

Silabus MK. Manajemen Pelayanan Publik- MIP UMY. Dr. Suranto

PERTEMUAN	POKOK BAHASAN	SUB POKOK BAHASAN	PENYAJI
11 November 2016	Pengantar	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kontrak Kuliah 2. Pengantar 3. Pembagian Kelompok 4. Governance dan Pelayanan Publik 	DOSEN PENGAMPU
18 November 2016	Konsep Dasar dan Hakekat Pelayanan Publik.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menjelaskan latar belakang pelayanan publik. 2. Menjelaskan Arti Penting Manajemen Pelayanan 3. Menguraikan Pengembangan Model Manajemen Pelayanan 4. Menjelaskan Hakikat Pelayanan Publik 5. Menjelaskan Azas Pelayanan Publik 6. Menjelaskan Prinsip Pelayanan Publik 7. Menjelaskan Standar Pelayanan Publik 8. Menguraikan Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik 9. Menjelaskan latar munculnya masalah pelayanan publik. 10. Menguraikan Pelayanan Publik dan Konsep Pelanggan 	KELOMPOK 1:
25 November 2016	Pengukuran Kinerja Pelayanan Publik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menjelaskan Latar Belakang Pengukuran Pelayanan Publik. 2. Menjelaskan Konsep Pengukuran Kinerja Pelayanan Publik 3. Menjelaskan Standar Pelayanan Minimal 4. Menguraikan tolak ukur kualitas pelayanan publik. 5. Contoh kasus pengukuran kinerja pelayanan publik 	KELOMPOK 2:
2 Des 2016	Budaya Birokrasi dan Etika Pelayanan Publik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menguraikan hakikat teori pelayanan publik 2. Menjelaskan budaya pelayanan publik. 3. Menjelaskan budaya birokrasi pelayanan publik. 4. Menjelaskan efektivitas pelayanan publik 5. Menjelaskan landasan etika pelayanan publik. 6. Menguraikan konsep etika pelayanan publik. 7. Menjelaskan hakikat pelayanan publik dan etika. 	KELOMPOK 3:

		8. Menguraikan paradigma etika dalam pelayanan publik. 9. Menjelaskan etika birokrasi dalam pelayanan publik. 10. Menjelaskan pentingnya etika dalam pelayanan publik.	
9 Des 2016	Optimalisasi Pelayanan Publik	1. Menjelaskan pelayanan publik dalam pespektif mewirausahakan birokrasi. 2. Menjelaskan tentang reinventing government dan optimalisasi pelayanan	KELOMPOK 4
16 Des 2016	Kerjasama Antar Daerah dan Kerjasama Antara Pemerintah dan swasta dalam penyelenggaraan pelayanan Publik	1. Political will kepala daerah dalam penyelenggaraan pelayanan publik. 2. Kemampuan daerah dalam penyelenggaraan pelayanan publik 3. Memilih Mitra Kerjasama 4. Area wilayah kerjasama antara Pemerintah dan swasta 5. Pro kontra dan Manfaat kemitraan	KELOMPOK 5
23 Des 2016	UJIAN AKHIR SEMESTER		

LITERATUR

1. Collins & McLaughlin. 1996. *Effective Management* (Second Edition). Sydney:CCH.
2. Gibson, Donnelly & Ivancevich. 1996. *Manajemen* (terjemahan oleh Zuhad Ichyudin). Jakarta: Erlangga.
3. Zeithaml, V.A, A. Parasuraman dan L.L Barry, 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectations*. New York: The Free Press (Bab 2 & 3)
4. Osborne, D. & T. Gaebler, 1993. *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirits is Transforming the Public Sector*. New York: Plume.
5. Ivancevich, J.M.; P. Lorenzi; S.J. Skinner; P.B. Crosby. 1997 *Management Quality and Competitiveness* (Second Edition). Chicago: Irwin.
6. Lovelock. 1995 “ *Managing Services: The Human Factor*” in Glynn. W.J. & J.G. Barnes (ed). *Understanding Service Management*. Chicester: Wiley.
7. Ratminto & Atik SW, *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen’s Charter dan Standar Pelayanan Minimal* . 2005. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
8. Achmad Nurmandi, *Manajemen Pelayanan Publik*, 2010, Sinergi Publishing, Yogyakarta
9. UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik