



**Universitas Negeri Surabaya**  
**Fakultas Vokasi**  
**Program Studi D4 Administrasi Negara**

Kode Dokumen

**RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER**

<b>MATA KULIAH (MK)</b>	<b>KODE</b>	<b>Rumpun MK</b>	<b>BOBOT (sks)</b>			<b>SEMESTER</b>	<b>Tgl Penyusunan</b>											
Pelayanan Publik	6330103031	Mata Kuliah Wajib Kurikulum Nasional	T=1	P=0	ECTS=1.59	1	28 April 2023											
<b>OTORISASI</b>	<b>Pengembang RPS</b>		<b>Koordinator RMK</b>			<b>Koordinator Program Studi</b>												
	Dian Arlupi Utami, S.Sos, M.AP		Dian Arlupi Utami, S.Sos, M.AP			Dr. Weni Rosdiana, S.Sos., M.AP.												
<b>Model Pembelajaran</b>	Project Based Learning																	
<b>Capaian Pembelajaran (CP)</b>	<b>CPL-PRODI yang dibebankan pada MK</b>																	
	<b>CPL-2</b>	Menunjukkan karakter tangguh, kolaboratif, adaptif, inovatif, inklusif, belajar sepanjang hayat, dan berjiwa kewirausahaan																
	<b>CPL-3</b>	Mengembangkan pemikiran logis, kritis, sistematis, dan kreatif dalam melakukan pekerjaan yang spesifik di bidang keahliannya serta sesuai dengan standar kompetensi kerja bidang yang bersangkutan																
	<b>CPL-4</b>	Mengembangkan diri secara berkelanjutan dan berkolaborasi.																
	<b>CPL-6</b>	Mampu mengimplementasikan kebijakan pembangunan dengan menggunakan berbagai metode dan analisis untuk menghasilkan karya/produk administrasi negara/publik terapan yang didiseminasikan ke khalayak luas.																
	<b>CPL-9</b>	Mampu menyusun berbagai alternatif solusi di bidang kebijakan, tata kelola kepegawaian dan pembangunan sektor publik dan mengembangkan etika pelayanan publik.																
	<b>CPL-10</b>	Mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas dan dapat berinteraksi secara profesional dengan setiap individu, masyarakat, maupun para pemangku kepentingan lainnya.																
	<b>Capaian Pembelajaran Mata Kuliah (CPMK)</b>																	
	<b>CPMK - 1</b>	Menunjukkan sikap bertanggung jawab atas pekerjaan dibidang keahliannya secara mandiri. 2. Mampu menerapkan pemikiran logis, kritis, inovatif, bermutu, dan terukur dalam melakukan pekerjaan yang spesifik sesuai dengan standar kompetensi yang berlaku 3. Menguasai konsep dan teori tentang pelayanan publik di organisasi publik 4. Mampu mendesain dan mengelola pelayanan publik																
	<b>Matrik CPL - CPMK</b>																	
		CPMK	CPL-2	CPL-3	CPL-4	CPL-6	CPL-9	CPL-10										
	CPMK-1	✓	✓	✓		✓												
<b>Matrik CPMK pada Kemampuan akhir tiap tahapan belajar (Sub-CPMK)</b>																		
	CPMK	Minggu Ke																
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
	CPMK-1																	
<b>Deskripsi Singkat MK</b>	Mata Kuliah ini menyajikan pembahasan tentang konsep pelayanan sistem pelayanan, ruang lingkup & prinsip pelayanan publik, faktor-faktor pelayanan publik, akses dan pengendalian pelayanan publik, pelayanan publik berbasis elektronik, strategi pelayanan publik, kualitas pelayanan publik, pelayanan prima/excellent service, standart pelayanan minimal, Indeks Kepuasan Masyarakat, Isu-Isu Pelayanan Publik																	
<b>Pustaka</b>	<b>Utama :</b>																	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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</li> <li>2. Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Gava Media</li> <li>3. Hesti dkk, Puspitosari &amp; Khalikussabir. 2011. Filosofi Pelayanan Publik. Setara Press dan Jaringan Nasional Masyarakat</li> <li>4. Osborne, Stephen P. 2010. The New Public Governance. New York: Routledge</li> <li>5. Yusriadi. 2018. Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik. Sleman: Deepublish</li> <li>6. Katharina, Riris; Ardiyanti, dkk. 2018. Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia</li> <li>7. Mindarti, Lely Indah. 2016. Manajemen Pelayanan Publik (Menuju Tata Kelola yang Baik). Malang: University of Brawijaya Press</li> <li>8. Ulum, M. Chazienu. 2018. Public Service (Tinjauan Teoritis dan Isu-Isu Strategis Pelayanan Publik). Malang: University of Brawijaya Pres</li> <li>9. Sinambela, Lijan Poltak. 2018. Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara</li> <li>10. Napitupulu, Paimin. 2007. Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction: Prinsip-Prinsip Dasar Agar Pelayanan Publik Lebih Berorientasi Pada Kepuasan dan Kepentingan Masyarakat. Bandung: Alumni</li> <li>11. Dwiyanto, Agus. 2008. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta. Gadjah Mada University Press</li> <li>12. Sedarmayanti. 2011. Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik). Bandung: Refika Aditama</li> <li>13. Raangkuti, Freddy. 2016. Customer Care Excellence (Peningkatan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima, Plus Analisa Kasus Jasa Raharja). Jakarta: Gramedia Pustaka Tama</li> <li>14. Alkadry, Mohamad G. and Tower, Leslie E. 2015. Women and Public Service (Barriers, Challenges, and Opportunities). New York: Routledge</li> <li>15. D'Agostino, Maria J. and Levine, Helisse. 2011. Women in Public Administration (Theory and Practice). USA: Jones &amp; Bartlett Learning</li> <li>Stivers, Camilla. 2002. Gender Image in Public Administration (Legitimacy and The Administrative State); Second Edition. California: Sage Publications</li> </ol>																	
	<b>Pendukung :</b>																	

1. Mukharom, Zaenal.2015.Membangun Kinerja Pelayanan Publik.Bandung :Pustaka Setia							
<b>Dosen Pengampu</b>		Dr. Prasetyo Isbandono, S.Sos., M.Si. Dian Arlupi Utami, S.Sos., M.AP. Dr. Weni Rosdiana, S.Sos., M.AP. Yuni Lestari, S.AP., M.AP. Dr. Haryo Kunto Wibisono, S.AP., M.AP.					
Mg Ke-	Kemampuan akhir tiap tahapan belajar (Sub-CPMK)	Penilaian		Bentuk 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	1.Menjelaskan secara ontologi pelayanan publik 2.Menjelaskan secara epistemologi pelayanan publik 3.Menjelaskan secara aksiologi pelayanan publik	<b>Bentuk Penilaian :</b> Aktifitas Partisipasif, Praktik / Unjuk Kerja, Tes	Kuliah mimbarTanya jawab.Diskusi 3 X 50		<b>Materi:</b> konsep pelayanan <b>Pustaka:</b>	0%
2	Mahasiswa mampu memahami perkembangan paradigma pelayanan publik	1. Mengidentifikasi konsep pelayanan publik 2. Mengidentifikasi teori pelayanan publik	<b>Bentuk Penilaian :</b> Aktifitas Partisipasif, Penilaian Hasil Project / Penilaian Produk, Praktik / Unjuk Kerja, Tes	Kuliah mimbarTanya jawab.Diskusi 3 X 50		<b>Materi:</b> sistem pelayanan <b>Pustaka:</b>	0%
3	Mahasiswa mampu membedakan public goods dan private goods	1.Menjelaskan pengertian public goods 2.Menjelaskan pengertian privat goods		Kuliah mimbarTanya jawab.Diskusi 3 X 50		<b>Materi:</b> ruang lingkup&prinsip pelayanan publik <b>Pustaka:</b>	0%
4	Mahasiswa mampu mengidentifikasi prinsip dan standar pelayanan publik	1. Mengidentifikasi prinsp pelayanan publik 2. Mengidentifikasi standar pelayanan publik 3. Mengidentifikasi azas pelayanan publik	<b>Bentuk Penilaian :</b> Aktifitas Partisipasif	Kuliah mimbarTanya jawab.Diskusi 3 X 50		<b>Materi:</b> faktor-faktor pelayanan publik akses dan pengendalian pelayanan publik <b>Pustaka:</b> Mukharom, Zaenal.2015.Membangun Kinerja Pelayanan Publik.Bandung :Pustaka Setia	0%
5	Mahasiswa mampu mengidentifikasi kelembagaan pelayanan publik	1. Mengidentifikasi kelembagaan pelayanan publik di Indonesia 2. Mengidentifikasi tugas kelembagaan publik	<b>Bentuk Penilaian :</b> Aktifitas Partisipasif, Praktik / Unjuk Kerja, Tes	Mimbar ilmiahDiskusiTanya jawabUnjuk kerja 3 X 50			5%

6	Mahasiswa mampu memahami pengelolaan SDM dan budaya pelayanan publik	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengidentifikasi mengelola SDM</li> <li>2. Menjelaskan pengertian budaya pelayanan publik</li> <li>3. Mengidentifikasi fungsi budaya pelayanan publik</li> <li>4. Mengidentifikasi tipe budaya organisasi berdasarkan perhatian terhadap orang dan kinerja</li> <li>5. Mengidentifikasi kebijakan pemerintah dalam pengembangan budaya pelayanan</li> </ol>	<b>Bentuk Penilaian :</b> Aktifitas Partisipasif	Dosen membuka forum diskusi terkait identifikasi layanan publik 6 X 50		<b>Materi:</b> strategi pelayanan publik <b>Pustaka:</b> <hr/> <b>Materi:</b> strategi pelayanan publik <b>Pustaka:</b>	5%
7	Mahasiswa mampu memahami pengelolaan SDM dan budaya pelayanan publik	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengidentifikasi mengelola SDM</li> <li>2. Menjelaskan pengertian budaya pelayanan publik</li> <li>3. Mengidentifikasi fungsi budaya pelayanan publik</li> <li>4. Mengidentifikasi tipe budaya organisasi berdasarkan perhatian terhadap orang dan kinerja</li> <li>5. Mengidentifikasi kebijakan pemerintah dalam pengembangan budaya pelayanan</li> </ol>	<b>Bentuk Penilaian :</b> Aktifitas Partisipasif	Dosen membuka forum diskusi terkait identifikasi layanan publik 6 X 50		<b>Materi:</b> strategi pelayanan publik <b>Pustaka:</b> <hr/> <b>Materi:</b> strategi pelayanan publik <b>Pustaka:</b>	5%
8	Ujian Tengah Semester		<b>Bentuk Penilaian :</b> Tes	3 X 50			20%
9	Mahasiswa mampu mengelola biaya pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menjelaskan pengertian biaya pelayanan</li> <li>2. Mengidentifikasi fungsi biaya pelayanan</li> <li>3. Mengidentifikasi penggunaan dana untuk pelayanan</li> </ol>	<b>Bentuk Penilaian :</b> Penilaian Portofolio	Mimbar ilmiah Diskusi Tanya jawab 3 X 50		<b>Materi:</b> kualitas pelayanan publik pelayanan prima/exellent service <b>Pustaka:</b>	5%
10	Mahasiswa mampu mengelola biaya pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menjelaskan pengertian biaya pelayanan</li> <li>2. Mengidentifikasi fungsi biaya pelayanan</li> <li>3. Mengidentifikasi penggunaan dana untuk pelayanan</li> </ol>	<b>Bentuk Penilaian :</b> Penilaian Hasil Project / Penilaian Produk, Penilaian Portofolio, Penilaian Praktikum	Mimbar ilmiah Diskusi Tanya jawab 3 X 50		<b>Materi:</b> kualitas pelayanan publik pelayanan prima/exellent service <b>Pustaka:</b>	30%

11	Mahasiswa mampu mengelola integritas pelayanan publik	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menjelaskan pengertian integritas pelayanan publik</li> <li>2. Menjelaskan pentingnya integritas pelayanan publik</li> </ol>	<b>Bentuk Penilaian :</b> Aktifitas Partisipasif, Penilaian Hasil Project / Penilaian Produk	Mimbar kerjaDiskusiTanya jawab 3 X 50			5%
12	Mahasiswa mampu memahami kepuasan pelanggan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengidentifikasi harapan pelanggan internal</li> <li>2. Mengidentifikasi harapan pelanggan eksternal</li> <li>3. Mengidentifikasi kinerja dikaitkan harapan dan kepuasan</li> </ol>		Mimbar ilmiahDiskusiTanya jawab 3 X 50			5%
13	Mahasiswa mampu mengidentifikasi penanganan keluhan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengidentifikasi citra positif dimata pelanggan</li> <li>2. Menjelaskan usaha mengerti dahulu baru dimengerti</li> <li>3. Mengidentifikasi karakter pelanggan</li> </ol>		Mimbar ilmiahDiskusiTanya jawab 3 X 50			5%
14	Mahasiswa mampu memahami inovasi dan reformasi dalam pelayanan publik	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengidentifikasi strategi pelayanan</li> <li>2. Menghitung indeks kepuasan masyarakat</li> <li>3. Menghitung survey kepuasan masyarakat</li> </ol>		Mimbar ilmiahDiskusiTanya jawab 3 X 50			5%
15	Mahasiswa mampu memahami pelayanan perspektif gender	Menjelaskan definisi kesetaraan gender dalam pelayanan publik Mengidentifikasi bentuk-bentuk pelayanan publik yang perspektif gender Mengidentifikasi kasus-kasus pelayanan publik berbasis gender di Indonesia		Mimbar ilmiahTanya jawabDiskusi 3 X 50			5%
16		Mampu menyelesaikan soal-2 UAS Pertemuan 1-15	<b>Kriteria:</b> Mampu menyelesaikan soal-2 UAS  <b>Bentuk Penilaian :</b> Penilaian Hasil Project / Penilaian Produk, Praktik / Unjuk Kerja, Tes	Luring 3x50			24%

#### Rekap Persentase Evaluasi : Project Based Learning

No	Evaluasi	Persentase
1.	Aktifitas Partisipasif	14.17%
2.	Penilaian Hasil Project / Penilaian Produk	20.5%
3.	Penilaian Portofolio	15%
4.	Penilaian Praktikum	10%
5.	Praktik / Unjuk Kerja	9.67%
6.	Tes	29.67%
		99.01%

#### Catatan

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-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.
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. **Bentuk 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.

RPS ini telah divalidasi pada tanggal 30 November 2024

Koordinator Program Studi D4  
Administrasi Negara



Dr. Weni Rosdiana, S.Sos., M.AP.  
NIDN 0023097908

UPM Program Studi D4 Administrasi  
Negara



Dr. Haryo Kunto Wibisono, S.AP.,  
M.AP.  
NIDN 0018048710

File PDF ini digenerate pada tanggal 14 April 2025 Jam 01:23 menggunakan aplikasi RPS-OBE SiDia Unesa

**VALID**