



**UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS EKONOMI**

SILABUS

Fakultas	: Ekonomi
Jurusan/Program Studi	: Pendidikan Administrasi / Sekretari
Mata Kuliah	: Pelayanan Prima
Kode	:
SKS	: Teori : 2 Praktik : -
Semester	: 5 (Lima)/ Gasal
Mata Kuliah Prasyarat	: -
Dosen	: Siti Umi Khayatun Mardiyah, M.Pd.

I. Deskripsi Mata Kuliah

Mata kuliah ini memberikan bekal keahlian profesional kepada mahasiswa dalam memberikan pelayanan prima kepada pengguna jasa.

II. 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

III. Sumber Bahan

- A. Wajib : Sutopo & Adi Suryanto. 2003. Pelayanan Prima (Bahan Ajar Diklat Prajabatan Golongan III, Edisi Revisi I). Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- B. Pendukung : 1. E. Juhana Wijaya.2010. Pelayanan Prima (excellent Service). Bandung: Armico.
2. Komar. 2010. Modul Pelayanan Prima untuk SMK Bisnis dan Manajemen. Jakarta: Yudhistira.

IV. Skema Pembelajaran

Pertemuan ke	Kompetensi Dasar	Materi Pokok	Kegiatan Pembelajaran	Sumber Bahan
1	Pendahuluan	Kontrak belajar, Penyampaian silabus	Ceramah dan diskusi	
2	Mendiskripsikan cakupan pelayanan prima	Hakikat, pengertian, tujuan, dan manfaat pelayanan prima	Ceramah, diskusi dan penugasan tentang manfaat pelayanan prima di suatu instansi	



UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS EKONOMI

Pertemuan ke	Kompetensi Dasar	Materi Pokok	Kegiatan Pembelajaran	Sumber Bahan
3	Mendiskripsikan prinsip-prinsip pelayanan	Prinsip-prinsip Pelayanan	Ceramah, diskusi dan penugasan tentang janji layanan suatu perusahaan	
4	Mengetahui standar dan mutu pelayanan	Standar dan Mutu Pelayanan	Ceramah, diskusi dan penugasan tentang standar dan mutu pelayanan di suatu perusahaan	
5-6	Mendesripsikan pelanggan	a. Pengertian pelanggan b. Karakteristik Pelanggan c. Jenis pelanggan	Ceramah, diskusi	
7	Memahami prosedur pelayanan prima	Prosedur pelayanan prima di berbagai instansi baik pemerintah maupun swasta	Ceramah, diskusi	
8	Ujian Tengah Semester			
9-10	Memahami jenis-jenis dan harapan pelanggan	Jenis-jenis harapan dan kebutuhan pelanggan	Diskusi kelompok	
11-12	Memahami masyarakat segai pelanggan	SOP dalam memberikan bantuan kepada masyarakat sebagai pelanggan	Diskusi kelompok	
13-15	Melakukan Komunikasi dengan Pelanggan	1. Komunikasi dengan pelanggan 2. Standar penampilan pribadi pemberi layanan	Diskusi kelompok	
16	Ujian Akhir Semester			

V. Komponen Penilaian

No	Komponen Penilaian	Bobot (%)
1	Partisipasi kuliah	10%
2	Tugas	30%
3	Ujian tengah semester	30%
4	Ujian akhir semester	30%
	Jumlah	100 %

Mengetahui
Ketua Prodi Sekretari DIII,

Yogyakarta, Agustus 2013
Dosen,

Rosidah, M.Si.
NIP. 19620422 198903 2 001

Siti Umi Khayatun Mardiyah, M.Pd.
NIP. 19801207 200604 2 002