


		UNIVERSITAS BINA MANDIRI GORONTALO FAKULTAS PEMERINTAHAN DAN SEKTOR PUBLIK PROGRAM STUDI D-IV ADMINISTRASI PEMERINTAHAN DAERAH				Kode Dokumen
RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER						
MATA KULIAH (MK)	KODE	Rumpun MK	BOBOT (sks)		SEMESTER	Tgl Penyusunan
Pelayanan Publik	2023413214	Pengantar Administrasi Pemerintahan Daerah	T=2	P=1	2	19 Maret 2026
OTORISASI	Pengembang RPS		Koordinator RMK		Ketua PRODI	
	 Rachmat Taufik Usman., S.Pd, M.Si		 Ely Ibrahim, S.AP., M.Si		 Ely Ibrahim, S.AP., M.Si	
Capaian Pembelajaran (CP)	CPL-PRODI yang dibebankan pada MK					
	CPL1	Mampu menunjukkan integritas, tanggung jawab, dan etika profesi dalam melaksanakan tugas pemerintahan dan pelayanan publik di daerah dan desa.				
CPL3	Mampu merancang dan melaksanakan program pembangunan serta pelayanan publik berbasis data dan kebutuhan masyarakat.					
CPL5	Mampu mengelola administrasi pemerintahan dan pembangunan daerah dan desa secara profesional sesuai peraturan.					
CPL11	Mampu mengembangkan diri secara mandiri, kreatif dan inovatif.					
Capaian Pembelajaran Mata Kuliah (CPMK)						
CPMK1	Mampu menjelaskan konsep, prinsip dan kebijakan pelayanan publik.					
CPMK2	Mampu menganalisis sistem dan kelembagaan pelayanan publik.					
CPMK3	Mampu merancang standar pelayanan publik yang berkualitas					
CPMK4	Mampu mengevaluasi kinerja pelayanan publik dan kepuasan masyarakat.					
Kemampuan akhir tiap tahapan belajar (Sub-CPMK)						
Sub-CPMK1	Menjelaskan konsep dasar pelayanan publik.					
Sub-CPMK2	Mengidentifikasi kebijakan dan regulasi pelayanan publik.					
Sub-CPMK3	Menganalisis kelembagaan penyelenggara pelayanan publik.					
Sub-CPMK4	Menyusun standar pelayanan publik.					
Sub-CPMK5	Menganalisis sikap dan perilaku pelaksana pelayanan.					
Sub-CPMK6	Menggunakan sistem informasi pelayanan publik.					
Sub-CPMK7	Mengukur kepuasan masyarakat.					
Sub-CPMK8	Melakukan monitoring dan evaluasi pelayanan publik.					
Korelasi CPMK terhadap Sub-CPMK						

		Sub-CPMK1	Sub-CPMK2	Sub-CPMK3	Sub-CPMK4	Sub-CPMK5	Sub-CPMK6	Sub-CPMK7	Sub-CPMK8
CPMK1		✓	✓						
CPMK2				✓					
CPMK3					✓	✓			
CPMK4							✓	✓	✓
Deskripsi Singkat MK	Mata kuliah ini membahas konsep, kebijakan, kelembagaan, standar, dan praktik pelayanan publik di daerah. Mahasiswa akan mempelajari bagaimana merancang, mengimplementasikan, serta mengevaluasi pelayanan publik berbasis kebutuhan masyarakat dan regulasi yang berlaku.								
Bahan Kajian: Materi Pembelajaran	<ol style="list-style-type: none"> 1. Konsep dan teori pelayanan publik 2. Kebijakan pelayanan publik 3. Kelembagaan pelayanan publik 4. Standar pelayanan publik 5. Sikap dan etika pelayanan 6. Sistem informasi pelayanan publik 7. Pengukuran kepuasan masyarakat 8. Monitoring dan evaluasi pelayanan publik 								
Pustaka	Utama:								
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Pelayanan Publik 2. Buku Administrasi Publik 							
	Pendukung:	Jurnal terkait pelayanan publik							
Dosen Pengampu	Ely Ibrahim, S.AP., M.Si								
Modalitas dan Matakuliah prasyarat	Modalitas : Luring dan Daring Prasyarat : Pengantar Administrasi Pemerintahan Daerah								
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 & Teknik	Luring (<i>offline</i>)	Daring (<i>online</i>)				
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)		

1	Mahasiswa mampu menjelaskan konsep dasar pelayanan publik	1) Menjelaskan definisi pelayanan public 2) Menguraikan prinsip pelayanan public 3) Memberikan contoh pelayanan publik di daerah	Tes lisan & tanya jawab	Ceramah, diskusi	Video	1) Definisi pelayanan public 2) Karakteristik pelayanan public 3) Prinsip-prinsip pelayanan public 4) Ruang lingkup pelayanan public 5) Contoh praktik pelayanan publik di daerah	1
2	Mahasiswa mampu mengidentifikasi kebijakan pelayanan publik	1) Mengidentifikasi jenis kebijakan 2) Menjelaskan UU Pelayanan Publik 3) Mengaitkan kebijakan dengan praktik	Tugas individu	Diskusi	LMS	1) Pengertian kebijakan pelayanan public 2) Jenis dan hierarki kebijakan 3) UU Pelayanan Publik 4) Implementasi kebijakan di daerah 5) Studi kasus kebijakan pelayanan	2
3	Mahasiswa mampu menganalisis kelembagaan pelayanan publik	1) Mengidentifikasi Lembaga 2) Menganalisis peran 3) Membandingkan struktur	Presentasi	Diskusi	Zoom	1) Konsep kelembagaan pelayanan public 2) Jenis lembaga pelayanan 3) Struktur organisasi pelayanan 4) Peran dan fungsi Lembaga 5) Hubungan antar lembaga	3
4	Mahasiswa mampu menyusun standar pelayanan publik	1) Menyusun komponen standa 2) Menjelaskan indicator 3) Mendesain standar	Proyek	PBL	LMS	1) Konsep standar pelayanan 2) Komponen standar pelayanan 3) Indikator kualitas pelayanan 4) Penyusunan SOP pelayanan	4

						5) Penyusunan dokumen standar pelayanan	
5	Mahasiswa mampu menganalisis sikap pelayanan	1) Mengidentifikasi sikap 2) Menilai etika 3) Simulasi pelayanan	Observasi	Role play	Video	1) Konsep etika pelayanan public 2) Sikap dan perilaku pelayan public 3) Nilai-nilai pelayanan public 4) Komunikasi pelayanan 5) Simulasi pelayanan prima	5
6	Mahasiswa mampu menggunakan sistem informasi pelayanan	1) Menjelaskan system 2) Mengoperasikan aplikasi 3) Menilai manfaat	Praktik	Simulasi	LMS	1) Konsep sistem informasi pelayanan 2) Jenis aplikasi pelayanan public 3) Digitalisasi layanan public 4) Praktik penggunaan aplikasi 5) Evaluasi sistem informasi	6
7	Mahasiswa mampu mengukur kepuasan masyarakat	1) Menjelaskan konsep 2) Menyusun instrument 3) Mengolah data	Tugas	Diskusi	LMS	1) Konsep kepuasan masyarakat 2) Indikator kepuasan layanan 3) Penyusunan kuesioner 4) Teknik pengumpulan data 5) Analisis hasil survei	7
8	Evaluasi Tengah Semester	1) Menjawab soal 2) Menganalisis materi 3) Integrasi konsep	Tes tertulis	Ujian	Online	UTS (materi pertemuan 1-7)	8
9	Mahasiswa mampu melakukan	1) Menjelaskan monev	Proyek	PBL	LMS	1) Konsep monitoring dan evaluasi	9

	monitoring dan evaluasi	2) Menyusun indicator 3) Analisis hasil				2) Indikator kinerja pelayanan 3) Teknik monitoring 4) Teknik evaluasi pelayanan 5) Penyusunan laporan monev	
10	Mahasiswa mampu merefleksikan pembelajaran	1) Merangkum materi 2) Identifikasi kelemahan 3) Memberikan umpan balik	Diskusi	Diskusi	Zoom	1) Review konsep utama 2) Evaluasi pemahaman mahasiswa 3) Diskusi reflektif 4) Umpan balik pembelajaran 5) Penguatan konsep	10
11	Mahasiswa mampu menganalisis inovasi pelayanan publik	1) Menjelaskan konsep inovasi 2) Mengidentifikasi bentuk inovasi 3) Menganalisis studi kasus inovasi	Tugas & diskusi	Diskusi	LMS	1) Konsep inovasi pelayanan public 2) Jenis inovasi pelayanan 3) Faktor pendorong inovasi 4) Studi kasus inovasi daerah 5) Dampak inovasi pelayanan	11
12	Mahasiswa mampu mengevaluasi kualitas pelayanan publik	1) Menjelaskan indikator kualitas 2) Membandingkan kualitas layanan 3) Menilai kinerja pelayanan	Tugas	Diskusi	LMS	1) Konsep kualitas pelayanan 2) Dimensi kualitas layanan 3) Model SERVQUAL 4) Evaluasi kualitas pelayanan 5) Perbaikan kualitas layanan	12
13	Mahasiswa mampu menganalisis permasalahan pelayanan publik	1) Mengidentifikasi masalah pelayanan 2) Menganalisis penyebab	Studi kasus	Diskusi	Zoom	1) Permasalahan pelayanan public 2) Faktor penyebab masalah 3) Analisis masalah pelayanan	13

		3) Menyusun alternatif solusi				4) Penyusunan solusi 5) Studi kasus daerah	
14	Mahasiswa mampu merancang perbaikan pelayanan publik	1) Menyusun rencana perbaikan 2) Menentukan strategi pelayanan 3) Mendesain inovasi layanan	Proyek	PBL	LMS	1) Perencanaan perbaikan pelayanan 2) Strategi peningkatan kualitas 3) Inovasi layanan public 4) Penyusunan rencana aksi 5) Implementasi perbaikan	14
15	Mahasiswa mampu mempresentasikan hasil analisis pelayanan publik	1) Menyusun laporan 2) Menyajikan hasil analisis 3) Menjawab pertanyaan	Presentasi	Presentasi	Zoom	1) Penyusunan laporan analisis 2) Teknik presentasi 3) Penyajian data	15
16	Evaluasi Akhir Semester	1) Menjawab soal 2) Analisis kasus 3) Memberikan solusi	Tes tertulis	Ujian	Online	UAS (komprehensif seluruh materi)	10%

RUBRIK PENILAIAN

A. Prinsip Penilaian

Rubrik ini disusun untuk menilai capaian pembelajaran mahasiswa berdasarkan indikator pada setiap pertemuan dalam RPS. Penilaian menggunakan skala 1–4 (Sangat Kurang – Sangat Baik) dengan pendekatan analitik.

Skala Penilaian: - 4 = Sangat Baik - 3 = Baik - 2 = Cukup - 1 = Kurang

B. Rubrik Penilaian per Komponen

1. Tes Lisan / Tanya Jawab

Aspek	4	3	2	1
Pemahaman konsep	Menjelaskan sangat lengkap, sistematis, dan tepat	Menjelaskan cukup lengkap dan tepat	Menjelaskan sebagian konsep	Tidak memahami konsep
Ketepatan jawaban	Semua jawaban benar	Sebagian besar benar	Banyak kesalahan	Salah seluruhnya
Kejelasan penyampaian	Sangat jelas dan runtut	Cukup jelas	Kurang runtut	Tidak jelas

2. Tugas Individu

Aspek	4	3	2	1
Ketepatan analisis	Analisis sangat mendalam dan relevan	Analisis cukup tepat	Analisis kurang mendalam	Tidak ada analisis
Kesesuaian dengan materi	Sangat sesuai	Cukup sesuai	Kurang sesuai	Tidak sesuai
Kerapian dan sistematika	Sangat sistematis	Cukup sistematis	Kurang sistematis	Tidak sistematis

3. Presentasi

Aspek	4	3	2	1
Penguasaan materi	Sangat menguasai	Menguasai	Kurang menguasai	Tidak menguasai

Aspek	4	3	2	1
Penyajian	Sangat menarik dan jelas	Cukup menarik	Kurang menarik	Tidak jelas
Kemampuan menjawab	Jawaban tepat dan argumentatif	Jawaban cukup tepat	Jawaban kurang tepat	Tidak mampu menjawab

4. Proyek / Project Based Learning

Aspek	4	3	2	1
Kelengkapan produk	Sangat lengkap sesuai standar	Cukup lengkap	Kurang lengkap	Tidak lengkap
Ketepatan konsep	Sangat tepat	Cukup tepat	Kurang tepat	Tidak tepat
Kreativitas	Sangat inovatif	Cukup inovatif	Kurang inovatif	Tidak ada inovasi

5. Observasi / Role Play

Aspek	4	3	2	1
Sikap pelayanan	Sangat sesuai standar etika	Cukup sesuai	Kurang sesuai	Tidak sesuai
Komunikasi	Sangat efektif	Cukup efektif	Kurang efektif	Tidak efektif
Simulasi peran	Sangat meyakinkan	Cukup meyakinkan	Kurang	Tidak mampu

6. Praktik / Simulasi

Aspek	4	3	2	1
Ketepatan penggunaan sistem	Sangat tepat	Cukup tepat	Kurang tepat	Tidak mampu
Keterampilan teknis	Sangat terampil	Cukup terampil	Kurang terampil	Tidak terampil
Hasil kerja	Sangat baik	Baik	Cukup	Kurang

7. Studi Kasus

Aspek	4	3	2	1
Identifikasi masalah	Sangat tepat dan lengkap	Cukup tepat	Kurang tepat	Tidak tepat

Aspek	4	3	2	1
Analisis penyebab	Sangat mendalam	Cukup	Kurang	Tidak ada
Solusi	Solusi inovatif dan aplikatif	Solusi cukup	Solusi kurang tepat	Tidak ada solusi

8. UTS / UAS

Aspek	4	3	2	1
Pemahaman materi	Sangat menguasai seluruh materi	Menguasai sebagian besar	Menguasai sebagian	Tidak menguasai
Analisis	Sangat kritis dan sistematis	Cukup kritis	Kurang	Tidak ada
Ketepatan jawaban	Sangat tepat	Cukup tepat	Kurang tepat	Salah

C. Konversi Nilai

Skor	Nilai Huruf
3.51 – 4.00	A
3.01 – 3.50	B+
2.51 – 3.00	B
2.01 – 2.50	C+
1.51 – 2.00	C
< 1.50	D

D. Catatan

Rubrik ini digunakan secara konsisten pada setiap bentuk penilaian yang terdapat dalam RPS untuk menjamin objektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penilaian.