



RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER UNIVERSITAS NASIONAL

Nama Program Studi	: Administrasi Negara	Semester	: Genap 2019/2020
Nama Mata Kuliah	: Manajemen Publik	Beban sks	: 3 (Tiga)
Ranah Topik	: Manajemen	Dosen Pengampu/Koordinator/Anggota	: Dr. Bhakti Nur Avianto, SIP. M.Si.
Kode Matakuliah	: 1701040329		
Capaian Pembelajaran Lulusan (CPL)	<p>Sikap:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menunjukkan sikap bertanggung jawab atas pekerjaan di bidang keahliannya secara mandiri 2. Menginternalisasi nilai, norma dan etika akademik 3. Dapat bekerja sama dan memiliki kepekaan sosial serta kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan <p>Pengetahuan (Ranah Topik/Kajian Ilmu)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mahasiswa mampu memahami sistem pelayanan publik yang efisien, efektif dan transparan 2. Mahasiswa mampu memahami pergeseran paradigma <i>new public service</i> <p>Keterampilan Umum</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mahasiswa mampu menyusun model-model pelayanan publik 2. Mahasiswa mampu mengurutkan ruang lingkup dan urgensi pelayanan publik <p>Keterampilan Khusus</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mahasiswa mampu menganalisis nilai-nilai penting dari kualitas pelayanan publik 2. Mahasiswa mampu mengevaluasi pelaksanaan pelayanan publik 		
Capaian Pembelajaran Mata Kuliah (CP-MK)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mahasiswa mampu menjelaskan tantangan pelayanan publik abad 21 – C1 2. Mahasiswa mampu menjelaskan hakikat dan sejarah perkembangan manajemen pelayanan publik 3. Mahasiswa mampu mengidentifikasi keterkaitan kualitas dan kepuasan dalam pelayanan publik 4. Mahasiswa mampu menguraikan ruang lingkup manajemen pelayanan publik – C2 5. Mahasiswa mampu mengkategorikan barang dan jasa publik 6. Mahasiswa mampu menguraikan prinsip-prinsip <i>Good Governance</i> 7. Mahasiswa mampu merinci karakteristik pelayanan publik 8. Mahasiswa mampu mengklasifikasikan SDM dan budaya Pelayanan Publik – C3 9. Mahasiswa mampu memodifikasi kualitas pelayanan publik 10. Mahasiswa mampu menguraikan standar pelayanan minimal (SPM) 11. Mahasiswa mampu mengklasifikasikan inovasi dan pelayanan publik 12. Mahasiswa mampu mengkorelasikan bentuk <i>collaborative public management</i> dan <i>good public service</i> –C4 		

Deskripsi Matakuliah	Mata kuliah ini menjelaskan konsep dan teori pelayanan publik, menganalisis fenomena/ masalah pelayanan publik ditinjau dari: beberapa pendekatan administrasi negara dalam menganalisis pelayanan, metode yang digunakan dalam menganalisis masalah-masalah pelayanan publik berdasarkan spesifikasi/jenis-jenis pelayanan, peran pemerintah dan lembaga lainnya dalam upaya mewujudkan kualitas pelayanan publik.			
Komponen Penilaian & Prosentase	1. UAS = 35%	2. UTS = 30%	3. Tugas Individu/kelompok = 20%	4. Perilaku/Sikap = 15%
Media Pembelajaran	Noodle Version 2 sebagai LMS (Learning Management System) https://webkuliah.unas.ac.id/ http://e-library.unas.ac.id/		Perangkat keras/Laboratorium:	
Modus Pembelajaran	Blended Learning (On-Site dan On-Line): 1. On-Site: Tatap muka dosen dengan mahasiswa di kelas 2. On-Line: interaksi dosen dan mahasiswa dalam LMS selama 1 minggu, minimum pola interaksi 9 kali.		Proporsi Blended Learning dalam 16 minggu: 1. 7 On-Line 2. 7 On-Site (Web Conference/Webinar 2 kali) 3. UTS On-Line 4. UAS On-Site	

Minggu	Kemampuan Akhir Sesuai Tahapan Belajar (Sub CP-MK)	Blooms Taxonomy Level	Materi Pembelajaran	Bentuk Pembelajaran	Metode Pembelajaran / Modus Pembelajaran <i>Blended Learning: On-Site/On-line</i>	Deskripsi Tugas	Kriteria Penilaian	Indikator Penilaian	Waktu	Referensi
1	Mahasiswa mampu menjelaskan tantangan pelayanan publik abad 21	C1	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Pengenalan dan penjelasan metode pengajaran dan aturan dalam kelas ✓ Pembagian Kelompok belajar ✓ Garis besar materi manajemen pelayanan publik ✓ Menemukan beberapa hambatan dan tantangan manajemen pelayanan publik di abad 21 	Tatap Muka Kuliah dan Diskusi (Onsite)	Menjelajahi Garis Besar Materi (Discovery Learning)	Mengumpulkan hambatan-hambatan manajemen pelayanan publik baik di pemerintah pusat maupun daerah dengan adopsi beberapa jurnal dan referensi lainnya	Mandiri 0,75	Mahasiswa bisa menelusuri berbagai tantangan dalam manajemen pelayanan publik dengan tepat	3x50"	Buku 1 2 3 4

Minggu	Kemampuan Akhir Sesuai Tahapan Belajar (Sub CP-MK)	Blooms Taxonomy Level	Materi Pembelajaran	Bentuk Pembelajaran	Metode Pembelajaran / Modus Pembelajaran <i>Blended Learning: On-Site/On-line</i>	Deskripsi Tugas	Kriteria Penilaian	Indikator Penilaian	Waktu	Referensi
2	Mahasiswa mampu menjelaskan hakikat dan sejarah perkembangan manajemen pelayanan publik	C1	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Hakikat pelayanan publik ✓ Sejarah dan perkembangan manajemen pelayanan publik 	Tatap Muka Kuliah dan Diskusi (Onsite)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memotivasi minat belajar 2. Self-Directed Learning (SDL) 3. Collaborative Learning (CbL) 	Menyusun nilai-nilai pergeseran OPA, NPM, dan NPS yang sudah diterapkan pula oleh pemerintah	Mandiri 0,75	Mahasiswa dapat menemukan nilai-nilai pergeseran dan perkembangan manajemen pelayanan publik di Indonesia	3x50"	Buku 1 2 3 4
3	Mahasiswa mampu mengidentifikasi keterkaitan kualitas dan kepuasan pelayanan publik	C1	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Keterkaitan kualitas dengan pelayanan publik ✓ Keterkaitan kepuasan dalam pelayanan publik ✓ Add value kualitas dan kepuasan terhadap pelayanan publik ✓ Dilema pelayanan publik di Indonesia 	Tatap Muka Kuliah dan Diskusi (Onsite)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memotivasi minat belajar 2. Self-Directed Learning (SDL) 3. Collaborative Learning (CbL) 	Menyusun keterkaitan konsep kualitas dan kepuasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik	Mandiri 0,75	Mahasiswa bisa memanfaatkan nilai kualitas dan kepuasan publik bagi kepentingan pemerintah	3x50"	Buku 1 2 3 4
4	Mahasiswa mampu menguraikan ruang lingkup manajemen pelayanan publik	C2	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Pengertian kepemimpinan ✓ Pengertian Budaya organisasi ✓ Faktor kelembagaan ✓ Tata kerja organisasi ✓ Pengertian manajemen 	Tatap Muka Kuliah dan Diskusi (Onsite)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memotivasi minat belajar 2. Self-Directed Learning 3. Student Centre Learning 	Membuat resume keterkaitan nilai organisasi, kepemimpinan, dan manajemen dalam lingkup pelayanan publik	Mandiri 0,75	Mahasiswa bisa memahami sistem manajemen pelayanan publik dengan tepat	3x50"	Buku 1 2 3 4
5	Mahasiswa mampu mengategorikan barang dan jasa publik	C2	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Pengertian barang publik ✓ Pengertian jasa publik ✓ Jenis-jenis barang dan jasa sektor publik 	Tatap Muka Kuliah dan Diskusi (Onsite)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memotivasi minat belajar 2. Self-Directed Learning 3. Student Centre Learning 	Membuat alur proses pengadaan dan penyediaan bentuk barang dan jasa publik	Mandiri 0,75	Mahasiswa bisa memahami proses penyediaan barang dan jasa publik melalui keterlibatan sektor swasta	3x50"	Buku 1 2 3 4
6	Mahasiswa mampu meenguraikan prinsip-prinsip good governance	C2	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Etimologi governance ✓ Pengertian good governance 	Tatap Muka Kuliah dan Diskusi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memotivasi minat belajar 2. Self-Directed 	Membuat ringkasan prinsip-prinsip good governance dalam	Mandiri 0,75	Mahasiswa bisa memahami manfaat prinsip-prinsip good	3x50"	Buku 1 2

Minggu	Kemampuan Akhir Sesuai Tahapan Belajar (Sub CP-MK)	Blooms Taxonomy Level	Materi Pembelajaran	Bentuk Pembelajaran	Metode Pembelajaran / Modus Pembelajaran <i>Blended Learning: On-Site/On-line</i>	Deskripsi Tugas	Kriteria Penilaian	Indikator Penilaian	Waktu	Referensi
			<ul style="list-style-type: none"> ✓ Model pelayanan berbasis good governance ✓ Manfaat good governance dalam prespektif pelayanan publik 	(Onsite)	<ul style="list-style-type: none"> 3. Learning Student Centre Learning 	pengelolaan pelayanan publik di Indonesia		governance dalam mengelola pelayanan publik yang efektif		3 4
7	Mahasiswa mampu merinci karakteristik pelayanan publik	C2	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ciri-ciri pelayanan publik ✓ Model-model pelayanan publik ✓ Standard Pelayanan Prima ✓ Pelayanan Satu Atap ✓ Pelayanan Satu Pintu 	Tatap Muka Kuliah dan Diskusi (Onsite)	<ul style="list-style-type: none"> 1. Memotivasi minat belajar 2. Self-Directed Learning 3. Student Centre Learning 	Membuat paper dalam tema: Model Pelayanan Publik dalam peningkatan standar pelayanan publik	Mandiri 0,75	Mahasiswa bisa mengklasifikasi model pelayan publik yang dapat meningkatkan nilai kepuasan publik	3x50"	Buku 1 2 3 4
8	UTS (Ujian Tengah Semester)									
9	Mahasiswa mampu mengklasifikasikan SDM dan budaya Pelayanan Publik	C3	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Fungsi produktivitas kerja bagi ASN ✓ Fungsi efisiensi kerja ASN ✓ Pergeseran nilai PNS menjadi ASN 	Tatap Muka Kuliah dan Diskusi (Onsite)	<ul style="list-style-type: none"> 1. Memotivasi minat belajar 2. Self-Directed Learning 3. Student Centre Learning 	Merangkum faktor-faktor SDM dalam pelayanan publik	Mandiri 0,75	Mahasiswa bisa membuat penilaian faktor kompetensi dan kompetisi ASN dalam organisasi publik dengan tepat	3x50"	Buku 1 2 3 4
10	Mahasiswa mampu mengklasifikasikan SDM dan budaya Pelayanan Publik	C3	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Fungsi budaya organisasi ✓ Nilai-nilai budaya organisasi publik ✓ Kronimisme budaya dan pelayanan publik 	Tatap Muka Kuliah dan Diskusi (Onsite)	<ul style="list-style-type: none"> 1. Memotivasi minat belajar 2. Self-Directed Learning 3. Student Centre Learning 	Merangkum faktor-faktor Budaya organisasi dalam pelayanan publik	Mandiri 0,75	Mahasiswa bisa membuat penilaian faktor-faktor budaya kerja dalam organisasi publik dengan tepat	3x50"	Buku 1 2 3 4
11	Mahasiswa mampu memodifikasi kualitas pelayanan publik	C3	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Pengertian kualitas ✓ Pengertian kualitas pelayanan publik ✓ Bentuk-bentuk pelayanan 	Tatap Muka Kuliah dan Diskusi (Onsite)	<ul style="list-style-type: none"> 1. Memotivasi minat belajar 2. Self-Directed Learning 	Membuat alur pikir proses peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia	Mandiri 0,75	Mahasiswa bisa memahami nilai-nilai kualitas pelayanan publik dengan tepat	3x50"	Buku 1 2 3

Minggu	Kemampuan Akhir Sesuai Tahapan Belajar (Sub CP-MK)	Blooms Taxonomy Level	Materi Pembelajaran	Bentuk Pembelajaran	Metode Pembelajaran / Modus Pembelajaran <i>Blended Learning: On-Site/On-line</i>	Deskripsi Tugas	Kriteria Penilaian	Indikator Penilaian	Waktu	Referensi
			publik ✓ Faktor-faktor kepuasan publik ✓ Dimensi dan cara mengukur kualitas pelayanan publik		3. Student Centre Learning					4
12	Mahasiswa mampu menguraikan standar pelayanan publik	C3	✓ Standar pelayanan minimal (SPM) ✓ Karakteristik SPM ✓ Perkembangan SPM	Tatap Muka Kuliah dan Diskusi (Onsite)	1. Memotivasi minat belajar 2. Self-Directed Learning 3. Student Centre Learning	Membuat kerangka alur tahapan standar pelayanan minimal	Mandiri 0,75	Mahasiswa bisa menyusun kembali pola-pola pelayanan publik yang sudah distandarisasi dengan tepat	3x50"	Buku 1 2 3 4
13	Mahasiswa mampu mengklasifikasikan inovasi dan pelayanan publik	C3	✓ Pengertian inovasi ✓ Mengapa inovasi publik ✓ Model-model inovasi ✓ Keterkaitan fungsi manajemen pelayanan publik terhadap inovasi	Tatap Muka Kuliah dan Diskusi (Onsite)	1. Memotivasi minat belajar 2. Self-Directed Learning 3. Student Centre Learning	Membuat kerangka pemikiran penyusunan dana pensiun PNS	Mandiri 0,75	Mahasiswa bisa mengkategorikan jenis inovasi pelayanan publik dengan tepat	3x50"	Buku 1 2 3 4
14	Mahasiswa mampu mengklasifikasikan inovasi dan pelayanan publik	C3	✓ Pengertian inovasi pelayanan publik ✓ Efektivitas model pelayanan publik	Tatap Muka Kuliah dan Diskusi (Onsite)	1. Memotivasi minat belajar 2. Self-Directed Learning 3. Student Centre Learning	Membuat klasifikasi jenis inovasi pelayanan publik yang efektif dilaksanakan oleh pemerintah	Mandiri 0,75	Mahasiswa bisa mengkategorikan model-model pelayanan publik yang paling baik dijalankan pemerintah	3x50"	Buku 1 2 3 4
15	Mahasiswa mampu mengkorelasikan bentuk collaborative public management dan public service	C4	✓ Pengertian <i>collaborative public management</i> ✓ Pengertian <i>good public service</i>	Tatap Muka Kuliah dan Diskusi (Onsite)	1. Memotivasi minat belajar 2. Self-Directed Learning 3. Student Centre Learning	Membuat paper dengan tema: collaborative public management dengan good public service	Mandiri 0,75	Mahasiswa bisa menata-kembali kolaborasi model tata kelola pelayanan publik	3 x 5	Buku 1 2 3 4
16	Ujian Akhir Semester									

Daftar Pustaka

- Avianto, B. N. (2014). Affective Commitment Apparatus Approach in Regional Marine Programs the Office of Marine, Fisheries, Livestock and Agriculture in Cirebon. *The 1st International Conference for Interdisciplinary Studies* (pp. 66-74). Korea: Proceeding.
- Avianto, B. N. (2018, July 27). Analisis Indeks Kepuasan Pelayanan Administratif Disdukcapil Kabupaten Brebes dalam Prespektif Loyalitas Publik. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 3(7), 25-44.
- Avianto, B. N. (2020). *Kualitas Pelayanan dalam Prespektif Publik*. Cirebon: Ridwan Institute.
- Avianto, B. N., dan Dindayanti, R. (2020, Januari 20). Kualitas Pelayanan Angkutan Umum Trans Sarbagita Koridor I (Kota-GWK) Tahun 2018. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 5(1), 17-27.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

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** di Ranah Topik 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 (CP-MK)** 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. **Materi Pembelajaran** adalah rincian atau uraian dari bahan kajian yg dapat disajikan dalam bentuk beberapa pokok dan sub-pokok bahasan.
6. **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.
7. **Metode Pembelajaran:** Small Group Discussion, Role-Play & Simulation, Discovery Learning, Self-Directed Learning, Cooperative Learning, Collaborative Learning, Contextual Learning, Project Based Learning, **Blended Learning** (On-line/On-site) , dan metode lainnya yg setara.
8. **Kriteria 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.
9. **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.

Pengertian 1 sks dalam bentuk pembelajaran				Jam
a	Kuliah, Responsi, Tutorial			
	Tatap Muka	Penugasan Terstruktur	Belajar Mandiri	
	50 menit/minggu/semester	60 menit/minggu/semester	60 menit/minggu/semester	2,83
b	Seminar atau bentuk pembelajaran lain yang sejenis			
	Tatap muka		Belajar mandiri	
	100 menit/minggu/semester		70 menit/minggu/semester	2,83
c	Praktikum, praktik studio, praktik bengkel, praktik lapangan, penelitian, pengabdian kepada masyarakat, dan/atau bentuk pembelajaran lain yang setara			
	170 menit/minggu/semester			2,83

No	Metode Pembelajaran Mahasiswa	Kode
1	<i>Small Group Discussion</i>	SGD
2	<i>Role-Play & Simulation</i>	RPS
3	<i>Discovery Learning</i>	DL
4	<i>Self-Directed Learning</i>	SDL
5	<i>Cooperative Learning</i>	CoL
6	<i>Collaborative Learning</i>	CbL
7	<i>Contextual Learning</i>	CtL
8	<i>Project Based Learning</i>	PjBL
9	<i>Problem Based Learning & Inquiry</i>	PBL
10	Blended Learning	BL

No	Level of Cognitive: Daya Nalar	Kode
1	Remembering	C1
2	Understanding	C2
3	Applying	C3
4	Analyzing	C4
5	Evaluating	C5
6	Creating	C6

No	Bentuk Pembelajaran Blended Learning (On-Line/E-Learning)	EL
1	<i>Video E-Learning</i>	EL-1
2	<i>Discussion at Forum</i>	EL-2
3	<i>Video Conference atau Webinar (Web Seminar)</i>	EL-3
4	<i>E-simulation using software</i>	EL-4
5	<i>Vlog Presentation</i>	EL-5
6	<i>Writing Paper on-line</i>	EL-6

Komponen Penilaian:

Proses penilaian pada mata kuliah ini dibedakan dalam 4 komponen, diantaranya adalah sebagai berikut :

a. Sikap dan Perilaku

Komponen ini memiliki poin sebesar **10%** dari total pertemuan tatap muka di kelas (16). Sikap dan Perilaku merupakan salah satu komponen penunjang dalam melakukan proses penilaian, dimana keaktifan di kelas dalam bentuk kehadiran, keaktifan berdiskusi, dan etika perilaku menjadi unsur-unsur utamanya.

b. Tugas

Selama 1 semester, mahasiswa wajib diberikan tugas minimal sejumlah 2 tugas yang terdiri dari 1 tugas mandiri dan 1 tugas kelompok. Tugas ini diberikan sebanyak 1X sebelum UTS dan 1X setelah UTS atau sebelum UAS. Komponen keseluruhan tugas memiliki poin sebesar **30%**.

c. UTS (Ujian Tengah Semester)

UTS dilakukan pada pertemuan minggu ke 8. UTS merupakan assesmen atas kemampuan akhir mahasiswa sesuai dengan rancangan materi/topik pembelajaran dari pertemuan ke-1 hingga ke-7. Bentuk UTS dapat berupa ujian tertulis atau presentasi tugas mandiri atau tugas kelompok dan lain-lain yang juga menyesuaikan dengan metode pembelajaran. Bobot nilai UTS yang diberikan adalah sebesar **30%**.

d. UAS (Ujian Akhir Semester)

UAS dilakukan pada pertemuan minggu ke 16 dari keseluruhan total pertemuan. UAS merupakan assesmen atas kemampuan akhir mahasiswa sesuai dengan rancangan materi/topik pembelajaran dari pertemuan ke-9 hingga ke-15. Bentuk UAS dapat berupa ujian tertulis atau presentasi tugas mandiri atau tugas kelompok dan lain-lain yang juga menyesuaikan dengan metode pembelajaran. Bobot nilai UAS yang diberikan adalah sebesar **30%**.

Rubrik Penilaian

Jenjang/Grade	Angka/Skor	Deskripsi/Indikator Kerja
A	80,00 – 100	Merupakan perolehan mahasiswa superior, yaitu mereka yang mengikuti perkuliahan dengan sangat baik, memahami materi dengan sangat baik bahkan tertantang untuk memahami lebih jauh, memiliki tingkat proaktif dan kreatifitas tinggi dalam mencari informasi terkait materi, mampu menyelesaikan masalah dengan akurasi sempurna bahkan mampu mengenali masalah nyata pada masyarakat / industri dan mampu mengusulkan konsep solusinya.
A-	77,00 – 79,99	Merupakan perolehan mahasiswa yang mengikuti perkuliahan dengan sangat baik, memahami materi dengan sangat baik, memiliki tingkat proaktif dan kreatifitas tinggi dalam mencari informasi terkait materi , mampu menyelesaikan masalah / tugas dengan akurasi sangat bagus .
B+	74,00 – 76,99	Merupakan perolehan mahasiswa yang mengikuti perkuliahan dengan baik, mampu memahami materi dan mampu menyelesaikan masalah / tugas dengan akurasi sangat bagus .
B	71,00 – 73,99	Merupakan perolehan mahasiswa yang mengikuti perkuliahan dengan baik, mampu memahami materi dan mampu menyelesaikan masalah / tugas dengan akurasi bagus .

B-	68,00 – 70,99	Merupakan perolehan mahasiswa yang mengikuti perkuliahan dengan baik, mampu memahami materi dan mampu menyelesaikan masalah / tugas dengan akurasi cukup .
C+	64,00 – 67,99	Merupakan perolehan mahasiswa yang mengikuti perkuliahan dengan baik, berusaha memahami materi namun baru mampu menyelesaikan sebagian masalah / tugas dengan akurasi cukup .
C	56,00 – 63,99	Merupakan perolehan mahasiswa yang mengikuti perkuliahan dengan cukup baik, berusaha memahami materi namun kurang persisten sehingga baru mampu menyelesaikan sebagian dari masalah / tugas dengan akurasi yang kurang .
D	46,00 – 55,99	Merupakan perolehan mahasiswa yang mengikuti perkuliahan dan mengerjakan tugas seadanya, tidak memiliki kemauan dan tanggung jawab untuk memahami materi .
E	≤ 45,99	Merupakan perolehan mahasiswa yang tidak melaksanakan tugas dan sama sekali tidak memahami materi .



UNIVERSITAS NASIONAL
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Administrasi Publik

RENCANA TUGAS MAHASISWA

MATA KULIAH	Manajemen Pelayanan Publik				
KODE	1701040344	SKS	3	SEMESTER	Genap
DOSEN PENGAMPU	Dr. Bhakti Nur Avianto, SIP., M.Si.				
BENTUK TUGAS	WAKTU Pengerjaan Tugas				
Makalah / e-paper	Pra-Ujian Tengah Semester				
JUDUL TUGAS					
Standar Pelayanan Prima: Sebuah Perubahan atau Tantangan!					
SUB CAPAIAN PEMBELAJARAN MATA KULIAH					
1. Mahasiswa bisa mengklasifikasikan model pelayanan publik 2. Mahasiswa bisa mengurutkan kembali perubahan nilai standar pelayanan publik					
DISKRIPSI TUGAS					
Menyusun sistematika penulisan standar Unas dengan rincian sebagai berikut: BAB 1 : Pendahuluan (Berisikan tentang latar belakang masalah, gap solusi dan hambatan, ada konteks konseptual) BAB 2 : Pembahasan (relevansi dengan latar belakang masalah) BAB 3 : Kesimpulan dan Rekomendasi (Solusi permasalahan) Daftar Pustaka / Referensi					
METODE Pengerjaan Tugas					
1. Penulisan diketik dengan fonts Time New Roman ukuran 12 pt 2. Jarak spasi yang digunakan 1 ½ pts 3. Kertas A4 untuk hard cover (soft cover kirim by email dosen) 4. Tugas dikerjakan secara kelompok					
BENTUK DAN FORMAT LUARAN					
a. Obyek Garapan ; Bidang Pemerintahan, Bidang Kementerian dan Pelayanan Industrial (Swasta) b. Bentuk Luaran : 1. e-Paper 2. e-presentation 3. Soft cover (file tugas e-mail)					
INDIKATOR, KRETERIA DAN BOBOT PENILAIAN					
1. Mahasiswa mampu menyelesaikan tugas dengan sangat baik, substansi isi sangat baik, metode dan struktur kalimat sangat baik, dan memberikan rekomendasi sangat baik, diberikan nilai A (100%) 2. Mahasiswa mampu menyelesaikan tugas dengan baik, substansi isi baik, metode dan struktur kalimat baik, dan memberikan rekomendasi baik, diberikan nilai B (80%) 3. Mahasiswa mampu menyelesaikan tugas dengan cukup baik, substansi isi cukup baik, metode dan struktur kalimat cukup baik, dan memberikan rekomendasi cukup baik, diberikan nilai C+ (60%) 4. Mahasiswa mampu menyelesaikan tugas dengan baik, substansi isi baik, namun metode dan struktur kalimat kurang, dan memberikan kurang rekomendasi dengan tepat, diberikan nilai C (40%) 5. Mahasiswa mampu menyelesaikan tugas dengan baik, substansi isi kurang tepat, metode dan struktur kalimat kurang sistematis, dan kurang memberikan rekomendasi dengan tepat, penguasaan materi kurang, diberikan nilai D (20%)					
JADWAL PELAKSANAAN					
Pra-Ujian Tengah Semester			-		
DAFTAR RUJUKAN					
1. Avianto, B. N. (2014). Affective Commitment Apparatus Approach in Regional Marine Programs the Office of Marine, Fisheries, Livestock and Agriculture in Cirebon. The 1st International Conference for Interdisciplinary Studies (pp. 66-74). Korea: Proceeding 2. Avianto, B. N. (2018, July 27). Analisis Indeks Kepuasan Pelayanan Administratif Disdukcapil Kabupaten Brebes dalam Prespektif Loyalitas Publik. Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia, 3(7), 25-44. 3. a Avianto, B. N., dan Dindayanti, R. (2020, Januari 20). Kualitas Pelayanan Angkutan Umum Trans Sarbagita Koridor I (Kota-GWK) Tahun 2018. Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia, 5(1), 17-27. 4. Hayat. (2017). Manajemen Pelayanan Publik. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.					



UNIVERSITAS NASIONAL
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Administrasi Publik

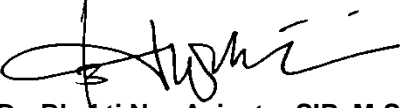

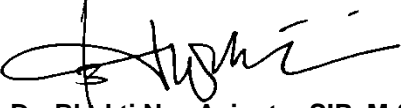
RENCANA TUGAS MAHASISWA

MATA KULIAH	Manajemen Pelayanan Publik				
KODE	1701040344	SKS	3	SEMESTER	Genap
DOSEN PENGAMPU	Dr. Bhakti Nur Avianto, SIP., M.Si.				
BENTUK TUGAS	WAKTU Pengerjaan Tugas				
Essay	Pra-Ujian Akhir Semester				
JUDUL TUGAS					
Inovasi pelayanan publik: sebuah kolaborasi ataukah aliansi!					
SUB CAPAIAN PEMBELAJARAN MATA KULIAH					
1. Mahasiswa bisa memahami kolaborasi pelayanan publik 2. Mahasiswa bisa memahami penataan ulang model pelayanan publik					
DISKRIPSI TUGAS					
Menyusun sistematika penulisan standar Unas dengan rincian sebagai berikut: BAB 1 : Pendahuluan (Berisikan tentang latar belakang masalah, gap solusi dan hambatan, ada konteks konseptual) BAB 2 : Pembahasan (relevansi dengan latar belakang masalah) BAB 3 : Kesimpulan dan Rekomendasi (Solusi permasalahan) Daftar Pustaka / Referensi					
METODE Pengerjaan Tugas					
1. Penulisan diketik dengan fonts Time New Roman ukuran 12 pt 2. Jarak spasi yang digunakan 1 ½ pts 3. Kertas A4 untuk hard cover (soft cover kirim by email dosen) 4. Tugas dikerjakan secara kelompok					
BENTUK DAN FORMAT LUARAN					
a. Obyek Garapan ; Bidang Pemerintahan, Bidang Kementerian dan Pelayanan Industrial (Swasta) b. Bentuk Luaran : 4. e-Paper 5. e-presentation 6. Soft cover (file tugas e-mail)					
INDIKATOR, KRETERIA DAN BOBOT PENILAIAN					
1. Mahasiswa mampu menyelesaikan tugas dengan sangat baik, substansi isi sangat baik, metode dan struktur kalimat sangat baik, dan memberikan rekomendasi sangat baik, diberikan nilai A (100%) 2. Mahasiswa mampu menyelesaikan tugas dengan baik, substansi isi baik, metode dan struktur kalimat baik, dan memberikan rekomendasi baik, diberikan nilai B (80%) 3. Mahasiswa mampu menyelesaikan tugas dengan cukup baik, substansi isi cukup baik, metode dan struktur kalimat cukup baik, dan memberikan rekomendasi cukup baik, diberikan nilai C+ (60%) 4. Mahasiswa mampu menyelesaikan tugas dengan baik, substansi isi baik, namun metode dan struktur kalimat kurang, dan memberikan kurang rekomendasi dengan tepat, diberikan nilai C (40%) 5. Mahasiswa mampu menyelesaikan tugas dengan baik, substansi isi kurang tepat, metode dan struktur kalimat kurang sistematis, dan kurang memberikan rekomendasi dengan tepat, penguasaan materi kurang, diberikan nilai D (20%)					
JADWAL PELAKSANAAN					
Pra-Ujian Tengah Semester			-		
DAFTAR RUJUKAN					
1. Avianto, B. N. (2014). Affective Commitment Apparatus Approach in Regional Marine Programs the Office of Marine, Fisheries, Livestock and Agriculture in Cirebon. The 1st International Conference for Interdisciplinary Studies (pp. 66-74). Korea: Proceeding 2. Avianto, B. N. (2018, July 27). Analisis Indeks Kepuasan Pelayanan Administratif Disdukcapil Kabupaten Brebes dalam Prespektif Loyalitas Publik. Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia, 3(7), 25-44. 3. a Avianto, B. N., dan Dindayanti, R. (2020, Januari 20). Kualitas Pelayanan Angkutan Umum Trans Sarbagita Koridor I (Kota-GWK) Tahun 2018. Syntan Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia, 5(1), 17-27. 4. Hayat. (2017). Manajemen Pelayanan Publik. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.					

Form Rubik Penilaian Tugas Mahasiswa

No	Indikator	Sangat kurang (E) =< 40%	Kurang (D) 41 – 55%	Cukup (C) 56 – 60%	Baik (B) 61 – 80%	Sangat baik (A) 81-100%
1	Ketepatan sistematika ;					
2	Ketepatan & konsistensi tata tulis ;					
3	Kemutakhiran rujukan;					
4	Kerapian sajian;					
5	Efektifitas presentasi;					
6	Penguasaan materi ;					
7	Kompleksitas berfikir;					

No: Revisi : 02

Disetujui, Tanggal: 28 Pebruari 2020 Ketua Program Studi	Diperiksa, Tanggal 08 Maret 2020 Koord. Mata Kuliah	Dibuat, Tanggal: 25 Pebruari 2020 Dosen Ybs.
 Dr. Bhakti Nur Avianto, SIP. M.Si.	 Dr. Bhakti Nur Avianto, SIP. M.Si.	 Dr. Bhakti Nur Avianto, SIP. M.Si.
Periksa : Unit Penjamiman Mutu		
(.....)		