

UNIVERSITAS TELKOM Jl. Telekomunikasi No. 1 Ters. Buah Batu Bandung 40257	No. Prosedur	Tel_U-NA-WR4-DPK-UPA-PR-002
	No. Revisi	00
	Berlaku efektif	2 Juni 2014

PROSEDUR **SURVEY KEPUASAN INDUSTRI**

PENGESAHAN

Disusun oleh :	Diperiksa oleh :	Disetujui oleh :	Disahkan oleh :
 Desy Dwi Nurhandayani	 Wawan Anwar Ahmad	 Palti MT Sitorus	 M. Yahya Arwiyah
Manajer Pengelolaan Alumni	Direktur Pusat Pengembangan Karir dan Pengelolaan Alumni	QMR	Wakil Rektor IV

	UNIVERSITAS TELKOM	No. Prosedur	Tel_U-NA-WR4-DPK-UPA-PR-002
	Jl. Telekomunikasi No. 1 Ters. Buah Batu Bandung 40257	No. Revisi	00
	PROSEDUR SURVEY KEPUASAN INDUSTRI	Berlaku efektif	2 Juni 2014

I. KEGUNAAN

- 1.1. Memberikan standarisasi dalam setiap pelaksanaan kegiatan Survey Kepuasan Industri sehingga dapat dipergunakan untuk memperoleh tingkat efisiensi dan efektifitas proses dalam organisasi
- 1.2. Memberikan panduan dalam melaksanakan kegiatan Survey Kepuasan Industri agar sesuai dengan ketentuan standar.
- 1.3. Memastikan terpenuhinya informasi, data, *feedback* dan tingkat kepuasan perusahaan pengguna alumni Universitas Telkom.

II. RUANG LINGKUP

Prosedur ini mendefinisikan proses kegiatan Survey Kepuasan Industri yang melibatkan tugas dan tanggung jawab manajer Pengelolaan Alumni , petugas Survey Kepuasan Industri, dan perusahaan pengguna alumni Universitas Telkom agar dalam pelaksanaannya berjalan sesuai ketentuan. Prosedur ini mencakup proses mulai dari merumuskan tujuan Survey Kepuasan Industri hingga menentukan langkah dan strategi pengembangan oleh institusi.

III. PENGECUALIAN

Selain melalui kunjungan ke perusahaan, unit Pengelolaan Alumni dapat menggunakan cara lain untuk mencari informasi, *feedback* dan tingkat kepuasan perusahaan pada berbagai kesempatan lain seperti pada acara *career days/ job fair, vacancy training, job fair, Industrial gathering* ataupun kegiatan lain dimana perusahaan pengguna hadir.

	UNIVERSITAS TELKOM	No. Prosedur	Tel_U-NA-WR4-DPK-UPA-PR-002
	Jl. Telekomunikasi No. 1 Ters. Buah Batu Bandung 40257	No. Revisi	00
	PROSEDUR SURVEY KEPUASAN INDUSTRI	Berlaku efektif	2 Juni 2014

IV. DEFINISI

- 4.1. Tracer kepuasan industri adalah kegiatan surveyr dengan metode wawancara, diskusi, dan kuesioner yang dilakukan ke perusahaan-perusahaan pengguna alumni Universitas Telkom untuk mencari informasi dan *feedback* mengenai alumni dan tingkat kepuasan industri pengguna.
- 4.2. Alumni adalah lulusan Universitas Telkom yang pernah/masih bekerja di perusahaan tempat *tracer*.
- 4.3. Perusahaan adalah kantor perusahaan pengguna alumni Universitas Telkom yang memberikan informasi dan *feedback* mengenai alumni, yang diwakili oleh pejabat/personil dari unit terkait (*user*, HRD).
- 4.4. Petugas *tracer* adalah karyawan/pejabat Universitas Telkom, khususnya dari Unit Pengelolaan Alumni dan departemen/prodi yang mencari informasi serta *feedback* yang diperlukandari perusahaan.

V. REFERENSI

- 5.1. RKM dan RKA tahun berjalan
- 5.2. Klausul 7.5.3, 7.5.3, ISO 9001: 2008

VI. DESKRIPSI PROSES

A. Uraian Umum

- 6.1. Survey Kepuasan Industri perusahaan dilakukan melalui kunjungan ke perusahaan-perusahaan pengguna alumni Universitas Telkom untuk pencarian informasi, *feedback* dan tingkat kepuasan perusahaan yang dilakukan setiap semester.
- 6.2. Jumlah Surat Permohonan yang dikirimkan ke perusahaan diupayakan berlipat, untuk memperoleh *respons rate* yang diharapkan.

	UNIVERSITAS TELKOM	No. Prosedur	Tel_U-NA-WR4-DPK-UPA-PR-002
	Jl. Telekomunikasi No. 1 Ters. Buah Batu Bandung 40257	No. Revisi	00
	PROSEDUR SURVEY KEPUASAN INDUSTRI	Berlaku efektif	2 Juni 2014

- 6.3. Agar pelaksanaan kunjungan di perusahaan berjalan efektif dan efisien, maka form *feedback* dan kepuasan, serta pokok-pokok informasi yang diperlukan terlebih dahulu diinformasikan dan dikirimkan melalui email kepada *PIC* perusahaan.
- 6.4. Pada saat kunjungan ke perusahaan, petugas *tracer* dapat melakukan promosi program institusi/unit maupun membuka peluang kerjasama yang memberikan nilai tambah bagi Universitas Telkom.
- 6.5. Apabila memungkinkan (diijinkan oleh *user*), perwakilan alumni yang bekerja di perusahaan tersebut hadir untuk memberikan *feedback* juga.

	UNIVERSITAS TELKOM	No. Prosedur	Tel_U-NA-WR4-DPK-UPA-PR-002
	Jl. Telekomunikasi No. 1 Ters. Buah Batu Bandung 40257	No. Revisi	00
	PROSEDUR SURVEY KEPUASAN INDUSTRI	Berlaku efektif	2 Juni 2014

B. Uraian Proses

Prosedur Survei Kepuasan Industri		
Flow Proses	Deskripsi Proses	Rekaman
<p>Mulai</p> <p>1. Manajer Pengelolaan Alumni Reminding untuk merumuskan Tujuan Survey kepuasan Industri</p> <p>2. Manajer Pengelolaan Alumni Menetapkan Metode Survey dan materi kuesioner</p> <p>3. Manajer Pengelolaan Alumni Menentukan perusahaan yang akan di survey</p> <p>4. Manajer Pengelolaan Alumni Melakukan survey perusahaan</p> <p>5. Manajer Pengelolaan Alumni Mengumpulkan & Analisis Data Hasil Survey</p> <p>6. Manajer Pengelolaan Alumni Membuat laporan analisis hasil survey dan melaporkannya</p> <p>7. Manajer Pengelolaan Alumni Reminding ke institusi untuk menentukan Langkah & Strategi Pengembangan</p> <p>Selesai</p>	<p>1.a. Manajer Unit Pengelolaan Alumni melakukan Reminding untuk merumuskan tujuan Survey Kepuasan Industri</p> <p>1.b. (Rumusan tujuan Survey Kepuasan Industri harus memberi output yang dapat memberikan peningkatan kualitas alumni).</p> <p>2. Manajer Unit Pengelolaan Alumni menetapkan metode survey Kepuasan Industri dan materi kuesioner</p> <p>3.a. Melakukan persiapan : menentukan jadwal, menentukan perusahaan, dan mencetak form <i>tracer</i>.</p> <p>3.b. Melakukan verifikasi dan validasi data perusahaan yang akan dikunjungi.</p> <p>4.a. Membuat surat permohonan ke perusahaan dan mengkonfirmasi kesediaan waktu kunjungan kepada perusahaan.</p> <p>4.b. Melakukan survey kepuasan industri ke perusahaan</p> <p>5.a. Manajer Unit Pengelolaan Alumni bertanggung jawab atas pengumpulan data dan menganalisis data yang di dapat dari survey ke perusahaan</p> <p>6.a. Manajer Unit Pengelolaan Alumni bertanggung jawab Membuat laporan hasil Survey kepuasan industri disertai data-data yang diperoleh dari perusahaan.</p> <p>6.b. Melaporkan hasil Survey kepuasan industri (alumni dan perusahaan) ke institusi/unit/departemen.</p> <p>7. Manajer Unit Pengelolaan Alumni melakukan reminding ke institusi untuk Menentukan langkah dan strategi pengembangan selanjutnya</p>	<p>2. materi kuesioner</p> <p>4. surat permohonan</p> <p>5. data hasil survey kepuasan industri</p> <p>6. Laporan Hasil survey kepuasan industri</p>

	UNIVERSITAS TELKOM	No. Prosedur	Tel_U-NA-WR4-DPK-UPA-PR-002
	Jl. Telekomunikasi No. 1 Ters. Buah Batu Bandung 40257	No. Revisi	00
	PROSEDUR SURVEY KEPUASAN INDUSTRI	Berlaku efektif	2 Juni 2014

VII. UKURAN KINERJA

Proses	Indikator Kinerja	Media Pengukuran	Frekuensi Pengukuran
Kegiatan Survey kepuasan industri	Mendapatkan <i>feedback</i> untuk pengembangan dan peningkatan kualitas alumni Universitas Telkom serta memperoleh tingkat kepuasan perusahaan pengguna	Rekaman Kuesioner survei kepuasan industri Perusahaan	tiap semester

VIII. REKAMAN TERKAIT

- 8.1. Rekaman *Tracer*
- 8.2. Surat Permohonan *Tracer* ke Perusahaan
- 8.3. Surat Perintah Perjalanan Dinas (SPPD)
- 8.4. Laporan Hasil *Tracer Study* Perusahaan
- 8.5. Materi kuesioner

IX. DOKUMEN TERKAIT

- 9.1. Form *Tracer*

	UNIVERSITAS TELKOM	No. Prosedur	Tel_U-NA-WR4-DPK-UPA-PR-002
	Jl. Telekomunikasi No. 1 Ters. Buah Batu Bandung 40257	No. Revisi	00
	PROSEDUR SURVEY KEPUASAN INDUSTRI	Berlaku efektif	2 Juni 2014

X. LAMPIRAN

Riwayat Perubahan Dokumen

No. Rev.	Tanggal Revisi	Uraian Perubahan
00	02 Juni 2014	Terbitan Pertama