

# **RANCANG BANGUN PEMBELAJARAN MATA DIKLAT PELAYANAN PUBLIK**

---

**VERY BASUKI WIBOWO**

**WIDYAISWARA AHLI MADYA  
PUSDIKLAT BADAN PUSAT STATISTIK**

---

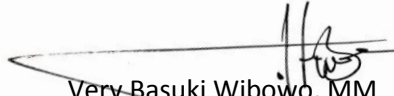
### RANCANG BANGUN PEMBELAJARAN MATA DIKLAT

1. Nama Diklat : Pelatihan Dasar CPNS Golongan III Angkatan 27
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. Hasil Belajar : Setelah mengikuti mata pelatihan ini, peserta diharapkan mampu mampu mengaktualisasikan pelayanan publik yang berkualitas sesuai jabatannya kepada masyarakat/stakeholder yang dilayaninya..
  - b. Indikator Keberhasilan : Setelah Mengikuti Pembelajaran ini peserta diharapkan dapat menjelaskan
    - 1) menjelaskan konsep dan prinsip pelayanan publik;
    - 2) menjelaskan pola pikir PNS sebagai pelayan publik;
    - 3) mempraktikkan etiket pelayanan publik;

NO.	INDIKATOR KEBERHASILAN	MATERI POKOK	SUB MATERI POKOK	METODE	ALAT BANTU / MEDIA	ESTIMASI WAKTU	REFERENSI
	<b>Peserta dapat:</b>						
1.	Menjelaskan konsep dan Prinsip Pelayanan Publik	1. Pendahuluan 2. Konsep dan Prinsip Pelayanan Publik	1. Latar Belakang 2. Konsep pelayanan publik 3. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik	✓ Ceramah ✓ Tanya Jawab ✓ Membaca Modul ✓ Pemutaran Film ✓ Praktik Role Playing	✓ Laptop ✓ LCD ✓ Modul ✓ Bahan Ajar ✓ Bahan Tayang ✓ Film terkait Materi	270 Menit (6 JP)	1. Modul Pelatihan Dasar Calon PNS – Pelayanan Publik  2. PP53 tentang Disiplin Pegawai
2.	Menjelaskan Pola pikir PNS/ASN sebagai Pelayan Publik	Pola Pikir ASN Sebagai Pelayan Publik	Pola Pikir Aparatur Sipil Negara (ASN) Sebagai Pelayan Publik				
3.	Mempraktikkan Etiket Pelayanan Publik	Praktik Etiket Pelayan Publik	1. Praktik Etiket dan Etika 2. Praktik Etiket Pelayanan Publik				

Jakarta, 4 April 2019

Widyaiswara

  
 Very Basuki Wibowo, MM  
 NIP. 19731017-199512 1 001

**RENCANA PEMBELAJARAN**  
**PELAYANAN PUBLIK**

---

**VERY BASUKI WIBOWO**

**WIDYAISWARA AHLI MADYA**  
**PUSDIKLAT BADAN PUSAT STATISTIK**

---

## RENCANA PEMBELAJARAN

1. Nama Diklat : Pelatihan Dasar CPNS Golongan III Angkatan 27
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. Hasil Belajar : Setelah mengikuti mata pelatihan ini, peserta diharapkan mampu mengaktualisasikan pelayanan publik yang berkualitas sesuai jabatannya kepada masyarakat/stakeholder yang dilayaninya..
  - b. Indikator Keberhasilan : Setelah Mengikuti Pembelajaran ini peserta diharapkan dapat menjelaskan
    - i. menjelaskan konsep dan prinsip pelayanan publik;
    - ii. menjelaskan pola pikir PNS sebagai pelayan publik;
    - iii. mempraktikkan etiket pelayanan publik;
6. Materi Pokok dan Sub Materi Pokok
  - a. Materi Pokok
    1. Pendahuluan
    2. Konsep dan Prinsip Pelayanan Publik
    3. Pola Pikir PNS sebagai Pelayan Publik
    4. Praktik Etiket Pelayanan Publik
  - b. Sub Materi Pokok
    - 1.1. Latar Belakang
    - 1.2. Fenomena Empirik Terkait efektivitas dan efisiensi kinerja PNS di lingkungan instansi tempat bekerja;
    - 1.3. Karakteristik ideal dari tindakan yang efektif, efisien, inovatif, dan berorientasi mutu dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik;
    - 1.4. Contoh nyata pemberian layanan publik yang efektif, efisien, inovatif dan berorientasi mutu;
    - 1.5. Konsekuensi dari penyelenggaraan kerja yang tidak efektif dan tidak efisien. Protocol TCP/IP
    - 2.1. Pentingnya mutu dalam layanan publik
    - 2.2. Nilai-nilai dasar orientasi mutu
      - 3.1. Perbaikan mutu yang dapat dilakukan di tempat kerja, dengan merujuk pada nilai-nilai dasar orientasi mutu
      - 3.2. Tahapan proses implementasi manajemen mutu dalam pelaksanaan tugas sebagai aparatur
    - 4.1. Tahapan pendekatan inovatif
    - 4.2. Implementasi pendekatan inovatif dalam penyelenggaraan pemerintahan
    - 4.3.

1. KEGIATAN BELAJAR MENGAJAR :

NO.	TAHAPAN KEGIATAN	KEGIATAN		METODE	MEDIA/ ALAT BANTU	ALOKASI WAKTU
		FASILITATOR	PESERTA			
1.	Pendahuluan	1. Menyampaikan salam pembuka 2. Memperkenalkan diri dan/ Bina suasana Kelas 3. Menyajikan Judul mata latihan, Tujuan Pembelajaran, materi Pokok dan Sub Materi Pokok 4. Melakukan Permainan energiser Kesiapan peserta terhadap Pokok bahasan	1.1 Menjawab salam 1.2 Memperhatikan 1.3 Melakukan gerakan yang diminta	✓ Ceramah ✓ Tanya Jawab	✓ Laptop ✓ LCD ✓ Bahan Tayang	15 menit
2.	Penyajian 1	1. Menjelaskan Materi Fenomena Empirik terkait Efektivitas dan Efisiensi kinerja PNS 2. Menjelaskan Materi Karakteristik Ideal Tindakan yang Efektif, Efisien, Inovatif dan berorientasi Mutu dalam Penyelenggaraan Pemerintahan 3. Menjelaskan Materi Contoh Nyata Pemberian Layanan Publik yang Efektif, Efisien, Inovatif dan Berorientasi Mutu 4. Menjelaskan Materi Konsekuensi dari Penyelenggaraan Kerja yang tidak Efektif dan tidak Efisien 5. Menjelaskan Materi Pentingnya Mutu dalam Layanan Publik 6. Menjelaskan Materi Nilai-nilai Dasar Orientasi Mutu	2.1 Memperhatikan , menyimak dan tanya jawab 2.2 Mempraktekkan kegiatan yang diminta 2.3 Menyimpulkan hasil pembahasan	✓ Ceramah ✓ Tanya Jawab ✓ Role Playing ✓ Penayangan Film	✓ Laptop ✓ PC ✓ LCD ✓ Modul ✓ Bahan Ajar ✓ Bahan Tayang ✓ Bahan Peraga	255 menit
3.	Penyajian 2	1. Menjelaskan Materi Perbaikan Mutu 2. Menjelaskan Materi Tahapan Proses Implementasi Manajemen Mutu 3. Menjelaskan Materi Tahapan Pendekatan Inovatif 4. Menjelaskan Materi Implementasi	3.1. Memperhatikan , menyimak dan tanya jawab 3.2. Mempraktekkan kegiatan yang diminta 3.3. Menyimpulkan hasil pembahasan	✓ Ceramah ✓ Tanya Jawab ✓ Role Playing ✓ Penayangan Film	✓ Laptop ✓ PC ✓ LCD ✓ Modul ✓ Bahan Ajar	255 menit

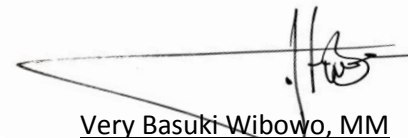
NO.	TAHAPAN KEGIATAN	KEGIATAN		METODE	MEDIA/ ALAT BANTU	ALOKASI WAKTU
		FASILITATOR	PESERTA			
		Pendekatan Inovatif dalam Penyelenggaraan Pemerintahan 5. Menjelaskan Materi Upaya Meningkatkan Produktivitas PNS 6. Menjelaskan Materi Upaya Meningkatkan Produktivitas PNS			✓ Bahan Tayang ✓ Bahan Peraga	
4.	Penutup	1. Menyimpulkan materi bersama peserta; 2. Memberi salam penutup	3.1. Memberi respons 3.2. Menjawab salam	✓ Diskusi /tanya jawab	✓ Laptop ✓ LCD ✓ Bahan tayang	15 menit

8. REFERENSI :

1. LAN RI. Modul Pelatihan Dasar Calon PNS Gol.III, Pelayanan Publik

Jakarta, 4 April 2019

Widyaiswara



Very Basuki Wibowo, MM  
NIP. 19731017 199512 1 001