

	Universitas Negeri Surabaya S1 Pendidikan Administrasi Perkantoran										Kode Dokumen																																	
RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER																																												
MATA KULIAH (MK)	KODE	Rumpun MK	BOBOT (sks)			SEMESTER	Tgl Penyusunan																																					
Layanan Prima*	8721002032		2				25 Agustus 2026																																					
OTORISASI	Pengembang RPS		Koordinator RMK			Koordinator Program Studi																																						
			Dr. Siti Sri Wulandari, S.Pd., M.Pd			BRILLIAN ROSY																																						
Deskripsi Singkat MK	Mata kuliah layanan prima mengkaji konsep dan ruang lingkup layanan prima. Manfaat dari pelayanan prima salah satunya untuk upaya meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan ataupun pemerintah kepada para pelanggan atau masyarakat, serta dapat menjadi acuan untuk pengembangan penyusunan standar pelayanan. Standar pelayanan dapat diartikan sebagai tolak ukur atau patokan yang digunakan untuk melakukan pelayanan dan juga sebagai acuan untuk menilai kualitas suatu pelayanan. Pelayanan disebut prima jika pelanggan sudah merasa puas dan sesuai dengan harapan pelanggan. Metode pembelajaran yang digunakan adalah dengan menggunakan pendekatan Problem Based Learning, Demonstration, dan Discovery dengan tujuan meningkatkan kemampuan dan keterampilan mahasiswa serta menjadikan pembelajaran lebih menarik. Output dari pembelajaran mata kuliah layanan prima adalah mahasiswa memiliki kemampuan mengaplikasikan, mengembangkan dan menyusun standar pelayanan pada sebuah organisasi/perusahaan/instansi pemerintah																																											
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)																																											
		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%;">CPMK</td> <td colspan="16" style="text-align: center;">Minggu Ke</td> </tr> <tr> <td></td> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td><td>13</td><td>14</td><td>15</td><td>16</td> </tr> </table>										CPMK	Minggu Ke																	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
CPMK	Minggu Ke																																											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16																												
Pustaka	Utama :																																											
	1. Pamekas, M. 2021. Pelayanan Prima. Penerbit Lakeisha 2. I Gede Widya Suputra. 2021. How to Create Service Excellent for Your Guests. Nilacakra 3. Heria Windasuri. 2017. Excellent Service. Gramedia Pustaka Utama 4. Mario Kosmann. 2017. Delivering Excellent Service Quality in Aviation: A Practical Guide for Internal and External Service Providers. Routledge 5. C. William Crutcher. 2017. Managing Service Excellence. Centric Organization 6. Ruth N. Bolton. 2016. Service Excellence: Creating Customer Experiences that Build Relationships. Marketing Strategy Collection																																											
	Pendukung :																																											

- Trimulato, T., Muhlis, M., Fajrin, F., Hamid, S., & Putra, T. W. 2021. Service Excellent For Islamic Micro Financial Institution During Covid-19 Pandemic. <i>IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita</i>, 10(1), 48-61 - DahyarDaraba, I. 2021. Publik Trustwhat, Why abd How To Apply It In Creating Excellent Service. <i>PalArch's Journal of Archaeology of Egypt/Egyptology</i>, 18(08), 3136-3142 - Arista Atmadjati. 2017. <i>Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini</i>. Deepublish							
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							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							

Catatan

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- Bentuk Penilaian** meliputi penilaian tes dan non-tes sesuai dengan karakteristik capaian pembelajaran.
- Bentuk Pembelajaran** meliputi kuliah, responsi, tutorial, seminar atau bentuk lain yang setara, praktikum, praktik studio, praktik bengkel, praktik lapangan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.
- 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.
- Materi Pembelajaran** adalah bahan kajian yang disusun secara sistematis dalam bentuk pokok dan sub-pokok bahasan untuk mendukung pencapaian Sub-CPMK.
- 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%.
- TM = Tatap Muka, PT = Penugasan Terstruktur, BM = Belajar Mandiri.

