



UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS EKONOMI

RENCANA PELAKSANAAN PEMBELAJARAN (RPP)
PERTEMUAN KE 4

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

Mengetahui standar dan mutu pelayanan

III. INDIKATOR KETERCAPAIAN

1. Memahami standar dan mutu pelayanan

IV. MATERI POKOK

Standar dan Mutu Pelayanan

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	15 menit
Penyajian	<ol style="list-style-type: none">1. Menggali kemampuan mahasiswa dengan memberi pertanyaan mengapa membahas standar dan mutu pelayanan2. Menjelaskan tentang standar dan mutu pelayanan3. Mendiskusikan tentang standar dan mutu pelayanan	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	15 menit

VI. METODE PEMBELAJARAN

Ceramah, Tanya Jawab, Diskusi

VII. MEDIA

Komputer, LCD Proyektor

VIII. SUMBER BAHAN

Bahan ajar Mata Kuliah Pelayanan Prima

IX. PENILAIAN

Proses dan hasil



**UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS EKONOMI**

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