	FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS PANCASILA	
	***STANDARD OPERATING PROCEDURE* (SOP)**	
	KEPUASAN PELANGGAN	
	PENELUSURAN ALUMNI (*TRACER STUDY*)	

1. TUJUAN :

Prosedur Mutu Pengukuran Penelusuran Alumni ini adalah prosedur yang disiapkan untuk memberikan pedoman evaluasi terhadap kinerja Fakultas Teknik Universitas Pancasila yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas kinerja dan peningkatan kepuasan pelanggan dalam hal ini adalah alumni / lulusan FTUP, dalam pemenuhan pasar tenaga kerja serta untuk pengembangan kurikulum program studi

2. RUANG LINGKUP :

Prosedur ini dibuat sebagai pedoman dalam mengukur kepuasan pelanggan dalam hal ini alumni / lulusan (penelusuran alumni/*Tracer Study*) Fakultas Teknik Universitas Pancasila. Dokumen yang diperlukan untuk pelaksanaan evaluasi kinerja pelayanan FTUP ini adalah lembar kuesioner yang diisi oleh alumni FTUP.

3. ACUAN :

3.1. Undang-undang No.20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional
3.2. Undang-undang No.14 Tahun 2005 Tentang Guru dan Dosen
3.3. Undang-undang Republik Indonesia No. 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi
3.4. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan
3.5. Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2010 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan.
3.6. Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN PT).

4. PENGERTIAN / DEFINISI / ISTILAH :

4.1. Studi penelusuran (*tracer study*) alumni adalah penelusuran alumni untuk menggali informasi melalui pengisian kuesioner yang telah disusun sesuai kebutuhan dengan tujuan untuk memperoleh informasi/data mengenai alumni dan untuk perbaikan proses pendidikan pada program studi.
4.2. Kepuasan Pelanggan adalah suatu persepsi terhadap bentuk layanan yang diterima pelanggan sebagai pihak yang menerima pelayanan.
4.3. Pelanggan eksternal adalah pihak yang menerima pelayanan FTUP yang berasal dari luar universitas meliputi orangtua mahasiswa, alumni, pengguna alumni, dan pihak lain yang bekerjasama dengan FTUP.
4.4. Pelanggan internal adalah mahasiswa, staf dosen, pegawai di lingkungan FTUP
4.5. Alumni adalah seseorang yang telah lulus pendidikan (lulusan) atau pernah menempuhpendidikan di Universitas.
4.6. Kuisioner adalah merupakan media yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan dalam hal ini alumni / lulusan FTUP. Kuisioner tersebut berisi beberapa point-point pertanyaan yang cenderung untuk mencari input yang berkaitan dengan kepuasan Alumni / Lulusan FTUP yang berhubungan dengan kinerja pelayanan FTUP.

5. KONSEP DASAR :

5.1. Data untuk *tracer study* yang dimaksud adalah semua bentuk penilaian terhadap capaian kompetensi alumni.
5.2. Kompetensi yang akan dinilai meliputi kompetensi lulusan di FTUP yang diunggulkan dan kompetensi lulusan di program studi yang diunggulkan dan data lain yang relevan.

5.3. Data yang relevan meliputi masa studi, masa tunggu mempunyai pekerjaan pertama, relevansi pekerjaan dengan bidang studi.

5.4. Informasi yang akan dijaring adalah penilaian dari alumni, orang tua, pengguna dan atau *peer* kerja dan atau klien terhadap obyek penilaian kompetensi lulusan/alumni yang bersangkutan.

5.5. Penjaringan informasi meliputi dua sifat yaitu tertutup dan terbuka

a. Penjaringan data tertutup dilakukan untuk mengevaluasI ketercapaian standar kompetensi unggulan dan kecederungannya.
b. Penjaringan data terbuka dilakukan untuk menjaring masukan dari stakeholder untuk kepentingan antara lain evaluasi rumusan tujuan dan program outcomes serta kurikulum.

6. PARAMETER PENGUKURAN :

6.1. Variabel Indikator data alumni yang berkaitan dengan capaian kompetensi.

a. Intergritas (Kedispilnan, Kejujuran, Motivasi Kerja, Etos Kerja, Moralitas dan Etika)
b. Profesional (Kemampuan menerapkan keahlian/keilmuan dalam pekerjaan, Produktivitas kerja, Inovasi, Kemampuan menyelesaikan permasalahan dalam pekerjaan, Tanggap terhadap kebutuhan pasar)
c. Kepribadian (Kematangan emosi/ pengendalian diri dan Kepercayaan diri)
d. Kemampuan Berkomunikasi (Kemampuan menggunakan bahasa asing dalam pekerjaan (Inggris dan Kemampuan mengemukakan ide dan pendapat)
e. Leadership (Kemampuan manajerial dan Kemampuan sebagai motivator dalam lingkungan kerja)
f. Penguasaan Teknologi (Kemampuan memanfaatkan teknologi informasi dalam pekerjaan dan Kemampuan menggunakan alat modern sesuai dengan tuntutan pekerjaan
g. Kerjasama Tim (Kemampuan dalam bersosialisasi di lingkungan kerja, Keterbukaan terhadap kritik dan saran dan Kemampuan bekerja sama dalam tim
h. Pengembangan Diri (Motivasi dalam mempelajari hal baru untuk kemajuan institusi / perusahaan)

6.2. Variabel tolok ukur data alumni yang berkaitan dengan capaian kompetensi keprodian sesuai prodi yang ada di lingkungan FTUP

a. Parameter keahlian bidang ilmu. Aspek ini memuat parameter kompetensi yang harus dimiliki oleh alumni sesuai dengan disiplin keilmuannya.
b. Parameter keunggulan spesifik. Aspek ini memuat parameter kompetensi keunggulan yang harus dimiliki oleh alumni sebagai keunikan yang membedakan prodi tertentu di FTUP dengan prodi yang sama di perguruan tinggi lain.
c. Parameter keahlian berdasarkan profesionalisme. Aspek ini memuat parameter kompetensi alumni prodi dalam praktek profesi sesuai bidang ilmunya.

7. PROSEDURE :

7.1. Prosedur Penelusuran Alumni Secara Rutin

Dilakukan terhadap lulusan yang sedang melakukan legalisir ijazah :

a. Setiap mahasiswa yang melakukan legalisir ijazah wajib mengisi form alumni secara online dibagian administrasi.
b. Hasil pengisian form masuk kedalam data base alumni yang dikelola oleh bagian Akademik Urusan Kemahasiswaan dan Alumni.

c. Program studi dapat meminta data alumni program studi yang ada di bagian Akademik Urusan Kemahasiswaan dan Alumni dengan persetujuan pimpinan.
d. Pimpinan memberikan disposisi ke pengelola data base alumni (bagian Akademik Urusan Kemahasiswaan dan Alumni) untuk memberikan data tersebut ke Program Studi
e. Program studi harus menyimpan data tersebut untuk kepentingan program studi

7.2. Prosedur Penelusuran Alumni Secara Berkala Di Fakultas

Dilakukan program studi melalui acara atau program kegiatan yang diselenggarakan oleh fakultas atau program studi :

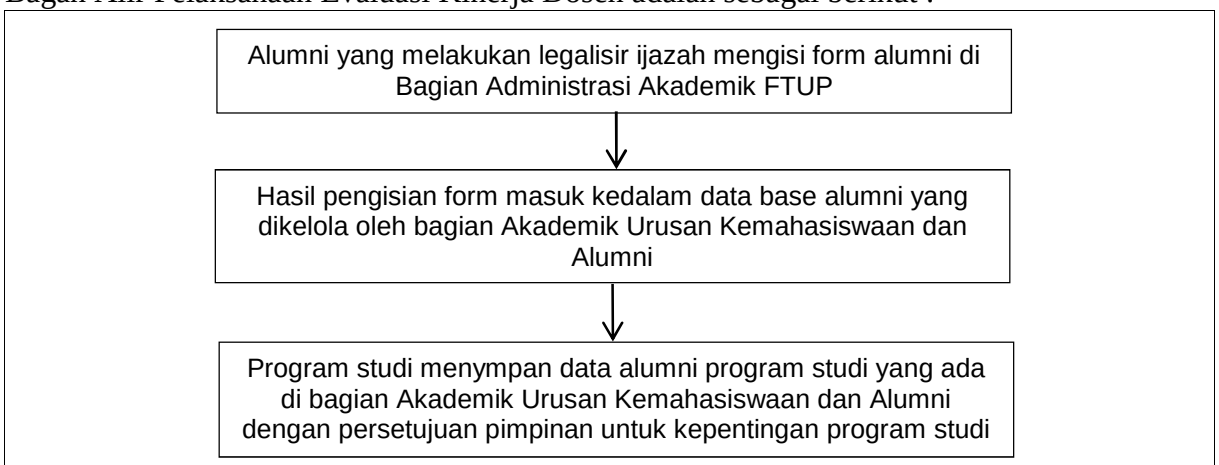
a. Program studi melalui keputusan rapat membentuk tim Penelusuran Alumni program studi.
b. Tim Penelusuran Alumni program studi terbentuk paling lama 10 hari setelah keputusan rapat.
c. Ketua tim dan seluruh anggota tim Penelusuran Alumni membicarakan rencana dan bentuk kegiatan Penelusuran Alumni yang akan dilakukan, pembagian tugas, dan analisis kebutuhan. Pertemuan dilakukan paling lambat 7 hari setelah tim Penelusuran Alumni terbentuk.
d. Tim Penelusuran Alumni mempersiapkan kuesioner. (Formulir Penelusuran Alumni)
e. Tim Penelusura Alumni melaksanakan kegiatan sesuai dengan rencana yang telah dibuat.
f. Hasil Penelusuran Alumni dirangkum dalam bentuk laporan kegiatan baik dalam bentuk *hard copy* maupun *soft copy* dan dilaporkan kepada program studi.
g. Prosedur kegiatan Penelusuran Alumni selesai

8. PIHAK YANG TERKAIT :

8.1. Dekan FTUP
8.2. Wakil Dekan Bidang 1 FTUP
8.3. Tim Studi Penelusuran (*Tracer Study*) Alumni tingkat Fakultas dan tingkat Program Studi
8.4. Kepala Bagian Administrasi Akademik FTUP dan Kabag Kemahasiswaan & Alumni

9. DIAGRAM ALIR :

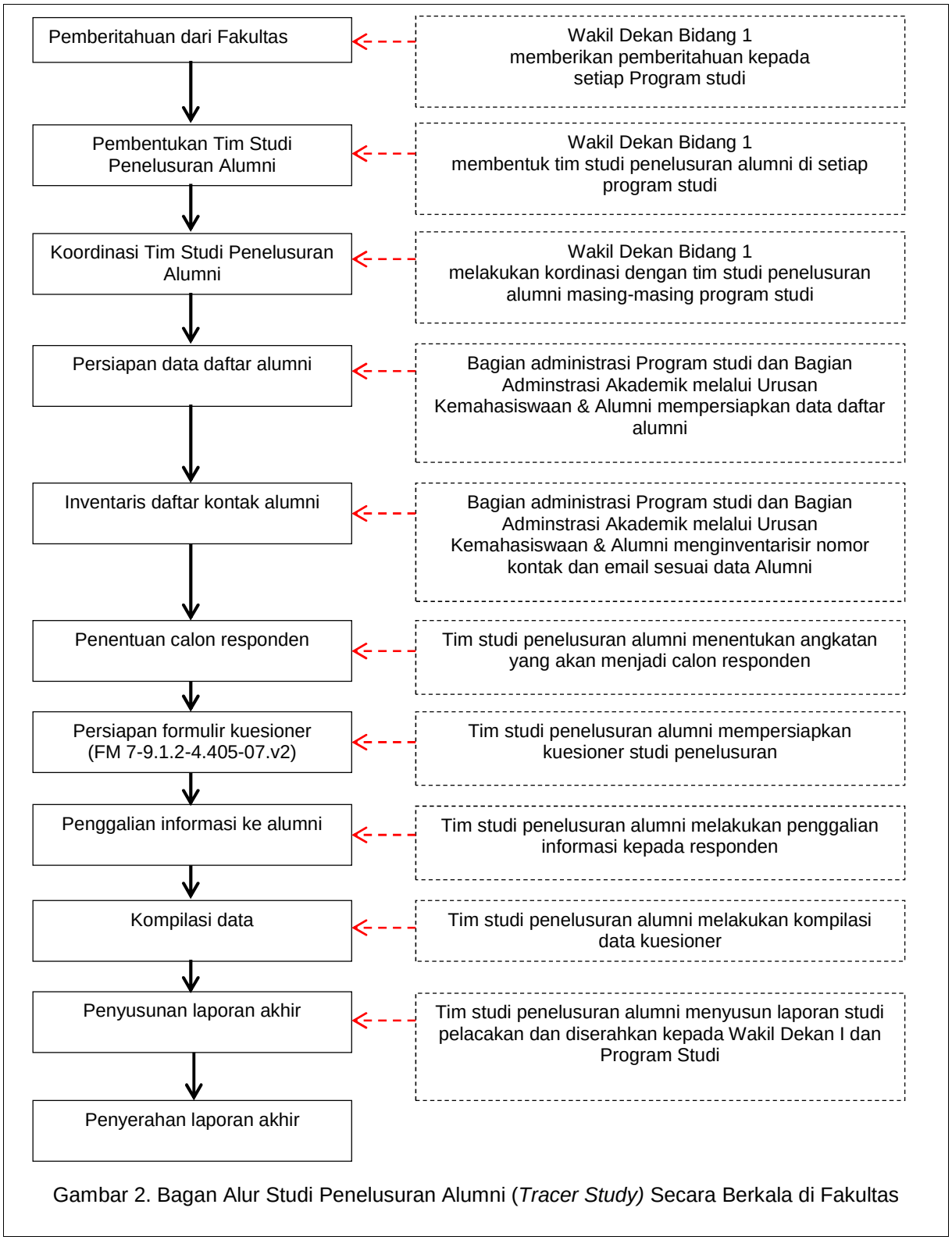
Bagan Alir Pelaksanaan Evaluasi Kinerja Dosen adalah sebagai berikut :



Gambar 1. Bagan Alur Studi Penelusuran Alumni (*Tracer Study)* Secara Rutin di Fakultas

	FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS PANCASILA	
	***STANDARD OPERATING PROCEDURE* (SOP)**	
	KEPUASAN PELANGGAN	
	PENELUSURAN ALUMNI (*TRACER STUDY*)	

Bagan Alur Studi Penelusuran Alumni (*Tracer Study)* Secara Berkala di Fakultas, sebagai berikut :



Gambar 2. Bagan Alur Studi Penelusuran Alumni (*Tracer Study)* Secara Berkala di Fakultas

10. DOKUMENTASI

Formulir No.	Judul
FM 7-9.1.2-4.405-07.v2	FORMULIR KUESIONER PENELUSURAN ALUMNI (*Tracer Study)*
FM 7-9.1.2-4.405-08.v2	FORMULIR TINDAKLANJUT PENELUSURAN ALUMNI (*Tracer Study)*
FM 7-9.1.2-4.405-09.v2	FORMULIR SURAT PENGANTAR PENGISIAN PENELUSURAN ALUMNI