



UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS EKONOMI

RENCANA PELAKSANAAN PEMBELAJARAN (RPP)
PERTEMUAN KE 9 - 10

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

Memahami jenis-jenis dan harapan pelanggan

III. INDIKATOR KETERCAPAIAN

1. Mengetahui dan memahami prosedur pelayanan prima di berbagai instansi pemerintah maupun swasta

IV. MATERI POKOK

Jenis-jenis dan harapan 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 jenis-jenis harapan dan kebutuhan pelanggan2. Menjelaskan tentang jenis-jenis harapan dan kebutuhan pelanggan3. Mendiskusikan tentang jenis-jenis harapan dan kebutuhan 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

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