

Tinjauan Mata Kuliah

Modul Manajemen Pelayanan Umum membahas tentang konsep dan pengertian umum, lingkup dan corak pelayanan publik, perkembangan teori birokrasi dan pelayanan publik, manajemen pelayanan publik, pelayanan prima, mengelola sumber daya manusia dalam pelayanan, etika dan profesionalisme pelayanan publik, serta teknologi informasi dan pelayanan publik.

Mata kuliah ini akan memberikan bekal bagi mereka yang sudah memahami ilmu ini maupun mereka yang baru mempelajarinya. Ilmu yang diperoleh dari mata kuliah ini akan dapat memberikan bekal pengetahuan dan keterampilan bagi para mahasiswa untuk mempelajari semua aspek yang berkaitan dengan manajemen pelayanan. Melihat adanya kompetisi dalam usaha merebut pasar atau pelanggan di kalangan bisnis menimbulkan dampak positif dalam organisasi berupa persaingan dalam pelaksanaan pelayanan. Di bidang pemerintahan tidaklah kalah penting masalah pelayanan itu, bahkan peranannya lebih besar karena menyangkut kepentingan umum, bahkan kepentingan rakyat secara keseluruhan.

Setelah mempelajari mata kuliah ini, mahasiswa diharapkan mampu menganalisis permasalahan-permasalahan manajemen pelayanan publik.

Mata kuliah ini terbagi atas 9 modul sebagai berikut.

- | | |
|---------|--|
| Modul 1 | Konsep dan Pengertian Umum. |
| Modul 2 | Lingkup Dan Corak Pelayanan Publik. |
| Modul 3 | Perkembangan Teori Birokrasi Dan Pelayanan Publik. |
| Modul 4 | Manajemen Pelayanan Publik. |
| Modul 5 | Pelayanan Prima. |
| Modul 6 | Mengelola SDM Dalam Pelayanan. |
| Modul 7 | Pengawasan Pelayanan Publik. |
| Modul 8 | Etika dan Profesionalisme Pelayanan Publik. |
| Modul 9 | Teknologi Informasi dan Pelayanan Publik. |

Adapun skema/urutan seluruh isi modul ini dapat dilihat pada peta kompetensi mata kuliah Manajemen Pelayanan Umum berikut ini.

PETA KOMPETENSI
MANAJEMEN PELAYANAN UMUM/IPEM4429/3SKS

