



# MILKA, S.Sos., M.A.P

DOSEN PENGAMPU

**Manajemen Pelayanan Publik**

Prodi Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
PALANGKA RAYA**



**PROGRAM STUDI**



S1

- Ilmu Administrasi Negara



S1

- Ilmu Komunikasi

☑ S2 - Administrasi Publik



fisipol.umpr



FISIPOP UM Palangkaraya



fisip.umpr.ac.id

# MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK

SKS : 3 SKS

WAKTU : 150 MENIT

DOSEN P. MK. ➔ MILKA, S.Sos.,M.A.P

Mata Kuliah Wajib Program Studi Ilmu  
Administrasi Negara

# DASAR PELAKSANAAN PERKULIAHAN

- \* Penyampaian isi kontrak perkuliahan Yang di sepakati Oleh Mahasiswa dan Dosen Pengampu MK
- \* Penyampaian isi Rencana Pembelajaran Semester
- \* ((RPS)

# CAPAIAN PEMBELAJARAN

- \* **SETELAH MENGIKUTI PERKULIAHAN, MAHASISWA DI HARAPKAN MAMPU MENELAAH KONSEP – FUNGSI, DAN TUJUAN PELAYANAN PUBLIK, KINERJA PELAYANAN PUBLIK, SUMBER DAYA APARATUR PELAYANAN, REFORMASI PELAYANAN PUBLIK, DAN GOOD GOVERNANCE**
- \* **MAMPU MENGANALISIS FENOMENA PELAYANAN PUBLIK, MASALAH PELAYANAN PUBLIK, YANG DI TINJAU DARI PENDEKATAN ADMINISTRASI NEGARA, DAN BERPIKIR KRITIS, LOGIS, DAN SISTEMATIS, DAN MAMPU BERKOMUNIKASI SECARA LISAN DAN TERTULIS**

**Manajemen** adalah proses untuk mengatur sesuatu yang dilakukan oleh sekelompok orang atau organisasi untuk mencapai tujuan organisasi tersebut dengan cara bekerjasama dengan memanfaatkan sumber daya yang dimiliki

**Pelayanan** adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung

**Publik** adalah orang atau masyarakat yang berhubungan dengan suatu bangsa yang mempengaruhi negara, komunitas

**Manajemen Pelayanan Publik** adalah merupakan upaya pengelolaan sejumlah aspek dalam manajemen dalam upaya merancang, mempersiapkan atau mempersembahkan barang dan jasa kepada masyarakat serta dilakukan evaluasi dan penilaian atas kegiatan-kegiatan tersebut.

# PELAYANAN PUBLIK

## INVESTASI CINTA PEMERINTAH KEPADA RAKYAT

1. Membangun Kebijakan Publik Unggul dan memberi pelayanan publik yang berkualitas.
2. UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
3. Peraturan pemerintah Nomor 96/2012
4. PERMENPAN dan Reformasi Birokrasi No. 15/2014 tentang pedoman inovasi pelayanan.

# Gambaran Mempelajari MPP

Memberikan gambaran secara global tentang teori dan konsep yang dibangun dalam rangka memperbaiki kualitas kinerja pelayanan yang dilakukan oleh aparatur negara.



**Langkah Awal yang sudah dilakukan oleh Pemerintah adalah mengubah sistem pemerintahan atau rekrutmen aparatur sipil negara.**

**Rekrutmen aparatur menjadi pintu masuk tercapainya sumber daya aparatur yang profesional.**

# Referensi MPP

Dijadikan sebagai rujukan bagi pemerintah dalam melakukan proses manajemen pelayanan publik pada instansi, rekomendasi, untuk dipelajari atau diterapkan dalam kehidupan Birokrasi