



**UNIVERSITAS BINA MANDIRI GORONTALO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**Kode  
Dokumen**  
  
**01**

**RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER**

MATA KULIAH (MK)	KODE	Rumpun MK	BOBOT (sks)	SEMESTER	Tgl Penyusunan
Pelayanan Prima	1103702	Manajemen	3 (sks)	6	11 Maret 2026
OTORISASI	Pengembang RPS		Koordinator RMK		Ketua PRODI
	Ely Ibrahim, S.AP., M.Si		Ely Ibrahim, S.AP., M.Si		Maman Musa, S.E., M.M
Capaian Pembelajaran (CP)	<b>CPL-PRODI yang dibebankan pada MK</b>				
	CPL3	Mampu berkomunikasi secara efektif			
	CPL5	Menguasai konsep pelayanan dan kepuasan pelanggan			
	CPL6	Mampu berpikir kritis dan solutif			
	CPL10	Mampu meningkatkan kualitas layanan organisasi			
	<b>Capaian Pembelajaran Mata Kuliah (CPMK)</b>				
	CPMK1	Memahami konsep pelayanan prima			
	CPMK2	Menganalisis kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan			
	CPMK3	Menerapkan strategi pelayanan prima dalam organisasi			
	<b>Kemampuan akhir tiap tahapan belajar (Sub-CPMK)</b>				
	Sub-CPMK1	Menjelaskan konsep pelayanan prima			
	Sub-CPMK2	Memahami karakteristik pelayanan			
	Sub-CPMK3	Mengidentifikasi kebutuhan pelanggan			
	Sub-CPMK4	Menganalisis kualitas pelayanan			
	Sub-CPMK5	Mengukur kepuasan pelanggan			
	Sub-CPMK6	Menangani keluhan pelanggan			
	Sub-CPMK7	Menerapkan strategi pelayanan prima			
	Sub-CPMK8	Mengevaluasi kinerja pelayanan			
	<b>Korelasi CPL terhadap Sub-CPMK</b>				
		<b>Sub-CPMK</b>	<b>CPL-3</b>	<b>CPL-5</b>	<b>CPL-6</b>

	Sub-CPMK 1	✓	✓			
	Sub-CPMK 2	✓	✓			
	Sub-CPMK 3	✓	✓	✓		
	Sub-CPMK 4	✓	✓	✓	✓	
	Sub-CPMK 5	✓	✓	✓	✓	
	Sub-CPMK 6	✓	✓	✓	✓	
	Sub-CPMK 7	✓	✓	✓	✓	
	Sub-CPMK 8	✓	✓	✓	✓	
<b>Deskripsi Singkat MK</b>	Mata kuliah Pelayanan Prima membahas konsep, prinsip, dan strategi dalam memberikan layanan terbaik kepada pelanggan. Mahasiswa mempelajari kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, penanganan keluhan, serta penerapan standar pelayanan dalam organisasi. Mata kuliah ini bertujuan membentuk kemampuan mahasiswa dalam memberikan pelayanan profesional yang berorientasi pada kepuasan pelanggan.					
<b>Bahan Kajian: Materi Pembelajaran</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Konsep pelayanan prima</li> <li>2. Karakteristik jasa dan pelayanan</li> <li>3. Perilaku pelanggan</li> <li>4. Kualitas pelayanan (SERVQUAL)</li> <li>5. Kepuasan pelanggan</li> <li>6. Penanganan keluhan pelanggan</li> <li>7. Komunikasi dalam pelayanan</li> <li>8. Etika pelayanan</li> <li>9. Standar pelayanan</li> <li>10. Loyalitas pelanggan</li> <li>11. Strategi pelayanan prima</li> <li>12. Studi kasus pelayanan</li> </ol>					
<b>Pustaka</b>	<b>Utama:</b>					
	1. Zeithaml, Bitner & Gremler (2020), Services Marketing					

		2. Kotler & Keller (2021), Marketing Management					
		<b>Pendukung:</b>					
		1. Dunggio, Y., Dunggio, T., & Darman. (2025). Partisipasi masyarakat dalam perencanaan keuangan desa: Implikasi terhadap kualitas pelayanan publik di Kecamatan Sumalata Kabupaten Gorontalo Utara. Jurnal Pengabdian Masyarakat Mandiri (JPMM), 3(2), 51.					
		2. Abas, A. Rachman, A (2025). Analisis kualitas pelayanan administrasi kependudukan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat pada pelayanan mobile Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara (Tesis, Universitas Bina Mandiri Gorontalo). <a href="https://www.neliti.com/publications/688061/analisis-kualitas-pelayanan-administrasi-kependudukan-dalam-meningkatkan-kepuasan">https://www.neliti.com/publications/688061/analisis-kualitas-pelayanan-administrasi-kependudukan-dalam-meningkatkan-kepuasan</a>					
<b>Dosen Pengampu</b>		Ely Ibrahim, S.AP., M.Si					
<b>Modalitas dan Matakuliah prasyarat</b>		1. Modalitas: Tatap Muka (Luring) dan Daring 2. Mata Kuliah Prasyarat: Manajemen Sumber Daya Manusia, Perilaku Organisasi					
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 & Teknik	Luring ( <i>offline</i> )	Daring ( <i>online</i> )		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
Minggu	Sub-CPMK	Indikator	Kriteria & Teknik Penilaian	Metode Pembelajaran	Materi	Pustaka	Bobot (%)
1	Konsep pelayanan	Menjelaskan konsep	Diskusi	Ceramah	Pelayanan prima	1,2	5
2	Karakteristik	Menjelaskan karakteristik	Tanya jawab	Ceramah	Karakteristik jasa	1	5
3	Pelanggan	Mengidentifikasi kebutuhan	Tugas	Diskusi	Perilaku pelanggan	1	5
4	Kualitas	Menganalisis kualitas	Diskusi	Ceramah	SERVQUAL	1	5
5	Kepuasan	Mengukur kepuasan	Tugas	Diskusi	Kepuasan pelanggan	1	5
6	Keluhan	Menangani keluhan	Praktik	Simulasi	Complaint handling	1	5
7	Komunikasi	Menjelaskan	Diskusi	Ceramah	Komunikasi	1	5

		<b>komunikasi</b>			<b>layanan</b>		
<b>8</b>	<b>UTS</b>	<b>Evaluasi</b>	<b>Tes</b>	<b>Ujian</b>	<b>Materi 1-7</b>	<b>1</b>	<b>15</b>
<b>9</b>	<b>Etika</b>	<b>Menjelaskan etika</b>	<b>Diskusi</b>	<b>Ceramah</b>	<b>Etika pelayanan</b>	<b>1</b>	<b>5</b>
<b>10</b>	<b>Standar</b>	<b>Menjelaskan standar</b>	<b>Diskusi</b>	<b>Ceramah</b>	<b>SOP layanan</b>	<b>1</b>	<b>5</b>
<b>11</b>	<b>Loyalitas</b>	<b>Menjelaskan loyalitas</b>	<b>Diskusi</b>	<b>Ceramah</b>	<b>Loyalitas</b>	<b>1</b>	<b>5</b>
<b>12</b>	<b>Strategi</b>	<b>Menganalisis strategi</b>	<b>Diskusi</b>	<b>Ceramah</b>	<b>Strategi pelayanan</b>	<b>1</b>	<b>5</b>
<b>13</b>	<b>Studi kasus</b>	<b>Analisis kasus</b>	<b>Diskusi</b>	<b>Studi kasus</b>	<b>Kasus layanan</b>	<b>1</b>	<b>5</b>
<b>14</b>	<b>Simulasi</b>	<b>Simulasi pelayanan</b>	<b>Praktik</b>	<b>Simulasi</b>	<b>Role play</b>	<b>1</b>	<b>5</b>
<b>15</b>	<b>Presentasi</b>	<b>Presentasi</b>	<b>Presentasi</b>	<b>Presentasi</b>	<b>Presentasi</b>	<b>1</b>	<b>5</b>
<b>16</b>	<b>UAS</b>	<b>Evaluasi akhir</b>	<b>Tes</b>	<b>Ujian</b>	<b>Semua materi</b>	<b>1</b>	<b>15</b>

<b>Indikator Kinerja (dari CPMK)</b>	<b>Sub-CPMK</b>	<b>TL (&lt;=40)</b>	<b>D (40-55)</b>	<b>C (55-70)</b>	<b>B (70-85)</b>	<b>A (&gt;=85)</b>
CPMK1	Sub-CPMK1	Tidak mampu menjelaskan konsep pelayanan prima; definisi, tujuan, prinsip, dan ruang lingkup pelayanan keliru atau tidak relevan.	Menjelaskan konsep pelayanan prima secara sangat terbatas; banyak kekeliruan istilah dan contoh kurang tepat.	Menjelaskan konsep pelayanan prima cukup benar; masih ada kekurangan pada kelengkapan prinsip, tujuan, atau contoh penerapan.	Menjelaskan konsep pelayanan prima dengan benar, runtut, dan mampu mengaitkannya dengan kebutuhan pelanggan serta kualitas layanan organisasi.	Menjelaskan konsep pelayanan prima secara komprehensif, kritis, dan mengaitkannya dengan kepuasan pelanggan, citra organisasi, dan peningkatan kualitas layanan.
CPMK1	Sub-CPMK2	Tidak mampu memahami karakteristik pelayanan; ciri utama jasa/pelayanan tidak dapat dijelaskan dengan tepat.	Memahami karakteristik pelayanan secara sangat terbatas; banyak kesalahan dalam menjelaskan tidak berwujud, tidak terpisahkan, bervariasi, dan mudah musnah.	Memahami karakteristik pelayanan secara cukup; beberapa karakteristik dapat dijelaskan namun contoh dan implikasinya masih kurang lengkap.	Memahami karakteristik pelayanan dengan benar, disertai contoh penerapan dalam organisasi pelayanan.	Menganalisis karakteristik pelayanan secara komprehensif serta mengaitkannya dengan tantangan pengelolaan layanan, komunikasi pelanggan, dan kualitas pelayanan.

Indikator Kinerja (dari CPMK)	Sub-CPMK	TL (<=40)	D (40-55)	C (55-70)	B (70-85)	A (>=85)
CPMK2	Sub-CPMK3	Tidak mampu mengidentifikasi kebutuhan pelanggan; jenis kebutuhan, harapan, dan masalah pelanggan tidak dikenali.	Mengidentifikasi kebutuhan pelanggan secara sangat terbatas; banyak kesalahan dalam membedakan kebutuhan, keinginan, harapan, dan keluhan pelanggan.	Mengidentifikasi kebutuhan pelanggan secara cukup; sebagian kebutuhan dapat disebutkan namun belum didukung data atau pemahaman konteks pelanggan.	Mengidentifikasi kebutuhan pelanggan dengan benar, sistematis, dan mampu mengaitkannya dengan standar layanan serta kepuasan pelanggan.	Menganalisis kebutuhan pelanggan secara mendalam, berbasis data/observasi, serta merumuskan peluang perbaikan layanan yang relevan dan solutif.
CPMK2	Sub-CPMK4	Tidak mampu menganalisis kualitas pelayanan; dimensi mutu layanan dan indikatornya tidak dipahami.	Analisis kualitas pelayanan sangat terbatas; banyak kesalahan dalam mengidentifikasi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.	Menganalisis kualitas pelayanan secara cukup; beberapa dimensi dipahami namun hubungan dengan kepuasan pelanggan masih kurang kuat.	Menganalisis kualitas pelayanan dengan benar menggunakan dimensi/indikator yang relevan serta memberikan contoh masalah layanan.	Menganalisis kualitas pelayanan secara komprehensif, kritis, dan sistematis; mampu mengidentifikasi gap layanan serta merumuskan rekomendasi perbaikan.
CPMK2	Sub-CPMK5	Tidak mampu mengukur kepuasan pelanggan; indikator, instrumen, dan interpretasi hasil tidak tepat.	Pengukuran kepuasan pelanggan sangat terbatas; banyak kesalahan dalam menyusun indikator, menggunakan skala, atau membaca hasil.	Mengukur kepuasan pelanggan secara cukup; instrumen dasar ada namun validitas indikator, penyajian data, atau interpretasi masih kurang.	Mengukur kepuasan pelanggan dengan benar, sistematis, menggunakan indikator yang relevan, dan mampu menafsirkan hasil secara logis.	Mengukur dan menganalisis kepuasan pelanggan secara komprehensif, berbasis data, serta menyusun rekomendasi peningkatan layanan yang terukur.
CPMK3	Sub-CPMK6	Tidak mampu menangani keluhan pelanggan; penyebab keluhan, prosedur penanganan, dan komunikasi tidak sesuai.	Penanganan keluhan sangat terbatas; kurang mampu mendengarkan, merespons, memberi solusi, atau menjaga etika komunikasi.	Menangani keluhan pelanggan secara cukup; respons dasar sudah ada namun empati, ketepatan solusi, atau tindak lanjut masih kurang konsisten.	Menangani keluhan pelanggan dengan baik, komunikatif, empatik, solutif, dan sesuai prosedur layanan organisasi.	Menangani keluhan pelanggan secara sangat profesional, cepat, tepat, dan berorientasi solusi; mampu mengubah keluhan menjadi peluang perbaikan kualitas layanan.

Indikator Kinerja (dari CPMK)	Sub-CPMK	TL (<=40)	D (40-55)	C (55-70)	B (70-85)	A (>=85)
CPMK3	Sub-CPMK7	Tidak mampu menerapkan strategi pelayanan prima; strategi tidak jelas, tidak sesuai kebutuhan pelanggan, dan tidak relevan dengan organisasi.	Penerapan strategi pelayanan prima sangat terbatas; banyak kekurangan dalam perencanaan, komunikasi, standar layanan, dan tindakan pelayanan.	Menerapkan strategi pelayanan prima secara cukup; beberapa langkah sudah sesuai namun belum terintegrasi atau belum konsisten dalam praktik.	Menerapkan strategi pelayanan prima dengan benar, sistematis, komunikatif, dan sesuai kebutuhan pelanggan serta standar organisasi.	Menerapkan strategi pelayanan prima secara komprehensif, inovatif, dan berorientasi pelanggan; mampu meningkatkan pengalaman pelanggan dan kualitas layanan organisasi.
CPMK3	Sub-CPMK8	Tidak mampu mengevaluasi kinerja pelayanan; indikator, data kinerja, dan hasil evaluasi tidak dipahami.	Evaluasi kinerja pelayanan sangat terbatas; banyak kesalahan dalam menentukan indikator, membaca data, atau menyusun kesimpulan.	Mengevaluasi kinerja pelayanan secara cukup; indikator dasar ada namun analisis hasil dan rekomendasi perbaikan masih kurang kuat.	Mengevaluasi kinerja pelayanan dengan benar, sistematis, menggunakan indikator yang relevan, dan menyusun rekomendasi perbaikan yang logis.	Mengevaluasi kinerja pelayanan secara komprehensif, kritis, dan berbasis data; mampu merumuskan strategi peningkatan kualitas layanan organisasi secara berkelanjutan.