

SILABUS
(MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK)

Semester VI

Dosen Pengampu : Dr. Marjoni Rachman

A. Deskripsi

Membahas tentang pengelolaan berbagai tindakan atau kebijakan pemerintah dengan menggunakan berbagai macam konsep, teori dan model-model manajemen dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui penyelenggaraan pelayanan publik.

B. Metode Pengajaran

Pengajaran matakuliah ini diselenggarakan dalam bentuk ceramah dengan menekankan pada penyelesaian latihan-latihan soal dan pemecahannya. Oleh karena itu, mahasiswa dituntut untuk selalu menyiapkan diri terlebih dulu sebelum menghadiri tatap muka di kelas. Mahasiswa perlu membaca bab-bab yang akan dibahas di kelas dan mencoba menyelesaikan beberapa *exercise* dan *problem* yang telah direncanakan.

C. Pelaksanaan Kuliah dan Penilaian Prestasi

Kuliah akan dilaksanakan dalam waktu 14 minggu atau 14 kali pertemuan (tatap muka) yang terdiri atas 7 pertemuan sebelum ujian tengah semester dan 7 pertemuan sesudah ujian tengah semester. Evaluasi terhadap prestasi mahasiswa dilaksanakan dalam 2 kali ujian (UTS dan UAS). Nilai akhir untuk setiap mahasiswa merupakan akumulasi nilai-nilai sebagai berikut : Tugas Terstruktur (20%) UTS (30%) dan UAS (50%).

D. Buku Wajib

1. Gibson. *Organisasi dan manajemen*. Perilaku, Struktur dan Proses. Terjemahan Erlangga. Jakarta: 1993
2. Hoogerwef A (RLL Tobing Pent). *Ilmu Pemerintahan*. Erlangga. Jakarta. 1983.
3. Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2006
4. Runitno dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan, Pengembangan Model konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2005
5. Sj, Soemarto, Hetifah. *Inovasi, Partisipasi dan Good Governance*, Jakarta: Yayasan Obor Indonesia. 2009

E. Kriteria nilai ditentukan sebagai berikut:

80 – 100	A
66 – 79,99	B
56 – 65,99	C
46 – 55,99	D
0 – 45,99	E

RENCANA PEMBELAJARAN

MATA KULIAH : MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK / SEM: 6 / KODE: MKB 6610033 / SKS: 3
JURUSAN : ILMU ADM. NEGARA
DOSEN : Dr. MARJONI RACHMAN
KOMPETENSI : 1. MENGUASAI KONSEP TEORITIS MANAJEMEN PEMERINTAHAN DAN PELAYANAN PUBLIK
 2. MEMAHAMI PERAN PEMERINTAH DAN SWASTA DALAM PEYELENGARAAN PELAYANAN PUBLIK
 3. MAMPU MENILAI KEBERHASILAN PENGELOLAAN PELAYANAN PUBLIK DAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

(1) Minggu ke	(2) Kemampuan Akhir Yang Diharapkan	(3) Materi Pembelajaran	(4) Bentuk Pembelajaran	(5) Kriteria (indikator) Penilaian	(6) Bobot Nilai
1	Mahasiswa dapat memahami pengertian manajemen pemerintahan dan pelayanan publik, dapat mengerti manajemen pemerintahan sebagai ilmu.	Pengertian Pokok dan Ruang Lingkup 1. Manajemen pemerintahan sebagai ilmu. 2. Pengertian manajemen pemerintahan 3. Manajemen Pemerintahan dan Pelayanan publik	<ul style="list-style-type: none"> - Ceramah - Diskusi kelas 	<ul style="list-style-type: none"> - Keaktifan di kelas - Pemahaman materi 	
2	Mahasiswa mengerti fungsi manajemen pemerintahan dan mengetahui prinsip-prinsip penyelenggaraan pemerintah daerah.	Konsep Dan Teori Manajemen Ilmu Pemerintahan 1. Pengertian Manajemen Pemerintah dan Pemerintahan Daerah 2. Fungsi pemerintahan 3. Manajemen baru pemerintahan	<ul style="list-style-type: none"> - Ceramah - Diskusi 	<ul style="list-style-type: none"> - Keaktifan di kelas - Pemahaman materi 	

		daerah			
3	Mahasiswa dapat memahami organisasi pemerintah dan pemerintah daerah.	Organisasi Pemerintahan 1. Konsep dan Teori Organisasi 2. Organisasi Pemerintah	- <i>Ceramah</i> - <i>Diskusi</i> - <i>Kuis</i>	- Idem	
4	Mahasiswa mampu menjelaskan peran kepemimpinan pemerintah dan pemerintahan daerah	Kepemimpinan 1. Pengertian Kepemimpinan 2. Kepemimpinan Pemerintahan 3. Peran Kepemimpinan Pemerintah daerah	-	-	
5	Mahasiswa dapat memahami pengertian pelayanan publik, standar pelayanan dan dapat mengetahui hubungan masyarakat dan pemerintahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.	Pelayanan Publik 1. Pengertian Pelayanan Publik 2. Standar pelayanan 3. Potret buram pelayanan publik 4. Partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik	- <i>Ceramah</i> - <i>Diskusi kelas</i> - <i>Kuis</i>	-	
6	Mahasiswa dapat mengetahui strategi untuk meningkatkan perbaikan manajemen pelayanan publik.	Manajemen Pelayanan Publik 1. Pengertian Manajemen Pelayanan Publik 2. Pola pola pelayanan publik 3. Prinsip-prinsip pelayanan publik 4. Strategi peningkatan kualitas pelayanan publik	- <i>Ceramah</i> - <i>Diskusi kelas</i> - <i>Pembagian tugas kelompok</i>		
7	Mahasiswa dapat mengetahui bagaimana mengelola tata pemerintahan yang baik dalam mempengaruhi	Tata Pemerintahan Yang Baik 1. Prinsip-prinsip pemerintahan yang baik. 2. Pemerintahan yang baik dalam penyelenggaraan	- <i>Diskusi kelas</i> - <i>Persentasi tugas kelompok</i>	- Kemampuan pengaplikasian/penggunaan teori terhadap kasus-kasus tertentu	

	manajemen pemerintahan.	pelayanan publik.	sesuai tema	yang dikemukakan dalam tugas project baik kelompok maupun individu - Kemampuan komunikasi	
8	UTS				
9	Mahasiswa dapat menjelaskan kembali sistem dalam membangun manajemen pelayanan publik	Membangun Sistem Pelayanan Publik 1. Standar pelayanan 2. Kontrak pelayanan 3. Budaya pelayanan 4. Pemberdayaan warga pengguna pelayanan 5. Orientasi hasil dan manfaat pelayanan	- Ceramah - Diskusi kelas	- Keaktifan dikelas - Pemahaman materi	
10	Mahasiswa dapat memahami dan menjelaskan kembali kemampuan pemerintah dalam kerjasama penyelenggaraan pelayanan publik.	Kerjasama Antar Daerah Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik 1. Political will kepala daerah dalam penyelenggaraan pelayanan publik. 2. Kemampuan daerah dalam penyelenggaraan pelayanan publik	-		
11	Mahasiswa dapat memahami dan dapat menjelaskan kembali hubungan kolaborasi pemerintah dan swasta dalam penyelenggaraan pelayanan publik.	Kerjasama Antara Pemerintah dan swasta dalam penyelenggaraan pelayanan Publik 1. Memilih Mitra Kerjasama 2. Area wilayah kerjasama antara Pemerintah dan swasta 3. Pro kontra dan Manfaat kemitraan	- Ceramah - Diskusi kelas - Kuis		

		4. Manajemen Kolaborasi di sektor Publik			
12	Mahasiswa mampu menjelaskan pembagian peran antara pemerintah dan privat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.	Manajemen Pelayanan Sector Publik dan Privat 1. Peran Pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik 2. Public vs Privat sector manajemen	- Idem		
13	Mahasiswa mampu menjelaskan perkembangan manajemen pemerintahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik	Perkembangan Manajemen Pemerintahan 1. Sistem Pelayanan Sentralistik 2. Sistem pelayanan desentralisasi 3. Paradigma Baru Manajemen Pemerintahan daerah	- Ceramah - Diskusi kelas - Pemahaman materi - Menyiapkan suatu masalah/ kasus atau bentuk tugas untuk diselesaikan oleh mahasiswa secara berkelompok. -		
14	Mahasiswa dapat memahami dan menjelaskan kembali manajemen pelayanan yang responsif dan inklusif.	Manajemen Pelayanan Publik yang Responsif dan Inklusif 1. Responsifitas pelayanan 2. Kualitas pelayanan 3. Orientasi manajemen pelayanan publik	- Cooperative Learning - Presentasi kelompok - Membahas dan menyimpulkan masalah - memonitor proses belajar dan hasil belajar -	-	
15	Mahasiswa mampu	Menilai keberhasilan manajemen	- Ceramah	- Pemahaman materi	

	menilai keberhasilan manajemen pemerintahan dan kualitas pelayanan publik.	pemerintahan dan kualitas pelayanan publik	- Diskusi - Review	- Kemampuan review buku materi kuliah - ketepatan analisis - kerapian sajian	
16	UAS				

Buku Wajib

1. Gibson. *Organisasi dan manajemen*. Perilaku, Struktur dan Proses. Terjemahan Erlangga. Jakarta: 2003
2. Hoogerwef A (RLL Tobing Pent). *Ilmu Pemerintahan*. Erlangga. Jakarta. 2003.
3. Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2006
4. Rumitno dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan, Pengembangan Model konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2005
5. Sj, Soemarto, Hetifah. *Inovasi, Partisipasi dan Good Governance*, Jakarta: Yayasan Obor Indonesia. 2009

FORMAT RANCANGAN TUGAS

MATA KULIAH	: Manajemen Pemerintahan dan Pelayanan Publik
SEMESTER	: 4 / 3 SKS
MINGGU KE	: Enam tugas ke 1

1. TUJUAN TUGAS :

- a. **REVIEW BUKU.** Dengan melakukan review buku-buku yang terkait dengan materi kuliah khususnya pada persoalan konseptual teoritis manajemen pemerintahan dan pelayanan publik diharapkan mahasiswa benar-benar memahami secara komprehensi mengenai teori-teori, baik teori klasik maupun teori kontemporer

2. URAIAN TUGAS:

- a. **Objek garapan: Review Buku**
- b. **Yang harus dikerjakan dan batasan-batasan: Mereview dua buku tentang Manajemen Pemerintahan dan Pelayanan Publik**
- c. **Model / cara pengerjaan, acuan yang digunakan : Mereview buku yang telah ditentukan**
- d. **Deskripsi luaran tugas yang dihasilkan/dikerjakan : Hasil yang diharapkan dari review buku tersebut berbentuk makalah, dengan tidak hanya sekedar meringkas tetapi disertai dengan argumentasi/analisa terhadap hasil pembacaan buku-buku yang telah direview**

3. KRITERIA PENGELUARAN:

- a. **Struktur dan Sistematika : 30 %**
- b. **ISI dan analisis : 40 %**
- c. **Kemampuan membuat argumentasi : 30%**

FORMAT RANCANGAN TUGAS

MATA KULIAH	: BIROKRASI INDONESIA
SEMESTER	: 4 / 3 SKS
MINGGU KE	: 14 (sembilan) tugas ke: 2 (Dua)

1. TUJUAN TUGAS :

Project Base Learning

- Mengerjakan tugas (berupa proyek) yang telah dirancang secara sistematis
- Menunjukkan kinerja dan bertanggung jawabkan hasil kerjanya di forum.
- Merancang suatu tugas (proyek) yang sistematis agar mahasiswa belajar pengetahuan dan ketrampilan melalui proses pencarian/penggalian (inquiry), yang terstruktur dan kompleks.
- Merumuskan dan melakukan proses pembimbingan dan asesmen

2. URAIAN TUGAS:

- a. Objek garapan: Tugas Project
- b. Yang harus dikerjakan dan batasan-batasan: membuat makalah sesuai tema yang ditentukan
- c. Model / cara pengerjaan, acuan yang digunakan : mendiskusikan tema dan progres project sesuai tema masing-masing
- d. Deskripsi luaran tugas yang dihasilkan/dikerjakan : Hasil yang diharapkan dari project ini adalah menghasilkan makalah dengan argumentasi/analisa terhadap topik/tema yang telah tentukan

3. KRITERIA PENGELUARAN:

- a. Struktur dan Sistematika : 30 %
- b. ISI dan analisis : 40 %
- c. Kemampuan membuat argumentasi : 30%

METODE/MODEL PEMBELAJARAN

Rumusan Kompetensi	Metode Pembelajaran							
	Ceramah	Seminar/ Diskusi	praktikum	Problem base learning	Project base learning	Collabora tive learning	simulasi	-
MENGUSAI KONSEP TEORITIS MANAJEMEN PEMERINTAHAN DAN PELAYANAN PUBLIK	√	√	-			√		
MEMAHAMI AGENDA KERJASAMA ANTARA SWASTA DAN PEMERINTAH DALAM PENYELENGARAAN PELAYANAN PUBLIK	√	√	-	√	√	√		
MEMAHAMI PERKEMBANGAN MANAJEMEN PEMERINTAH DAN MAMPU MEMFORMULASIKAN KEBERHASILAN MANAJEMEN PEMERINTAHAN DALAM PELAYANAN PUBLIK	√	√	-	√	√	√		

<p>Disiapkan oleh</p> <p>(USISA ROHMAH S.IP, M.Si)</p> <p>Dosen</p>	<p>Diperiksa oleh</p> <p>(FIRMAN S.Sos, MA)</p> <p>Ketua Prodi</p>	<p>Disahkan oleh</p> <p>(WIDODO PATRIANTO, MM.M.I.KOM)</p> <p>Dekan</p>
------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------