



**LEMBAR PENGESAHAN TARGET MUTU
PUSAT PENGEMBANGAN PEMBELAJARAN DAN
PENJAMINAN MUTU
POLITEKNIK NEGERI BATAM
TAHUN 2023**

Direktur,

Uuf Brajawidagda, ST., MT., Ph.D

Ka P4M,

Evaluata Br Sembiring, S.Kom., M.Cs



Unit Kerja : PUSAT PENGEMBANGAN PEMBELAJARAN DAN PENJAMINAN MUTU
Tahun : 2023

No.	Butir Standar	Standar Mutu	Target Capaian	Cara Mencapai Standar Mutu/Indikator Kinerja	Cara Mengukur Ketercapaian Standar Mutu	Target Waktu Pencapaian Indikator	PIC	Unit Terkait
I. STANDAR PENDIDIKAN								
1.1. STANDAR PENGELOLAAN INSTITUSI								
1	Butir 1.f	Polibatam wajib memiliki: panduan/prosedur perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, pengawasan, penjaminan mutu, dan pengembangan kegiatan Pembelajaran dan Dosen	Tersedia dokumen mutu kegiatan pembelajaran dan dosen	Mengelola dokumen panduan/prosedur perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, pengawasan, penjaminan mutu, dan pengembangan kegiatan Pembelajaran dan Dosen mulai dari: - Mengidentifikasi kebutuhan panduan/prosedur yang dibutuhkan - Membentuk tim menyusun draft panduan/prosedur (jika dibutuhkan) - Menyusun dan merevisi draft panduan/prosedur - Mengusulkan penetapan panduan/prosedur - Mensosialisasikan panduan/prosedur	Ketersediaan dokumen sesuai dengan standar yang ditetapkan	Setiap tahun (sesuai dengan kebijakan yang ada, baik internal maupun eksternal)	P4M	Jurusan/Prodi/SBKK
14	Butir 17	TATA KELOLA DAN PENJAMINAN MUTU Polibatam memiliki dokumen formal dan pedoman pengelolaan yang rinci dan memiliki kesesuaian antar 11 aspek yaitu: #) a. Pendidikan b. Pengembangan suasana akademik dan otonomi keilmuan c. Kemahasiswaan d. Penelitian e. PkM f. SDM g. Keuangan h. Sarana dan prasarana i. Sistem informasi j. Sistem penjaminan mutu k. Kerjasama dan memiliki bukti yang sah tentang implementasi kebijakan dan pedoman pengelolaan dengan penerapan yang konsisten, efektif, dan efisien	Dokumen formal 11 aspek tersedia dan bukti pelaksanaannya	Menyusun dan melaksanakan Pedoman pengelolaan Sistem Manajemen ISO (Prosedur dan turunannya) Prosedur Pendidikan dan Pedoman pembelajaran, SPMI pendidikan Prosedur Pendidikan dan Pedoman pembelajaran, SPMI pendidikan Prosedur kemahasiswaan dan Pedoman pembelajaran, SPMI pendidikan Prosedur penelitian dan Renstra penelitian (RIP) Prosedur pengabdian kepada masyarakat dan Renstra PKM (RIP) Kebijakan Pengelolaan SDM dan Prosedur pengelolaan SDM, SPMI Sumber Daya Manusia Kebijakan Pengelolaan Keuangan dan Prosedur pengelolaan Keuangan, SPMI Keuangan Kebijakan Pengelolaan sarpras dan Prosedur pengelolaan sarpras, SPMI sarpras Kebijakan Pengelolaan Sistem Informasi (EA) dan Prosedur pengelolaan sistem Informasi. Buku SPMI dan SMM ISO 9001:2015 Polibatam Kebijakan Pengelolaan Kerjasama dan Prosedur pengelolaan Kerjasama. Melaksanakan seluruh sistem pedoman pengelolaan Polibatam	1. Audit pelaksanaan sistem manajemen mutu terkait 11 aspek, baik ketersediaan dokumen maupun pelaksanaannya. 2. Seluruh dokumen mengacu pada aturan terbaru.	1 Tahun	P4M	Seluruh Unit
3	Butir 19	Polibatam menjalankan SPMI yang dibuktikan dengan keberadaan 5 aspek (organ/fungsi SPMI, dokumen SPMI, auditor internal, hasil audit, dan bukti tindak lanjut), memiliki standar yang melampaui dari SNDIKTI, dan menerapkan SPMI berbasis resiko (Risk Based Audit) atau inovasi lainnya.#)	Tersedia bukti pelaksanaan SPMI terkait 5 aspek	- Menginisiasi penetapan organ/fungsi SPMI dan memantau pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya - Melaksanakan kegiatan penyusunan dokumen SPMI termasuk menyusun standar yang melampaui SNDIKTI - Mengelola kegiatan Audit Mutu Internal mulai dari perencanaan audit, pelaksanaan audit dan tindak lanjut audit - Mengelola kegiatan manajemen risiko di seluruh unit	Audit Internal dengan memperhatikan ketersediaan dokumen berikut: 1. Laporan Audit Internal 2. Review Target Mutu 3. Laporan Evaluasi Diri Unit 4. LAKIP. 5. Manajemen Resiko masing-masing unit, dan lainnya	1 Tahun	P4M	Seluruh Unit dan Tim Auditor
4	Butir 20	Polibatam melalui Pusat Pengembangan Pembelajaran dan Penjaminan Mutu memiliki bukti yang sah terkait praktik baik pengembangan budaya mutu di perguruan tinggi melalui rapat tinjauan manajemen, yang meng-agendakan pembahasan 7 unsur: #) a. hasil audit internal b. umpan balik c. kinerja proses dan kesesuaian produk d. status tindakan pencegahan dan perbaikan e. tindak lanjut dari tinjauan sebelumnya f. perubahan yang dapat mempengaruhi sistem manajemen mutu g. rekomendasi untuk peningkatan	Bukti implementasi budaya mutu melalui 7 unsur terlaksana	Menyusun dan melaksanakan agenda RTM dengan memasukan 7 Unsur.	1. Audit Internal dan eksternal.	1 tahun	P4M	Seluruh Unit
5	Butir 29	Polibatam melalui Pusat Pengembangan Pembelajaran dan Penjaminan Mutu melaksanakan sistem penjaminan mutu yang terbukti efektif memenuhi 4 aspek: #) a. keberadaan dokumen formal penetapan standar mutu b. standar mutu dilaksanakan secara konsisten c. monitoring, evaluasi dan pengendalian terhadap standar mutu yang telah ditetapkan d. hasilnya ditindak lanjut untuk perbaikan dan peningkatan mutu. dan dilakukan review terhadap siklus penjaminan mutu yang melibatkan reviewer eksternal.	Penerapan SPMI dengan 4 aspek	Monitoring pelaksanaan SPMI dan ISO 9001:2015	Audit pelaksanaan sistem manajemen mutu SPMI dan ISO	1 tahun	P4M	Seluruh Unit
6	Butir 30	Polibatam melalui Pusat Pengembangan Pembelajaran dan Penjaminan Mutu melaksanakan pengukuran kepuasan pemangku kepentingan internal dan eksternal pada masing-masing kriteria yang memenuhi 4 aspek: #) a. menggunakan instrumen kepuasan yang sah, andal, mudah digunakan b. dilaksanakan secara berkala, serta datanya terekam secara komprehensif c. dianalisis dengan metode yang tepat serta bermanfaat untuk pengambilan keputusan d. tingkat kepuasan dan umpan balik ditindaklanjuti untuk perbaikan dan peningkatan mutu luaran secara berkala dan tersistem. hasilnya dipublikasikan serta mudah diakses oleh kepentingan, dan dilakukan review terhadap pelaksanaan pengukuran kepuasan pengguna	Instrumen dan laporan pengukuran kepuasan pemangku kepentingan internal dan eksternal tersedia	Melakukan pengukuran terhadap kepuasan pemangku kepentingan internal dan eksternal	Tersedianya data dan laporan pengukuran	1 Tahun	P4M	Seluruh Unit
7	Butir 31	Polibatam menetapkan: *) a. seluruh unit menjalankan capaian kinerja dan target mutunya dengan mengacu kepada standar SPMI dalam upaya mencapai Akreditasi institusi predikat Unggul pada tahun 2023 b. persentase prodi yang memiliki akreditasi dan/atau sertifikasi internasional yang diakui pemerintah pada tahun 2020 minimal 1% dengan kenaikan sebesar 1 % setiap tahunnya c. Unit berkomitmen mengimplementasikan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 yang dibuktikan dengan tidak adanya temuan D (Discrepancy) dan NC (Non Conformity)	1. Tersedia dokumen SPMI 2. Tersedia laporan audit 3. Persentase prodi yang memiliki sertifikasi dan/atau sertifikasi internasional 4% 4. Mengidentifikasi standar yang mesti dicapai terkait dengan tupoksi unit 5. Mengusulkan program kerja yang dibutuhkan dalam upaya pencapaian standar 6. Melaksanakan fungsi untuk mencapai target mutu yang ditetapkan 7. Mengevaluasi kegiatan yang dilaksanakan untuk pencapaian standar tiap tahun	Memeriksa usulan program kerja (jika ada), dokumen target mutu dan capaian kinerja yang telah diisi atau bukti pelaksanaan pencapaian standar lainnya (dokumen SPMI, dokumen kurikulum, instrumen tingkat kepuasan dari seluruh unit, penerapan PPEPP untuk seluruh unit, penerapan ZI/WBK, evaluasi kegiatan per tahun)	Sepanjang tahun	P4M	Semua unit	

		f. seluruh unit menjalankan tupoksinya untuk mencapai target mutu dalam upaya agar institusi memperoleh status BLU/PTNBH predikat ZI/WBK WBBM pada tahun 2022						
		SUASANA AKADEMIK						
8	Butir 33	Polibatom melalui Pusat Pengembangan Pembelajaran dan Penjaminan Mutu memiliki bukti yang sah tentang tingkat kepuasan dan umpan balik dari stakeholders internal tentang terbangunnya suasana akademik yang sehat dan kondusif, yang disurvei menggunakan instrumen yang sah, andal, dan mudah digunakan serta dilakukan setiap tahun yang hasilnya (umpan balik) ditindaklanjuti disesuaikan dengan rencana strategis pengembangan suasana akademik.#)	Tersedia pedoman tentang suasana akademik, instrumen umpan balik dan hasil analisis umpan balik	1. TeMengevaluasi instrumen umpan balik agar lebih relevan dengan kebutuhan 2. Mendistribusikan kuesioner umpan balik ke responden 3. menganalisa hasil survey kepuasan dan membuat laporan yang diserahkan ke manajemen 4. Mendistribusikan hasil analisis ke unit terkait jika hasilnya menyangkut unit lain untuk ditindaklanjuti 5. Memonitoring tindak lanjut dan membuat laporan tindak lanjut	Tersedia dokumentasi lengkap proses penjarangan tingkat kepuasan (instrumen, laporan analisis, laporan tindak lanjut)	Setiap tahun	P4M	Jurusan/Prodi/SBAK
1.6. STANDAR TENAGA KEPENDIDIKAN								
9	Butir 5	Jurusan/unit mengevaluasi kinerja tenaga kependidikan setiap semester.)*	Hasil evaluasi kinerja tenaga kependidikan unit PM terisi tepat waktu dan dikirimkan ke SBKK	Kepala P4M mengevaluasi kinerja tenaga kependidikan menggunakan SKP yang disesuaikan dengan tupoksi dan jabatan masing-masing tendik	•SKP terisi, •Hasil evaluasi SKP disampaikan kepada tendik terkait dan didokumentasi oleh SBKK	Setiap semester	P4M	SBKK
10	Butir 6	Sub Bagian Keuangan dan Kepegawaian mengevaluasi dan merencanakan kebutuhan pengembangan/peningkatan kompetensi tenaga kependidikan yang sesuai dengan bidang kerja/keahliannya masing-masing	Unit memiliki evaluasi dan rencana kebutuhan pengembangan/peningkatan kompetensi tenaga kependidikan	1. Mengidentifikasi dan merencanakan kebutuhan pengembangan/peningkatan kompetensi tenaga kependidikan di P4M 2. Mengirimkan rencana pengembangan/peningkatan ke SBKK 3. Melaksanakan pengembangan/peningkatan kompetensi tenaga kependidikan 4. Mengevaluasi kegiatan pengembangan/peningkatan kompetensi tenaga kependidikan	Audit internal dan evaluasi Kepala P4M	1 kali setahun	P4M	SBKK
1.10. STANDAR ISI PEMBELAJARAN								
KURIKULUM								
11	Butir 2	Polibatom melalui Pusat Pengembangan Pembelajaran dan Penjaminan Mutu memiliki pedoman pengembangan kurikulum yang memuat penjelasan tentang: #) a. Analisis koesideran, yang meliputi 4 aspek: Siap Kerja/Siap Usaha (profil lulusan), Kajian Banding Kurikulum, Perkembangan IPTEKS baru, Level KKN b. CPL (SN-Dikti Standar Kompetensi Lulusan) c. Bahan Kajian pendukung CPL (SN-Dikti Standar Isi Pembelajaran) d. Struktur Mata Kuliah yang mendukung pemenuhan CPL beserta Bobot sks dan durasi program. e. RPS (SN-Dikti Standar Proses Pembelajaran) f. Metode penilaian dan evaluasi pembelajaran–Standar Penilaian Pendidikan Pembelajaran g. Peraturan peraturan terkini, dan kepekaan terhadap isu-isu terkini meliputi pendidikan karakter, SDGs, NAPZA, dan pendidikan anti korupsi sesuai dengan program pendidikan yang dilaksanakan h. Mekanisme penetapan (legalitas) kurikulum yang melibatkan unsur-unsur yang berwenang dalam institusi secara akuntabel dan transparan	Tersedia Pedoman Pengembangan Kurikulum sesuai dengan syarat yang disebutkan	Menyusun pedoman pengembangan kurikulum yang memuat semua kriteria yang tercantum pada standar dan mengevaluasi tiap tahunnya.	Tersedia pedoman pengembangan kurikulum	Tiap pelaksanaan evaluasi pedoman kurikulum (minimal 1 kali setahun)	P4M	Jurusan PS
12	Butir 5	Polibatom melalui Pusat Pengembangan Pembelajaran dan Penjaminan Mutu memiliki prosedur/proses bisnis pengelolaan kurikulum yang meliputi penetapan, pelaksanaan, evaluasi, pengendalian, dan peningkatan kurikulum yang mempertimbangkan umpan balik dari para pemangku kepentingan, pencapaian isu-isu strategis untuk menjamin kesesuaian dan kemutakhirannya.#)	Tersedia prosedur/proses bisnis pengelolaan kurikulum	1. melakukan evaluasi pedoman dan pengelolaan kurikulum 2. menindaklanjuti hasil evaluasi pedoman dan pengelolaan kurikulum	Audit internal dan evaluasi Kepala P4M	Setiap tahun	P4M	Jurusan PS
1.11. STANDAR PROSES PEMBELAJARAN								
BEBAN PEMBELAJARAN								
13	Butir 23	Polibatom melalui Pusat Pengembangan Pembelajaran dan Penjaminan Mutu menetapkan: a. bentuk Pembelajaran 1 (satu) Satuan Kredit Semester pada proses Pembelajaran berupa kuliah, responsi, atau tutorial, terdiri atas: i. kegiatan proses belajar 50 (lima puluh) menit per minggu per semester; ii. kegiatan penugasan terstruktur 60 (enam puluh) menit per minggu per semester; dan iii. kegiatan mandiri 60 (enam puluh) menit per minggu per semester. b. bentuk Pembelajaran 1 (satu) Satuan Kredit Semester pada proses Pembelajaran berupa seminar atau bentuk lain yang sejenis, terdiri atas: i. kegiatan proses belajar 100 (seratus) menit per minggu per semester; dan ii. kegiatan mandiri 70 (tujuh puluh) menit per minggu per semester. c. perhitungan beban belajar dalam sistem blok, modul, pembelajaran berbasis proyek, atau bentuk lain sesuai dengan kebutuhan dalam memenuhi capaian Pembelajaran d. bentuk Pembelajaran 1 (satu) Satuan Kredit Semester pada proses pembelajaran berupa praktikum, praktik studio, praktik bengkel, praktik lapangan, praktik kerja, Penelitian, perancangan, atau pengembangan, pelatihan militer, pertukaran pelajar, magang, wirausaha, dan/atau Pengabdian kepada Masyarakat, 170 (seratus tujuh puluh) menit per minggu per semester e. beban belajar mahasiswa program diploma tiga dan program diploma empat/sarjana terapan yang berprestasi akademik tinggi, setelah 2 (dua) semester pada tahun akademik yang pertama dapat mengambil maksimum 24 (dua puluh empat) Satuan Kredit Semester per semester pada semester berikutnya. f. mahasiswa program magister terapan, atau program yang setara yang berprestasi akademik tinggi dapat melanjutkan ke program doktor terapan, setelah paling sedikit 2 (dua) semester mengikuti program magister terapan, tanpa harus lulus terlebih dahulu dari program magister terapan tersebut. g. mahasiswa program magister terapan yang melanjutkan ke program doktor terapan harus menyelesaikan program magister terapan sebelum menyelesaikan program doktor h. mahasiswa berprestasi akademik tinggi, sebagaimana pernyataan isi standar no 23.e, merupakan mahasiswa yang mempunyai Indeks Prestasi Semester (IPS) lebih besar dari 3,00 (tiga koma nol nol) dan memenuhi etika akademik i. mahasiswa berprestasi akademik tinggi, sebagaimana pernyataan isi standar no 23.f, merupakan mahasiswa yang mempunyai Indeks Prestasi Semester (IPS) lebih besar dari 3,50 (tiga koma lima nol) dan memenuhi etika akademik	Tersedia kebijakan/panduan tentang SKS dan beban belajar mahasiswa sesuai dengan standar yang ditetapkan	Menyusun pedoman pengembangan kurikulum yang memuat semua kriteria yang tercantum pada standar dan mengevaluasi tiap tahunnya.	Tersedia pedoman pengembangan kurikulum	Tiap pelaksanaan evaluasi pedoman kurikulum (minimal 1 kali setahun)	P4M	Jurusan PS
1.12. STANDAR PENILAIAN PEMBELAJARAN								
14	Butir 20	Polibatom melalui Pusat Pengembangan Pembelajaran dan Penjaminan Mutu memiliki pedoman yang komprehensif dan rinci tentang penetapan strategi, metode dan media pembelajaran, serta penilaian pembelajaran	Tersedia pedoman tentang penetapan strategi, metode dan media pembelajaran, serta penilaian pembelajaran	1. melakukan evaluasi pedoman dan pengelolaan kurikulum 2. menindaklanjuti hasil evaluasi pedoman dan pengelolaan kurikulum	Informasi yang dimaksud termuat dalam Dokumen Kurikulum (RPS, silabus atau lainnya) atau Pedoman Pembelajaran	Setiap tahun	P4M	Jurusan/Prodi/SBAK
1.14. STANDAR PENGELOLAAN DOKUMEN MUTU								

15	Butir 1	Polibatan melalui Pusat Pengembangan Pembelajaran dan Penjaminan Mutu mempunyai kebijakan terkait penjaminan mutu yang mengacu ke peraturan perundang-undangan yang berlaku.##)	Tersedia dokumen kebijakan terkait penjaminan mutu (Dokumen SPMI)	1.Mengidentifikasi perubahan dokumen kebijakan terkait penjaminan mutu mengacu ke peraturan perundang-undangan yang berlaku. 2.Mengajukan masukan terkait dokumen SPMI 3.Mengevaluasi hasil identifikasi dan usulan/masukan perubahan dokumen SPMI 4.Mengarsip dan mempublikasikan dokumen SPMI sesuai dengan aturan dokumentasi	Melalui Audit Internal dan/atau evaluasi Pusat Pengembangan Pembelajaran dan Penjaminan Mutu	Setiap tahun	P4M	Seluruh Unit
16	Butir 2	Manajemen membentuk unsur pelaksana penjaminan mutu pada setiap Jurusan/Program Studi/Unit/Bagian yang bertanggungjawab atas pelaksanaan mutu setiap periode masa jabatan.)*	Tersedia SK pembentukan unsur pelaksana mutu dan dokumen terkait (notulen kegiatan atau lainnya)	Terdapat SK Direktur tentang Tim Penanggung Jawab Mutu yang melekat ke jabatan struktural (SK Direktur Polibatam No. 365/K/PL29/11/2022) dan	Melalui Audit Internal dan/atau evaluasi Pusat Pengembangan Pembelajaran dan Penjaminan Mutu	Setiap tahun	P4M	Seluruh Unit
17	Butir 3	Pusat Pengembangan Pembelajaran dan Penjaminan Mutu bersama dengan unsur pelaksana penjaminan mutu membuat dan mengarsipkan dokumen mutu yang meliputi kebijakan, manual, standar dan/atau prosedur/formulir/borang SPMI.)*	Tersedia dokumen dan arsip dokumen pelaksanaan mutu dengan lengkap	1.Mengidentifikasi perubahan dokumen mutu. 2.Urus pelaksana mutu mengusulkan perubahan 3.Mengevaluasi hasil identifikasi dan usulan perubahan serta melakukan perubahan dokumen mutu berdasarkan hasil evaluasi 4.Mengarsip dokumen sesuai dengan aturan dokumentasi	Tersedia hasil identifikasi dan/atau usulan perubahan, serta dokumen mutu baru jika ada perubahan	Setiap ada permintaan/hasil identifikasi/hasil evaluasi untuk perubahan dokumen mutu	P4M	Unsur pelaksana mutu
18	Butir 4	Pusat Pengembangan Pembelajaran dan Penjaminan Mutu mempunyai prosedur pengelolaan penjaminan mutu sesuai dengan kebijakan Polibatam.	Tersedia prosedur pengelolaan penjaminan mutu	1.Mengidentifikasi perubahan prosedur pengelolaan penjaminan mutu, 2.Mengevaluasi hasil identifikasi perubahan serta melakukan perubahan prosedur pengelolaan penjaminan mutu berdasarkan hasil evaluasi 3.Mengarsip dan mempublikasikan prosedur pengelolaan penjaminan mutu sesuai dengan aturan dokumentasi	Tersedia prosedur pengelolaan penjaminan mutu baru jika ada perubahan	Setiap ada permintaan/hasil identifikasi/hasil evaluasi untuk perubahan prosedur pengelolaan penjaminan mutu	P4M	Unsur pelaksana mutu
19	Butir 5	Pusat Pengembangan Pembelajaran dan Penjaminan Mutu dan Unsur pelaksana mutu melaksanakan siklus SPMI yang meliputi perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, pengendalian, dan peningkatan (PPEPP) secara berkala setiap semester.)*	PENETAPAN: Penetapan dokumen SPMI oleh Direktur ketika ada perubahan berdasarkan hasil evaluasi PELAKSANAAN: seluruh unit melaksanakan pekerjaan di unit masing-masing sesuai dengan standar mutu dan layanan yang tercantum pada dokumen SPMI EVALUASI: adanya audit mutu internal, inspeksi mutu mendadak PENGENDALIAN: melalui RTM PENINGKATAN: adanya hasil dari tindak lanjut RTM dan hasil audit mutu internal	- Melakukan sosialisasi Dokumen SPMI terbaru - Memonitor pelaksanaan pelaksanaan PPEPP pada seluruh unit sebagai unsur pelaksana mutu melalui audit mutu internal dan inspeksi mutu mendadak	Melaksanakan Audit (terjadwal/tidak terjadwal) untuk: - Memastikan proses bisnis yang dimiliki oleh seluruh unit memiliki siklus PPEPP - Memastikan bahwa siklus PPEPP di seluruh unit terlaksana	Per Triwulan	P4M	Semua unit
20	Butir 6	Pusat Pengembangan Pembelajaran dan Penjaminan Mutu mengidentifikasi efektifitas pelaksanaan mutu dan mengusulkan perbaikan mutu setiap semester.)*	Setiap unit melaksanakan perbaikan mutu secara berkala	Berkoordinasi secara berkala dengan unsur pelaksana mutu untuk usulan perbaikan mutu	Hasil koordinasi (via email atau media lain)	Per Triwulan	P4M	Semua unit
21	Butir 7	Pusat Pengembangan Pembelajaran dan Penjaminan Mutu dan unsur pelaksana penjaminan mutu melaksanakan kegiatan eksternal benchmarking dalam upaya peningkatan mutu minimal sekali dalam setahun.)*	Kegiatan benchmarking terlaksana tiap tahun	Mengusulkan kegiatan benchmarking ke PT lain	Kegiatan benchmarking terlaksana	Setiap tahun	P4M	Unsur pelaksana mutu
22	Butir 8	Pusat Pengembangan Pembelajaran dan Penjaminan Mutu menyusun instrumen dan melakukan survei kepuasan layanan manajemen terhadap seluruh pemangku kepentingan (mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, lulusan, pengguna, mitra industri, dan mitra lainnya) menggunakan instrumen yang sah dan dilaksanakan minimal sekali dalam setahun.)*	Tersedia instrumen pengukuran kepuasan pemangku kepentingan terhadap layanan manajemen.	Mengevaluasi dan memperbaiki instrumen penilaian kepuasan layanan manajemen terhadap seluruh pemangku kepentingan	Tersedia dokumentasi lengkap proses penjarangan tingkat kepuasan (instrumen) dan hasil rekapitulasi per periode disampaikan ke Jurusan/Unit melalui RTM	Setiap layanan	P4M	Seluruh unit
23	Butir 9	Semua Unit/Jurusan menganalisis hasil pengukuran kepuasan pemangku kepentingan terhadap layanan manajemen menggunakan metode yang relevan untuk kemudian dilakukan tindak lanjut perbaikan sistem oleh unit terkait minimal sekali dalam setahun.)*	Tersedia hasil analisis umpan balik dan dilaporkan ke manajemen (dapat melalui LED) dan hasil tindak lanjut akan dilaporkan melalui RTM	Menganalisis hasil penilaian kepuasan layanan manajemen dan membuat laporan hasil evaluasi	Tersedia laporan analisis dan tindak lanjut	Setiap pelaksanaan RTM	P4M	Seluruh unit
24	Butir 10	Pusat Pengembangan Pembelajaran dan Penjaminan Mutu melaksanakan layanan pengelolaan penjaminan mutu sesuai standar waktu/frekuensi layanan yang ditentukan yaitu:##) a. merespon permintaan layanan terkait e-learning atau permintaan terkait dokumen proses bisnis maksimal 15 menit setelah permintaan masuk melalui media manapun sebagai pintu layanan. b. mensosialisasikan dokumen SPMI maksimal 1 minggu setelah penyusunan dokumen terbaru. c. menindaklanjuti usulan perubahan prosedur maksimal 3 hari setelah pengusulan dari unit. d. mensosialisasikan dokumen proses bisnis SPMI maksimal 1 hari setelah usulan disetujui. e. menindaklanjuti ketidaksesuaian/keluhan maksimal 1 hari setelah adanya laporan.	Tersedia bukti pengelolaan layanan penjaminan mutu	Melaksanakan layanan pengelolaan penjaminan mutu dengan tepat waktu dan tepat sasaran	Melalui audit yang memeriksa ketepatan waktu layanan berikut: memeriksa waktu respon baik melalui email maupun helpdesk memeriksa tanggal pelaksanaan sosialisasi dokumen SPMI memeriksa tanggal tindak lanjut usulan perubahan prosedur memeriksa tanggal distribusi dokumen yang telah ditetapkan memeriksa tanggal tindak lanjut ketidaksesuaian	setiap ada layanan setelah dokumen SPMI disahkan setiap ada usulan perubahan prosedur setelah prosedur difinalisasi dan ditetapkan setiap ada registrasi ketidaksesuaian	P4M	Sivitas akademika
LAYANAN PENJAMINAN MUTU								
25	Butir 11	Pusat Pengembangan Pembelajaran dan Penjaminan Mutu mengevaluasi dan merencanakan kebutuhan dan peningkatan kompetensi SDM untuk mendukung layanan diunitnya. ##)	Tersedia evaluasi dan rencana kebutuhan peningkatan kompetensi SDM	-mengidentifikasi kebutuhan dan peningkatan kompetensi SDM yang terkait dengan peningkatan penjaminan mutu -membuat rencana pelatihan peningkatan kompetensi SDM yang terkait dengan peningkatan penjaminan mutu -mengusulkan rencana pelatihan peningkatan kompetensi SDM yang terkait dengan peningkatan penjaminan mutu ke SBKK -melaksanakan pelatihan kompetensi SDM yang terkait dengan peningkatan penjaminan mutu -mengevaluasi pelatihan kompetensi SDM yang terkait dengan peningkatan penjaminan mutu	Merekap kegiatan pelatihan kompetensi SDM yang terkait dengan peningkatan penjaminan mutu setiap tahun	Setiap tahun	P4M	Seluruh Unit
26	Butir 12	Pusat Pengembangan Pembelajaran dan Penjaminan Mutu mengevaluasi layanan penjaminan mutu menggunakan instrumen kepuasan pengguna yang sah dan menganalisis hasil umpan baliknya.##)	Tersedia hasil evaluasi dan analisis layanan penjaminan mutu	Mengevaluasi dan memperbaiki instrumen penilaian kepuasan layanan penjaminan mutu -Menganalisis hasil penilaian kepuasan layanan penjaminan mutu	Tersedia dokumentasi lengkap proses penjarangan tingkat kepuasan (instrumen) dan hasil rekapitulasi per periode melalui LED	Setiap pelaksanaan RTM	P4M	Manajemen
27	Butir 13	Pusat Pengembangan Pembelajaran dan Penjaminan Mutu menindaklanjuti hasil evaluasi layanan penjaminan mutu secara berkala setiap tahunnya. ##)	Tersedia hasil tindak lanjut hasil evaluasi layanan penjaminan mutu	-Menindaklanjuti hasil evaluasi layanan penjaminan mutu	Tersedia hasil tindak lanjut evaluasi layanan penjaminan mutu	Setiap pelaksanaan RTM	P4M	P4M

28	Butir 14	Pusat Pengembangan Pembelajaran dan Penjaminan Mutu membuat laporan evaluasi diri secara berkala setiap tahun.##)	Tersedia laporan evaluasi diri	-Mengumpulkan data terkait kegiatan P4M dalam satu tahun -Membuat draft laporan evaluasi diri yang berisi penerapan siklus PPEPP -Membuat analisis SWOT untuk program keberlanjutan kegiatan P4M	Tersedia laporan evaluasi diri P4M yang lengkap dengan analisis SWOT dan Program berkelanjutan	Setiap tahun	P4M	Manajemen
1.18. STANDAR PENINGKATAN MUTU								
29	Butir 1	Pusat Pengembangan Pembelajaran dan Penjaminan Mutu memperbaharui standar mutu dengan mengacu kepada kebutuhan pemangku kepentingan dan hasil evaluasi standar sebelumnya minimal setahun sekali atau setiap adanya perubahan kebutuhan pemangku kepentingan. *)	Standar Mutu dievaluasi dan diperbaharui secara berkala	1. Mengidentifikasi perubahan standar mutu, 2. Mengevaluasi hasil identifikasi dan melakukan perubahan standar berdasarkan hasil evaluasi 3. Mengarsip dokumen sesuai dengan aturan dokumentasi	Tersedia hasil identifikasi serta dokumen standar baru jika ada perubahan	1 tahun sekali setelah audit mutu eksternal	P4M	Semua unit