

**RPS**  
**JURUSAN ADMINISTRASI PENDIDIKAN**

<b>Manajemen Layanan Prima</b>					
<b>Module code</b> PMAPUM6045	<b>Student workload</b> 88,33 hours	<b>Credits</b> (sesuai ECTS) 3,33	<b>Semester</b> 6	<b>Frequency</b> Every Year (February)	<b>Duration</b> 1 semester (s)
<b>1</b>	<b>Types of courses</b> Seminar penguatan konsep dan pemecahan solusi	<b>Contact hours</b> 46,6 hours	<b>Independent study</b> 36,67 hours	<b>Class size</b> 40	
<b>5</b>	<b>Prerequisites for participation</b> PMAPUM6014 (Manajemen Perkantoran)				
<b>2</b>	<b>Learning outcomes</b> Mampu mengaplikasikan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni bidang manajemen pendidikan.				
<b>3</b>	<p><b>Subject aims</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memahami konsep dasar manajemen layanan prima.</li> <li>• Mampu menganalisis proses manajemen layanan prima.</li> <li>• Merancang sistem manajemen layanan prima organisasi.</li> </ul> <p><b>Course content</b></p> <p>Matakuliah ini memuat unsur: (1) Pengetahuan menguasai pengetahuan konseptual dan praktis tentang konsep, teori dan perkembangan bidang manajemen pendidikan untuk memecahkan masalah pada tingkat mikro dengan menggunakan pendekatan interdisiplin dan atau multidisiplin; (2) Sikap, menjunjung tinggi nilai kemanusiaan dalam menjalankan tugas berdasarkan agama, moral, dan etika; dan (3) Keterampilan, mampu menerapkan pemikiran logis, kritis, sistematis, dan inovatif dalam konteks pengembangan atau implementasi ilmu pengetahuan dan teknologi yang memperhatikan dan menerapkan nilai humaniora yang sesuai dengan bidang administrasi pendidikan. Matakuliah ini memiliki nuansa kecakapan hidup dimana proses perkuliahan mengutamakan praktik berbasis masalah yang mengarah pada realisasi layanan prima kantor. Matakuliah ini membahas konsep dasar manajemen layanan prima kantor, pengelolaan sistem layanan prima, serta problematika dalam etika pelayanan prima.</p>				
<b>4</b>	<p><b>Teaching methods</b></p> <p>Matakuliah ini memiliki nuansa kecakapan hidup dimana proses perkuliahan mengutamakan praktik berbasis masalah yang mengarah pada realisasi layanan prima kantor. Metode yang digunakan adalah seminar untuk membahas konsep dasar manajemen layanan prima kantor, pengelolaan sistem layanan prima, serta problematika dalam etika pelayanan prima. Pada akhir sesi, mahasiswa melakukan workshop untuk menyusun: SOP layanan pengaduan; layanan administrasi sekolah, layanan pembinaan dan pengembangan peserta didik, pendidik dan tenaga kependidikan; serta layanan penerimaan tamu. Dalam konteks ini mahasiswa diminta untuk memilih salah satu topik dalam penyusunan SOP</p>				
<b>6</b>	<p><b>Assessment methods</b></p> <p>Nilai diperoleh dari persentasi nilai keseluruhan, meliputi 1) Explicit knowledge evaluation pada UAS dan UTS mencakup penguasaan teori 20 %, pemilihan solusi 15 % dan kemampuan pemaparan 5%. 2) Tacit Knowledge evaluation pada tugas-tugas adalah kemampuan teknis 10%, kemampuan kognitif 10 % dan komitmen 10 %. Evaluasi dilaksanakan dengan teknik tes tertulis dan teknik non tes pada proses pembelajaran berlangsung.</p>				
<b>8</b>	<b>This module is used in the following degree programmes as well (No)</b>				
<b>10</b>	<b>Responsibility for module:</b> Wildan Zulkarnain, S.Pd., M.Pd				
<b>11</b>	<p><b>Other information:</b></p> <p>Perkuliahan menggunakan referensi primer seperti jurnal yang diterbitkan lembaga bereputasi dan diutamakan milik perguruan tinggi dan asosiasi prodi dengan rentang waktu 5 tahun terakhir. Referensi penunjang diperoleh dari hasil analisis konteks lapangan oleh mahasiswa yang sedang menempuh matakuliah dan beberapa <i>handbook</i> penelitian. Sumber belajar dikelola di <a href="https://sipejar.um.ac.id/">https://sipejar.um.ac.id/</a></p> <p>Daryanto, &amp; Setyabudi, I. 2014. <i>Konsumen dan Pelayanan Prima</i>. Yogyakarta: Gava Media.</p> <p>Fatimah, E. N., Jenar, H. B., Arditya, A., &amp; Alviani, P. 2015. <i>Strategi Pintar Menyusun SOP</i>. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.</p> <p>Priansa, D. J. 2017. <i>Manajemen Pelayanan Prima: Fokus pada Organisasi Publik dan Peningkatan Kualitas Aparatur</i>. Bandung: Alfabeta.</p> <p>Prihartono. 2012. <i>Manajemen Pelayanan Prima: Dilengkapi dengan Etika Profesi untuk Kinerja Kantor</i>. Yogyakarta: Andi Offset.</p>				

<p>Zulkarnain, W. 2016. <i>Excellent Service for Being TAS Professional Performance</i>. Proceedings International Conference in Education and Training, Improving the Quality of Education &amp; Training through Strengthening Networking, Faculty of Education, Universitas Negeri Malang.</p> <p>Zulkarnain, W., &amp; Sumarsono, R. B. 2018. <i>Manajemen &amp; Etika Perkantoran Praktik Pelayanan Prima</i>. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.</p>
--