



# UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA

## FAKULTAS EKONOMI

### RENCANA PELAKSANAAN PEMBELAJARAN (RPP) PERTEMUAN KE 2

PRODI/JURUSAN : Sekretari/ Pendidikan Administrasi  
MATA KULIAH : Pelayanan Prima  
KODE MATA KULIAH :  
JUMLAH SKS : 2 sks, Teori : 1 Praktik : 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

Mendiskripsikan cakupan pelayanan prima

#### III. INDIKATOR KETERCAPAIAN

1. Memahami hakikat pelayanan prima
2. Memahami pengertian pelayanan prima
3. Memahami manfaat pelayanan prima

#### IV. MATERI POKOK

Hakikat, pengertian, tujuan, dan manfaat pelayanan prima

#### V. KEGIATAN PERKULIAHAN

Komponen Langkah	Uraian Kegiatan	Estimasi Waktu
Pendahuluan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Mengucapkan salam pembukaan</li><li>2. Apersepsi</li><li>3. Menjelaskan kompetensi dan tujuan dari pokok bahasan yang akan dipelajari</li></ol>	15 menit
Penyajian	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Menggali kemampuan mahasiswa dengan memberi pertanyaan mengapa membahas hakikat, pengertian, dan manfaat pelayanan prima</li><li>2. Menjelaskan tentang hakikat, pengertian, dan manfaat pelayanan prima</li><li>3. Mendiskusikan tentang hakikat, pengertian, dan manfaat pelayanan prima</li></ol>	120 menit
Penutup	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Memberi pertanyaan/kuis untuk evaluasi hasil pembelajaran</li><li>2. Meminta kepada salah satu mahasiswa untuk menyimpulkan kembali materi yang telah dipelajari</li><li>3. Memberikan gambaran materi dan tugas kepada mahasiswa untuk pertemuan berikutnya</li></ol>	15 menit

#### VI. METODE PEMBELAJARAN

Ceramah, Tanya Jawab, Diskusi

#### VII. MEDIA

Komputer, LCD Proyektor

#### VIII. SUMBER BAHAN

Bahan ajar Mata Kuliah Pelayanan Prima



**UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI**

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