



**Universitas Negeri Surabaya**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Program Studi S1 Ilmu Administrasi Negara**

Kode  
Dokumen

**RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER**

MATA KULIAH (MK)		KODE	Rumpun MK		BOBOT (sks)			SEMESTER	Tgl Penyusunan
Manajemen Pelayanan Prima		6320102054			T=2	P=0	ECTS=3.18	6	8 Desember 2025
OTORISASI		Pengembang RPS			Koordinator RMK			Koordinator Program Studi	
								EVA HANY FANIDA	
Model Pembelajaran	Case Study								
Capaian Pembelajaran (CP)	CPL-PRODI yang dibebankan pada MK								
	Capaian Pembelajaran Mata Kuliah (CPMK)								
	Matrik CPL - CPMK								
		<div>CPMK</div>							
	Matrik CPMK pada Kemampuan akhir tiap tahapan belajar (Sub-CPMK)								
		<div><div>CPMK</div><div>Minggu Ke</div><div><div>1</div><div>2</div><div>3</div><div>4</div><div>5</div><div>6</div><div>7</div><div>8</div><div>9</div><div>10</div><div>11</div><div>12</div><div>13</div><div>14</div><div>15</div><div>16</div></div></div>							
Deskripsi Singkat MK	Mata kuliah ini menjelaskan batasan, ruang lingkup, karakteristik dan perkembangan paradigma manajemen pelayanan publik. Mahasiswa juga dibekali dengan pengetahuan dasar tentang public dan privat goods, prinsip-prinsip pelayanan publik dan standar pelayanan, kelembagaan pelayanan publik dan bagaimana mengelola sumberdaya dan budaya organisasi sehingga mamp meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kepuasan pelanggan melalui penanganan keluhan, serta reformasi dan inovasi pelayanan								
Pustaka	Utama :								
	<div>1. Denhardt, Janet V. and Denhardt, Robert B. 2011. The New Public Servic: Service, not Steering . New York: M.E. Sharpe.</div> <div>2. 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.</div> <div>3. Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik . Gava Media.</div> <div>4. Hesti dkk, Puspitosari &amp; Khalikussabir. 2011. Filosofi Pelayanan Publik . Setara Press dan Jaringan Nasional Masya.</div> <div>5. Osborne, Stephen P. 2010. The New Public Governance . New York: Routledge.</div>								
	Pendukung :								
Dosen Pengampu	Dr. Dra. Meirinawati, M.AP. Dian Arlupi Utami, S.Sos., M.AP. Trenda Aktiva Oktariyanda, S.AP., M.AP.								
Mg Ke-	Kemampuan akhir tiap tahapan belajar (Sub-CPMK)	Penilaian		Bantuk 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	- Menjelaskan secara ontologi pelayanan publik - Menjelaskan secara epistemologi pelayanan publik - Menjelaskan secara aksiologi pelayanan publik	<b>Kriteria:</b> Menilai pemahaman tentang pengertian, materi, ruang lingkup dan tujuan pelayanan publik	- Kuliah mimbar - Tanya jawab. - Diskusi 2 X 50			0%
2	Mahasiswa mampu memahami perkembangan paradigma pelayanan publik	- Mengidentifikasi konsep pelayanan publik - Mengidentifikasi teori pelayanan publik	<b>Kriteria:</b> Menilai pemahaman perkembangan paradigma pelayanan publik	- Kuliah mimbar - Tanya jawab. - Diskusi 2 X 50			0%
3	Mahasiswa mampu membedakan public goods dan private goods	- Menjelaskan pengertian public goods - Menjelaskan pengertian privat goods	<b>Kriteria:</b> Menilai pemahaman membedakan public goods dan private goods	- Kuliah mimbar - Tanya jawab. - Diskusi 2 X 50			0%
4	Mahasiswa mampu mengidentifikasi prinsip dan standar pelayanan publik	- Mengidentifikasi prinsip pelayanan publik - Mengidentifikasi standar pelayanan publik - Mengidentifikasi azas pelayanan publik	<b>Kriteria:</b> Menilai pemahaman pengidentifikasi prinsip dan standar pelayanan publik	- Kuliah mimbar - Tanya jawab. - Diskusi 2 X 50			0%
5	Mahasiswa mampu mengidentifikasi kelembagaan pelayanan publik	- Mengidentifikasi kelembagaan pelayanan publik di Indonesia - Mengidentifikasi tugas kelembagaan publik	<b>Kriteria:</b> Menilai pemahaman mengidentifikasi kelembagaan pelayanan publik	- Kuliah mimbar - Diskusi - Tanya jawab 2 X 50			0%
6	Mahasiswa mampu memahami pengelolaan SDM dan budaya pelayanan publik	- Mengidentifikasi mengelola SDM - Menjelaskan pengertian budaya pelayanan publik - Mengidentifikasi fungsi budaya pelayanan publik - Mengidentifikasi tipe budaya organisasi berdasarkan perhatian terhadap orang dan kinerja - Mengidentifikasi kebijakan pemerintah dalam pengembangan budaya pelayanan	<b>Kriteria:</b> Menilai pemahaman pengelolaan SDM dan budaya pelayanan publik	- Mimbar ilmiah - Diskusi - Tanya jawab 2 X 50			0%

7	Mahasiswa mampu memahami pengelolaan SDM dan budaya pelayanan publik	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengidentifikasi mengelola SDM</li> <li>- Menjelaskan pengertian budaya pelayanan publik</li> <li>- Mengidentifikasi fungsi budaya pelayanan publik</li> <li>- Mengidentifikasi tipe budaya organisasi berdasarkan perhatian terhadap orang dan kinerja</li> <li>- Mengidentifikasi kebijakan pemerintah dalam pengembangan budaya pelayanan</li> </ul>	<b>Kriteria:</b> Menilai pemahaman pengelolaan SDM dan budaya pelayanan publik	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mimbar ilmiah</li> <li>- Diskusi</li> <li>- Tanya jawab</li> </ul> 2 X 50			0%
8	Mahasiswa mampu memahami dan menjelaskan materi yang sudah diberikan sebelumnya	Menjelaskan materi yang sudah diberikan sebelumnya (pertemuan 1-7)	<b>Kriteria:</b> 1. Bobot Soal No 1 = 20 2. Bobot Soal No 2 = 30 3. Bobot Soal No 3 = 20 4. Bobot Soal No 4 = 30	Tes 2 X 50			0%
9	Mahasiswa mampu mengelola biaya pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menjelaskan pengertian biaya pelayanan</li> <li>- Mengidentifikasi fungsi biaya pelayanan</li> <li>- Mengidentifikasi penggunaan dana untuk pelayanan</li> </ul>	<b>Kriteria:</b> Menilai pemahaman mengelola biaya pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mimbar ilmiah</li> <li>- Diskusi</li> <li>- Tanya jawab</li> </ul> 2 X 50			0%
10	Mahasiswa mampu mengidentifikasi kualitas pelayanan publik	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengidentifikasi konsep A3</li> <li>- Mengidentifikasi konsep A6</li> <li>- Mengidentifikasi factor yang mempengaruhi kualitas pelayanan</li> <li>- Menjelaskan peningkatan kemampuan pelayanan</li> </ul>	<b>Kriteria:</b> 1. Bobot : 2.81 - 100 Paper/makalah disusun sesuai standar penulisan paper/makalah ilmiah dan analisis mendalam 3.71 - 80 Paper/makalah disusun sesuai standar penulisan paper/makalah ilmiah dan analisis kegiatan mendalam 4.50 - 70 Paper/makalah disusun tidak sesuai format standar penulisan paper/makalah ilmiah dan analisis tidak kuat	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kuliah mimbar</li> <li>- Diskusi</li> <li>- Tanya jawab</li> <li>- Unjuk kerja</li> </ul> 2 X 50			0%

11	Mahasiswa mampu mengidentifikasi kualitas pelayanan publik	- Mengidentifikasi konsep A3 - Mengidentifikasi konsep A6 - Mengidentifikasi factor yang mempengaruhi kualitas pelayanan - Menjelaskan peningkatan kemampuan pelayanan	<b>Kriteria:</b> 1. Bobot : 2.81 - 100 Paper/makalah disusun sesuai standar penulisan paper/makalah ilmiah dan analisis mendalam 3.71 - 80 Paper/makalah disusun sesuai standar penulisan paper/makalah ilmiah dan analisis kegiatan mendalam 4.50 - 70 Paper/makalah disusun tidak sesuai format standar penulisan paper/makalah ilmiah dan analisis tidak kuat	- Kuliah mimbar - Diskusi - Tanya jawab - Unjuk kerja 2 X 50			0%
12	Mahasiswa mampu mengelola integritas pelayanan publik	- Menjelaskan pengertian integritas pelayanan publik - Menjelaskan pentingnya integritas pelayanan publik	<b>Kriteria:</b> Menilai pemahaman mengelola integritas pelayanan publik	- Mimbar ilmiah - Diskusi - Tanya jawab 2 X 50			0%
13	Mahasiswa mampu memahami kepuasan pelanggan	- Mengidentifikasi harapan pelanggan internal - Mengidentifikasi harapan pelanggan eksternal - Mengidentifikasi kinerja dikaitkan harapan dan kepuasan	<b>Kriteria:</b> Menilai pemahaman kepuasan pelanggan	- Mimbar ilmiah - Diskusi - Tanya jawab 2 X 50			0%
14	Mahasiswa mampu mengidentifikasi penanganan keluhan	- Mengidentifikasi citra positif dimata pelanggan - Menjelaskan usaha mengerti dahulu baru dimengerti - Mengidentifikasi karakter pelanggan	<b>Kriteria:</b> Menilai pemahaman mengidentifikasi penanganan keluhan	- Mimbar ilmiah - Diskusi - Tanya jawab 2 X 50			0%
15	Mahasiswa mampu memahami inovasi dan reformasi dalam pelayanan publik	- Mengidentifikasi strategi pelayanan - Menghitung indeks kepuasan masyarakat - Menghitung survey kepuasan masyarakat	<b>Kriteria:</b> Menilai pemahaman inovasi dan reformasi dalam pelayanan publik	- Mimbar ilmiah - Diskusi - Tanya jawab 2 X 50			0%
16							0%

#### Rekap Persentase Evaluasi : Case Study

No	Evaluasi	Persentase
		0%

#### 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.