

RANCANG BANGUN PEMBELAJARAN MATA DIKLAT

1. NamaDiklat : **Pelatihan Dasar Kader CPNS Golongan III Angkatan 44 Badan Pusat Statistik Tahun 2019**
2. Mata diklat : Pelayanan Publik
3. Alokasi Waktu : 6 Jam Pelajaran @45 menit = 270 menit
4. Deskripsi singkat : Mata Pelatihan ini membekali peserta dengan kemampuan untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas melalui konsep dan prinsip pelayanan publik, pola pikir PNS sebagai pelayan publik, dan praktik etiket pelayanan publik.
5. Tujuan Pembelajaran
 - a. Kompetensi Dasar : Setelah mengikuti pembelajaran ini, peserta diharapkan mampu mengaktualisasikan pelayanan publik yang berkualitas sesuai jabatannya kepada masyarakat/stakeholder yang dilayaninya.
 - b. Indikator Keberhasilan :

NO	INDIKATOR HASIL BELAJAR	MATERI POKOK		METODE	ALAT BANTU& MEDIA	ESTIMASI WAKTU				REFERENSI
		MATERI POKOK	SUB MATERI POKOK			T	L	Lap	Total	
1	Menjelaskan konsep dan prinsip pelayanan publik	1. Konsep dan Prinsip pelayanan publik	1. Pengertian Pelayanan Publik 2. Jenis Barang/Jasa 3. Pelayanan Publik dari Sederhana Menjadi Kompleks	1. Mengamati berdasarkan pengalaman; 2. Menjaring pendapat peserta; 3. Mendiskusikan hasil jaring pendapat; 4. Studi kasus dan pembahasan; 5. Ekspositori (paparan instruktur); 6. Simulasi pelayanan publik; 7. Menalar; 8. Menyimpulkan; 9. Mengkomunikasikan; 10. Studi lapangan dilingkungan pusdiklat.	PC/Laptop, Viewer/ Projector, Whiteboard, Spidol, papan flipchart, double tip, kertas model, Modul, Bahan tayang, Film pendek, Laporan kunjungan.	3			1 JP (45 menit)	<ul style="list-style-type: none"> - LAN RI, 2016. Pelayanan Publik. Modul Pelatihan Dasar Kader PNS. - Undang-Undang Republik Indonesia No. 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara - Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
2	Menjelaskan pola pikir PNS sebagai pelayan publik	2. Prinsip-Prinsip pelayanan publik	1. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik 2. Contoh nyata penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik			2	1		3 JP (135 Menit)	
3	Mempraktikkan etiket pelayanan publik	3. Pola pikir PNS sebagai pelayan publik	1. pola pikir PNS sebagai pelayan Publik 2. Contoh pola pikir PNS sebagai pelayan Publik							
	Jumlah	4. Praktik etiket pelayanan publik	1. praktik etiket pelayanan publik			5	1		6 JP	

RENCANA PEMBELAJARAN

1. NamaDiklat : **Pelatihan Dasar Kader CPNS Golongan III Angkatan 33 Badan Pusat Statistik Tahun 2019**
2. Mata diklat : Pelayanan Publik
3. Alokasi Waktu : 6 Jam Pelajaran @45 menit = 270 menit
4. Deskripsi singkat : Mata Pelatihan ini membekali peserta dengan kemampuan untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas melalui konsep dan prinsip pelayanan publik, pola pikir PNS sebagai pelayan publik, dan praktik etiket pelayanan publik.
5. Tujuan Pembelajaran
 - a. Kompetensi Dasar : Setelah mengikuti pembelajaran ini, peserta diharapkan mampu mengaktualisasikan pelayanan publik yang berkualitas sesuai jabatannya kepada masyarakat/stakeholder yang dilayaninya.
 - b. Indikator Hasil Belajar :
 1. Menjelaskan konsep dan prinsip pelayanan publik.
 2. Menjelaskan pola pikir PNS sebagai pelayan publik;
 3. mempraktikkan etiket pelayanan publik

6. Materi Pokok dan Sub Materi Pokok:

a. Materi Pokok:	b. Sub materi pokok:
1. Konsep dan Prinsip pelayanan publik	1.1. Pengertian Pelayanan Publik 1.2. Jenis Barang/Jasa 1.3. Pelayanan Publik dari Sederhana Menjadi Kompleks
2. Prinsip-Prinsip pelayanan publik	2.1 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik 2.2 Contoh nyata penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik
3. Pola pikir PNS sebagai pelayan publik	3.1 pola pikir PNS sebagai pelayan Publik 3.2 Contoh pola pikir PNS sebagai pelayan Publik
4. Praktik etiket pelayanan publik	4.1 Praktik etiket pelayanan publik

4. Kegiatan Belajar Mengajar :

NO.	TAHAPAN KEGIATAN	KEGIATAN		Metode	Media&Alat Bantu	Alokasi Waktu
		FASILITATOR	PESERTA			
1.	Pendahuluan	<ol style="list-style-type: none"> Memperkenalkan diri dan menyapa peserta; Memaparkan tujuan dan capaian hasil pembelajaran; Memberi kesempatan kepada peserta untuk bertanya 	<ol style="list-style-type: none"> Menyimak paparan fasilitator; Mencatat hal-hal yang dianggap penting dari paparan fasilitator; Bertanya . 	<ol style="list-style-type: none"> Ekspositori, Tanya jawab. 	PC/Laptop, Viewer/ Projector, Whiteboard, Spidol, papan flipchart,	15 menit
2.	Penyajian	<ol style="list-style-type: none"> Memberi kesempatan kepada peserta untuk menulis apa yang dipikirkan tentang pelayanan publik dan harapan terhadap mata diklat Menyesuaikan posisi duduk peserta pada posisi saling itegrasi antar peserta, bisa model dua sisi, atau model U, sesuai dengan pembahasan materi; Menugaskan peserta untuk mengamati peristiwa yang pernah dialaminya terkait pelayanan publik oleh PNS di berbagai di daerahnya pada masing-masing sub Materi pokok; Menugaskan peserta untuk mendiskusikan pengalaman mereka dan melakukan studi kasus pada masing-masing sub Materi pokok; Memaparkan materi modul sesuai 	<ol style="list-style-type: none"> Melakukan pengamatan berdasarkan pengalaman; Menuis di kertas temple dan menmpelkan di papan flipchart Mendiskusikan hasil jaring pendapat; Melakukan Studi kasus dan melakukan pembahasan; Mendengarkan paparan; Merangkum dan mencatat materi yang dipaparkan Menyimak tayangan film dan mencatat; Menyimak pemaparan tentang tokoh dan mencatat Simulasi; Melakukan kunjungan di instansi yang sudah 	<ol style="list-style-type: none"> Mengamati; Menjaring pendapat peserta; Diskusi; Studi kasus dan pembahasan; Ekspositori (paparan instruktur); Penayangan film pendek Pemaparan tokoh inovasi Simulasi pelayanan publik; Studi lapangan dilingkungan 	PC/Laptop, Viewer/ Projector, Whiteboard, Spidol, papan flipchart, double tip, kertas model, Modul, Bahan tayang, Film pendek, Laporan kunjungan.	245 menit

		bahan tayang yang sudah disiapkan; 6. Menayangkan film pendek pada sesi pembahasan Public Shower di Korea, yang ada kaitannya dengan materi; 7. Menampilkan paparan tentang tokoh-tokoh yang memelopori inovasi pelayanan publik dan menugaskan peserta mencatat prinsip-prinsip pelayanan yang dilakukan; 8. Praktek bad and Good Etiket 9. Menugaskan peserta untuk menganalisis saling keterkaitan antara berbagai aspek yang mempengaruhi pelayanan publik; 10. Menugaskan peserta untuk menyimpulkan materi yang telah disajikan, film yang ditayangkan, dan hasil diskusi serta simulasi.	ditetapkan 11. Menganalisis dan menalar; 12. Menyusun kesimpulan;	pusdiklat 10. Analisis 11. Menalar; 12. Menyimpulkan;		
3	Penutup	1. Melakukan refleksi atas proses pembelajaran yang telah dilaksanakan; 2. Mengevaluasi daya serap peserta melalui tes tertulis.	1. Melakukan refleksi dan evaluasi atas kegiatan Diklat yang telah berlangsung di kelas maupun ketika kunjungan lapangan; 2. Mengikuti tes tulis.	Soal tes tulis dalam bentuk esey, atau bentuk lain sesuai kebutuhan.		10 menit

5. Evaluasi Pembelajaran:

NO	MATERI & SUB MATERI POKOK	BENTUK EVALUASI
1	Konsep dan Prinsip pelayanan publik	1. Pertanyaan lisan

	1.1 Pengertian Pelayanan Publik 1.2 Jenis Barang/Jasa 1.3 Pelayanan Publik dari Sederhana Menjadi Kompleks	2. Partisipasi aktif dalam diskusi selama pembelajaran berlangsung 3. Presentasi hasil kunjungan 4. Laporan hasil kunjungan
2	Prinsip-Prinsip pelayanan publik 2.1 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik 2.2 Contoh nyata penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik	1. Pertanyaan lisan 2. Partisipasi aktif dalam diskusi selama pembelajaran berlangsung 3. Presentasi hasil kunjungan 4. Laporan hasil kunjungan
3	Pola pikir PNS sebagai pelayan publik 2.1 Pola pikir PNS sebagai pelayan Publik 2.2 Contoh pola pikir PNS sebagai pelayan Publik	1. Pertanyaan lisan 2. Partisipasi aktif dalam diskusi selama pembelajaran berlangsung 3. Presentasi hasil kunjungan 4. Laporan hasil kunjungan
4	Praktik etiket pelayanan publik 1.1 Praktik etiket pelayanan publik	1. Pertanyaan lisan 2. Partisipasi aktif dalam diskusi selama pembelajaran berlangsung 3. Presentasi hasil kunjungan 4. Laporan hasil kunjungan

Jakarta, 13 September 2019

(Ir. Erya Afrianus)

Widyaiswara Madya