

Manual Prosedur
EVALUASI KEPUASAN PELANGGAN

Program Studi Ilmu Gizi

FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS BRAWIJAYA



Manual Prosedur

EVALUASI KEPUASAN PELANGGAN

PROGRAM STUDI ILMU GIZI
FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Kode Dokumen	:	00803 06043
Revisi	:	2
Tanggal	:	30 Agustus 2012
Diajukan oleh	:	Nutrition Education Unit Ttd. Laksmi Karunia T, S.Gz
Dikendalikan oleh	:	Sekretaris Program Studi
Disetujui oleh	:	Ketua Program Studi Ttd. Dr. dr. Endang Sri Wahyuni,MS

KATA PENGANTAR

Manual prosedur Evaluasi kepuasan pelanggan adalah pedoman dalam penyelenggaraan kegiatan evaluasi kepuasan pelanggan baik dari mahasiswa, alumni maupun stakeholder

Tujuan ditetapkan manual prosedur evaluasi kepuasan pelanggan adalah dalam rangka Menjamin terlaksananya evaluasi kepuasan pelanggan dengan baik dan benar di Program Studi Gizi.

Manual Prosedur Evaluasi kepuasan pelanggan akan selalu diperbarui sesuai dengan perkembangan ilmu dan teknologi serta kebutuhan akan informasi mengenai lulusan Program Studi Gizi.

Malang, 30 Agustus 2012

Ketua Program Studi

Ttd.

Dr. dr. Endang Sri Wahyuni, MS

DAFTAR ISI

Kata pengantar	i
Daftar isi.....	ii
Tujuan.....	1
Ruang lingkup.....	1
Definisi	1
Rujukan	1
Garis Besar Prosedur	1
Bagan Alir	3
Tim penyusun	4

EVALUASI KEPUASAN PELANGGAN

Tujuan:

Menjamin terlaksananya evaluasi kepuasan pelanggan dengan baik dan benar

Ruang Lingkup :

Evaluasi kepuasan pelanggan dalam hal ini adalah kepuasan mahasiswa, lahan praktek, lahan kerja dan alumni Program Studi Ilmu Gizi

Definisi:

Pelanggan adalah orang perorangan atau badan yang ikut menerima atau menggunakan layanan pendidikan. Pelanggan pada Jurusan Gizi dapat dibagi menjadi pelanggan internal (internal consumer) dan pelanggan eksternal (external consumer). Pelanggan atau konsumen internal adalah Dosen dan Tenaga Kependidikan. Sementara pelanggan atau konsumen eksternal terdiri dari 3 (tiga) bagian yaitu Pelanggan Utama (primer external consumer) yaitu mahasiswa; Konsumen Eksternal Sekunder (secondary external consumer) yaitu orang tua mahasiswa, dan instansi pengirim tugas belajar; dan pengguna lulusan (tertier external consumer).

Tracer Study adalah kegiatan penelusuran alumni terkait dengan keberadaan dan gambaran pekerjaan saat ini serta masukan terkait ilmu yang dibutuhkan dalam dunia pekerjaan

1. Alumni adalah lulusan Program Studi Ilmu Gizi FKUB.
2. Lahan kerja adalah pengguna lulusan Program Studi Ilmu Gizi FKUB
3. Lahan praktek adalah lahan yang digunakan dalam kegiatan praktek lapang mahasiswa
4. Mahasiswa adalah peserta didik yang terdaftar dalam program studi ilmu gizi yang telah mengambil praktek lahan

5. Instansi pengirim tugas belajar adalah instansi atau lembaga yang mengirimkan karyawan atau PNS untuk tugas belajar atau mengikuti pelatihan
6. Pengguna lulusan adalah instansi atau lembaga yang memperkerjakan alumni atau lulusan S1 Gizi sebagai karyawan

Rujukan:

1. BAN-PT
2. Manual Mutu Jurusan Gizi

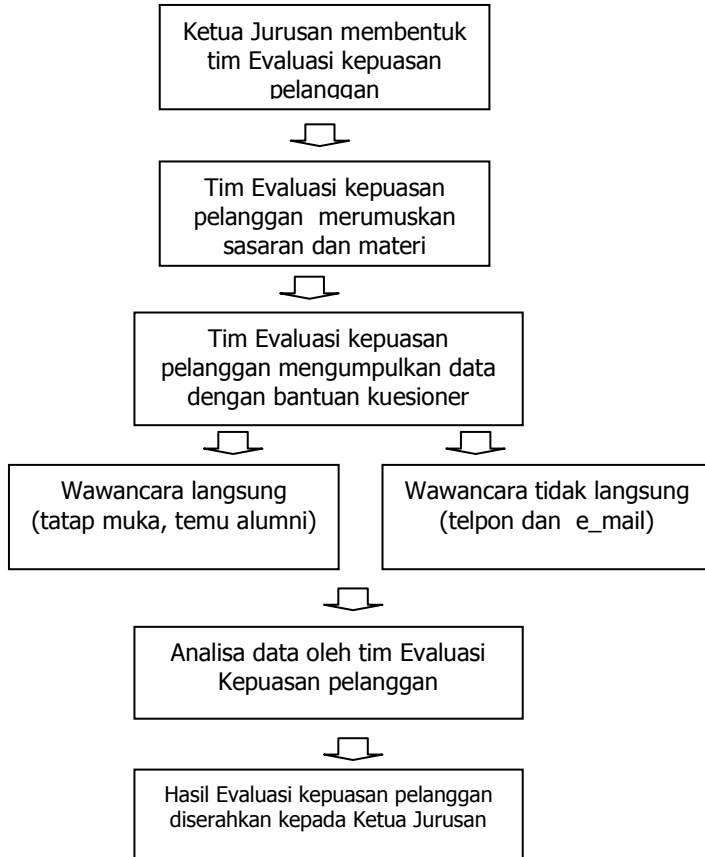
Garis Besar Prosedur :

1. Jurusan membentuk Tim Evaluasi Kepuasan Pelanggan
2. Kegiatan ini maksimal 3 tahun dilakukan 1 kali evaluasi kepuasan pelanggan
3. Tim merumuskan sasaran dan materi kegiatan meliputi :
 - Alumni: waktu tunggu mendapatkan pekerjaan pertama, besarnya gaji pertama, posisi /jabatan di tempat kerja awal dan saat ini, kesesuaian ilmu dengan bidang pekerjaan, kebutuhan keilmuan dalam melaksanakan pekerjaannya, saran/kritik untuk kebutuhan pengembangan jurusan.
 - Lahan kerja : keilmuan dan *soft skill*/kemampuan interaksi sosial yang diperlukan dalam melaksanakan pekerjaannya (komunikasi, kepemimpinan, kerjasama, teknologi informasi, etika), kebutuhan kualifikasi lulusan.
 - Mahasiswa : kepuasan terhadap pelayanan akademik, laboratorium, dan lahan praktek
 - Lahan praktek : masukan terhadap program studi, kepuasan dan manfaat yang didapat dari kegiatan praktek mahasiswa
 - Orang tua : kepuasan terhadap pelayanan jurusan yang meliputi komunikasi dan pelaporan hasil belajar mahasiswa, sarana dan prasarana jurusan, biaya

pendidikan, dan sistem pembelajaran

- Institusi pengirim : kepuasan institusi terhadap jurusan tentang sistem penilaian dan pelaporan hasil belajar mahasiswa, komunikasi, sikap mahasiswa
4. Metode yang digunakan dengan survey dengan menggunakan alat bantu kuesioner, wawancara langsung (tatap muka, temu alumni) dan tidak langsung (telpon dan e_mail)
 5. Tim Evaluasi kepuasan pelanggan melakukan analisis dan hasilnya diserahkan kepada Jurusan sebagai bahan untuk penyesuaian kompetensi lulusan dan kurikulum serta evaluasi terhadap layanan/ proses belajar mengajar Program Studi Ilmu Gizi.

Bagan Alir Pelaksanaan Evaluasi Kepuasan Pelanggan



Tim Penyusun

Laksmi Karunia T, S.Gz

Inggita Kusumastuty, S.Gz

Leni Budhi Harti, S.Gz

Fuadiyah Nila K., S.Gz, MPH

Kanthi Permaningtyas T., S.Gz, MPH