

Manual Prosedur

EVALUASI KEPUASAN PELANGGAN

Program Pendidikan Profesi Gizi

FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS BRAWIJAYA



Universitas Brawijaya, 2012 – All Rights Reserved

Manual Prosedur

EVALUASI KEPUASAN PELANGGAN

PROGRAM PENDIDIKAN PROFESI GIZI
FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Kode Dokumen	:	00803 06052
Revisi	:	
Tanggal	:	13 September 2012
Diajukan oleh	:	Unit Pendidikan Profesi Yosfi Rahmi, SGz, MSc Sekretaris Program Studi
Dikendalikan oleh	:	Nia Novita Wirawan, STP, MSc.
Disetujui oleh	:	Ketua Program Studi Dr. dr. Endang Sri Wahyuni, MS

KATA PENGANTAR

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

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

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

Malang, 13 September 2012

Ketua Jurusan Gizi

Dr. dr. Endang Sri Wahyuni, MS

DAFTAR ISI

Kata pengantar	i
Daftar isi.....	ii
Tujuan.....	1
Ruang lingkup.....	1
Definisi	1
Rujukan	2
Garis Besar Prosedur	2
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 intern, lahan praktek, lahan kerja dan alumni Program Pendidikan Profesi Gizi

Definisi:

1. *Tracer Study* adalah kegiatan penelusuran alumni terkait dengan keberadaan dan gambaran pekerjaan saat ini serta masukan terkait ilmu yang dibutuhkan dalam dunia pekerjaan
2. Alumni adalah lulusan Program Pendidikan Profesi Gizi FKUB.
3. Lahan kerja adalah pengguna lulusan Program Pendidikan Profesi Gizi FKUB
4. Lahan praktek adalah lahan yang digunakan dalam kegiatan praktek lapang *intern*
5. Intern adalah peserta didik yang terdaftar dalam Program Pendidikan Profesi Gizi

Rujukan:

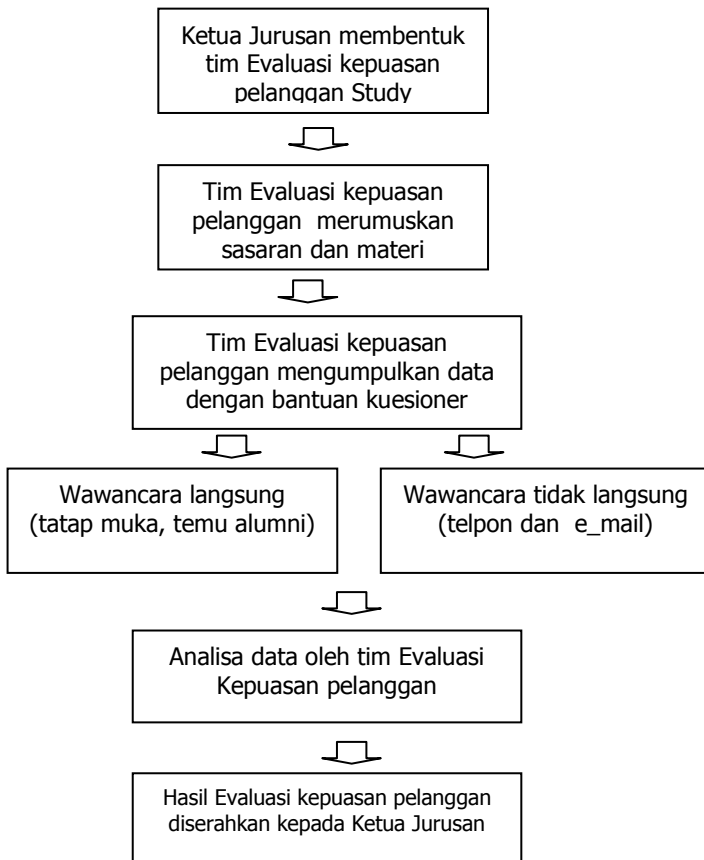
1. BAN-PT

Garis Besar Prosedur :

1. Jurusan membentuk Tim Evaluasi Kepuasan Pelanggan Program Pendidikan Profesi
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.
 - Intern: kepuasan terhadap layanan, sarana prasarana lahan yang digunakan praktek
 - Lahan praktek: masukan terhadap program studi, kepuasan dan manfaat yang didapat dari kegiatan praktek intern
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 Pendidikan Profesi Gizi.

Bagan Alir Pelaksanaan Evaluasi Kepuasan Pelanggan



Tim Penyusun

Laksmi Karunia T, S.Gz

Inggita Kusumastuty, S.Gz

Leni Budhi Harti, S.Gz

Yosfi Rahmi, SGz,MSc

Widya Rahmawati, SGz,MGizi