



UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA

FAKULTAS EKONOMI

RENCANA PELAKSANAAN PEMBELAJARAN (RPP) PERTEMUAN KE 11 - 12

PRODI/JURUSAN : Sekretari/ Pendidikan Administrasi
MATA KULIAH : Pelayanan Prima
KODE MATA KULIAH :
JUMLAH SKS : 2 sks, Teori : 1 Praktikum : 1
SEMESTER : 5/ Gasal

I. STANDAR KOMPETENSI

1. Mendeskripsikan jenis-jenis pelayanan.
2. Mengetahui jenis-jenis barang layanan
3. Mendeskripsikan cakupan pelayanan prima
4. Mengetahui aturan tentang pelayanan prima
5. Mendeskripsikan manfaat dan fungsi pelayanan prima
6. Memahami karakter pelanggan
7. Mengetahui keluhan dan cara menanggapi keluhan pelanggan
8. Bekerjasama dengan kolega dan pelanggan

II. KOMPETENSI DASAR

Memahami masyarakat sebagai pelanggan

III. INDIKATOR KETERCAPAIAN

1. Mengetahui dan memahami SOP dalam memberikan bantuan kepada masyarakat sebagai pelanggan

IV. MATERI POKOK

Standart Operating Procedure (SOP) dalam memberikan bantuan kepada masyarakat sebagai pelanggan

V. KEGIATAN PERKULIAHAN

Komponen Langkah	Uraian Kegiatan	Estimasi Waktu
Pendahuluan	<ol style="list-style-type: none">1. Mengucapkan salam pembukaan2. Apersepsi3. Menjelaskan kompetensi dan tujuan dari pokok bahasan yang akan dipelajari	2 x 15 menit
Penyajian	<ol style="list-style-type: none">1. Menggali kemampuan mahasiswa dengan memberi pertanyaan mengapa membahas SOP dalam memberikan bantuan kepada masyarakat sebagai pelanggan2. Menjelaskan tentang SOP dalam memberikan bantuan kepada masyarakat sebagai pelanggan3. Mendiskusikan tentang SOP dalam memberikan bantuan kepada masyarakat sebagai pelanggan	2 x 120 menit
Penutup	<ol style="list-style-type: none">1. Memberi pertanyaan/kuis untuk evaluasi hasil pembelajaran2. Meminta kepada salah satu mahasiswa untuk menyimpulkan kembali materi yang telah dipelajari3. Memberikan gambaran materi dan tugas kepada mahasiswa untuk pertemuan berikutnya	2 x 15 menit

VI. METODE PEMBELAJARAN

Ceramah, Tanya Jawab, Diskusi

VII. MEDIA

Komputer, LCD Proyektor



UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS EKONOMI

VIII. SUMBER BAHAN

Bahan ajar Mata Kuliah Pelayanan Prima

IX. PENILAIAN

Proses dan hasil

Yogyakarta, Agustus 2013

Mengetahui

Ketua Program Studi,

Dosen,

Rosidah, M.Si.

NIP 19620422 198903 2 001

Siti Umi Khayatun Mardiyah, M.Pd.

NIP 19801207 200604 2 002