	<h2 style="margin: 0;">RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER</h2> <h3 style="margin: 0;">(RPS)</h3>
---	---

Universitas	: Universitas Negeri Jakarta
Fakultas	: Ekonomi
Program Studi	: D3 Administrasi Perkantoran
Mata Kuliah	: Pelayanan Prima
Bobot sks	: 2 sks
Kode Mata Kuliah	:
Kode Seksi	:
Bentuk/Sifat	: (1) Teori (2) Praktikum*)
Pra-Syarat (jika ada)	:
Semester	:
Periode Kuliah	: 2021-2022
Jumlah Pertemuan	: 16 pertemuan*) x 100 menit
Jadwal Kuliah	: [Hari], [Jam]
Ruang Kuliah	:

*) coret yang tidak perlu

A. DESKRIPSI MATAKULIAH

Matakuliah *Service Excellent/ Pelayanan Prima* memberikan pemahaman dan wawasan ilmu pengetahuan tentang *service excellent* yang mencakup (Pengertian, tujuan, manfaat, ruang lingkup pelayanan prima, prinsip-prinsip pelayanan Prima, Pradigma pelayanan dan pengukuran pelayanan prima, sikap dalam pelayanan prima, standar mutu pelayanan prima, jenis dan karakteristik pelanggan, masalah-masalah pelayanan prima). Mata kuliah ini akan menstimulus kepedulian mahasiswa terhadap pelanggan/klient dengan berusaha memberikan pelayanan sebaik mungkin dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, berdasarkan standar dan prosedur pelayanan untuk mewujudkan kepercayaan pelanggan agar mereka selalu puas, sehingga mewujudkan pelanggan yang memiliki loyalitas tinggi.

B. CAPAIAN PEMBELAJARAN LULUSAN (CPL) YANG DIBEBANKAN DALAM MATAKULIAH

Ranah	Capaian Pembelajaran Lulusan (CPL)
-------	------------------------------------

Sikap	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa dan mampu menunjukkan sikap religius; (S1) 2. Menjunjung tinggi nilai kemanusiaan dalam menjalankan tugas berdasarkan agama, moral, dan etika; (S2) 3. Berkontribusi dalam peningkatan mutu kehidupan bermasyarakat, berbangsa, bernegara, dan kemajuan peradaban berdasarkan Pancasila; (S3) 4. Menghargai keanekaragaman budaya, pandangan, agama, dan kepercayaan, serta pendapat atau temuan orisinal orang lain; (S5) dan 5. Bekerja sama dan memiliki kepekaan sosial serta kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan. (S6)
Pengetahuan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menguasai konsep-konsep dan teori yang berkaitan dengan pelayanan prima; 2. Memahami implementasi konsep operasional pelayanan prima dalam kegiatan praktik; 3. Menguasai pengetahuan faktual dan metode aplikasi etika profesi dalam menjalankan aktivitas kerja sebagai sumber daya manusia strategis; dan 4. Menguasai konsep integritas akademik secara umum dan konsep plagiarisme secara khusus dalam hal jenis plagiarisme, konsekuensi pelanggaran dan upaya pencegahannya.
Keterampilan Umum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mampu menerapkan pemikiran logis, kritis, inovatif, bermutu, dan terukur dalam melakukan jenis pekerjaan spesifik, di bidang keahliannya serta sesuai dengan standar kompetensi kerja bidang yang bersangkutan; (KU-1) 2. Mampu mengambil keputusan secara tepat berdasarkan prosedur baku, spesifikasi desain dan persyaratan keselamatan dan keamanan kerja dalam melakukan supervisi dan evaluasi pada pekerjaannya; (KU-5) 3. Mampu memelihara dan mengembangkan jaringan kerja sama dan hasil kerjasama didalam maupun di luar lembaganya; (KU-6) dan 4. Mampu bertanggung jawab atas pencapaian hasil kerja kelompok dan melakukan supervise serta evaluasi terhadap penyelesaian pekerjaan yang ditugaskan kepada pekerja yang berada di bawah tanggung jawabnya. (KU-7)
Keterampilan Khusus	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memanfaatkan IPTEKS untuk meningkatkan kemampuan dalam mempelajari karakteristik pelanggan/<i>client</i>. 2. Memanfaatkan IPTEKS untuk memperluas wawasan melalui metode <i>case based learning</i> dan latihan pemecahan masalah yang berkaitan dengan pelayanan prima. 3. Mengkaji pengambilan keputusan melalui kegiatan evaluasi yang didasari dari prinsip dasar pelaksanaan pelayanan prima.

	4. Membuat rancangan standar dan prosedur pelayanan untuk mewujudkan kepercayaan pelanggan.
--	--

C. BAHAN KAJIAN/POKOK BAHASAN

BAHAN KAJIAN/POKOK BAHASAN	SUB-BAHAN KAJIAN/SUB-POKOK BAHASAN
1. Perilaku Konsumen	a. Pengertian pelanggan
	b. Manfaat mempelajari perilaku konsumen
	c. Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen
	d. Proses pengambilan keputusan konsumen
	e. Kepuasan konsumen
	f. Perilaku konsumen dan strategi pemasaran
2. Pengelolaan Keluhan Pelanggan	a. Konsep dasar pelanggan
	b. Kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan
3. Pelayanan Publik	a. Pengertian Pelayanan Publik
	b. Klasifikasi Pelayanan Publik
	c. Asas Pelayanan Publik
	d. Prinsip Pelayanan Publik
4. Peran Humas dalam Manajemen Organisasi Publik	a. Konsep organisasi publik/pemerintah
	b. Manajemen kinerja dan strategi
	c. Humas dalam organisasi publik
	d. Peran kedudukan humas dalam manajemen organisasi publik
	e. Etika profesi humas dan kode etik humas pemerintahan
5. Pengawasan Pelayanan Prima	a. Konsep dasar pengawasan
	b. Pengawasan pelayanan publik
	c. Ombudsman sebagai pengawas pelayanan publik
	d. Model pelayanan publik dan pengawasan melekat

D. KEGIATAN PEMBELAJARAN (METODE)

Pembelajaran dilaksanakan dengan *Student Center Learning*. Pada matakuliah ini, metode pembelajaran yang digunakan ialah *case based learning*, *project based learning*, dan lainnya.

1. *Case Based Learning*, kasus yang dibahas adalah:
 - a. Mahasiswa diberikan tugas analisis kasus untuk mengimplementasikan prosedur pelayanan prima (pertemuan 2 dan 3)
 - b. Mahasiswa diberikan tugas untuk mengatasi masalah dari contoh kasus yang diberikan berkaitan dengan menentukan strategi pemasaran dalam rangka memberikan pelayanan prima (pertemuan 4,5)

- c. Mahasiswa diberikan kasus untuk meningkatkan kemampuan analisis dalam menghadapi keluhan pelanggan (pertemuan 6,7)
 - d. Ujian tengah semester dilakukan melalui analisis kasus yang berkaitan dengan pelayanan prima (pertemuan.8)
 - e. Mahasiswa menyusun proposal (rancangan) yang berkaitan dengan bab pelayanan publik, peran humas dan pengawasan pelayanan berdasarkan standar dan prosedur pelayanan (pertemuan 9,10,11,12,13)
 - f. Mahasiswa dibagi menjadi beberapa kelompok untuk melaksanakan project drama bertemakan pelayanan prima. Drama tersebut merupakan bentuk implementasi dari proposal (rancangan) yang sudah dibuat pada pertemuan sebelumnya. (Pertemuan 14,15,16)
2. Langkah-langkah pembelajarannya adalah:
- a. Pembelajaran dilaksanakan secara *online* (dalam jaringan),
 - b. Ada dua (2) model pembelajaran daring yang dilaksanakan, yaitu:
 - 1) *Synchronous*:
Yaitu interaksi/komunikasi secara langsung antara dosen dan mahasiswa (*live*) dengan memanfaatkan media *video conference* (*zoom meeting, google meet, dan lain-lain*) atau interaksi melalui *chatting* via aplikasi. Adapun interaksi yang dilakukan berupa:
 - Presentasi,
 - Diskusi,
 - Tanya jawab.
 - 2) *Asynchronous*:
Yaitu interaksi/komunikasi secara tidak langsung (tertunda). Adapun interaksi yang dilakukan berupa:
 - Mahasiswa membaca buku/*paper*/teks bacaan/artikel/jurnal ilmiah,
 - Mahasiswa menonton video dosen mengajar,
 - Mahasiswa mendengarkan rekaman audio dosen mengajar/bicara,
 - Mahasiswa menonton video materi pembelajaran melalui aplikasi *youtube*,
 - Mahasiswa mengerjakan tugas,
 - Mahasiswa menganalisis dan menyelesaikan kasus.
 - c. Hasil pembelajaran diukur menggunakan instrumen:
 - 1) Portofolio
 - 2) Pengamatan
 - 3) Tes

Lampirkan instrumen penilaian dan/atau rubrik penilaiannya

E. MEDIA PEMBELAJARAN

Tuliskan media pembelajaran yang digunakan dalam matakuliah ini.

Perangkat Keras	Perangkat Lunak
1. Proyektor, LCD, TV, papan tulis	1. <i>Power Point</i>
2. Komputer/Laptop	2. <i>Siberling, Google Classroom, Zoom</i>
3. Buku	3. <i>e-book</i>

F. TUGAS (TAGIHAN)

Makalah rancangan, Desain, dan Benda Kerja.

G. PENILAIAN

1. Komponen dan bobot penilaian dalam persentase:
(Komponen dan bobot penilaian terkait dengan CPMK yang ada dalam butir B).

- a. Sikap 10 %
- b. Keterampilan umum 20 %
- c. Keterampilan khusus 20 %
- d. Pengetahuan 50 %

Catatan:

Penilaian menjadi hak prerogatif dosen dengan memperhatikan karakteristik matakuliah dan bobot CPL (S, KU, KK, dan P) yang dibebankan pada matakuliah tersebut.

2. Strategi Penilaian:

- a. Tes (terdiri dari UTS dan UAS)
- b. Non-tes (berupa tugas terstruktur; presentasi)

Strategi Penilaian	Aspek yang Dinilai			
	Sikap	Keterampilan Umum	Keterampilan Khusus	Pengetahuan
Tes prestasi (<i>Achievement test</i>)	○	◐	●	●
Penilaian Kinerja	◐	●	●	●
Portofolio	◐	●	◐	◐
Observasi	●	◐	◐	◐
Survei	●	◐	○	○

Data Longitudinal	●	●	●	○
Data Administratif	●	●	●	○
Review Eksternal	○	●	○	○

Esdal, Lars. *Defining & Measuring Student-Centered Outcomes*. Education Evolving, 2018, pp. 19.

Keterangan:

- Tidak digunakan dalam penilaian
- Kadang digunakan dalam dalam kasus penilaian tertentu
- Sering digunakan untuk menilai keterampilan yang dimaksud

- Sikap (mencakup Keterampilan Abad ke-21 yang sesuai dengan komponen dari Permendikbud: *Communication, Collaboration, Critical thinking, Creative thinking, Computational logic, Compassion* dan *civic responsibility*)
- Keterampilan Umum (Mencakup Keterampilan Abad ke-21 dan Literasi digital)
- Strategi penilaian disesuaikan dengan aktivitas yang dilakukan mahasiswa dalam matakuliah.

3. Instrumen: *tuliskan jenis tes (misalnya pilihan ganda atau esai), instrumen dan rubrik penilaian produk akademik/portofolio yang digunakan. (Lampirkan instrumen dan rubrik penilaian dalam dokumen RPS ini).*

Rubrik merupakan panduan atau pedoman penilaian yang menggambarkan kriteria yang diinginkan dalam menilai atau memberi tingkatan dari hasil kinerja belajar mahasiswa. Rubrik terdiri dari dimensi atau aspek yang dinilai dan kriteria kemampuan hasil belajar mahasiswa ataupun indikator capaian belajar mahasiswa.

Tujuan penilaian menggunakan rubrik:

- Memperjelas dimensi atau aspek dan tingkatan penilaian dari capaian pembelajaran mahasiswa;
- dapat menjadi pendorong atau motivator bagi mahasiswa untuk mencapai capaian pembelajarannya.

Rubrik dapat bersifat menyeluruh atau berlaku umum dan dapat juga bersifat khusus atau hanya berlaku untuk suatu topik tertentu atau suatu capaian pembelajaran tertentu.

Portofolio merupakan instrumen/dokumen penilaian hasil belajar yang didasarkan pada kumpulan informasi yang menunjukkan perkembangan pencapaian CPL mahasiswa dalam satu periode tertentu. Informasi tersebut

dapat berupa karya mahasiswa dari proses pembelajaran yang dianggap terbaik atau karya mahasiswa yang menunjukkan perkembangan kemampuannya untuk mencapai capaian pembelajaran.

Rubrik Penilaian

Pertemuan	Indikator	E	D	C-	C	C+	B-	B	B+	A-	A
1&2	Pengertian pelanggan										
	Manfaat mempelajari perilaku konsumen										
	Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen										
	Proses pengambilan keputusan konsumen										
	Kepuasan konsumen										
	Perilaku konsumen dan strategi pemasaran										
3,4&5	Konsep dasar pelanggan										
	Kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan										
6&7	Pengertian Pelayanan Publik										
	Klasifikasi Pelayanan Publik										
	Asas Pelayanan Publik										
	Prinsip Pelayanan Publik										
9,10,11&12	Konsep organisasi publik/pemerintah										
	Manajemen kinerja dan strategi										
	Humas dalam organisasi publik										
	Peran kedudukan humas dalam manajemen organisasi publik										
	Etika profesi humas dan kode etik humas pemerintahan										
13,14&15	Konsep dasar pengawasan										
	Pengawasan pelayanan publik										
	Ombudsman sebagai pengawas pelayanan publik										
	Model pelayanan publik dan pengawasan melekat										

4. Kriteria penilaian/kelulusan:

Mahasiswa dikategorikan lulus pada matakuliah ini apabila memiliki nilai akhir minimal C berdasarkan rentang penilaian berikut ini:

TINGKAT PENGUASAAN (%)	HURUF	ANGKA	KETERANGAN
------------------------	-------	-------	------------

86 – 100	A	4	Lulus
81 – 85	A-	3,7	Lulus
76 – 80	B+	3,3	Lulus
71 – 75	B	3,0	Lulus
66 – 70	B-	2,7	Lulus
61 – 65	C+	2,3	Lulus
56 – 60	C	2,0	Lulus
51 – 55	C-	1,7	Belum Lulus
46 – 50	D	1	Belum Lulus
0 – 45	E	0	Belum Lulus

H. KEBIJAKAN PERKULIAHAN

- a. Kehadiran : Mahasiswa yang tidak hadir, baik dengan pemberitahuan atau tidak, lebih dari 20% dari total pertemuan dianggap tidak lulus dan mendapat nilai E
- b. Keterlambatan : a. Keterlambatan masuk kelas selama menit diizinkan mengikuti perkuliahan, bila kelas dimulai pukul 8.
b. Keterlambatan masuk kelas lebih dari 1-15 menit tidak diizinkan mengikuti perkuliahan, bila kelas dimulai pukul 9 dan seterusnya.
c. Keterlambatan penyerahan tugas selama 1-7 hari dari tenggat waktu yang ditetapkan akan mendapat pengurangan nilai sebanyak 20 poin dari total 1-100 poin.
d. Keterlambatan penyerahan tugas selama lebih dari 7 hari dari tenggat waktu yang ditetapkan akan mendapatkan nilai 0.
- c. Tidak mengikuti ujian/tidak menyerahkan tugas : Mahasiswa yang tidak mengikuti ujian atau tidak menyerahkan tugas tanpa pemberitahuan akan diberikan nilai D pada ujian/tugas tersebut
- d. Kecurangan akademik : Mahasiswa wajib mematuhi standar aturan dan kebijakan tentang kejujuran akademik dan menghindari tindakan plagiarisme dan kecurangan dalam ujian. Tindakan

plagiarisme dan kecurangan dalam ujian akan diberikan nilai E pada ujian tersebut.

- e. Etika di dalam kelas luring :
 - a. Mahasiswa tidak diperkenankan mengenakan pakaian yang memperlihatkan aurat (ketat/transparan).
 - b. Mahasiswa tidak menggunakan alat komunikasi untuk keperluan yang tidak terkait dengan pembelajaran.
 - c. Mahasiswa tidak membuat kegaduhan yang mengganggu ketertiban pembelajaran.

- f. Etika di dalam kelas daring :
 - a. Mahasiswa tidak diperkenankan mengenakan pakaian yang memperlihatkan aurat (ketat/transparan).
 - b. Mahasiswa wajib menampilkan identitas diri dalam bentuk tulisan, citra, atau video.

I. SUMBER (REFERENSI)

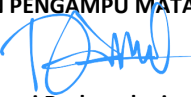


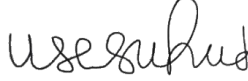
Referensi Utama:

1. Windasuri Heria. 2017. *Excellent Service*. Gramedia: Jakarta.
2. Priansa Juni Donni. 2017. *Manajemen Pelayanan Prima*. Alfabeta: Jakarta.
3. Daryanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Gava Media: Yogyakarta.



UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI S1 BISNIS DIGITAL

RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER (RPS)

MATAKULIAH (MK)	KODE MATAKULIAH	BOBOT (SKS)	SEMESTER	TANGGAL PENYUSUNAN
PELAYANAN PRIMA		2 SKS		04 Agustusl 2021
DOSEN PENGAMPU MATAKULIAH  Rizki Firdausi Rachmadania, S.E., M.SM	KOORDINATOR PROGRAM STUDI  (Munawaroh, SE., M.Si)	OTORISASI/PENGAWASAN/ GPJM FAKULTAS  (Dr. Christian Wiradendi W.)	WAKIL DEKAN I  (Usep Suhud, Ph.D)	TANGGAL REVISI
CPL-Program Studi yang Dibebankan pada Matakuliah (tuliskan CPL yang relevan dengan matakuliah saja)				
Capaian Pembelajaran	CPL-1	S-1 Bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa dan mampu menunjukkan sikap religius; S-2 Menjunjung tinggi nilai kemanusiaan dalam menjalankan tugas berdasarkan agama,moral, dan etika; S-3 Berkontribusi dalam peningkatan mutu kehidupan bermasyarakat, berbangsa, bernegara, dan kemajuan peradaban berdasarkan Pancasila; S-5 Menghargai keanekaragaman budaya, pandangan, agama, dan kepercayaan, serta pendapat atau temuan orisinal orang lain; (S4) dan S-6 Bekerja sama dan memiliki kepekaan sosial serta kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.		
	CPL-2	KU-1 Mampu menerapkan pemikian logis, kritis, inovatif, bermutu, dan terukur dalam melakukan jenis pekerjaan spesifik, di bidang keahliannya serta sesuai dengan standar kompetensi kerja bidang yang bersangkutan; KU-5 mampu mengambil keputusan secara tepat berdasarkan prosedur baku, spesifikasi desain dan persyaratan keselamatan dan keamanan kerja dalam melakukan supervisi dan evaluasi pada pekerjaannya; KU-6 mampu memelihara dan mengembangkan jaringan kerja sama dan hasil kerjasama didalam maupun di luar lembaganya; KU-7 mampu bertanggung jawab atas pencapaian hasil kerja kelompok dan melakukan supervise serta evaluasi terhadap penyelesaian pekerjaan yang ditugaskan kepada pekerja yang berada di bawah tanggung jawabnya;		
	CPL-3	P-1 Menguasai konsep-konsep dan teori yang berkaitan dengan pelayanan prima; P-2 Memahami implementasi konsep operasional pelayanan prima dalam kegiatan praktik; P-3 Menguasai pengetahuan faktual dan metode aplikasi etika profesi dalam menjalankan aktivitas kerja sebagai sumber daya manusia strategis; P-4 Menguasai konsep integritas akademik secara umum dan konsep plagiarism secara khusus dalam hal jenis plagiarism, konsekuensi pelanggaran dan upaya pencegahannya.		

CPL-4	<p>KK-1 Memanfaatkan IPTEKS untuk meningkatkan kemampuan dalam mempelajari karakteristik pelanggan/<i>client</i>.</p> <p>KK-2 Memanfaatkan IPTEKS untuk memperluas wawasan melalui metode <i>case based learning</i> dan latihan pemecahan masalah yang berkaitan dengan pelayanan prima.</p> <p>KK-3 Mengkaji pengambilan keputusan melalui kegiatan evaluasi yang didasari dari prinsip dasar pelaksanaan pelayanan prima.</p> <p>KK-4 Membuat rancangan standar dan prosedur pelayanan untuk mewujudkan kepercayaan pelanggan.</p>
Capaian Pembelajaran Matakuliah (CPMK)	
CPMK-1	Mahasiswa mampu menguasai konsep-konsep dan teori yang berkaitan dengan pelayanan prima.
CPMK-2	Mahasiswa mampu memahami implementasi konsep operasional pelayanan prima dalam kegiatan praktik.
CPMK-3	Mahasiswa mampu menguasai pengetahuan faktual dan metode aplikasi etika profesi dalam menjalankan aktivitas kerja sebagai sumber daya manusia strategis.
CPMK-4	Mahasiswa mampu menguasai konsep integritas akademik secara umum dan konsep plagiarisme secara khusus dalam hal jenis plagiarisme, konsekuensi pelanggaran dan upaya pencegahannya.
Sub-Capaian Pembelajaran Matakuliah (Sub-CPMK) (uraian dari CPMK berbasis pertemuan/tatap muka)	
Sub-CPMK-1.1	Mahasiswa mengetahui pengertian pelanggan
Sub-CPMK-1.2	Mahasiswa mampu menganalisis manfaat mempelajari perilaku konsumen
Sub-CPMK-1.3	Mahasiswa mampu mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen
Sub-CPMK-1.4	Mahasiswa mampu menganalisis proses pengambilan keputusan konsumen
Sub-CPMK-1.5	Mahasiswa mampu menganalisis kepuasan konsumen
Sub-CPMK-1.6	Mahasiswa mampu mengidentifikasi perilaku konsumen dan strategi pemasaran
Sub-CPMK-2.1	Mahasiswa mengetahui konsep dasar pelanggan
Sub-CPMK-2.2	Mahasiswa mampu mengidentifikasi kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan
Sub-CPMK-3.1	Mahasiswa mengetahui pengertian pelayanan publik
Sub-CPMK-3.2	Mahasiswa mampu membedakan klasifikasi pelayanan publik
Sub-CPMK-3.3	Mahasiswa mampu mengidentifikasi asas pelayanan publik
Sub-CPMK-3.4	Mahasiswa mampu mengidentifikasi prinsip pelayanan publik
Sub-CPMK-4.1	Mahasiswa mengetahui konsep organisasi publik/pemerintahan
Sub-CPMK-4.2	Mahasiswa mampu menganalisis manajemen kinerja dan strategi
Sub-CPMK-4.3	Mahasiswa mampu mengidentifikasi humas dalam organisasi publik
Sub-CPMK-4.4	Mahasiswa mampu menganalisis peran kedudukan humas dalam manajemen organisasi publik
Sub-CPMK-4.5	Mahasiswa mampu mengidentifikasi etika profesi humas dan kode etik humas pemerintahan
Sub-CPMK-5.1	Mahasiswa mengetahui konsep dasar pengawasan

	Sub-CPMK-5.2	Mahasiswa mampu menganalisis pengawasan pelayanan publik				
	Sub-CPMK-5.3	Mahasiswa mampu mengidentifikasi Ombudsman sebagai pengawas pelayanan publik				
	Sub-CPMK-5.4	Mahasiswa mampu membedakan model pelayanan publik dan pengawasan melekat				
	Korelasi CPMK dan Sub-CPMK (beri tanda ☑ atau arsiran)					
	Sub-CPMK-1.1	Sub-CPMK-1.2	Sub-CPMK-1.3	Sub-CPMK-...		
CPMK-1						
CPMK-2						
CPMK-3						
CPMK-...						

RINCIAN RENCANA KEGIATAN PEMBELAJARAN

Pekan Ke-	Sub-CPMK	Indikator	Materi Perkuliahan/ Pokok Bahasan	Bentuk/Metode Pembelajaran	Moda Pembelajaran		Alokasi Waktu	Penilaian		Referensi
					Luring	Daring		Strategi	Kriteria dan Rubrik	
1&2	1) Mahasiswa mengetahui pengertian pelanggan 2) Mahasiswa mampu menganalisis manfaat mempelajari perilaku konsumen 3) Mahasiswa mampu mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen 4) Mahasiswa mampu menganalisis proses pengambilan keputusan konsumen 5) Mahasiswa mampu menganalisis kepuasan konsumen 6) Mahasiswa mampu mengidentifikasi perilaku	1) Ketepatan menjelaskan pengertian pelanggan 2) Ketepatan menganalisis manfaat mempelajari perilaku konsumen 3) Ketepatan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen 4) Ketepatan menganalisis proses pengambilan keputusan konsumen 5) Ketepatan menganalisis kepuasan konsumen 6) Ketepatan mengidentifikasi perilaku konsumen dan strategi pemasaran	1) Pengertian pelanggan 2) Manfaat mempelajari perilaku konsumen 3) Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen 4) Proses pengambilan keputusan konsumen 5) Kepuasan konsumen 6) Perilaku konsumen dan strategi pemasaran	Project Based Learning, Case Based Learning			100'		Menilai kemampuan analitis dan ketepatan jawaban	

		konsumen dan strategi pemasaran								
3,4&5	1) Mahasiswa mengetahui konsep dasar pelanggan 2) Mahasiswa mampu mengidentifikasi kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan	1) Ketepatan menjelaskan konsep dasar pelanggan 2) Ketepatan mengidentifikasi kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan	1) Konsep dasar pelanggan 2) Kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan	Project Based Learning, Case Based Learning			100'		Menilai kemampuan analitis dan ketepatan jawaban	
6&7	1) Mahasiswa mengetahui pengertian pelayanan publik 2) Mahasiswa mampu membedakan klasifikasi pelayanan publik 3) Mahasiswa mampu mengidentifikasi asas pelayanan publik 4) Mahasiswa mampu mengidentifikasi prinsip pelayanan publik	1) Ketepatan menjelaskan pengertian pelayanan publik 2) Ketepatan membedakan klasifikasi pelayanan publik 3) Ketepatan mengidentifikasi asas pelayanan publik 4) Ketepatan mengidentifikasi prinsip pelayanan publik	1) Pengertian Pelayanan Publik 2) Klasifikasi Pelayanan Publik 3) Asas Pelayanan Publik 4) Prinsip Pelayanan Publik	Project Based Learning, Case Based Learning			100'		Menilai kemampuan analitis dan ketepatan jawaban	
8	Ujian Tengah Semester									
9,10,11 &12	1) Mahasiswa mengetahui konsep organisasi publik/pemerintahan 2) Mahasiswa mampu menganalisis manajemen kinerja dan strategi 3) Mahasiswa mampu mengidentifikasi humas dalam organisasi publik 4) Mahasiswa mampu menganalisis peran kedudukan humas dalam manajemen organisasi publik 5) Mahasiswa mampu mengidentifikasi etika profesi humas dan kode etik humas pemerintahan	1) Ketepatan menjelaskan konsep organisasi publik/pemerintahan 2) Ketepatan menganalisis manajemen kinerja dan strategi 3) Ketepatan mengidentifikasi humas dalam organisasi publik 4) Ketepatan menganalisis peran kedudukan humas dalam manajemen organisasi publik 5) Ketepatan mengidentifikasi etika profesi humas dan kode etik humas pemerintahan	1) Konsep organisasi publik/pemerintah 2) Manajemen kinerja dan strategi 3) Humas dalam organisasi publik 4) Peran kedudukan humas dalam manajemen organisasi publik 5) Etika profesi humas dan kode etik humas pemerintahan	Project Based Learning, Case Based Learning			100'		Menilai kemampuan analitis dan ketepatan jawaban	

13,14& 15	1) Mahasiswa mengetahui konsep dasar pengawasan 2) Mahasiswa mampu menganalisis pengawasan pelayanan publik 3) Mahasiswa mampu mengidentifikasi Ombudsman sebagai pengawas pelayanan publik 4) Mahasiswa mampu membedakan model pelayanan publik dan pengawasan melekat	1) Ketepatan menjelaskan konsep dasar pengawasan 2) Ketepatan menganalisis pengawasan pelayanan publik 3) Ketepatan mengidentifikasi Ombudsman sebagai pengawas pelayanan publik 4) Ketepatan membedakan model pelayanan publik dan pengawasan melekat	1) Konsep dasar pengawasan 2) Pengawasan pelayanan publik 3) Ombudsman sebagai pengawas pelayanan publik 4) Model pelayanan publik dan pengawasan melekat	Project Based Learning, Case Based Learning			100'		Menilai kemampuan analitis dan ketepatan jawaban	
16	Ujian Akhir Semester									

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.