



**Universitas Negeri Surabaya
Fakultas Vokasi
Program Studi D4 Tata Busana**

Kode Dokumen

RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER

MATA KULIAH (MK)	KODE	Rumpun MK	BOBOT (sks)	SEMESTER	Tgl Penyusunan												
Komunikasi dan Layanan Prima	9441002060	Mata Kuliah Wajib Program Studi	T=2 P=0 ECTS=3.18	3	25 Agustus 2023												
OTORISASI	Pengembang RPS		Koordinator RMK		Koordinator Program Studi												
	Dra. Yulistiana, M.PSDM			Dr. Irma Russanti, S.Pd., M.Ds.												
Model Pembelajaran	Case Study																
Capaian Pembelajaran (CP)	CPL-PRODI yang dibebankan pada MK																
	CPL-14	Memiliki konsep teoritis secara mendalam tentang berbagai jenis bahan tekstil, sejarah mode, prinsip-prinsip desain fashion, tren fashion, struktur industri fashion, praktik berkelanjutan dalam fashion, eksplorasi budaya, dan pemahaman tentang aspek bisnis dalam industri fashion, untuk melaksanakan seluruh proses kreatif dan memformulasikan penyelesaian masalah prosedural.															
	Capaian Pembelajaran Mata Kuliah (CPMK)																
	Matrik CPL - CPMK																
		CPMK	CPL-14														
	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
Deskripsi Singkat MK	Mata kuliah ini memberikan pemahaman dan wawasan pengetahuan tentang komunikasi dan Pelayanan Prima yang mencakup kajian : pengertian, tujuan, manfaat, ruang lingkup pelayanan prima, prinsip-prinsip pelayanan prima, paradigma pelayanan dan pengukuran pelayanan prima, sikap dalam pelayanan prima, standar mutu pelayanan prima, jenis dan karakteristik pelanggan., permasalahan dalam pelayanan prima, dan penanganan complain. Perkuliahan yang dilaksanakan dengan menggunakan pendekatan problem based learning , case study , diskusi, tanya jawab, dan penugasan. Penilaian dilakukan dengan tes tulis dan unjuk kerja.																
Pustaka	Utama :																
	<ol style="list-style-type: none"> Atep Adya Barata. 2004. Dasar-dasar Pelayanan Prima . Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Badudu, Rizal, 2015. , Service Excellent – Pelayanan PelangganPrima oleh Perusahaan di Indonesia, Jakarta: Kompas Gramedia . Nina Rahmayanty. 2010. Manajemen Pelayanan Prima . Yogyakarta: Graha Ilmu 																
	Pendukung :																
	<ol style="list-style-type: none"> Sampara Lukman. Sugiyanto. 2001. Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima . Jakarta: Lembaga Administrasi Negara- Republik Indonesia Sutopo. Andi Suryanto. 2003. Pelayanan prima . Jakarta: Lembaga Administrasi Negara- Republik Indonesia 																
Dosen Pengampu	Dra. Yulistiana, M.PSDM.																
Mg Ke-	Kemampuan akhir tiap tahapan belajar (Sub-CPMK)	Penilaian		Bantuk Pembelajaran, Metode Pembelajaran, Penugasan Mahasiswa, [Estimasi Waktu]		Materi Pembelajaran [Pustaka]	Bobot Penilaian (%)										
		Indikator	Kriteria & Bentuk	Luring (offline)	Daring (online)												
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)										

1	Memahami konsep dasar komunikasi dan layanan prima	1. Mahasiswa memahami Pengertian komunikasi dan layanan prima2. Mahasiswa memahami Tujuan komunikasi dan layanan prima3. Mahasiswa memahami Manfaat komunikasi dan layanan prima4. mahasiswa memahami Ruang lingkup komunikasi dan layanan prima	Kriteria: Skor: 0 - 100 Bentuk Penilaian : Aktifitas Partisipasif	Pendekatan: deduktif Metode: diskusi dan ceramah Model : Case Study, secara daring/luring menggunakan platform WA Group, Google meet dan Vinesa	2 X 50		0%
2	Mahasiswa mampu memahami Prinsip-Prinsip Dasar Komunikasi dan Pelayanan Prima	1. Menjelaskan pengertian Prinsip dasar komunikasi dan layanan prima 2. Menjelaskan Proses komunikasi dan layanan prima 3. Menjelaskan Cara berkomunikasi 4. Menjelaskan Sarana berkomunikasi	Kriteria: Skor: 0 - 100	Pendekatan: deduktif Metode: diskusi dan ceramah Model : Case Study, secara daring/luring menggunakan platform WA Group, Google meet dan Vinesa 2 X 50			0%
3	Mahasiswa mampu memahami Paradigma Pelayanan Publik : Public Service Paradigm	1. Menjelaskan pengertian paradigma pelayanan publik2. Menyebutkan macam-macam public service dalam industry fashion3. Mengidentifikasi Karakteristik pelayanan publik	Kriteria: Skor: 0 - 100	Pendekatan: deduktif Metode: diskusi dan ceramah Model : Case Study, secara daring/luring menggunakan platform WA Group, Google meet dan Vinesa 2 X 50			0%
4	Mahasiswa mampu memahami Karakter Public / Pelanggan	1. Menjelaskan Pengertian Pelanggan2. Mengidentifikasi Karakteristik pelanggan3. Menjelaskan Pentingnya Pelayanan Prima bagi Pelanggan	Kriteria: Skor: 0 - 100	Pendekatan: kontruktivisme Metode: diskusi dan ceramah Model : Case Study, secara daring/luring menggunakan platform WA Group, Google meet dan Vinesa 2 X 50			0%
5	Mahasiswa mampu memahami Konsep Dasar Pelayanan Prima (Service Excellent Concept)	1. Menjelaskan Hakikat & Pengertian Pelayanan Prima2. Menjelaskan Konsep Pelayanan Prima3. Menjelaskan Pelayanan Prima bagi pelanggan	Kriteria: Skor: 0 - 100	Pendekatan: kontruktivisme, deduktif Metode: diskusi dan ceramah Model : Case Study, secara daring/luring menggunakan platform WA Group, Google meet dan Vinesa 2 X 50			0%
6	Memahami Komunikasi & PR sebagai instrumen utama pelayanan publik	1. Menjelaskan Prinsip komunikasi dalam pelayanan public2. Menjelaskan peran PR dalam mengembangkan pelayanan prima bagi pelanggan internal/eksternal3. Mengidentifikasi Aspek-aspek komunikasi dalam efektifitas pelayanan public4. Menjelaskan Teknik komunikasi pelayanan publik	Kriteria: Skor: 0 - 100	Pendekatan: deduktif Metode: diskusi dan ceramah Model : Case Study, secara daring/luring menggunakan platform WA Group, Google meet dan Vinesa 2 X 50			0%

7	Mahasiswa mampu memahami Kualitas layanan (Service Quality)	1. Menjelaskan Pengertian Kualitas layanan2. Menjelaskan Ciri layanan berkualitas3. Menjelaskan Standar mutu/kualitas layanan	Kriteria: Skor: 0 - 100 Bentuk Penilaian : Aktifitas Partisipasif, Penilaian Portofolio	Pendekatan: konstruktivisme, deduktif Metode: diskusi dan ceramah Model : Case Study, secara daring/luring menggunakan platform WA Group, Google meet dan Vinesa	2 X 50		20%
8	UTS	Mahasiswa mampu mengerjakan soal UTS	Kriteria: Skor: 0 - 100 Bentuk Penilaian : Tes		2 X 50		20%
9	Mahasiswa mampu memahami Costumer Satisfaction	1. Menjelaskan Pentingnya mengetahui tingkat kepuasan publik2. Menjelaskan Metode penilaian kepuasan masyarakat3. Mengidentifikasi Teknik merancang pertanyaan / quesener tentang penilaian kepuasan4. Menjelaskan Teknik mengukur, mengevaluasi dan melaporkan serta menindaklanjuti hasil penilaian kepuasan Buku 1,2 dan 3	Kriteria: Skor: 0 - 100	Pendekatan: deduktif Metode: diskusi dan ceramah Model : Case Study, secara daring/luring menggunakan platform WA Group, Google meet dan Vinesa 2 X 50			0%
10	Mahasiswa mampu memahami Costumer Loyalty	1. Menjelaskan Pengertian loyalitas pelanggan2. Mengidentifikasi Ciri loyalitas pelangga3. Menjelaskan Membangun loyalitas pelanggan	Kriteria: Skor: 0 - 100	Pendekatan: konstruktivisme, deduktif Metode: diskusi dan ceramah Model : Case Study, secara daring/luring menggunakan platform WA Group, Google meet dan Vinesa 2 X 50			0%
11	Mahasiswa mampu memahami Sikap dan Permasalahan Dalam Pelayanan Prima	1. Menjelaskan Pengertian sikap dan permasalahan dalam pelayanan prima2. Menjelaskan Pembentukan sikap dan permasalahan dalam pelayanan prima3. Menjelaskan Perubahan sikap dan permasalahan dalam pelayanan prima4. Menjelaskan Komunikasi sikap dan permasalahan dalam pelayanan prima5. Mengidentifikasi Tingkat Perubahan sikap dan permasalahan dalam pelayanan prima	Kriteria: Skor: 0 - 100	Pendekatan: deduktif Metode: diskusi dan ceramah Model : Case Study, secara daring/luring menggunakan platform WA Group, Google meet dan Vinesa 2 X 50			0%

12	Mahasiswa mampu memahami Handling Complaint	1. Menjelaskan Faktor & Sebab-sebab terjadi keluhan2. Menjelaskan Strategi komunikasi dalam menangani keluhan3. Mngidentifikasi Sikap dalam menangani keluhan4. Menyebutkan Alat pendukung dalam proses penyelesaian keluhan	Kriteria: Skor: 0 -100	Pendekatan: deduktif Metode: diskusi dan ceramah Model : Case Study, secara daring/luring menggunakan platform WA Group, Google meet dan Vinesa 2 X 50			0%
13	Mahasiswa mampu memahami Handling Complaint	1. Menjelaskan Faktor & Sebab-sebab terjadi keluhan2. Menjelaskan Strategi komunikasi dalam menangani keluhan3. Menjelaskan Sikap dalam menangani keluhan4. Menyebutkan Alat pendukung dalam proses penyelesaian keluhan	Kriteria: Skor: 0 - 100	Pendekatan: deduktif Metode: diskusi dan ceramah Model : Case Study, secara daring/luring menggunakan platform WA Group, Google meet dan Vinesa 2 X 50			0%
14	Terampil melakukan komunikasi dalam Pelayanan Prima	Menguasai keterampilan berkomunikasi dua arah dalam lingkup busana/ fashion dengan topic tertentu	Kriteria: Skor: 0 - 100	Pendekatan: deduktif Metode: diskusi, simulasi dan bermain peran Model : Project Based Learning, secara daring/luring menggunakan platform WA Group, Google meet dan Vinesa 2 X 50			0%
15	Terampil melakukan komunikasi dalam Pelayanan Prima	Menguasai keterampilan berkomunikasi dua arah dalam lingkup busana/ fashion dengan topic tertentu	Kriteria: Skor: 0 - 100 Bentuk Penilaian : Aktifitas Partisipasif, Praktik / Unjuk Kerja	Pendekatan: deduktif Metode: diskusi, simulasi dan bermain peran Model : Project Based Learning, secara daring/luring menggunakan platform WA Group, Google meet dan Vinesa 2 X 50			30%
16	UAS	Mahasiswa mampu mengerjakan soal-soal UAS	Bentuk Penilaian : Tes	2 X 50			30%

Rekap Persentase Evaluasi : Case Study

No	Evaluasi	Persentase
1.	Aktifitas Partisipasif	25%
2.	Penilaian Portofolio	10%
3.	Praktik / Unjuk Kerja	15%
4.	Tes	50%
		100%

Catatan

1. **Capaian Pembelajaran Lulusan PRODI (CPL-PRODI)** adalah kemampuan yang dimiliki oleh setiap lulusan PRODI yang merupakan internalisasi dari sikap, penguasaan pengetahuan dan ketrampilan sesuai dengan jenjang prodinya yang diperoleh melalui proses pembelajaran.

2. **CPL yang dibebankan pada mata kuliah** adalah beberapa capaian pembelajaran lulusan program studi (CPL-PRODI) yang digunakan untuk pembentukan/pengembangan sebuah mata kuliah yang terdiri dari aspek sikap, ketrampilan umum, ketrampilan khusus dan pengetahuan.
3. **CP Mata kuliah (CPMK)** adalah kemampuan yang dijabarkan secara spesifik dari CPL yang dibebankan pada mata kuliah, dan bersifat spesifik terhadap bahan kajian atau materi pembelajaran mata kuliah tersebut.
4. **Sub-CP Mata kuliah (Sub-CPMK)** adalah kemampuan yang dijabarkan secara spesifik dari CPMK yang dapat diukur atau diamati dan merupakan kemampuan akhir yang direncanakan pada tiap tahap pembelajaran, dan bersifat spesifik terhadap materi pembelajaran mata kuliah tersebut.
5. **Indikator penilaian** kemampuan dalam proses maupun hasil belajar mahasiswa adalah pernyataan spesifik dan terukur yang mengidentifikasi kemampuan atau kinerja hasil belajar mahasiswa yang disertai bukti-bukti.
6. **Kreteria Penilaian** adalah patokan yang digunakan sebagai ukuran atau tolok ukur ketercapaian pembelajaran dalam penilaian berdasarkan indikator-indikator yang telah ditetapkan. Kreteria penilaian merupakan pedoman bagi penilai agar penilaian konsisten dan tidak bias. Kreteria dapat berupa kuantitatif ataupun kualitatif.
7. **Bentuk penilaian:** tes dan non-tes.
8. **Bentuk pembelajaran:** Kuliah, Responsi, Tutorial, Seminar atau yang setara, Praktikum, Praktik Studio, Praktik Bengkel, Praktik Lapangan, Penelitian, Pengabdian Kepada Masyarakat dan/atau bentuk pembelajaran lain yang setara.
9. **Metode Pembelajaran:** Small Group Discussion, Role-Play & Simulation, Discovery Learning, Self-Directed Learning, Cooperative Learning, Collaborative Learning, Contextual Learning, Project Based Learning, dan metode lainnya yg setara.
10. **Materi Pembelajaran** adalah rincian atau uraian dari bahan kajian yg dapat disajikan dalam bentuk beberapa pokok dan sub-pokok bahasan.
11. **Bobot penilaian** adalah prosentasi penilaian terhadap setiap pencapaian sub-CPMK yang besarnya proposional dengan tingkat kesulitan pencapaian sub-CPMK tsb., dan totalnya 100%.
12. TM=Tatap Muka, PT=Penugasan terstruktur, BM=Belajar mandiri.