	Universitas Negeri Surabaya S1 Masase	Kode Dokumen

RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER

MATA KULIAH (MK)	KODE	Rumpun MK	BOBOT (sks)			SEMESTER	Tgl Penyusunan
ETIKA LAYANAN	8920402018		2				1 Oktober 2026

OTORISASI	Pengembang RPS	Koordinator RMK	Koordinator Program Studi
	Dr. Joesoef Roepajadi, M.Pd.		JOESOEF ROEPAJADI

Deskripsi Singkat MK	Mata kuliah Etika Layanan memberikan pemahaman komprehensif mengenai prinsip-prinsip moral dan standar perilaku profesional dalam industri jasa kesehatan serta kebugaran, yang bertujuan agar mahasiswa mampu menerapkan nilai-nilai integritas, tanggung jawab, dan keramahtamahan dalam praktik pelayanan pelanggan. Ruang lingkup materi meliputi konsep dasar etika, kode etik profesi masase, komunikasi terapeutik, kerahasiaan data klien, hingga penyelesaian dilema etika di lingkungan kerja melalui metode pembelajaran ceramah, diskusi kelompok, dan simulasi studi kasus. Relevansi mata kuliah ini terhadap Program Studi S1 Masase sangat fundamental untuk membentuk karakter praktisi yang tidak hanya unggul secara teknis, tetapi juga memiliki kredibilitas moral tinggi guna menjamin kenyamanan, keamanan, serta kepercayaan publik terhadap layanan yang diberikan secara profesional.

Capaian Pembelajaran (CP)

CPL-PRODI yang dibebankan pada MK	
CPL-5	Menunjukkan integritas, etika profesional, dan tanggung jawab dalam praktik masase berbasis bukti (evidence-based) dan menghargai keragaman budaya, kebutuhan klien, dan prinsip keselamatan pasien
CPL-9	Mampu berkomunikasi efektif dengan klien, tim kesehatan, dan masyarakat dan menggunakan teknologi informasi untuk mendokumentasikan asesmen dan evaluasi terapi
CPL-1	Mampu menunjukkan nilai-nilai agama, kebangsaan dan budaya nasional, serta etika akademik dalam melaksanakan tugasnya
CPL-2	Menunjukkan karakter tangguh, kolaboratif, adaptif, inovatif, inklusif, belajar sepanjang hayat, dan berjiwa kewirausahaan
Capaian Pembelajaran Mata Kuliah (CPMK)	
CPMK-1	Mahasiswa mampu menganalisis konsep dasar etika profesi dan prinsip profesionalisme dalam konteks layanan masase.
CPMK-2	Mahasiswa mampu menerapkan teknik komunikasi terapeutik dan etika interpersonal dalam berinteraksi dengan pelanggan masase.
CPMK-3	Mahasiswa mampu memecahkan dilema etika dan tantangan profesional yang muncul dalam industri layanan masase.
CPMK-4	Mampu mengambil keputusan yang tepat dan bertanggung jawab dalam menghadapi dilema etika pada praktik layanan masase.
CPMK-5	Mengaplikasikan komunikasi terapeutik dan manajemen hubungan profesional antara terapis dengan klien.
CPMK-6	Mengevaluasi aspek legal dan regulasi yang berkaitan dengan standar operasional prosedur praktik layanan masase.
CPMK-7	Memecahkan dilema etika dan konflik profesional yang muncul dalam situasi praktik layanan masase.
CPMK-8	Mampu menerapkan teknik komunikasi terapeutik dan menjaga batasan profesional dalam interaksi dengan klien.
CPMK-9	Mampu menunjukkan perilaku etis dalam manajemen bisnis dan kolaborasi tim di lingkungan kerja layanan masase.

Matrik CPL - CPMK

CPMK	CPL-5	CPL-9	CPL-1	CPL-2
CPMK-1	✔			
CPMK-2	✔			
CPMK-3	✔			
CPMK-4		✔		
CPMK-5			✔	
CPMK-6			✔	
CPMK-7			✔	
CPMK-8				✔
CPMK-9				✔

Matrik CPMK pada Kemampuan akhir tiap tahapan belajar (Sub-CPMK)

CPMK	Minggu Ke															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
CPMK-1	✔	✔														
CPMK-2						✔										
CPMK-3																✔
CPMK-4															✔	
CPMK-5							✔		✔							
CPMK-6			✔					✔		✔						
CPMK-7												✔	✔			
CPMK-8				✔	✔											
CPMK-9											✔			✔		

Pustaka

Utama :

1. Benjamin, Ben E. dan Sohnen-Moe, Cherie M. 2020. The Ethics of Touch: The Hands-on Professional's Guide to Massage. Tucson: Sohnen-Moe Associates.
2. Hardiansyah. 2021. Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.
3. Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2019. Service Quality and Customer Satisfaction. Yogyakarta: Andi Offset.

Pendukung :

1. Kasmir. 2022. Etika Customer Service. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
2. Sumaryadi, Nyoman. 2020. Etika Profesi dan Pelayanan Prima. Jakarta: Prenada Media Group.
3. Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi. 2022. Panduan Penyusunan Kurikulum Pendidikan Tinggi Berbasis Outcome Based Education. Jakarta: Kemendikbudristek.

Mg Ke-	Kemampuan akhir tiap tahapan belajar (Sub-CPMK)	Penilaian		Bentuk Pembelajaran, Metode Pembelajaran, Penugasan Mahasiswa, [Estimasi Waktu]		Materi Pembelajaran	Bobot Penilaian (%)
		Indikator	Kriteria & Bentuk	Luring (*offline*)	*Daring (online*)		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
1	Mahasiswa mampu menjelaskan definisi, fungsi, dan prinsip-prinsip etika secara umum dan dalam profesi masase.	1. Ketepatan dalam menjelaskan definisi etika secara umum dan etika profesi. 2. Ketepatan dalam menguraikan fungsi etika dalam kehidupan bermasyarakat dan dunia kerja. 3. Ketepatan dalam mengidentifikasi prinsip-prinsip etika universal. 4. Ketepatan dalam menganalisis penerapan prinsip etika spesifik dalam profesi masase.	Kriteria: Ketepatan pemahaman konsep dan kemampuan argumentasi logis. Bentuk: Tes tertulis objektif dan kuis singkat.	Ceramah interaktif dan diskusi kelompok (Collaborative Learning).	1. Membuat rangkuman materi tentang perbedaan etika umum dan etika profesi masase di Learning Management System. 2. Menyelesaikan kuis daring mengenai implementasi prinsip etika dalam skenario layanan masase.	1. Definisi etika secara filosofis dan etika profesi. 2. Peranan dan fungsi etika dalam tatanan sosial dan profesional. 3. Prinsip-prinsip etika universal (otonomi, beneficence, non-maleficence, justice). 4. Kode etik dan prinsip dasar pelayanan dalam profesi masase.	5%
2	Mahasiswa mampu menguraikan karakteristik perilaku dan standar penampilan profesional seorang terapis masase.	1. Ketepatan dalam menguraikan ciri-ciri perilaku profesional dalam interaksi layanan masase. 2. Ketepatan dalam merinci komponen standar penampilan fisik dan kebersihan diri terapis masase.	Kriteria: Ketepatan penguraian konsep, kesesuaian dengan standar industri, dan penguasaan materi. Bentuk: Tes tertulis (pilihan ganda/esai) dan lembar observasi penilaian diri (self-assessment).	Collaborative Learning (Diskusi kelompok kecil untuk membedah studi kasus perilaku etis) dan Demonstrasi (Peragaan standar penampilan profesional).	1. Menyusun ringkasan (mind map) mengenai kode etik perilaku terapis masase melalui platform Learning Management System (LMS). 2. Mengunggah foto simulasi penampilan profesional lengkap dengan penjelasan atribut yang digunakan sesuai standar operasional prosedur.	1. Karakteristik perilaku profesional terapis masase (komunikasi terapeutik, empati, kerahasiaan klien, dan batasan profesional). 2. Standar penampilan fisik dan personal hygiene (penggunaan seragam, kebersihan tangan, penataan rambut, dan etika penggunaan wewangian).	5%

3	Mahasiswa mampu menganalisis peraturan perundang-undangan yang mengatur praktik masase di Indonesia.	1. Ketepatan dalam mengklasifikasikan jenis-jenis regulasi yang memayungi profesi terapis masase di tingkat nasional. 2. Ketepatan dalam menjelaskan persyaratan administratif dan standar operasional prosedur yang diwajibkan oleh undang-undang bagi praktisi masase.	Kriteria: Ketepatan analisis, kelengkapan rujukan regulasi, dan kejelasan argumentasi. Bentuk: Tes tertulis dan analisis dokumen hukum (studi dokumen).	Metode Case Study dan diskusi kelompok terfokus mengenai implementasi peraturan perundang-undangan dalam dunia kerja.	1. Membuat peta konsep (mind mapping) mengenai alur perizinan praktik masase berdasarkan peraturan perundang-undangan terbaru. 2. Menyusun ringkasan kritis mengenai hak dan kewajiban terapis masase yang tertuang dalam regulasi kesehatan di Indonesia.	1. Hierarki peraturan perundang-undangan terkait praktik kesehatan tradisional dan posisi profesi masase dalam sistem hukum Indonesia. 2. Regulasi teknis mengenai standarisasi usaha, persyaratan perizinan (STPT), dan kode etik praktik masase berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan.	5%
4	Mahasiswa mampu mendemonstrasikan teknik komunikasi efektif dan empati dalam melayani klien.	1. Ketepatan dalam menerapkan elemen komunikasi verbal (pilihan kata, intonasi) dan non-verbal (bahasa tubuh, kontak mata) saat berinteraksi dengan klien. 2. Kemampuan menunjukkan sikap empati dan keterampilan mendengar aktif secara tepat dalam merespons pernyataan atau keluhan klien.	Kriteria: Ketepatan prosedur komunikasi, kesesuaian ekspresi empati, dan kelancaran interaksi. Bentuk: Penilaian kinerja melalui simulasi (role-play) dan lembar observasi (rubrik).	Simulasi (Role-play), Demonstrasi, dan Diskusi Kelompok.	1. Mengunggah video rekaman mandiri simulasi pelayanan klien yang menunjukkan penerapan teknik komunikasi efektif dan empati ke sistem informasi akademik/LMS. 2. Melakukan analisis kritis terhadap video studi kasus interaksi layanan melalui forum diskusi daring.	1. Teknik komunikasi verbal dan non-verbal dalam konteks pelayanan prima. 2. Konsep empati dan teknik mendengar aktif (active listening) dalam menangani kebutuhan serta keluhan klien.	5%
5	Mahasiswa mampu mengelola keberagaman latar belakang budaya dan kebutuhan khusus klien dengan sikap inklusif.	1. Ketepatan dalam menjelaskan konsep keberagaman budaya serta pentingnya sensitivitas budaya dalam meminimalkan bias layanan. 2. Kemampuan mengidentifikasi jenis kebutuhan khusus klien dan menentukan penyesuaian layanan yang sesuai secara etis. 3. Keberhasilan dalam mendemonstrasikan teknik komunikasi inklusif untuk mengatasi kendala interaksi akibat perbedaan latar belakang.	Kriteria: Ketepatan analisis kasus, kesantunan dalam berkomunikasi, dan objektivitas dalam pengambilan keputusan layanan. Bentuk: Unjuk kerja simulasi (role-play) dan analisis studi kasus tertulis.	Case-Based Method (CBM) dan Simulasi (Role-playing).	1. Melakukan observasi mandiri melalui video studi kasus layanan publik dan memberikan analisis kritis terkait aspek inklusivitas pada forum diskusi LMS. 2. Menyusun draf panduan singkat (Standard Operating Procedure) mengenai etika komunikasi bagi klien penyandang disabilitas sensorik.	1. Konsep dasar sensitivitas lintas budaya dan pengaruhnya dalam interaksi pelayanan. 2. Prosedur standar dan etika pelayanan bagi klien dengan kebutuhan khusus (disabilitas dan kelompok rentan). 3. Strategi komunikasi inklusif dan teknik mediasi hambatan layanan berbasis perbedaan latar belakang.	5%
6	Mahasiswa mampu mengelola keluhan dan ekspektasi pelanggan sesuai dengan standar kesantunan dan etika layanan.	1. Ketepatan dalam mensimulasikan langkah-langkah penanganan keluhan pelanggan secara sistematis. 2. Kesesuaian penggunaan bahasa dan sikap santun dalam merespons pelanggan sesuai standar etika layanan. 3. Kemampuan merumuskan solusi yang mampu menyeimbangkan ekspektasi pelanggan dengan kebijakan perusahaan.	Kriteria: Ketepatan prosedural, kualitas kesantunan komunikasi, dan efektivitas penyelesaian masalah. Bentuk: Simulasi (roleplay) dan analisis studi kasus.	Case-Based Learning (CBL), Roleplay, dan Diskusi Kelompok.	1. Melakukan analisis kritis terhadap video kasus penanganan keluhan yang tidak etis dan mengunggah laporan perbaikannya di LMS. 2. Menyusun naskah respons tertulis (email/chat) untuk menangani ekspektasi pelanggan yang tinggi dengan bahasa yang formal dan santun.	1. Prosedur standar penanganan keluhan pelanggan (Complaint Handling). 2. Prinsip kesantunan berbahasa dan etika komunikasi verbal/non-verbal dalam pelayanan. 3. Strategi manajemen ekspektasi pelanggan dan teknik negosiasi win-win solution.	5%

7	Mahasiswa mampu mengelola batasan profesional (professional boundaries) untuk mencegah pelecehan dan pelanggaran etika.	1. Ketepatan dalam mengklasifikasikan batasan profesional dalam berbagai skenario layanan. 2. Ketajaman dalam mendeteksi potensi tindakan pelecehan dan indikasi pelanggaran etika. 3. Kemampuan merumuskan langkah-langkah preventif dan responsif terhadap upaya perusakan batasan profesional.	Kriteria: Ketepatan analisis, penguasaan regulasi etika, dan kemampuan penalaran logis terhadap dilema etika. Bentuk: Analisis studi kasus, tes tertulis melalui LMS, dan penilaian partisipasi dalam diskusi sinkron.	Case-Based Method (CBM), ceramah interaktif, dan diskusi kelompok terfokus (FGD).	1. Mengidentifikasi dan membedakan perilaku profesional vs tidak profesional dalam video simulasi interaksi layanan pelanggan. 2. Menyusun esai singkat mengenai strategi penerapan dual relationship yang aman untuk mencegah konflik kepentingan di platform LMS.	1. Konsep dasar dan jenis-jenis batasan profesional (professional boundaries) dalam konteks penyedia layanan. 2. Identifikasi bentuk-bentuk pelecehan (seksual, verbal, non-verbal) dan zona merah pelanggaran etika profesional. 3. Protokol manajemen risiko dan teknik komunikasi asertif dalam menjaga integritas hubungan profesional.	5%
8	Menjelaskan prosedur informed consent dalam setiap tahapan tindakan layanan masase.						
9	Menjamin kerahasiaan data dan privasi fisik klien sesuai standar etika layanan.						
10	Mengidentifikasi potensi malapraktik dan langkah-langkah preventif secara hukum dan etis.						
11	Menunjukkan sikap kerja sama, integritas, dan etika berkomunikasi antar rekan sejawat.						
12	Menganalisis kasus dilema etika menggunakan metode pengambilan keputusan moral.						
13	Merumuskan solusi atas keluhan klien dan konflik antar rekan sejawat secara profesional.						
14	Menerapkan prinsip etika dalam strategi pemasaran dan penetapan biaya layanan masase.						
15	Melakukan evaluasi diri secara berkala terhadap kualitas perilaku profesional berdasarkan kode etik profesi masase.						
16	Merancang rencana pengembangan diri untuk menjaga integritas dan reputasi profesi secara berkelanjutan.						

Catatan

1. **Capaian Pembelajaran Lulusan Program Studi (CPL-Prodi)** adalah rumusan kemampuan yang harus dimiliki oleh lulusan program studi yang mencakup sikap, penguasaan pengetahuan, keterampilan umum, dan keterampilan khusus sesuai dengan jenjang kualifikasi, yang diperoleh melalui proses pembelajaran.
2. **CPL-Prodi yang dibebankan pada Mata Kuliah** adalah bagian dari CPL-Prodi yang dipilih dan relevan untuk dikembangkan melalui suatu mata kuliah, sebagai dasar perumusan capaian pembelajaran mata kuliah.
3. **Capaian Pembelajaran Mata Kuliah (CPMK)** adalah kemampuan yang dirumuskan secara spesifik dan diturunkan dari CPL-Prodi yang dibebankan pada mata kuliah, serta menggambarkan kompetensi yang harus dicapai mahasiswa setelah menyelesaikan mata kuliah.
4. **Sub-CPMK** adalah kemampuan akhir yang direncanakan pada setiap tahap pembelajaran, sebagai penjabaran lebih rinci dari CPMK, bersifat terukur dan dapat diamati sesuai dengan materi pembelajaran.
5. **Indikator Penilaian** adalah pernyataan spesifik dan terukur yang digunakan untuk menilai ketercapaian Sub-CPMK, baik dari proses maupun hasil belajar mahasiswa, yang didukung dengan bukti penilaian.
6. **Kriteria Penilaian** adalah tolok ukur yang digunakan untuk menentukan tingkat ketercapaian hasil belajar mahasiswa berdasarkan indikator penilaian, guna menjamin penilaian yang objektif, konsisten, dan adil. Kriteria penilaian dapat bersifat kuantitatif dan/atau kualitatif.
7. **Bentuk Penilaian** meliputi penilaian tes dan non-tes sesuai dengan karakteristik capaian pembelajaran.

8. **Bentuk Pembelajaran** meliputi kuliah, responsi, tutorial, seminar atau bentuk lain yang setara, praktikum, praktik studio, praktik bengkel, praktik lapangan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.
9. **Metode Pembelajaran** merupakan cara penyampaian pembelajaran yang digunakan untuk mencapai capaian pembelajaran, antara lain Small Group Discussion, Project Based Learning, Case Based Learning, Collaborative Learning, Discovery Learning, Self-Directed Learning, serta metode lain yang relevan.
10. **Materi Pembelajaran** adalah bahan kajian yang disusun secara sistematis dalam bentuk pokok dan sub-pokok bahasan untuk mendukung pencapaian Sub-CPMK.
11. **Bobot Penilaian** adalah persentase kontribusi setiap komponen penilaian terhadap nilai akhir mata kuliah, yang ditetapkan secara proporsional sesuai tingkat kompleksitas dan ketercapaian Sub-CPMK, dengan total keseluruhan sebesar 100%.
12. TM = Tatap Muka, PT = Penugasan Terstruktur, BM = Belajar Mandiri.