


| | | | | | | | | |
|---|--|---|---------------------------------|-------------------------------|-------------|---------------------------|--------------|----------------------|
|  | 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 24 Agustus 2024 |
| OTORISASI | | Pengembang RPS | | Koordinator RMK | | Koordinator Program Studi | | |
| | | Dra. Yulistiana, M.PSDM | | Dr. Yuhri Inang P, S.Pd, M.Sn | | IRMA RUSSANTI | | |
| Model Pembelajaran | Case Study | | | | | | | |
| Capaian Pembelajaran (CP) | CPL-PRODI yang dibebankan pada MK | | | | | | | |
| | CPL-3 | Mengembangkan pemikiran logis, kritis, sistematis, dan kreatif dalam melakukan pekerjaan yang spesifik di bidang keahliannya serta sesuai dengan standar kompetensi kerja bidang yang bersangkutan | | | | | | |
| | CPL-5 | Mampu memanfaatkan ipteks dan memiliki konsep teoritis secara mendalam tentang fashion design meliputi tekstil, desain, produksi dan kewirausahaan serta mampu memformulasikan penyelesaian masalah procedural. | | | | | | |
| | Capaian Pembelajaran Mata Kuliah (CPMK) | | | | | | | |
| | CPMK - 1 | CPMK 1 Mahasiswa memiliki kemampuan memahami konsep dasar Komunikasi dan Layanan Prima | | | | | | |
| | CPMK - 2 | CPMK 2 Mahasiswa memiliki kemampuan memahami Konsep Dasar Pelayanan Prima | | | | | | |
| | CPMK - 3 | CPMK 3 Mahasiswa memiliki kemampuan memahami Paradigma Pelayanan Publik | | | | | | |
| | CPMK - 4 | CPMK 4 Mahasiswa memiliki kemampuan memahami karakter pelanggan | | | | | | |
| | CPMK - 5 | CPMK 5 Mahasiswa memiliki kemampuan memahami kualitas layanan (Service Quality) | | | | | | |
| | CPMK - 6 | CPMK 6 Mahasiswa memiliki kemampuan mengerjakan soal UTS | | | | | | |
| | CPMK - 7 | CPMK 7 Mahasiswa memiliki kemampuan memahami Customer Satisfaction | | | | | | |
| | CPMK - 8 | CPMK 8 Mahasiswa memiliki kemampuan memahami Customer Loyalty | | | | | | |
| | CPMK - 9 | CPMK 9 Mahasiswa memiliki kemampuan dalam menangani permasalahan dalam Layanan Prima | | | | | | |
| | CPMK - 10 | CPMK 10 Mahasiswa terampil melakukan komunikasi dan pelayanan prima | | | | | | |
| | CPMK - 11 | CPMK 11 Mahasiswa memiliki kemampuan mengerjakan soal UAS | | | | | | |
| | Matrik CPL - CPMK | | | | | | | |
| | | | CPMK | CPL-3 | CPL-5 | | | |
| | | | CPMK-1 | ✓ | | | | |
| | | | CPMK-2 | ✓ | | | | |
| | | CPMK-3 | | ✓ | | | | |
| | | CPMK-4 | | ✓ | | | | |
| | | CPMK-5 | ✓ | | | | | |
| | | CPMK-6 | | ✓ | | | | |
| | | CPMK-7 | | ✓ | | | | |
| | | CPMK-8 | ✓ | | | | | |
| | | CPMK-9 | ✓ | | | | | |
| | | CPMK-10 | ✓ | | | | | |
| | | CPMK-11 | | ✓ | | | | |
| Matrik CPMK pada Kemampuan akhir tiap tahapan belajar (Sub-CPMK) | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |

| | | <table><tr><th rowspan="2">CPMK</th><th colspan="16">Minggu Ke</th></tr><tr><th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th><th>5</th><th>6</th><th>7</th><th>8</th><th>9</th><th>10</th><th>11</th><th>12</th><th>13</th><th>14</th><th>15</th><th>16</th></tr><tr><td>CPMK-1</td><td>✓</td><td>✓</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>CPMK-2</td><td></td><td></td><td>✓</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>CPMK-3</td><td></td><td></td><td></td><td>✓</td><td>✓</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>CPMK-4</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>✓</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>CPMK-5</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>✓</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>CPMK-6</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>✓</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>CPMK-7</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>✓</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>CPMK-8</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>✓</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>CPMK-9</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>✓</td><td>✓</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>CPMK-10</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td><td></td></tr><tr><td>CPMK-11</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>✓</td></tr></table> | 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 | | | | | | | | | | | ✓ | ✓ | | | | | CPMK-10 | | | | | | | | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | | CPMK-11 | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ |
|----------------------|---|--|---|---|-----------------|---|---------------------|---|---|----|----|----|----|----|----|----|--|--|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|--------|---|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--------|--|--|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--------|--|--|--|---|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--------|--|--|--|--|--|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--------|--|--|--|--|--|--|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--------|--|--|--|--|--|--|--|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--------|--|--|--|--|--|--|--|--|---|--|--|--|--|--|--|--|--------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---|--|--|--|--|--|--|--------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---|---|--|--|--|--|---------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---|---|---|--|---------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---|
| 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 | | | | | | | | | | | ✓ | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| CPMK-10 | | | | | | | | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| CPMK-11 | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 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 base learning, case study , diskusi , tanya jawab, dan penugasan. Penilaian dilakukan dengan tes tulis dan unjuk kerja. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Pustaka | <div>Utama :</div> <div>1. Atep Adya Barata. 2004. Dasar-dasar Pelayanan Prima . Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan 2. Badudu, Rizal, 2015. , Service Excellent – Pelayanan PelangganPrima oleh Perusahaan di Indonesia, Jakarta: Kompas Gramedia . 3. Nina Rahmayanty. 2010. Manajemen Pelayanan Prima . Yogyakarta: Graha Ilmu</div> <div>Pendukung :</div> <div>1. Sampara Lukman. Sugiyanto. 2001. Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima . Jakarta: Lembaga Administrasi Negara- Republik Indonesia 2. Sutopo. Andi Suryanto. 2003. Pelayanan prima . Jakarta: Lembaga Administrasi Negara- Republik Indonesia</div> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 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: Mendapatkan nilai baik bila dapat menjawab pertanyaan dengan baik. Bentuk Penilaian : Aktifitas Partisipasif | Pendekatan: deduktif Metode: diskusi dan ceramah Model : Case Study, secara daring/luring menggunakan platform WA Group, Google meet dan SiDia 2 X 50' | | Materi: 1. Pengertian komunikasi dan layanan prima. 2.Tujuan komunikasi dan layanan prima. 3. Manfaat komunikasi dan layanan prima. 4. Ruang lingkup komunikasi dan layanan prima. Pustaka: Atep Adya Barata. 2004. Dasar-dasar Pelayanan Prima . Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan | 3% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | |
|---|---|--|--|--|--|---|----|
| 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: Mendapatkan nilai baik bila dapat memberikan pendapat dengan baik Bentuk Penilaian : Aktifitas Partisipatif | Pendekatan: deduktif Metode: diskusi dan ceramah Model : Case Study, secara daring/luring menggunakan platform WA Group, Google meet dan SiDia 2 X 50' | | Materi: 1. Prinsip dasar komunikasi dan layanan prima 2. Proses komunikasi dan layanan prima 3. Cara berkomunikasi 4. Sarana berkomunikasi Pustaka: <i>Nina Rahmayanty. 2010. Manajemen Pelayanan Prima . Yogyakarta: Graha Ilmu</i> | 2% |
| 3 | Mahasiswa mampu memahami Konsep dasar Pelayanan Prima (Service Excellent Concept) | 1. Menjelaskan Hakikat & Pengertian Pelayanan Prima 2. Menjelaskan Konsep Pelayanan Prima 3. Menjelaskan Pelayanan Prima bagi pelanggan | Kriteria: Mendapatkan nilai baik bila dapat mempresentasikan materi dengan baik dan lengkap Bentuk Penilaian : Aktifitas Partisipatif | Pendekatan: deduktif Metode: diskusi, ceramah dan presentasi, Model : Case Study, secara daring/luring menggunakan platform WA Group, Google meet dan SiDia 2 X 50' | | Materi: 1. Hakikat & Pengertian Pelayanan Prima 2. Konsep Pelayanan Prima 3. Pelayanan Prima bagi pelanggan Pustaka: <i>Badudu, Rizal, 2015. , Service Excellent – Pelayanan Pelanggan Prima oleh Perusahaan di Indonesia, Jakarta: Kompas Gramedia .</i> | 5% |
| 4 | Mahasiswa mampu memahami Paradigma Pelayanan Publik | 1. Menjelaskan definisi Paradigma pelayanan publik 2. Menjelaskan macam-macam public service dalam industry fashion 3. Menjelaskan karakteristik pelayanan publik. | Kriteria: Mendapatkan nilai baik bila dapat mempresentasikan materi dengan baik dan lengkap Bentuk Penilaian : Aktifitas Partisipatif | Pendekatan: deduktif Metode: diskusi, ceramah dan presentasi, Model : Case Study, secara daring/luring menggunakan platform WA Group, Google meet dan SiDia 2 X 50' | | Materi: 1. Paradigma pelayanan publik 2. Macam-macam public service dalam industry fashion 3. Karakteristik pelayanan publik Pustaka: <i>Nina Rahmayanty. 2010. Manajemen Pelayanan Prima . Yogyakarta: Graha Ilmu</i> | 5% |
| 5 | Mahasiswa mampu memahami Karakter Pelanggan | 1. Menjelaskan pengertian Pelanggan. 2. Menjelaskan karakteristik pelanggan 3. Menjelaskan pentingnya Pelayanan Prima bagi Pelanggan | Kriteria: Mendapatkan nilai baik bila dapat mempresentasikan materi dengan baik dan lengkap Bentuk Penilaian : Aktifitas Partisipatif | Pendekatan: deduktif Metode: diskusi, ceramah dan presentasi, Model : Case Study, secara daring/luring menggunakan platform WA Group, Google meet dan SiDia 2 X 50' | | Materi: 1. Pengertian Pelanggan 2. Karakteristik pelanggan 3. Pentingnya Pelayanan Prima bagi Pelanggan Pustaka: <i>Atep Adya Barata. 2004. Dasar-dasar Pelayanan Prima . Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan</i> | 5% |

| | | | | | | | |
|---|---|--|--|--|--|--|-----|
| 6 | Mahasiswa mampu memahami Kualitas layanan (Service Quality) | 1. Menjelaskan Pengertian Kualitas layanan2. Menjelaskan Ciri layanan berkualitas3. Menjelaskan Standar mutu/kualitas layanan | Kriteria: Mendapatkan nilai baik bila dapat mempresentasikan materi dengan baik dan lengkap Bentuk Penilaian : Aktifitas Partisipasif | Pendekatan: deduktif Metode: diskusi dan ceramah Model : Case Study, secara daring/luring menggunakan platform WA Group, Google meet dan SiDia 2 X 50' | | Materi: 1. Pengertian kualitas layanan 2. Ciri layanan berkualitas 3. Standar mutu/kualitas layanan Pustaka: <i>Badudu, Rizal, 2015. , Service Excellent – Pelayanan PelangganPrima oleh Perusahaan di Indonesia, Jakarta: Kompas Gramedia .</i> | 5% |
| 7 | Mahasiswa mampu memahami Customer Satisfaction | 1. Menjelaskan Pentingnya mengetahui tingkat kepuasan publik2. Menjelaskan Metode penilaian kepuasan masyarakat3. Mengidentifikasi Teknik merancang pertanyaan / kuesioner tentang penilaian kepuasan4. Menjelaskan Teknik mengukur, mengevaluasi dan melaporkan serta menindaklanjuti hasil penilaian kepuasan Buku 1,2 dan 3 | Kriteria: Mendapatkan nilai baik bila dapat mempresentasikan materi dengan baik dan lengkap Bentuk Penilaian : Aktifitas Partisipasif | Pendekatan: deduktif Metode: diskusi, ceramah dan presentasi, Model : Case Study, secara daring/luring menggunakan platform WA Group, Google meet dan SiDia 2 X 50' | | Materi: 1. Pentingnya mengetahui tingkat kepuasan publik 2. Metode penilaian kepuasan masyarakat 3. Teknik merancang pertanyaan / quesener tentang penilaian kepuasan 4. Teknik mengukur, mengevaluasi dan melaporkan serta menindaklanjuti hasil penilaian kepuasan Pustaka: <i>Atep Adya Barata. 2004. Dasar-dasar Pelayanan Prima . Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan</i> | 5% |
| 8 | Mampu mengerjakan soal UTS | Mahasiswa mampu mengerjakan soal UTS | Kriteria: Mendapatkan nilai baik (range 0 - 100) bila dapat menjawab soal UTS dengan benar. Bentuk Penilaian : Tes | | Mampu mengerjakan soal UTS secara mandiri 2 X 50' | Materi: KOnsep Pelayanan Prima Pustaka: <i>Atep Adya Barata. 2004. Dasar-dasar Pelayanan Prima . Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan</i> | 15% |

| | | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|----|
| 9 | Mahasiswa mampu memahami Customer Loyalty | 1. 2.1. Menjelaskan Pengertian loyalitas pelanggan.2. Mengidentifikasi Ciri loyalitas pelanggan3. Menjelaskan Membangun loyalitas pelanggan | Kriteria: Mendapatkan nilai baik bila dapat mempresentasikan materi dengan baik dan lengkap Bentuk Penilaian : Aktifitas Partisipasif | Pendekatan: deduktif Metode: diskusi, ceramah dan presentasi, Model : Case Study, secara daring/luring menggunakan platform WA Group, Google meet dan SiDia 2 X 50' | | Materi: 1. Pengertian loyalitas pelanggan 2. Ciri loyalitas pelangga 3. Membangun loyalitas pelanggan Pustaka: <i>Atep Adya Barata. 2004. Dasar-dasar Pelayanan Prima . Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan</i> | 5% |
| 10 | Mahasiswa mampu memahami Komunikasi & PR sebagai instrumen utama pelayanan publik | 1. Menjelaskan Prinsip komunikasi dalam pelayanan public 2. Menjelaskan peran PR dalam mengembangkan pelayanan prima bagi pelanggan internal/eksternal 3. Mengidentifikasi Aspek-aspek komunikasi dalam efektifitas pelayanan public 4. Menjelaskan Teknik komunikasi pelayanan publik | Kriteria: Mendapatkan nilai baik bila dapat mempresentasikan materi dengan baik dan lengkap Bentuk Penilaian : Aktifitas Partisipasif | Pendekatan: deduktif Metode: diskusi, ceramah dan presentasi, Model : Case Study, secara daring/luring menggunakan platform WA Group, Google meet dan SiDia 2 X 50' | | Materi: 1. Prinsip komunikasi dalam pelayanan public 2. Peran PR dalam mengembangkan pelayanan prima bagi pelanggan internal/eksternal 3. Aspek-aspek komunikasi dalam efektifitas pelayanan public 4. Teknik komunikasi pelayanan publik Pustaka: <i>Nina Rahmayanty. 2010. Manajemen Pelayanan Prima . Yogyakarta: Graha Ilmu</i> | 5% |
| 11 | Mahasiswa mampu menangani 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: Mendapatkan nilai baik bila dapat mempresentasikan materi dengan baik dan lengkap Bentuk Penilaian : Aktifitas Partisipasif | Pendekatan: deduktif Metode: diskusi, ceramah dan presentasi, Model : Case Study, secara daring/luring menggunakan platform WA Group, Google meet dan SiDia 2 X 50' | | Materi: Sikap dan Permasalahan dalam Pelayanan Prima Pustaka: <i>Sutopo. Andi Suryanto. 2003. Pelayanan prima . Jakarta: Lembaga Administrasi Negara- Republik Indonesia</i> | 5% |

| | | | | | | | |
|----|---|---|--|--|--|---|-----|
| 12 | Mahasiswa mampu memahami Handling Complaint | 1. Menjelaskan Faktor & Sebab-sebab terjadi keluhan2. Menjelaskan Strategi komunikasi dalam menangani keluhan3. Mengidentifikasi Sikap dalam menangani keluhan4. Menyebutkan Alat pendukung dalam proses penyelesaian keluhan | Kriteria: Mendapatkan nilai baik bila dapat mempresentasikan materi dengan baik dan lengkap Bentuk Penilaian : Aktifitas Partisipatif | Pendekatan: deduktif Metode: diskusi, ceramah dan presentasi, Model : Case Study, secara daring/luring menggunakan platform WA Group, Google meet dan SiDia 2 X 50' | | Materi: 1. Faktor & Sebab-sebab terjadi keluhan 2. Strategi komunikasi dalam menangani keluhan 3. Sikap dalam menangani keluhan 4. Alat pendukung dalam proses penyelesaian keluhan Pustaka: <i>Sutopo. Andi Suryanto. 2003. Pelayanan prima . Jakarta: Lembaga Administrasi Negara- Republik Indonesia</i> | 5% |
| 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: Mendapatkan nilai baik bila dapat mempresentasikan materi dengan baik dan lengkap Bentuk Penilaian : Aktifitas Partisipatif | Pendekatan: deduktif Metode: diskusi dan presentasi, Model : Case Study, secara daring/luring menggunakan platform WA Group, Google meet dan SiDia 2 X 50' | | Materi: Simulasi Komunikasi Pelayanan Prima dalam bentuk Role Playing Pustaka: <i>Sampara Lukman. Sugiyanto. 2001. Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima . Jakarta: Lembaga Administrasi Negara- Republik Indonesia</i> | 0% |
| 14 | Mahasiswa terampil melakukan komunikasi dalam Pelayanan Prima | Menguasai keterampilan berkomunikasi dua arah dalam lingkup busana/ fashion dengan topic tertentu | Kriteria: Mendapatkan nilai baik bila dapat bermain peran dengan baik Bentuk Penilaian : 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 SiDia 2 X 50' | | Materi: Simulasi Komunikasi Pelayanan Prima dalam bentuk Role Playing Pustaka: <i>Sampara Lukman. Sugiyanto. 2001. Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima . Jakarta: Lembaga Administrasi Negara- Republik Indonesia</i> | 10% |
| 15 | Mahasiswa terampil melakukan komunikasi dalam Pelayanan Prima | Menguasai keterampilan berkomunikasi dua arah dalam lingkup busana/ fashion dengan topic tertentu | Kriteria: Mendapatkan nilai baik bila dapat bermain peran dengan baik Bentuk Penilaian : 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 SiDia 2 X 50' | | Materi: Simulasi Komunikasi Pelayanan Prima dalam bentuk Role Playing Pustaka: <i>Sampara Lukman. Sugiyanto. 2001. Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima . Jakarta: Lembaga Administrasi Negara- Republik Indonesia</i> | 10% |

| | | | | | | | |
|----|--------------------------------------|---|---|--|--|---|-----|
| 16 | Mahasiswa mampu mengerjakan soal UAS | Mahasiswa mampu mengerjakan soal-soal UAS | Kriteria: Mendapatkan nilai baik (range 0 - 100) bila dapat menjawab soal UAS dengan benar. Bentuk Penilaian : Tes | | Mampu mengerjakan soal UAS secara mandiri 2 X 50' | Materi: Pelayanan Prima pada Pelanggan Pustaka: <i>Badudu, Rizal, 2015. , Service Excellent – Pelayanan Pelanggan Prima oleh Perusahaan di Indonesia, Jakarta: Kompas Gramedia .</i> | 15% |
|----|--------------------------------------|---|---|--|--|---|-----|

Rekap Persentase Evaluasi : Case Study

| No | Evaluasi | Persentase |
|----|------------------------|------------|
| 1. | Aktifitas Partisipatif | 50% |
| 2. | Praktik / Unjuk Kerja | 20% |
| 3. | Tes | 30% |
| | | 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-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 proposional dengan tingkat kesulitan pencapaian sub-CPMK tsb., dan totalnya 100%.
12. TM=Tatap Muka, PT=Penugasan terstruktur, BM=Belajar mandiri.

RPS ini telah divalidasi pada tanggal 31 Oktober 2024

Koordinator Program Studi D4
Tata Busana



IRMA RUSSANTI
NIDN 0022017501

UPM Program Studi D4 Tata
Busana



NIDN 0011076107



File PDF ini digenerate pada tanggal 6 Desember 2025 Jam 18:45 menggunakan aplikasi RPS-OBE SiDia Unesa