

	INSTITUT DHARMA BHARATA GRUP PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK	KODE DOKUMEN	TANGGAL DOKUMEN
	RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER (RPS) Kurikulum Berbasis OBE (<i>Outcome Based Education</i>)		15 AGUSTUS 2025

RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER (RPS)

Kurikulum Berbasis OBE (Outcome Based Education)

A. Identitas Mata Kuliah

Nama Mata Kuliah	Manajemen Pelayanan Publik
Kode Mata Kuliah	APB305
SKS	3
Semester	3
Program Studi	S1 Administrasi Publik
Dosen Pengampu	Aan Adiazmil, S.Sos., M.A.P.
Deskripsi Mata Kuliah	Mata kuliah ini membahas mengenai konsep dasar, teori, kelembagaan, dan strategi manajemen pelayanan publik dalam penyelenggaraan pemerintahan. Mahasiswa diharapkan mampu memahami dinamika pelayanan kontemporer, menganalisis kualitas dan indeks kepuasan masyarakat, serta mampu menyusun usulan digitalisasi pelayanan publik (e-government) yang berorientasi pada penyelesaian masalah nyata di tingkat lokal.

B. Capaian Pembelajaran Lulusan (CPL) yang Diampu oleh Mata Kuliah

Kode CPL	Rumusan CPL	Elemen Kompetensi
CPL-1	Mampu menerapkan konsep dan teori administrasi publik dalam konteks manajemen pelayanan publik.	Pengetahuan



INSTITUT DHARMA BHARATA GRUP
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

KODE DOKUMEN

TANGGAL
DOKUMEN

RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER (RPS)
Kurikulum Berbasis OBE (*Outcome Based Education*)

15 AGUSTUS 2025

CPL-2	Mampu menganalisis mutu pelayanan, standar pelayanan minimal, dan tata kelola kelembagaan secara sistematis.	Keterampilan Khusus
CPL-3	Memiliki sikap profesional, berorientasi pelayanan, etis, dan bertanggung jawab dalam pelaksanaan administrasi publik.	Sikap

C. Capaian Pembelajaran Mata Kuliah (CPMK)

Kode CPMK	Rumusan CPMK	Keterkaitan dengan CPL
CPMK-1	Mahasiswa mampu menjelaskan konsep dasar, asas-asas, dan ruang lingkup manajemen pelayanan publik.	CPL-1
CPMK-2	Mahasiswa mampu menganalisis kualitas, hambatan, serta instrumen evaluasi kinerja pelayanan publik.	CPL-2
CPMK-3	Mahasiswa mampu menyusun usulan inovasi atau perbaikan sistem pelayanan publik berbasis tata kelola digital.	CPL-3

	INSTITUT DHARMA BHARATA GRUP PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK	KODE DOKUMEN	TANGGAL DOKUMEN
	RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER (RPS) Kurikulum Berbasis OBE (<i>Outcome Based Education</i>)		15 AGUSTUS 2025

D. Sub-CPMK / *Learning Outcome* per Pertemuan

Minggu	Sub-CPMK	Pokok Bahasan/Materi Pembelajaran	Indikator Pencapaian	Bentuk Kegiatan Pembelajaran	Kriteria & Bentuk Penilaian	Bobot (%)
1	Memahami konsep dasar dan ruang lingkup pelayanan publik	Pengantar manajemen pelayanan publik dan hakikat pelayanan publik	Menjelaskan definisi, asas, dan karakteristik pelayanan publik	Theoretical Class, Class Discussion	Partisipasi Aktif	5
2	Kemampuan memahami perkembangan paradigma pelayanan publik	Old Public Administration, New Public Management, New Public Service, dan UU No. 25/2009	Membedakan orientasi pelayanan berdasarkan perkembangan paradigma	Kelas seminar, Diskusi Grup, Presentasi Mahasiswa	Tugas Individu	5
3	Menganalisis kelembagaan dan tata laksana pelayanan	Struktur organisasi penyedia layanan dan Standar Operasional Prosedur (SOP)	Menguraikan peran alur birokrasi penyedia layanan	Studi Kasus	Refleksi Tertulis	5
4	Menjelaskan standar pelayanan publik dan maklumat pelayanan	Komponen Standar Pelayanan Minimal (SPM) dan kepastian layanan	Mengidentifikasi tahapan penyusunan dokumen standar pelayanan	Interactive lecture, Responsive class, Effective Q&A Session	Kuis	5
5	Menganalisis indeks kepuasan dan mutu pelayanan	Dimensi kualitas pelayanan (Servqual) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	Menganalisis data kepuasan masyarakat terhadap layanan publik	Collaborative Learning, Study Kasus	Tugas Kelompok	5
6	Menerapkan prinsip akuntabilitas dan etika pelayanan	Etika birokrasi, maladministrasi, dan transparansi pelayanan	Menjelaskan prinsip tata kelola pelayanan yang bersih dan responsif	Interactive discussion, Self reflection	Tugas individu	5



INSTITUT DHARMA BHARATA GRUP
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

KODE DOKUMEN

TANGGAL
DOKUMEN

RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER (RPS)
Kurikulum Berbasis OBE (*Outcome Based Education*)

15 AGUSTUS 2025

7	Ujian Tengah Semester (UTS)	Evaluasi capaian pembelajaran tengah semester	Mengukur pemahaman konsep, regulasi, dan etika pelayanan	Written Cognitive Assessment, Independent Examination	Nilai Ujian	15
8	Menganalisis saluran pengaduan dan peran serta masyarakat	Pengelolaan pengaduan masyarakat (SP4N-LAPOR!) dan pengawasan eksternal	Menganalisis efektivitas bentuk partisipasi masyarakat dalam pengawasan	Field Study and Observation, Group discussion	Laporan Singkat	5
9	Mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat pelayanan	Kultur birokrasi, keterbatasan sarana prasarana, dan aspek kepemimpinan	Menguraikan faktor internal dan eksternal keberhasilan pelayanan	Conceptual lecture, focus discussion	Kuis	5
10	Menyusun rancangan inovasi pelayanan publik	E-Government, transformasi digital, dan penyusunan inovasi daerah berbasis masalah	Membuat draft proposal rancangan inovasi pelayanan digital/non-digital	Practical Design Class, Project-Based Learning (PjBL)	Proyek proposal	10
11	Menganalisis tantangan birokrasi patologis dalam pelayanan	Praktek pungli, diskriminasi layanan, dan kompleksitas alur birokrasi	Mengidentifikasi hambatan implementasi kebijakan pelayanan prima	Collaborative Group Discussion	Tugas analisis	5
12	Mengembangkan model kemitraan dalam pelayanan publik	Public-Private Partnerships (PPP) dan kolaborasi dengan sektor privat/NGO	Menjelaskan model kemitraan strategis penyediaan fasilitas publik	Simulation, Roleplay	Laporan kelompok	5

	INSTITUT DHARMA BHARATA GRUP PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK	KODE DOKUMEN	TANGGAL DOKUMEN
	RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER (RPS) Kurikulum Berbasis OBE (<i>Outcome Based Education</i>)		15 AGUSTUS 2025

13	Mempresentasikan hasil rancangan proyek inovasi	Presentasi dokumen inovasi/usulan modernisasi sistem pelayanan publik	Menjelaskan hasil perancangan sistem dan rekomendasi taktis	Group Presentation, Panel Q&A Session	Penilaian presentasi	10
14	Ujian Akhir Semester (UAS)	Evaluasi akhir capaian pembelajaran komprehensif	Menjawab soal konseptual dan menganalisis studi kasus riil tata kelola layanan	Comprehensive Assessment Independent Final Examination	Nilai ujian	15

E. Strategi Pembelajaran (*OBE Approach*)

Pendekatan pembelajaran menggunakan model *Outcome Based Education* (OBE) dengan kombinasi metode *Student-Centered Learning* (SCL). Metode yang digunakan meliputi *interactive lecture*, diskusi kelompok terarah, bedah case study, project-based learning (merancang proposal inovasi), dan simulasi/roleplay. Mahasiswa didorong aktif untuk berpikir kritis dan solutif terhadap isu-isu pelayanan publik kontemporer secara kolaboratif.

F. Penilaian dan Evaluasi Pembelajaran

Komponen Penilaian	Teknik Penilaian	Instrumen	Bobot (%)
Kehadiran & Partisipasi	Observasi	Daftar hadir & catatan aktivitas	10
Tugas Individu / Kelompok	Penugasan	Lembar tugas & rubrik	25
UTS	Tes tertulis	Soal uraian konseptual	20
Proyek / Studi Kasus	Portofolio	Laporan proposal inovasi & rubrik	15
Presentasi	Observasi kinerja	Rubrik penilaian kinerja presentasi	10
UAS	Tes tertulis / Studi kasus	Soal analisis pemecahan masalah kasus makro	20

	INSTITUT DHARMA BHARATA GRUP PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK	KODE DOKUMEN	TANGGAL DOKUMEN
	RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER (RPS) Kurikulum Berbasis OBE (<i>Outcome Based Education</i>)		15 AGUSTUS 2025

G. Referensi / Daftar Pustaka

1. Sinambela, L.P. (2014). Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.
2. Denhardt, J.V., & Denhardt, R.B. (2015). The New Public Service: Serving, Not Steering. New York: Routledge
3. 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.
4. Dwiyanto, Agus. (2018). Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
5. Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Gava Media
6. Hesti dkk, Puspitosari & Khalikussabir. 2011. Filosofi Pelayanan Publik. Setara Press dan Jaringan Nasional Masya
7. Osborne, Stephen P. 2010. The New Public Governance. New York: Routledge.
8. Berman, E. M., & Hijal-Moghrabi, I. (2022). Performance and Innovation in the Public Sector: managing for results. Routledge
9. Rocha, J. O., & Zavale, G. J. (2021). Innovation and change in public administration. Open Journal of Social Sciences, 9(6), 285-297.
10. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

H. Rencana Tugas dan Kegiatan Mahasiswa

Minggu	Jenis Kegiatan	Deskripsi Aktivitas Mahasiswa	Bentuk Penilaian
1-6	Tugas individu	Menganalisis dinamika, paradigma, asas etika, dan standar operasional pelayanan di instansi pemerintah	Tugas tertulis
7-10	Proyek kelompok	Mengidentifikasi gap mutu pelayanan lokal, lalu menyusun draf proposal proyek rancangan inovasi tata kelola digital.	Proposal proyek
11-13	Presentasi	Mempresentasikan usulan rancangan inovasi pelayanan publik kelompok dan menanggapi masukan panelis	Rubrik presentasi

	INSTITUT DHARMA BHARATA GRUP PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK	KODE DOKUMEN	TANGGAL DOKUMEN
	RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER (RPS) Kurikulum Berbasis OBE (<i>Outcome Based Education</i>)		15 AGUSTUS 2025

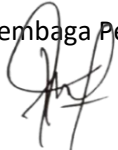
14	UAS	Evaluasi komprehensif atas penguasaan teoretis dan pemecahan kasus praktis manajemen pelayanan publik.	Nilai ujian
----	-----	--	-------------

I. Rencana Perbaikan Berkelanjutan (*Continuous Improvement Plan*)

Evaluasi ketercapaian target pembelajaran dilakukan pada akhir semester melalui pengkajian nilai kumulatif capaian CPL serta penyerapan umpan balik kuesioner EDOM (Evaluasi Dosen oleh Mahasiswa). Langkah perbaikan difokuskan pada pemutakhiran kasus patologi birokrasi terkini, penguatan integrasi sistem pelayanan publik berbasis kecerdasan buatan, serta perluasan bentuk observasi lapangan pada unit-unit pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) pemerintah daerah.

Penelaah

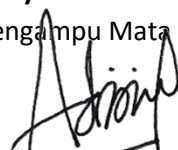
Lembaga Penjamin Mutu



Nur Ayu, S.I.P., M.A.P

Penyusun RPS

Pengampu Mata Kuliah



Aan Adizamil, S.Sos., M.A.P

Disahkan oleh:

Ketua program Studi



Nur Ayu, S.I.P., M.A.P