



**Universitas Negeri Surabaya
Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Program Studi S1 Pendidikan Tata Niaga**

Kode Dokumen

RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER

MATA KULIAH (MK)		KODE	Rumpun MK		BOBOT (sks)			SEMESTER	Tgl Penyusunan									
Layanan Prima		8721102016				T=2	P=0	ECTS=3.18	6	22 Desember 2025								
OTORISASI		Pengembang RPS			Koordinator RMK			Koordinator Program Studi										
Model Pembelajaran	Project Based Learning																	
Capaian Pembelajaran (CP)	CPL-PRODI yang dibebankan pada MK																	
	Capaian Pembelajaran Mata Kuliah (CPMK)																	
	Matrik CPL - CPMK																	
	CPMK																	
	Matrik CPMK pada Kemampuan akhir tiap tahapan belajar (Sub-CPMK)																	
Deskripsi Singkat MK	Mata kuliah ini meliputi pembahasan konsep dasar hakikat mengenal dan mengdefinisikan layanan prima, relevan dengan aspek gambaran umum layanan prima, konsep pelayanan prima, prinsip layanan prima, wujud layanan prima. Perkuliahan dilakukan dengan menerapkan metode ceramah, diskusi dan Role Playing																	
	Minggu Ke																	
Pustaka	CPMK		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
	1. Sentana, Aso. 2006. Execellent Service & Customer Satisfaction. Elex Media Komputindo. 2. Tjiptono, Fandy. 2008. Service Management, Mewujudkan Layanan Prima. Andi Publisher. 3. Widaningsih & Rizal, Samsul. 2008. Melaksanakan Pelayanan Prima. Jakarta: Erlangga 4. E. Juhana Wijaya.2010. Pelayanan Prima (excellent Service). Bandung: Armico.																	
Dosen Pengampu	Utama :																	
	1. Sentana, Aso. 2006. Execellent Service & Customer Satisfaction. Elex Media Komputindo. 2. Tjiptono, Fandy. 2008. Service Management, Mewujudkan Layanan Prima. Andi Publisher. 3. Widaningsih & Rizal, Samsul. 2008. Melaksanakan Pelayanan Prima. Jakarta: Erlangga 4. E. Juhana Wijaya.2010. Pelayanan Prima (excellent Service). Bandung: Armico.																	
Dosen Pengampu	Pendukung :																	
	Dr. Tri Sudarwanto, S.Pd., MSM. Dr. Raya Sulistyowati, S.Pd., M.Pd. Veni Rafida, S.Pd., M.Pd.																	
Mg Ke-	Kemampuan akhir tiap tahapan belajar (Sub-CPMK)	Penilaian			Bantuk Pembelajaran, Metode Pembelajaran, Penugasan Mahasiswa, [Estimasi Waktu]			Materi Pembelajaran [Pustaka]	Bobot Penilaian (%)									
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)											
1	Memahami pengertian/ definisi pelayanan prima	- Menjelaskan secara ontologi pelayanan prima- Menjelaskan secara epistemologi pelayanan prima- Menjelaskan secara aksiologi pelayanan prima	Kriteria: Menilai pemahaman tentang pengertian, materi, ruang lingkup dan tujuan pelayanan prima	KuliahTanya JawabDiskusi 2 X 50					0%									

2	Memahami dan mendeskripsikan konsep pelayanan prima Melakukan standar pelayanan prima	Dapat medeskripsikan konsep pelayanan prima Dapat mendeskripsikan standar strategi pelayanan	Kriteria: 1.Skor > 80 2.Memberikan beberapa permasalahan/ fenomena dalam bidang pelayanan prima dan poin-poin permasalahan serta mampu memberikan alasan pentingnya fenomena tersebut dibahas 3.Skor > 65 4.Memberikan beberapa permasalahan/ fenomena dalam bidang pelayanan prima dan poin-poin permasalahan 5.Skor < 50 6.Jawaban salah / tidak ada jawaban	diskusi konsep pelayanan prima melakukan pelayanan prima 2 X 50				0%
3	Memahami dan mendeskripsikan konsep pelayanan prima Melakukan standar pelayanan prima	Dapat medeskripsikan konsep pelayanan prima Dapat mendeskripsikan standar strategi pelayanan	Kriteria: 1.Skor > 80 2.Memberikan beberapa permasalahan/ fenomena dalam bidang pelayanan prima dan poin-poin permasalahan serta mampu memberikan alasan pentingnya fenomena tersebut dibahas 3.Skor > 65 4.Memberikan beberapa permasalahan/ fenomena dalam bidang pelayanan prima dan poin-poin permasalahan 5.Skor < 50 6.Jawaban salah / tidak ada jawaban	diskusi konsep pelayanan prima melakukan pelayanan prima 2 X 50				0%
4	Memahami dan mendeskripsikan konsep pelayanan prima Melakukan standar pelayanan prima	Dapat medeskripsikan konsep pelayanan prima Dapat mendeskripsikan standar strategi pelayanan	Kriteria: 1.Skor > 80 2.Memberikan beberapa permasalahan/ fenomena dalam bidang pelayanan prima dan poin-poin permasalahan serta mampu memberikan alasan pentingnya fenomena tersebut dibahas 3.Skor > 65 4.Memberikan beberapa permasalahan/ fenomena dalam bidang pelayanan prima dan poin-poin permasalahan 5.Skor < 50 6.Jawaban salah / tidak ada jawaban	diskusi konsep pelayanan prima melakukan pelayanan prima 2 X 50				0%

5	Mengidentifikasi kelembagaan (struktur organisasi) pelayananMemahami pengelolaan SDM dalam pelayanan publik	memahami jenis-jenis organisasi dalam pelayanan primamenganalisis bidaya dan tipe organisasi dalam memberikan pelayanan prima	Kriteria: 1.Skor > 80 2.Memberikan beberapa permasalahan/ fenomena dalam bidang pelanan dalam poin-poin permasalahan serta mampu memberikan alasan pentingnya fenomena tersebut dibahas 3.Skor > 65 4.Memberikan beberapa permasalahan/ fenomena dalam bidang pelanan dalam poin-poin permasalahan 5.Skor < 50 6.Jawaban salah / tidak ada jawaban	kuliahdiskusipresentasi 2 X 50			0%
6	Mengidentifikasi kelembagaan (struktur organisasi) pelayananMemahami pengelolaan SDM dalam pelayanan publik	memahami jenis-jenis organisasi dalam pelayanan primamenganalisis bidaya dan tipe organisasi dalam memberikan pelayanan prima	Kriteria: 1.Skor > 80 2.Memberikan beberapa permasalahan/ fenomena dalam bidang pelanan dalam poin-poin permasalahan serta mampu memberikan alasan pentingnya fenomena tersebut dibahas 3.Skor > 65 4.Memberikan beberapa permasalahan/ fenomena dalam bidang pelanan dalam poin-poin permasalahan 5.Skor < 50 6.Jawaban salah / tidak ada jawaban	kuliahdiskusipresentasi 2 X 50			0%
7	Mengidentifikasi kelembagaan (struktur organisasi) pelayananMemahami pengelolaan SDM dalam pelayanan publik	memahami jenis-jenis organisasi dalam pelayanan primamenganalisis bidaya dan tipe organisasi dalam memberikan pelayanan prima	Kriteria: 1.Skor > 80 2.Memberikan beberapa permasalahan/ fenomena dalam bidang pelanan dalam poin-poin permasalahan serta mampu memberikan alasan pentingnya fenomena tersebut dibahas 3.Skor > 65 4.Memberikan beberapa permasalahan/ fenomena dalam bidang pelanan dalam poin-poin permasalahan 5.Skor < 50 6.Jawaban salah / tidak ada jawaban	kuliahdiskusipresentasi 2 X 50			0%
8	Ujian Tengah Semester			2 X 50			0%

9	Mahasiswa mampu mengidentifikasi kualitas pelayanan	Mengidentifikasi faktor yang mempengaruhi kualitas pelayananMenjelaskan pentingnya peningkatan kemampuan pelayanan dilakukan (skala prioritas)	Kriteria: 1.Skor > 80 2.Memberikan beberapa permasalahan/ fenomena dalam bidang pelayanan prima dan poin-poin permasalahan serta mampu memberikan alasan pentingnya fenomena tersebut dibahas 3.Skor > 65 4.Memberikan beberapa permasalahan/ fenomena dalam bidang pelayanan prima dan poin-poin permasalahan 5.Skor < 50 6.Jawaban salah / tidak ada jawaban	diskusipresentasi 2 X 50				0%
10	Mahasiswa mampu mengidentifikasi kualitas pelayanan	Mengidentifikasi faktor yang mempengaruhi kualitas pelayananMenjelaskan pentingnya peningkatan kemampuan pelayanan dilakukan (skala prioritas)	Kriteria: 1.Skor > 80 2.Memberikan beberapa permasalahan/ fenomena dalam bidang pelayanan prima dan poin-poin permasalahan serta mampu memberikan alasan pentingnya fenomena tersebut dibahas 3.Skor > 65 4.Memberikan beberapa permasalahan/ fenomena dalam bidang pelayanan prima dan poin-poin permasalahan 5.Skor < 50 6.Jawaban salah / tidak ada jawaban	diskusipresentasi 2 X 50				0%
11	menganalisis permasalahan konsumenmemberikan respon pelayanan terhadap ekspektasi konsumen sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan prima mampu mengelola integritas pelayanan publikmampu memahami kepuasan pelanggan	komunikasi pelayananan pelangganmengukur kepuasan pelanggan	Kriteria: 1.Skor > 80 2.Memberikan beberapa permasalahan/ fenomena dalam bidang pelayanan prima dan poin-poin permasalahan serta mampu memberikan alasan pentingnya fenomena tersebut dibahas 3.Skor > 65 4.Memberikan beberapa permasalahan/ fenomena dalam bidang pelayanan prima dan poin-poin permasalahan 5.Skor < 50 6.Jawaban salah / tidak ada jawaban	mengkaji strategi pelayanan prima menganalisis strategi pelayanan sesuai engan permasalahan pelangganmengukur kepuasan konsumen 2 X 50				0%

12	menganalisis permasalahan konsumenmemberikan respon pelayanan terhadap ekspektasi konsumen sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan primamampu mengelola integritas pelayanan publikmampu memahami kepuasan pelanggan	komunikasi pelayananpelangganmengukur kepuasan pelanggan	Kriteria: 1.Skor > 80 2.Memberikan beberapa permasalahan/ fenomena dalam bidang pelayanan prima dan poin-poin permasalahan serta mampu memberikan alasan pentingnya fenomena tersebut dibahas 3.Skor > 65 4.Memberikan beberapa permasalahan/ fenomena dalam bidang pelayanan prima dan poin-poin permasalahan 5.Skor < 50 6.Jawaban salah / tidak ada jawaban	mengkaji strategi pelayanan primamenganalisis strategi pelayanan sesuai engan permsalahan pelangganmengukur kepuasaan konsumen 2 X 50				0%
13	menganalisis permasalahan konsumenmemberikan respon pelayanan terhadap ekspektasi konsumen sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan primamampu mengelola integritas pelayanan publikmampu memahami kepuasan pelanggan	komunikasi pelayananpelangganmengukur kepuasan pelanggan	Kriteria: 1.Skor > 80 2.Memberikan beberapa permasalahan/ fenomena dalam bidang pelayanan prima dan poin-poin permasalahan serta mampu memberikan alasan pentingnya fenomena tersebut dibahas 3.Skor > 65 4.Memberikan beberapa permasalahan/ fenomena dalam bidang pelayanan prima dan poin-poin permasalahan 5.Skor < 50 6.Jawaban salah / tidak ada jawaban	mengkaji strategi pelayanan primamenganalisis strategi pelayanan sesuai engan permsalahan pelangganmengukur kepuasaan konsumen 2 X 50				0%
14	menganalisis permasalahan konsumenmemberikan respon pelayanan terhadap ekspektasi konsumen sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan primamampu mengelola integritas pelayanan publikmampu memahami kepuasan pelanggan	komunikasi pelayananpelangganmengukur kepuasan pelanggan	Kriteria: 1.Skor > 80 2.Memberikan beberapa permasalahan/ fenomena dalam bidang pelayanan prima dan poin-poin permasalahan serta mampu memberikan alasan pentingnya fenomena tersebut dibahas 3.Skor > 65 4.Memberikan beberapa permasalahan/ fenomena dalam bidang pelayanan prima dan poin-poin permasalahan 5.Skor < 50 6.Jawaban salah / tidak ada jawaban	mengkaji strategi pelayanan primamenganalisis strategi pelayanan sesuai engan permsalahan pelangganmengukur kepuasaan konsumen 2 X 50				0%

15	menganalisis permasalahan konsumen memberikan respon pelayanan terhadap ekspektasi konsumen sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan prima mampu mengelola integritas pelayanan publik mampu memahami kepuasan pelanggan	komunikasi pelayanan pelanggan mengukur kepuasan pelanggan	Kriteria: 1.Skor > 80 2.Memberikan beberapa permasalahan/ fenomena dalam bidang pelayanan prima dan poin-poin permasalahan serta mampu memberikan alasan pentingnya fenomena tersebut dibahas 3.Skor > 65 4.Memberikan beberapa permasalahan/ fenomena dalam bidang pelayanan prima dan poin-poin permasalahan 5.Skor < 50 6.Jawaban salah / tidak ada jawaban	mengkaji strategi pelayanan prima menganalisis strategi pelayanan sesuai dengan permasalahan pelanggan mengukur kepuasan konsumen 2 X 50				0%
16								0%

Rekap Persentase Evaluasi : Project Based Learning

No	Evaluasi	Persentase
		0%

Catatan

1. **Capaian Pembelajaran Lulusan Prodi (CPL - Prodi)** adalah kemampuan yang dimiliki oleh setiap lulusan prodi yang merupakan internalisasi dari sikap, penggunaan 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-CPMK 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 proposisional dengan tingkat kesulitan pencapaian sub-CPMK tsb., dan totalnya 100%.
12. TM=Tatap Muka, PT=Penugasan terstruktur, BM=Belajar mandiri.