



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