

REKAP MATERI KULIAH

Semester : Gasal 2025/2026

Program Studi : S1 MANAJEMEN
Mata Kuliah : MANAJEMEN PELAYANAN PENUMPANG (MTU-5204)
Nama Kelas : F
Dosen : CYRILUS SUKACA BUDIONO, S.T., M.T.,
DIANA LELI INDRATNO, S.E., M.M

Pertemuan Ke	Tanggal	Isi Pertemuan	Dosen Hadir
1	Rencana: 2025-09-24 Pelaksanaan: 2025-09-26	Tema: konsep dasar manajemen pelayanan Pokok Bahasan: 1. Definisi Manajemen Pelayanan; 2. Tujuan Manajemen Pelayanan; Keterangan:	08 - CYRILUS SUKACA BUDIONO, S.T., M.T.
2	Rencana: 2025-10-01 Pelaksanaan: 2025-10-10	Tema: konsep dasar manajemen pelayanan Pokok Bahasan: 3. Elemen dan Prinsip Pelayanan; 4. Perbedaan Manajemen Pelayanan Sektor Swasta dan Publik. Keterangan:	08 - CYRILUS SUKACA BUDIONO, S.T., M.T.
3	Rencana: 2025-10-08 Pelaksanaan: 2025-10-22	Tema: Prosedur Pelayanan Pokok Bahasan: 1. Definisi Prosedur Pelayanan; 2. Tujuan Prosedur Pelayanan; Keterangan:	08 - CYRILUS SUKACA BUDIONO, S.T., M.T.
4	Rencana: 2025-10-15 Pelaksanaan: 2025-10-29	Tema: Prosedur Pelayanan Pokok Bahasan: Unsur-unsur Kunci dalam Prosedur Pelayanan; Langkah-langkah Umum dalam Menyusun Prosedur Pelayanan. Keterangan:	08 - CYRILUS SUKACA BUDIONO, S.T., M.T.
5	Rencana: 2025-10-22 Pelaksanaan: 2025-11-04	Tema: pengelolaan fasilitas dan alur penumpang Pokok Bahasan: 1. Perencanaan Tata Ruang Fasilitas; 2. Pengaturan Alur Penumpang; Keterangan:	08 - CYRILUS SUKACA BUDIONO, S.T., M.T.
6	Rencana: 2025-10-29 Pelaksanaan: 2025-11-05	Tema: pengelolaan fasilitas dan alur penumpang Pokok Bahasan: 3. Pengelolaan Fasilitas Pendukung; 4. Sistem Pengawasan dan Pemantauan Keterangan:	08 - CYRILUS SUKACA BUDIONO, S.T., M.T.
7	Rencana: 2025-11-05 Pelaksanaan: 2025-11-07	Tema: Review Sebelum UTS Pokok Bahasan: konsep dasar manajemen pelayanan; Prosedur Pelayanan; dan pengelolaan fasilitas dan alur penumpang Keterangan:	08 - CYRILUS SUKACA BUDIONO, S.T., M.T.
8	Rencana: 2025-11-12 Pelaksanaan: 2025-11-19	Tema: UTS Pokok Bahasan: Keterangan:	08 - CYRILUS SUKACA BUDIONO, S.T., M.T.
9	Rencana: 2025-11-19 Pelaksanaan: 2025-11-19	Tema: Peran Instansi dan Koordinasi Pokok Bahasan: 1. Fungsi dan Pentingnya Koordinasi; 2. Peran Instansi dalam Koordinasi; 3. Bentuk Koordinasi; 4. Tantangan dalam Koordinasi Antar Instansi. Keterangan:	08 - CYRILUS SUKACA BUDIONO, S.T., M.T.

10	Rencana: 2025-11-26 Pelaksanaan: 2025-12-03	Tema: Standar Layanan dan Kepuasan Pelanggan Pokok Bahasan: 1. Standar Layanan; 2. Kepuasan Pelanggan; Keterangan:	08 - CYRILUS SUKACA BUDIONO, S.T., M.T.
11	Rencana: 2025-12-03 Pelaksanaan: 2025-12-05	Tema: Standar Layanan dan Kepuasan Pelanggan Pokok Bahasan: 3. Hubungan Standar Layanan dan Kepuasan Pelanggan. Keterangan:	08 - CYRILUS SUKACA BUDIONO, S.T., M.T.
12	Rencana: 2025-12-10 Pelaksanaan: 2025-12-10	Tema: Penanganan Keluhan dan Mitigasi Risiko Pokok Bahasan: Penanganan Keluhan Keterangan:	08 - CYRILUS SUKACA BUDIONO, S.T., M.T.
13	Rencana: 2025-12-17 Pelaksanaan: 2026-01-07	Tema: Penanganan Keluhan dan Mitigasi Risiko Pokok Bahasan: Mitigasi Risiko. Keterangan:	08 - CYRILUS SUKACA BUDIONO, S.T., M.T.
14	Rencana: 2025-12-24 Pelaksanaan: 2026-01-08	Tema: Teknologi dan Inovasi Tren Pelayanan Penumpang Pokok Bahasan: 1. ticketing, kios check-in, mobile app, chatbot layanan pelanggan 2. Layanan digital, personalisasi, 3. Green passenger service, 4. Inklusivitas layanan Keterangan:	08 - CYRILUS SUKACA BUDIONO, S.T., M.T.

Dosen Pengampu

Yogyakarta, 5 Februari 2026

CYRILUS SUKACA BUDIONO S.T., M.T.

NIDN: 08

.....

NIDN:



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI ISTI EKATANA UPAWEDA

Alamat : Jl. Hayam Wuruk No. 20 Yogyakarta, Telp : 0274-551477, Fax :
Website : <https://stieiu.ac.id> Email : info@stieiu.ac.id

DAFTAR PRESENSI KULIAH

Semester : Gasal 2025/2026

Mata Kuliah : MANAJEMEN PELAYANAN PENUMPANG (MTU-5204)
Nama Kelas : F
Dosen : CYRILUS SUKACA BUDIONO, S.T., M.T.,
DIANA LELI INDRATNO, S.E., M.M
Dosen Yang Hadir : CYRILUS SUKACA BUDIONO, S.T., M.T. (14 dari 28) (50%)
Pertemuan Terlaksana : 28 dari 32

No.	NIM	Nama	Prodi	Jml. Kehadiran	% Kehadiran	Sakit	Ijin	Alpa
1	231010010	AZRIEL AKBAR NUR ARSY	S1 MANAJEMEN - S1 Reguler	14	50	0	0	0
2	231010012	IMAKULATA ANALIDIA KARTINI	S1 MANAJEMEN - S1 Reguler	14	50	0	0	0
3	231010013	JANETAHSYA ARDYANA	S1 MANAJEMEN - S1 Reguler	14	50	0	0	0
4	231010014	LUTHFI ABEL LEONA	S1 MANAJEMEN - S1 Reguler	14	50	0	0	0
5	231010015	MUHAMMAD SAPUTRA	S1 MANAJEMEN - S1 Reguler	14	50	0	0	0
6	231010017	NUR KHAFID ALI	S1 MANAJEMEN - S1 Reguler	14	50	0	0	0
7	231010018	SELLI BR. BARUS	S1 MANAJEMEN - S1 Reguler	14	50	0	0	0
8	231010019	ZAHRA ALYA MAHARANI PUTRI	S1 MANAJEMEN - S1 Reguler	14	50	0	0	0

5 Februari 2026

.....

.....
.....
NIDN:



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI ISTI EKATANA UPAWEDA

Alamat : Jl. Hayam Wuruk No. 20 Yogyakarta, Telp : 0274-551477, Fax :
Website : <https://stieieu.ac.id> Email : info@stieieu.ac.id

DAFTAR NILAI AKHIR

Program Studi S1 MANAJEMEN - S1 Reguler

Semester : Gasal 2025/2026

Mata Kuliah : MANAJEMEN PELAYANAN PENUMPANG
Nama Kelas : F
Jumlah Peserta : 8
Dosen : DIANA LELI INDRATNO, S.E., M.M.
CYRILUS SUKACA BUDIONO, S.T., M.T.

No.	NIM	Nama	Nilai Asal					Absolut	Relatif
			Presensi	Tugas	Quis	UTS	UAS		
1	231010010	AZRIEL AKBAR NUR ARSY	100.00	90.00	80.00	85.00	90.00	88.00	A
2	231010012	IMAKULATA ANALIDIA KARTINI	100.00	90.00	80.00	85.00	85.00	86.25	A
3	231010013	JANETAHSYA ARDYANA	100.00	95.00	80.00	85.00	90.00	89.00	A
4	231010014	LUTHFI ABEL LEONA	100.00	90.00	75.00	75.00	70.00	77.50	B
5	231010015	MUHAMMAD SAPUTRA	100.00	90.00	80.00	75.00	70.00	78.00	B
6	231010017	NUR KHAFID ALI	100.00	90.00	80.00	85.00	85.00	86.25	A
7	231010018	SELLI BR. BARUS	100.00	90.00	75.00	85.00	85.00	85.75	A
8	231010019	ZAHRA ALYA MAHARANI PUTRI	100.00	90.00	80.00	80.00	75.00	81.25	B

Mengetahui,

Nama Dosen	Tanda tangan
DIANA LELI INDRATNO, S.E., M.M. CYRILUS SUKACA BUDIONO, S.T., M.T.	