



**RENCANA PROGRAM KEGIATAN PERKULIAHAN SEMESTER  
(RPKPS)**

Kode / Nama Mata Kuliah : LAYANAN KUALITAS PRIMA Revisi ke :  
 Satuan Kredit Semester : 2 SKS Tgl revisi :  
 Jml Jam kuliah dalam seminggu : 100 Menit. Tgl berlaku : 29 Februari 2016  
 Penyusun : Mukaromah M.I.Kom

Penanggungjawab Keilmuan : Mukaromah M.I.Kom

Deskripsi Mata kuliah : Memberikan pengetahuan mengenai pelayanan prima (service excellent) yaitu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan dengan standar kualitas yang telah ditentukan. Mata kuliah ini secara garis besar berada pada tema hal mendasar, yaitu pelayanan yang diberikan dan kualitas produk atau jasa yang dijual.

Standar Kompetensi : Mahasiswa mampu memahami konsep pelayanan bagi stakeholders termasuk pelanggan yang dapat dipraktekkan dalam keseharian

<b>Per tem uan ke :</b>	<b>Kompetensi Dasar</b>	<b>Indikator</b>	<b>Pokok Bahasan/Materi</b>	<b>Aktifitas Pembelajaran</b>	<b>Rujukan</b>
<b>1</b>	Pendahuluan	Deskripsi perkuliahan	Kontrak perkuliahan Konsep awal tentang pelayanan Tujuan dan Fungsi Pelayanan	Penjelasan di kelas Diskusi	Daryanto, Setyobudi, 2014
<b>2-3</b>	Pelayanan Prima	Mahasiswa memahami ttg konsep pelayanan Prima	Pemahaman tentang Pelayanan Prima Tujuan dan Manfaat Pelayanan Prima Prinsip Palayanan Prima Standard Mutu Pelayanan	Penjelasan di kelas Diskusi	Daryanto, Setyobudi, 2014
<b>4-5</b>	Perilaku Konsumen	Mahasiswa memahami ttg konsep perilaku konsumen	Pengertian Pelanggan Manfaat belajar perilaku Konsumen Faktor- factor yang mempengaruhi perilaku konsumen	Penjelasan di kelas Diskusi	Daryanto, Setyobudi, 2014



			Proses pengambilan keputusan konsumen Kepuasan Konsumen Perilaku konsumen dan strategi pemasaran		
<b>6-7</b>	Pengelolaan Keluhan Pelanggan	Mahasiswa memahami ttg pengelolaan Keluhan Pelanggan	Yang dimaksud Pelanggan Kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan	Penjelasan di kelas Diskusi	Daryanto, Setyobudi, 2014
<b>8</b>	UTS	Mahasiswa mengerjakan soal dari materi yang telah diberikan		Mahasiswa mengerjakan soal dari materi yang telah diberikan	
<b>9-10</b>	Pelayanan Publik	Mahasiswa memahami ttg konsep pelayanan publik	Pengertian Pelayanan Publik Klasifikasi Pelayanan Publik Asas Pelayanan Publik Prinsip Pelayanan Publik	Penjelasan di kelas Diskusi	Mukarom; Wijaya Laksana, 2015. Manajemen Pelayanan Publik. Bandung. Cv Pustaka Setia.
<b>11-12</b>	Peran Humas dalam Manajemen Organisasi Publik	Mahasiswa memahami ttg humas dan manajemen organisasi publik	Konsep Organisasi Publik/pemerintah Manajemen Kinerja dan strategi Humas dalam organisasi Publik Peran kedudukan humas dalam manajemen organisasi public Etika profesi humas dan kode etik humas pemerintahan	Penjelasan di kelas Diskusi	Mukarom; Wijaya Laksana, 2015. Manajemen Pelayanan Publik. Bandung. Cv Pustaka Setia.
<b>13, 14, 15</b>	Pengawasan Pelayanan Prima	Mahasiswa memahami ttg konsep	Konsep Dasar Pengawasan Pengawasan Pelayanan Publik Ombudsman sebagai pengawas pelayanan	Penjelasan di kelas Diskusi	Mukarom; Wijaya Laksana, 2015. Manajemen Pelayanan



		pelayanan Prima	Publik. Model Pelayanan Publik dan Pengawasan Melekat		Publik. Bandung. Cv Pustaka Setia.
<b>16</b>	Ujian Akhir Semester (UAS)	Mahasiswa mengerjakan soal dari materi yang telah diberikan		Mahasiswa mengerjakan soal dari materi yang telah diberikan	

**Level Taksonomi:**

Pengetahuan	20 %
Pemahaman	15 %
Penerapan	15 %
Analisis	15 %
Sintesis	15 %
Evaluasi	20%

**Komposisi Penilaian :**

<b>Aspek Penilaian</b>	<b>Prosentase</b>
Ujian Akhir Semester	25%
Ujian Tengah Semester	20%
Tugas Mandiri	25%
Keaktifan Mahasiswa	20%
Komponen lain (jika ada)	10%
<b>Total</b>	<b>100 %</b>

**Daftar Referensi**

1. Daryanto; Ismanto Setyobudi, 2014. Konsumen dan Pelayanan Prima. Yogyakarta. Gava Media
2. Mukarom; Wijaya Laksana, 2015. Manajemen Pelayanan Publik. Bandung. Cv Pustaka Setia.
3. Sutopo; Adi Suryanto. 2006. Pelayanan Prima Modul Pendidikan dan Pelatihan Prajabatan Golongan III. Jakarta. Lembaga Administrasi Negara.

<b>Disusun oleh :</b>	<b>Diperiksa oleh :</b>		<b>Disahkan oleh :</b>
Dosen Pengampu	Penanggungjawab Keilmuan	Ketua Program Studi	Dekan
Mukaromah M.I.Kom	Mukaromah, M.I.Kom	Dr.Y.Tyas Catur P., S.Si, M.Kom	Dr. Abdul Syukur



**FM-UDINUS-BM-08-05/R0**