



**RENCANA PELAKSANAAN PEMBELAJARAN (RPP)
PERTEMUAN KE 13-14**

Jurusan/Program Studi : Pendidikan Administrasi / Pendidikan Administrasi
Perkantoran
Mata Kuliah : Public Relations
Kode : ADP232
SKS : Teori : 1 Praktik : 1
Semester : 6

- I. **STANDAR KOMPETENSI**
Memahami cara-cara penanganan kasus-kasus kehumasan (mengelola komplain, pelayanan prima, menangani krisis).
- II. **KOMPETENSI DASAR**
Menjelaskan pengertian pelayanan prima, manajemen krisis, dan keluhan
Menganalisis dan memberi keluhan pelanggan
Merancang strategi pelayanan prima, dan pengelolaan keluhan pelanggan
- III. **INDIKATOR KETERCAPAIAN**
 1. Mahasiswa dapat menjelaskan pengertian pelayanan prima, keluhan, dan krisis
 2. Mahasiswa dapat menyebutkan jenis-jenis pelayanan prima
 3. Mahasiswa dapat menafsirkan substansi keluhan pelanggan
 4. Mahasiswa dapat merancang strategi penanganan keluhan pelanggan
 5. Mahasiswa dapat merancang langkah-langkah pelayanan prima.
- IV. **MATERI POKOK**
 - 1) komplain pelanggan
 - 2) krisis organisasi
 - 3) penanganan komplain
 - 4) manajemen krisis
 - 5) pelayanan prima
- V. **KEGIATAN PERKULIAHAN**

Komponen langkah	Uraian kegiatan	Estimasi waktu
Pendahuluan	Apersepsi: mengungkap pengalaman para mahasiswa mendapatkan pelayanan yang tidak baik	10'
Penyajian	1. Menyampaikan pokok-pokok pikiran yang berkaitan dengan	80'



	<p>pengertian dan arti penting krisis, keluhan pelanggan, dan pelayanan prima.</p> <ol style="list-style-type: none">2. Menguraikan bentuk-bentuk standar pelayanan.3. Mendiskusikan pengelolaan krisis dan keluhan.4. Memberikan kesempatan kepada para mahasiswa untuk melakukan refleksi, pemikiran, tanggapan, dan pertanyaan atas strategi pelayanan prima.5. Mendiskusikan langkah-langkah yang perlu dilakukan untuk merancang manajemen krisis, dan pengelolaan keluhan.6. Memberikan penguatan atas segala upaya memahami persoalan peningkatan pelayanan.	
Penutup	<ol style="list-style-type: none">1. Melakukan pengecekan atas kemampuan penangkapan dan penalaran para mahasiswa terhadap materi kuliah.2. Menegaskan ulang komitmen membangun standar pelayanan.3. Mendorong para mahasiswa untuk melakukan kajian baik materi yang telah diterima maupun bahan untuk pertemuan selanjutnya.	10'

VI. METODE PEMBELAJARAN
Ceramah, diskusi, studi kasus.

VII. MEDIA
LCD (Powerpoint)

VIII. SUMBER BAHAN

- 1) Scott, C.S; Center, A.H; & Broom, G.M. 2000. *Effective public relations*. Englewood Cliffs. New Jersey: Prentice Hall.
- 2) I Gusti Ngurah Putra. 1999. *Manajemen hubungan masyarakat*. Yogyakarta: Universitas Atma Jaya.
- 3) Rosady Roslan. 2000. *Manajemen humas dan komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.



UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS EKONOMI

FRM/FE/46-00
20 September 2012

IX. PENILAIAN

Ujian Akhir Semester:

Anda diposisikan sebagai seorang sekretaris di sebuah rumah sakit. Pimpinan meminta anda untuk menangani keluhan pasien. Bagaimanakah langkah-langkah yang saudara tempuh?

Mengetahui
Ketua Program Studi

Yogyakarta, 7 Februari 2014
Dosen,

Joko Kumoro, M.Si.
NIP. 19600626 198511 1 001

Dr. Suranto, M.Pd., M.Si.
NIP.19610306 198702 1 004