpmk5	sub cpmk6	
1	DIDIKARDIANUS	2020420015	28.33	56.67	85.00	28.33	56.67	85.00	20.25	60.75	81.00
2	HENDRI	2020420016	23.67	47.33	71.00	23.67	47.33	71.00	17.65	52.95	70.60
3	DIAN KARTINI	2020420017	28.33	56.67	85.00	28.33	56.67	85.00	22.50	67.50	90.00
4	TEKI KAROBA	2020420019	27.00	54.00	81.00	25.33	50.67	76.00	19.00	57.00	76.00
5	TRI SUTRISNO	2020420020	25.33	50.67	76.00	25.33	50.67	76.00	18.75	56.25	75.00
6	DOEF	2021420001	28.33	56.67	85.00	28.33	56.67	85.00	22.50	67.50	90.00
7	FIRMANUDDIN	2021420002	23.67	47.33	71.00	23.67	47.33	71.00	17.50	52.50	70.00
8	RATNA SETYO RAHAYU	2021420003	28.33	56.67	85.00	25.33	50.67	76.00	22.50	67.50	90.00
9	MUHAMMAD ILHAM	2021420004	23.67	47.33	71.00	23.67	47.33	71.00	17.50	52.50	70.00

10	MOH. TAUFIK	2021420005	23.67	47.33	71.00	23.67	47.33	71.00	17.50	52.50	70.00
11	FADLULLOH AMINUDIN	2021420006	23.67	47.33	71.00	23.67	47.33	71.00	17.50	52.50	70.00
12	AHMAD NAWAWI	2021420007	25.33	50.67	76.00	25.33	50.67	76.00	19.00	57.00	76.00
13	WARSONO	2021420008	28.33	56.67	85.00	28.33	56.67	85.00	22.50	67.50	90.00
14	AHMAD MUSDI	2021420009	23.67	47.33	71.00	23.67	47.33	71.00	17.50	52.50	70.00
15	NIKEN KUMALASARI	2021420010	23.67	47.33	71.00	23.67	47.33	71.00	17.50	52.50	70.00
16	MUH. KHOIRUL AMIN	2021420011	23.67	47.33	71.00	23.67	47.33	71.00	17.50	52.50	70.00
17	PURWANTO	2021420012	23.67	47.33	71.00	23.67	47.33	71.00	17.50	52.50	70.00
18	MOH. YAMIN	2021420013	23.67	47.33	71.00	23.67	47.33	71.00	17.50	52.50	70.00
19	KURNIA DEWIYANTI	2021420014	28.33	56.67	85.00	25.33	50.67	76.00	22.50	67.50	90.00
20	PUTRI TRI MAHARANI	2021420015	23.67	47.33	71.00	23.67	47.33	71.00	17.50	52.50	70.00
21	ODNIEL ERDIANTO MALO	2021420016	28.33	56.67	85.00	28.33	56.67	85.00	22.50	67.50	90.00
22	FATRIJAL	2021420017	29.33	58.67	88.00	25.33	50.67	76.00	22.50	67.50	90.00
23	MUHAMMAD FATHIN ISMAIL	2021420018	28.33	56.67	85.00	28.33	56.67	85.00	21.25	63.75	85.00
24	SALAHUDIN	2021420019	25.33	50.67	76.00	25.33	50.67	76.00	21.25	63.75	85.00
25	FRANSISKUS WONDA METE	2021420020	28.33	56.67	85.00	28.33	56.67	85.00	22.50	67.50	90.00
26	SUBASTIAN MANUNGGALA	2021420021	27.00	54.00	81.00	25.33	50.67	76.00	21.25	63.75	85.00
<b>Nilai total</b>			674.67	1349.33	2024.00	661.33	1322.67	1984.00	513.40	1540.20	2053.60
<b>Rata-rata</b>			25.95	51.90	77.85	25.44	50.87	76.31	19.75	59.24	78.98
<b>Bobot</b>			10	20	30	10	20	30	10	30	40

#### Ketercapaian CPMK

> 80 - 100	Sangat kompeten (Exemplary)
> 69 - 80	Kompeten (Competent)
> 55 - 69	Berkembang (Developing)
> 44 - 55	Kurang Berkembang (Undeveloping)
0 - <44	Tidak memuaskan (Unsatisfactory)

Evaluasi ketercapaian CPMK untuk masing-masing mahasiswa:

1. Mahasiswa yang mendapatkan nilai CPMK dibawah nilai kompeten dapat diberikan tugas tambahan untuk perbaikan
2. Apabila ketercapaian rata-rata CPMK dibawah nilai ketercapaian sangat kompeten maka diperlukan evaluasi mengenai CPMK atau metode pembelajaran

Minggu	CPL	CPMK (CLO)	Sub-CPMK (LLO)	Assesment	Bobot (%)	rata-rata Nilai Mahasiswa (0-100)	S (Nilai Mahasiswa x Bobot (%))	Evaluasi dan tindak lanjut pencapaian CPL	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1-3	CPL-2	CPMK-1	Sub-CPMK-1	Diskusi	30	77.8462	23.3538	Berdasarkan hasil ketercapaian CPL, perlu peningkatan metode pembelajaran berupa peningkatan pemahaman, penguasaan teori melalui forum group discussion (FGD)	
4-5	CPL-3		Sub-CPMK-2	Tugas 1					
6-7	CPL-2	CPMK-2	Sub-CPMK-3	Diskusi	30	76.3077	22.8923		
8-9	CPL-3		Sub-CPMK-4	Tugas 2					
10			UTS						
11-12	CPL-2	CPMK-3	Sub-CPMK-5	Tugas 3	40	78.9846	31.5938		
12-15	CPL-3		Sub-CPMK-6	Tugas 4					
16			UAS						
<b>Total Bobot (%)</b>					<b>100</b>				
<b>Nilai Akhir</b>							<b>77.84</b>		
<b>Ketercapaian CPL</b>							<b>77.84</b>		

<b>Ketercapaian CPL</b>	
85 - 100	Sangat kompeten (Exemplary)
75 - <85	Kompeten (Competent)
60 - <75	Berkembang (Developing)
0 - <60	Tidak memuaskan (Unstatisfactory)


Lampiran:

1. Modul
2. Soal
3. jawaban

**RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER  
MATA KULIAH**

<b>NAMA MK</b>	<b>: Manajemen Pelayanan Publik</b>
<b>KODE MK</b>	<b>: MNA1303</b>
<b>SEMESTER</b>	<b>: Ganjil</b>
<b>NAMA DOSEN / TIM</b>	<b>: Dr. M. Rifa'I, SE., MM Dr. Agung Suprojo, S.Kom, M.AP Dr. Asih Wiji Lestari, S.Sos, M.AP</b>
<b>NAMA KOORDINATOR MK</b>	<b>: Dr. M. Rifa'I, SE., MM</b>

I. RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER

	<b>UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI</b> <b>SEKOLAH PASCA SARJANA</b> <b>Program Studi Magister Administrasi Publik</b>				<b>Kode Dokumen:</b>			
	<b>RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER</b>							
<b>MATA KULIAH</b>	<b>KODE</b>	<b>Rumpun MK</b>	<b>Bobot (sks)</b>	<b>SEMESTER</b>	<b>Tgl Penyusunan</b>			
Manajemen Pelayanan Publik	MNA1303	Penunjang	3	Ganjil				
<b>OTORISASI</b>		<b>Dosen Pengembang RPS</b>	<b>Koordinator Kelompok Bidang Administrasi Publik</b>		<b>Dekan</b>			
		Dr. Agung Suprojo, S.Kom, M.AP	Dr. M. Rifa'I, SE., MM		Cakti Indra Gunawan, SE, MM, Ph.D			
<b>Capaian Pembelajaran (CP)</b>		<b>CPL - PRODI</b>						
<b>S = Sikap</b> <b>KU = Keterampilan umum</b> <b>KK = Keterampilan khusus</b> <b>PP = Penguasaan Pengetahuan</b>		<b>Pada bagian ini, diisi CPL prodi untuk S, KU, KK, dan PP. berikut contoh pengisiannya</b>						
		KU1	Mampu mengembangkan pengetahuan tentang manajemen pelayanan organisasi sektor publik untuk menghasilkan model manajemen pelayanan dan proses bisnis di sektor publik atau model dan strategi reformasi administrasi sektor publik					
		KU2	Mampu memecahkan permasalahan dalam aspek proses dan substansi manajemen pelayanan publik dan bisnis melalui pendekatan inter maupun multidisipliner.					
		KU3	Mampu mengelola riset dan pengembangan keilmuan maupun aplikasi keilmuan manajemen pelayanan publik sehingga dapat memenuhi pengakuan persyaratan nasional atau internasional dalam bentuk publikasi saintifik pada jurnal ilmiah terakreditasi.					
		KK1	Mampu memecahkan permasalahan manajemen dan proses pelayanan sektor publik melalui pendekatan inter maupun multidisipliner.					
		KK4	Mampu mengembangkan pengetahuan manajemen pelayanan publik untuk menyelesaikan masalah manajemen pelayanan publik dan patologi birokrasi.					
		PP1	Mampu mengaplikasikan dan memanfaatkan ilmu pengetahuan dan teknologi di bidang manajemen pelayanan publik yang akan bisa berpengaruh terhadap kebijakan publik.					
		PP2	Mampu mengelola riset dan pengembangan keilmuan maupun aplikasi keilmuan di bidang manajemen pelayanan publik dalam bentuk publikasi ilmiah pada jurnal ilmiah terakreditasi.					
				<b>CPMK</b>				

	Sub CPMK 1	Mahasiswa memahami Manajemen, dikaitkan dengan penyelenggaraan Pelayanan Publik oleh Pemerintah.
	Sub CPMK 2	Mahasiswa memahami Manajemen dalam Pelayanan Publik.
	Sub CPMK 3	Mahasiswa dapat memahami tentang Pengertian dan Sejarah New Public Management (NPM), Perbandingan Manajemen Sektor Publik & Sektor Swasta, serta Konsep Manajerialisme.
	Sub CPMK 4	Mahasiswa dapat melanjutkan mempelajari tentang Manajemen Kompensasi Sektor Publik.
	Sub CPMK 5	Mahasiswa memahami tentang Pendekatan Pemberian Penghargaan, dalam Manajemen Kompensasi Sektor Publik.
	Sub CPMK 6	Mahasiswa memahami tentang Permasalahan Manajemen Kompensasi pada Organisasi Sektor Publik di Indonesia.
	Sub CPMK 7	Mahasiswa memahami tentang Audit Kinerja, dikaitkan akuntabilitas publik, dan manajemen kinerja
	Sub CPMK 8	Mahasiswa memahami tentang Tahap-Tahap Audit Kinerja (Performance Audit): - elemen dan Komponen audit kinerja, dan Aktivitas yang dilakukan Auditor pada setiap elemen dan Komponen audit.
	Sub CPMK 9	Mahasiswa memahami tentang Standar Pelayanan Publik → Pengertian dan klasifikasi Pelayanan Publik
	Sub CPMK 10	Mahasiswa memahami terkait dengan Asas Pelayanan Publik, Prinsip Pelayanan Publik, dan Standar Pelayanan Publik.
	Sub CPMK 11	Mahasiswa memahami tentang pembahasan tentang Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Biaya Pelayanan Publik, Standar Pelayanan Minimal
	Sub CPMK 12	Mahasiswa memahami tentang berbagai konsep, teori dan Model Manajemen Pelayanan Publik, Mahasiswa dapat mengetahui perbedaan dan persamaan diantara konsep, teori dan model tersebut sekaligus dapat memberikan analisis terhadap permasalahan Manajemen Pelayanan Publik.
<b>Deskripsi Singkat Mata Kuliah</b>	Mata kuliah Manajemen Pelayanan Publik salah satu mata kuliah wajib bagi mahasiswa sekolah Pascasarjana (S2) Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Tribhuwana Tunggadewi. Mata kuliah ini mengkaji tentang pentingnya kajian pelayanan publik dalam perspektif Administrasi Negara. Dengan mata kuliah ini mahasiswa mampu menjelaskan konsep dan teori pelayanan publik ditinjau dari beberapa pendekatan administrasi negara dan riset dalam menganalisis masalah-masalah pelayanan publik berdasarkan spesifikasi/ jenis- jenis pelayanan, peran pemerintah dan lembaga lainnya dalam upaya mewujudkan kualitas pelayanan publik .	
<b>Bahan Kajian (Materi Pembelajaran)</b>	<b>Diisi dengan Bahan Kajian MK.</b>	

	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mampu menganalisis sejarah perkembangan publik</li> <li>2. Mampu menganalisis isu terkait konsep dasar manajemen dan sejarah perkembangannya</li> <li>3. Mampu menganalisis lingkup dan urgensi pelayanan publik</li> <li>4. Mampu mengevaluasi capaian pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah atau organisasi</li> <li>5. Mampu memahami hakikat manajemen public</li> <li>6. Mampu menganalisa berbagai kasus dalam pelayanan public</li> <li>7. Mampu menganalisa lingkup, faktor-faktor yang mempengaruhi peran sumber daya manusia dalam pelayanan publik serta karakteristik barang dan jasa publik</li> <li>8. Mampu menyusun strategi peningkatan kualitas pelayanan public</li> <li>9. Mampu mengevaluasi pelaksanaan pelayanan publik</li> </ol>	
<b>Pustaka</b>	<b>Utama:</b>	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. A. Patra M. Zen, Jazim Hamidi, Sugeng Puji Leksono, Ahmad Alamsyah, 2006. <i>Pelayanan Publik Bukan Untuk Publik</i>, Jakarta: Yappika.</li> <li>2. Mahmudi, 2005. <i>Manajemen Kinerja Sektor Publik</i>. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.</li> <li>3. Stewart &amp; Ranson (1988), <i>Management in the Public Domain, Public Money and Management</i>, Vol. 89, No.1/2.</li> <li>4. Ormond, Derri and Loffler, Elke (2002), <i>New Public Manajemen: What to take and What to leave</i>, Public Management Service, OECD.</li> <li>5. George A. Boyne, Kenneth J. Meier, Laurence J. O’Toole Jr and Richard M. Walker. 2006. <i>Public Service Performance; Perspectives on Measurement and Management</i>. Cambridge University Press</li> </ol>	
	<b>Pendukung:</b>	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keputusan menteri pendayagunaan aparatur Negara nomor ;KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah.</li> <li>2. Peraturan menteri PAN-RB RI No 14 Tahun 2017, Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik</li> </ol>	
<b>Media Pembelajaran</b>	<b>Perangkat Lunak:</b>	<b>Perangkat Keras:</b>
	Power Point dll	LCD Proyektor, Laptop
<b>Dosen Pengampu</b>	Dr. M. Rifa’I, SE., MM Dr. Agung Suprojo, S.Kom., M.AP	



	Dr. Asih Wiji Lestari, S.Sos, M.AP
<b>Mata Kuliah Syarat</b>	<b>Diisi dengan MK prasyarat (bila ada)</b>

Minggu ke-	Kemampuan Akhir yang Direncanakan (Sub CPMK)	Bahan Kajian/Materi Pembelajaran	Bentuk dan Metode Pembelajaran (Media dan Sumber Belajar)	Estimasi Waktu (Tatap muka & Daring)	Penilaian			Referensi
					Kriteria dan Bentuk Penilaian	Indikator Penilaian	Bobot	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Mahasiswa memahami Manajemen, dikaitkan dengan penyelenggaraan Pelayanan Publik oleh Pemerintah.	Orientasi perkuliahan tentang Manajemen Berbasis Kinerja	<b>Bentuk:</b> Kuliah  <b>Metode:</b> Ceramah Diskusi Tanya-Jawab  <b>Media dan Sumber Belajar:</b>	TM (Tatap Muka) : 150'	<b>Tes : uraian</b> <b>Non tes : penilaian sikap, performance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ketepatan menjawab pertanyaan serta memahami manajemen dikaitkan dengan penyelenggaraan pelayanan publik</li> </ul>	5	A. Patra M. Zen, Jazim Hamidi, Sugeng Puji Leksono, Ahmad Alamsyah, 2006. <i>Pelayanan Publik</i>

			Tatap Muka/ <i>Daring</i>					<i>Bukan Untuk Publik, Jakarta: Yappika</i>
2	Mahasiswa memahami Manajemen dalam Pelayanan Publik.	Orientasi perkuliahan terkait dengan sejarah Manajemen Publik di beberapa negara	<b>Bentuk:</b> Kuliah  <b>Metode:</b> Ceramah Diskusi Tanya-Jawab  <b>Media dan Sumber Belajar:</b> Tatap Muka/ <i>Daring</i>	TM (Tatap Muka) : 150'	<b>Tes : uraian</b> <b>Non tes : penilaian sikap, performance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ketepatan menjawab pertanyaan serta memahami manajemen penyelenggaraan pelayanan publik</li> </ul>	5	Mahmudi, 2005. <i>Manajemen Kinerja Sektor Publik</i> . Yogyakarta: UPP STIM YKPN
3	Mahasiswa dapat memahami tentang Pengertian dan Sejarah New Public Management (NPM), Perbandingan Manajemen Sektor Publik & Sektor	Pengukuran Kinerja dan Desain sistem Pengendalian Manajemen Sektor Publik	<b>Bentuk:</b> Kuliah  <b>Metode:</b> Ceramah Diskusi Tanya-Jawab  <b>Media dan Sumber Belajar:</b>	TM (Tatap Muka) : 150'	<b>Tes : uraian</b> <b>Non tes : penilaian sikap, performance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ketepatan menjawab pertanyaan serta memahami sejarah New Publik Manajemen (NPM), perbandingan manajemen sektor Publik &amp; sektor swasta, serta konsep manajerialisme</li> </ul>	5	Stewart & Ranson (1988), <i>Management in the Public Domain, Public Money and Management</i>

	Swasta, serta Konsep Manajerialisme.		Tatap Muka/ <i>Daring</i>					t, Vol. 89, No.1/2
4	Mahasiswa dapat melanjutkan mempelajari tentang Manajemen Kompensasi Sektor Publik.	Manajemen Kinerja dan Manajemen Kompensasi pada Sektor Publik	<b>Bentuk:</b> Kuliah  <b>Metode:</b> Ceramah Diskusi Tanya-Jawab  <b>Media dan Sumber Belajar:</b> Tatap Muka/ <i>Daring</i>	TM (Tatap Muka) : 150'	<b>Tes : uraian Non tes : penilaian sikap, performance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ketepatan menjawab pertanyaan serta memahami manajemen kinerja dan manajemen kompensasi pada sektor publik</li> </ul>	5	Ormond, Derri and Loffler, Elke (2002), <i>New Public Manajemen: What to take and What to leave</i> , Public Management Service, OECD
5	Mahasiswa memahami tentang Pendekatan Pemberian Penghargaan, dalam Manajemen Kompensasi Sektor Publik	Pendekatan Pemberian Penghargaan,	<b>Bentuk:</b> Kuliah  <b>Metode:</b> Ceramah Diskusi Tanya-Jawab  <b>Media dan Sumber Belajar:</b>	TM (Tatap Muka) : 150'	<b>Tes : uraian Non tes : penilaian sikap, performance</b>	Ketepatan menjawab pertanyaan serta memahami tentang pendekatan pemberian penghargaan dalam manajemen kompensasi sektor publik	5	George A. Boyne, Kenneth J. Meier, Laurence J. O'Toole Jr and Richard M. Walker. 2006. <i>Public Service Performance; Perspectives on</i>

			Tatap Muka/ <i>Daring</i>					<i>Measurement and Management.</i> Cambridge University Press
6	Mahasiswa memahami tentang Permasalahan Manajemen Kompensasi pada Organisasi Sektor Publik di Indonesia.	Permasalahan Manajemen Kompensasi pada Organisasi Sektor Publik di Indonesia	<b>Bentuk:</b> Kuliah  <b>Metode:</b> Ceramah Diskusi Tanya-Jawab  <b>Media dan Sumber Belajar:</b> Tatap Muka/ <i>Daring</i>	<b>TM (Tatap Muka) : 150'</b>	<b>Tes : uraian</b> <b>Non tes : penilaian sikap, performance</b>	Ketepatan menjawab pertanyaan serta memahami permasalahan manajemen kompensasi pada organisasi pada sektor publik di Indonesia	5	A. Patra M. Zen, Jazim Hamidi, Sugeng Puji Leksono, Ahmad Alamsyah, 2006. <i>Pelayanan Publik Bukan Untuk Publik,</i> Jakarta: Yappika
7	Mahasiswa memahami tentang Audit Kinerja, dikaitkan akuntabilitas	Pembahasan terkait dengan Audit Kinerja	<b>Bentuk:</b> Kuliah  <b>Metode:</b> Ceramah Diskusi	<b>TM (Tatap Muka) : 150'</b>	<b>Tes : uraian</b> <b>Non tes : penilaian sikap, performance</b>	Ketepatan menjawab pertanyaan serta memahami audit kinerja, dikaitkan dengan	5	Mahmudi, 2005. <i>Manajemen Kinerja Sektor Publik.</i>

	publik, dan manajemen kinerja	(Performance Audit)	Tanya-Jawab <b>Media dan Sumber Belajar:</b> Tatap Muka/ <i>Daring</i>			akuntabilitas publik dan manajemen kinerja		Yogyakarta: UPP STIM YKPN
<b>8</b>	<b>UTS</b>						Materi 1-7	
<b>9</b>	Mahasiswa memahami tentang Tahap-Tahap Audit Kinerja (Performance Audit): - elemen dan Komponen audit kinerja, dan Aktivitas yang dilakukan Auditor pada setiap elemen dan Komponen audit.	Tahap-Tahap Audit Kinerja (Performance Audit) → Aktivitas yang dilakukan Auditor pada setiap elemen dan Komponen audit	<b>Bentuk:</b> Kuliah  <b>Metode:</b> Ceramah Diskusi Tanya-Jawab  <b>Media dan Sumber Belajar:</b> Tatap Muka/ <i>Daring</i>	<b>TM (Tatap Muka) : 150'</b>	<b>Tes : uraian</b> <b>Non tes : penilaian sikap, performance</b>	Ketepatan menjawab pertanyaan serta memahami tahap-tahap audit kinerja ( <i>Performance Audit</i> ): - elemen dan komponen audit kinerja, dan aktivitas yang dilakukan <i>auditor</i> pada setiap elemen dan Komponen audit.	5	Stewart & Ranson (1988), Management in the Public Domain, Public Money and Management, Vol. 89, No.1/2
<b>10</b>	Mahasiswa memahami tentang	Klasifikasi Pelayanan	<b>Bentuk:</b> Kuliah	<b>TM (Tatap Muka) : 150'</b>	<b>Tes : uraian</b>	Ketepatan menjawab pertanyaan serta	5	A. Patra M. Zen, Jazim

	Standar Pelayanan Publik → Pengertian dan klasifikasi Pelayanan Publik	Publik, di dalamnya terdiri dari:  (1). Pelayanan Kebutuhan dasar;  (2). Pelayanan Umum	<b>Metode:</b> Ceramah Diskusi Tanya-Jawab  <b>Media dan Sumber Belajar:</b> Tatap Muka/ <i>Daring</i>		<b>Non tes : penilaian sikap, performance</b>	memahami tentang Standar Pelayanan Publik → Pengertian dan klasifikasi Pelayanan Publik		Hamidi, Sugeng Puji Leksono, Ahmad Alamsyah, 2006. <i>Pelayanan Publik Bukan Untuk Publik</i> , Jakarta: Yappika
11	Mahasiswa memahami terkait dengan Asas Pelayanan Publik, Prinsip Pelayanan Publik, dan Standar Pelayanan Publik.	Khusus Pembahasan tentang Standar Pelayanan Publik	<b>Bentuk:</b> Kuliah  <b>Metode:</b> Ceramah Diskusi Tanya-Jawab  <b>Media dan Sumber Belajar:</b> Tatap Muka/ <i>Daring</i>	TM (Tatap Muka) : 150'	<b>Tes : uraian Non tes : penilaian sikap, performance</b>	Ketepatan menjawab pertanyaan serta memahami terkait dengan Asas Pelayanan Publik, Prinsip Pelayanan Publik, dan Standar Pelayanan Publik.	5	Ormond, Derri and Loffler, Elke (2002), <i>New Public Manajemen: What to take and What to leave</i> , Public Management Service, OECD
12	Mahasiswa memahami tentang	Melakukan Perbandingan	<b>Bentuk:</b> Kuliah	TM (Tatap Muka) : 150'	<b>Tes : uraian</b>	Ketepatan menjawab pertanyaan serta	5	George A. Boyne,

	pembahasan Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Biaya Pelayanan Publik, Standar Pelayanan Minimal	Antara Teori, Konsep dan Model Manajemen Pelayanan Publik	<b>Metode:</b> Ceramah Diskusi Tanya-Jawab  <b>Media dan Sumber Belajar:</b> Tatap Muka/Daring		<b>Non tes : penilaian sikap, performance</b>	memahami terkait pembahasan Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Biaya Pelayanan Publik, Standar Pelayanan Minimal		Kenneth J. Meier, Laurence J. O'Toole Jr and Richard M. Walker. 2006. <i>Public Service Performance; Perspectives on Measurement and Management</i> . Cambridge University Press
13	Setelah mengikuti perkuliahan yang membahas tentang berbagai konsep, teori dan Model Manajemen Pelayanan Publik, Mahasiswa dapat mengetahui perbedaan dan	Diskusi panel	<b>Bentuk:</b> Kuliah  <b>Metode:</b> Ceramah Diskusi Tanya-Jawab  <b>Media dan Sumber Belajar:</b>	TM (Tatap Muka) : 150'	<b>Tes : uraian Non tes : penilaian sikap, performance</b>	Ketepatan menjawab pertanyaan serta memahami terkait konsep, teori dan model manajemen pelayanan publik sehingga mahasiswa dapat mengetahui perbedaan dan persamaan diantara konsep, teori dan model tersebut sekaligus dapat	5	A. Patra M. Zen, Jazim Hamidi, Sugeng Puji Leksono, Ahmad Alamsyah, 2006. <i>Pelayanan Publik Bukan</i>

	persamaan diantara konsep, teori dan model tersebut sekaligus dapat memberikan analisis terhadap permasalahan Manajemen Pelayanan Publik.		Tatap Muka/ <i>Daring</i>			memberikan analisis terhadap permasalahan Manajemen Pelayanan Publik.		<i>Untuk Publik, Jakarta: Yappika</i>
<b>14</b>	Setelah mengikuti perkuliahan yang membahas tentang berbagai konsep, teori dan Model Manajemen Pelayanan Publik, Mahasiswa dapat mengetahui perbedaan dan persamaan diantara konsep, teori dan model tersebut sekaligus dapat memberikan analisis terhadap	Diskusi panel	<b>Bentuk:</b> Kuliah  <b>Metode:</b> Ceramah Diskusi Tanya-Jawab  <b>Media dan Sumber Belajar:</b> Tatap Muka/ <i>Daring</i>	<b>TM (Tatap Muka) : 150'</b>	<b>Tes : uraian Non tes : penilaian sikap, performance</b>	Ketepatan menjawab pertanyaan serta memahami terkait konsep, teori dan model manajemen pelayanan publik sehingga mahasiswa dapat mengetahui perbedaan dan persamaan diantara konsep, teori dan model tersebut sekaligus dapat memberikan analisis terhadap permasalahan Manajemen Pelayanan Publik.	5	Ormond, Derri and Loffler, Elke (2002), <i>New Public Manajemen: What to take and What to leave</i> , Public Management Service, OECD




	permasalahan Manajemen Pelayanan Publik							
15	Setelah mengikuti perkuliahan yang membahas tentang berbagai konsep, teori dan Model Manajemen Pelayanan Publik, Mahasiswa dapat mengetahui perbedaan dan persamaan diantara konsep, teori dan model tersebut sekaligus dapat memberikan analisis terhadap permasalahan Manajemen Pelayanan Publik	Diskusi panel	<b>Bentuk:</b> Kuliah  <b>Metode:</b> Ceramah Diskusi Tanya-Jawab  <b>Media dan Sumber Belajar:</b> Tatap Muka/ <i>Daring</i>	TM (Tatap Muka) : 150'	<b>Tes : uraian</b> <b>Non tes : penilaian sikap, performance</b>	Ketepatan menjawab pertanyaan serta memahami terkait konsep, teori dan model manajemen pelayanan publik sehingga mahasiswa dapat mengetahui perbedaan dan persamaan diantara konsep, teori dan model tersebut sekaligus dapat memberikan analisis terhadap permasalahan Manajemen Pelayanan Publik.	5	George A. Boyne, Kenneth J. Meier, Laurence J. O'Toole Jr and Richard M. Walker. 2006. <i>Public Service Performance; Perspectives on Measurement and Management</i> . Cambridge University Press
16	UAS						Materi 9-15	

Catatan sesuai dengan SN Dikti Permendikbud No 3/2020:

1. 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.
2. 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.
3. 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.
4. Sub-CP 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.
5. 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.
6. 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.
7. Teknik penilaian: tes dan non-tes.
8. 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.
9. 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.
10. Materi Pembelajaran adalah rincian atau uraian dari bahan kajian yg dapat disajikan dalam bentuk beberapa pokok dan sub-pokok bahasan.
11. Bobot penilaian adalah prosentasi penilaian terhadap setiap pencapaian sub-CPMK yang besarnya proposional dengan tingkat kesulitan pencapaian sub-CPMK tsb., dan totalnya 100%.
12. **TM**=Tatap Muka, **PT**=Penugasan Terstruktur, **BM**=Belajar Mandiri.

**II. RENCANA PENILAIAN / ASESMEN & EVALUASI (RAE), DAN RENCANA TUGAS**  
(diambilkan dari bagian RPS)

	<b>UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI SEKOLAH PASCASARJANA</b>		<b>Kode Dokumen:</b>
	<b>RENCANA ASSESSMENT &amp; EVALUASI</b>		
<b>Kode: Tuliskan Kode mata kuliah</b>	<b>Bobot sks (T/P): Tuliskan bobot</b>	<b>Rumpun MK: Tuliskan Nama Rumpun MK</b>	Smt: 6
<b>OTORISASI</b>	<b>Penyusun RAE Tuliskan Nama Dosen Penyusun RAE</b>	<b>Koordinator RMK Tuliskan Nama Koordinator RMK</b>	<b>Ka PRODI</b> Tuliskan Nama kaprodi

Mg ke (1)	Sub CP-MK (2)	Bentuk Asesmen (Penilaian) (3)	Bobot (%) (4)
CPMK1	Mahasiswa mampu menganalisis dan mengidentifikasi bagaimana system manajemen sumber daya manusia pada sebuah institusi	3. Diskusi 4. Case based learning	20
CPMK2	Mahasiswa mampu menelaah bagaimana desain kerja dan analisis pekerjaan dalam menunjang system manajemen sumberdaya manusia	1. Diskusi 2. Case based learning	20
CPMK3	Mahasiswa mampu menguasai dan menganalisis system perencanaan dan pengembangan sumberdaya manusia, kompensasi, hubungan serikat karyawan	1. Diskusi 2. Case based learning	20
<b>8</b>	Evaluasi pertengahan	Tuliskan bentuk evaluasi / dapat dituliskan dalam bentuk UTS / validasi hasil asesmen	20

<b>Mg ke</b> <b>(1)</b>	<b>Sub CP-MK</b> <b>(2)</b>	<b>Bentuk Asesmen (Penilaian)</b> <b>(3)</b>	<b>Bobot (%)</b> <b>(4)</b>
<b>16</b>	Evaluasi Akhir	Tuliskan bentuk evaluasi / dapat dituliskan dalam bentuk UAS / validasi hasil asesmen	20
	<b>Total bobot penilaian</b>	<b>100%</b>	

Mengetahui  
Ketua Program Studi,

Penanggung Jawab Mata Kuliah,

.....

.....



565522

Yayasan Bina Patria Nusantara Malang  
**UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI MALANG**  
**SEKOLAH PASCASARJANA**

Magister Ekonomi Pertanian (Terakreditasi No. 248/BAN-PT/Ak-XI/M/XII/2013)

Magister Ilmu Administrasi Negara (Terakreditasi No. 1686/SK/BAN-PT/Akred/M/V/2017)

Jl. Telaga Warna, Tlogomas, Malang 65144 - Indonesia, Telp. 0341-565500, Fax: 0341-

---

**UJIAN AKHIR SEMESTER (UAS)**

Mata Kuliah	: Manajemen Pelayanan Publik
Kode MK/Kelas	: MNA1303
Program Studi	: Magister Administrasi Publik
Hari/Tanggal	: Kamis, 19 Januari 2023
Dosen Pengampu	: Dr. M. Riva'i, SE., MM.
Alokasi Waktu	: 90 menit
Sifat	: <i>Close Book</i>

**Soal :**

1. Standart Operasional Prosedur dan Maklumat Pelayanan adalah dua hal yang saling terkait dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Jelaskan Old Public Adiministration, New Public Service dan New Public Manajemen menurun beberapa indikator yang saudara pahami?
3. Pelayanan prima (*Excellent service*) akan selalu dihadapkan dengan berbagai tantangan. Sebutkan dan Jelaskan tantangan tersebut.
4. Bagaimana menurut saudara mengenai Undang – Undang nomor 25 tahun 2009? Apakah masih relevan dengan kondisi saat ini yang sudah banyak perubahan baik dari segi tantangan dan masalah yang dihadapi oleh Birokrasi!

**SELAMAT MENGERJAKAN**  
**SEMOGA SUKSES**



565522

Yayasan Bina Patria Nusantara Malang  
**UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADewi MALANG**  
**SEKOLAH PASCASARJANA**

Magister Ekonomi Pertanian (Terakreditasi No. 248/BAN-PT/Ak-XI/M/XII/2013)

Magister Ilmu Administrasi Negara (Terakreditasi No. 1686/SK/BAN-PT/Akred/M/V/2017)

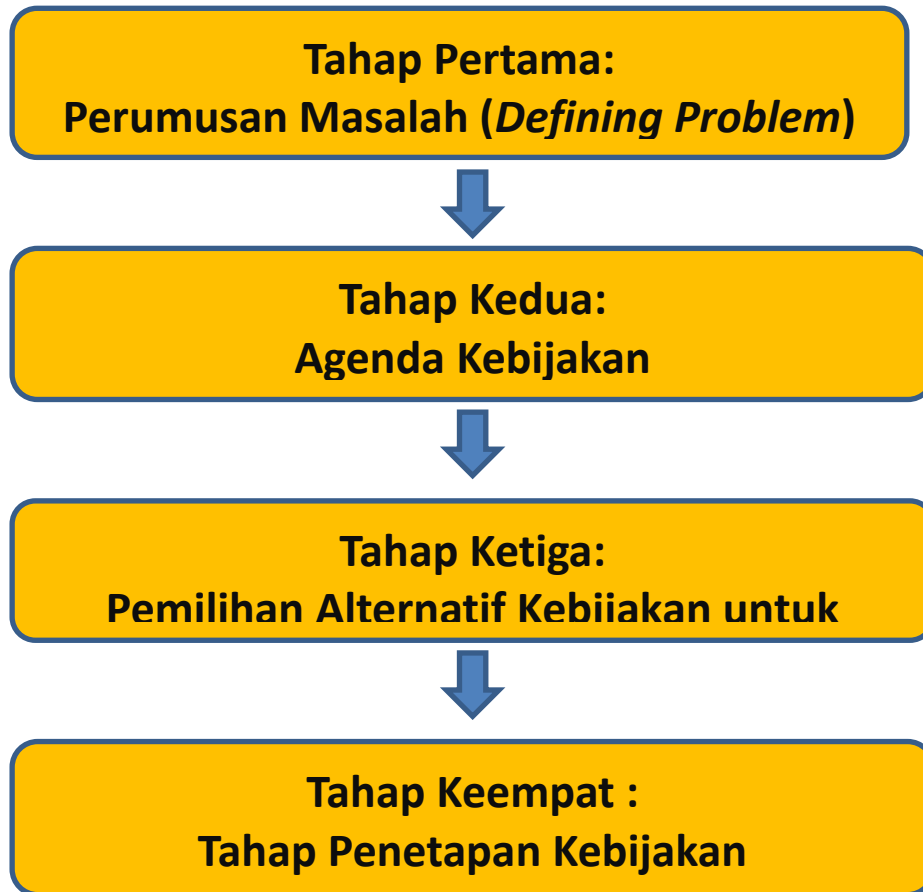
Jl. Telaga Warna, Tlogomas, Malang 65144 - Indonesia, Telp. 0341-565500, Fax: 0341-

---

**UJIAN TENGAH SEMESTER (UTS)**

Mata Kuliah	: Perumusan Kebijakan Publik
Kode MK/Kelas	: MNB2302
Program Studi	: Magister Administrasi Publik
Hari/Tanggal	:
Dosen Pengampu	: Dr. Annisa Purwantiningsih, SIP., MAP.
Alokasi Waktu	: 24 jam
Sifat	: <i>Take Home</i>

## TAHAP-TAHAP DALAM PERUMUSAN KEBIJAKAN



**Buatlah analisa perumusan kebijakan di instansi atau daerah saudara, menggunakan tahap-tahap tersebut..... Cukup 4-6 lembar saja.....**