



**LEMBAR PENGESAHAN TARGET MUTU
UNIT PENUNJANG AKADEMIK TEKNOLOGI INFORMASI DAN
KOMUNIKASI
POLITEKNIK NEGERI BATAM
TAHUN 2024**

Direktur,

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

Kepala UPA-TIK,

Liowna Mauboy



**No.BO.34.9.1-V1 Borang Evaluasi Pencapaian Target Mutu
21 Februari 2023**

Unit Kerja : UPA - TIK
Tahun : 2024

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
1.STANDAR PENDIDIKAN								
1.2. STANDAR PROSES PENDIDIKAN								
1.2.1. STANDAR PENGELOLAAN INSTITUSI								
VMTS								
1	Butir 2	Polibatam melalui kepala unit/kajur/kps wajib melakukan <u>evaluasi diri setiap tahun, mencakup: #)</u> a. mengidentifikasi kondisi lingkungan yang relevan, <u>komprehensif, dan strategis</u> b. menetapkan posisi perguruan tinggi/jurusan/prodi/unit relatif terhadap lingkungannya c. menggunakan hasil identifikasi dan posisi yang ditetapkan untuk melakukan analisis SWOT/analisis lain yang relevan; dan d. menghasilkan program pengembangan yang konsisten dengan hasil analisis SWOT/analisis lain yang digunakan Tata Kelola dan Penjaminan Mutu	Tersedia LED UPA TIK mencakup aspek yang dimaksud (poin a-d) setiap tahun	Mengumpulkan data kebutuhan laporan evaluasi diri, menyusun draf laporan, mengevaluasi realisasi program kerja UPA TIK	Tersediannya LED UPA TIK	Awal tahun 2025	UPA TIK	P4M dan Pudir 1
2	Butir 17	Polibatam memiliki dokumen formal dan pedoman pengelolaan yang rinci dan memiliki kesesuaian antar 11 aspek yaitu aspek <u>sistem informasi #)</u>	Tersedia dokumen formal dan pedoman pengelolaan sistem informasi	Melaksanakan peraturan ataupun kebijakan terkait TIK	Tersedia peraturan , edaran ataupun <u>kebijakan terkait TIK</u>	Akhir tahun	UPA TIK	Manajemen, P4M
3	Butir 18	Polibatam memiliki bukti yang sah tentang implementasi kebijakan dan pedoman pengelolaan dengan penerapan yang <u>konsisten, efektif, dan efisien.</u>	Tersedia bukti implementasi kebijakan dan pedoman dalam <u>bentuk laporan atau lainnya</u>	Melaksanakan seluruh kebijakan pengelolaan TIK	Tersedia dokumentasi pelaksanaan kebijakan	Akhir tahun	UPA TIK	Kepegawaian
4	Butir 21	Polibatam menjalankan SPMI yang dibuktikan dengan keberadaan 5aspek (organ/fungsi SPMI, dokumen SPMI, auditor internal, hasil audit, dan bukti tindak lanjut), memiliki standar yang melampaui dari SN DIKTI, dan menerapkan SPMI berbasis risiko (Risk Based Audit) atau inovasi lainnya. #)	Tersedia dokumen penerapan SPMI: - Implementasi SPMI mencakup 5 aspek - laporan evaluasi layanan atau standar lain yang dimiliki UPA TIK - dokumen manajemen risiko	(a) Tersediannya dokumen hasil audit SPMI dan ISO 9001: 2015 baik internal maupun eksternal. (b) Tersediannya laporan evaluasi UPA TIK tiap tahun, laporan evaluasi layanan atau kuesioner layanan (c) Tersediannya dokumen manajemen resiko	(a) Tersediannya dokumen hasil audit SPMI dan ISO 9001: 2015 baik internal maupun eksternal. (b) Tersediannya laporan evaluasi UPA TIK tiap tahun, laporan evaluasi layanan atau kuesioner layanan (c) Tersediannya dokumen manajemen	Tahun 2024	UPA TIK	P4M dan Pudir 1
5	Butir 35	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. unit berkomitmen mengimplementasikan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 yang dibuktikan dengan tidak adanya temuan D (Discrepancy) dan NC (Non-Conformity);	Tersedia analisis capaian kinerja dan target mutu Tersedia hasil audit tanpa ada temuan D dan NC	Menjalankan kegiatan dengan mengacu pada standar SPMI dan menunjang pelaksanaan akreditasi institusi dan <u>program studi.</u> Melaksanakan kegiatan audit dengan tidak ada temuan D dan NC.	Ketersediaan dokumen SPMI Ketersediaan dokumen ISO 9001 (prosedur, formulir, instruksi kerja, dan lainnya)	Akhir tahun Akhir tahun	UPA TIK UPA TIK	Semua Unit Semua Unit



**No.B0.34.9.1-V1 Borang Evaluasi Pencapaian Target Mutu
21 Februari 2023**

Unit Kerja : UPA - TIK
Tahun : 2024

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
		c. persentase proses bisnis institusi berbasis TIK sebesar 60% pada tahun 2020 dengan kenaikan sebesar 10% setiap tahunnya;	Proses bisnis Polibatam berbasis TIK mencapai 100% pada tahun 2024	Melaksanakan perbaikan/pengembangan sistem informasi	Ketercapaian target IKU untuk poin ini	Akhir tahun	UPA TIK	Semua Unit
		d. seluruh unit menjalankan tupoksinya untuk mencapai target mutu dalam upaya agar institusi memperoleh status BLU/PTNBH, predikat ZI/WBK WBBM pada tahun 2022;	Tersedia hasil evaluasi target mutu	Menjalankan kegiatan pekerjaan sesuai target mutu dan tupoksi dalam mendukung ZI/WBK WBBM	Melaksanakan target mutu, manajemen resiko dan evaluasi diri	Akhir tahun	UPA TIK	Semua Unit
1.2.8. STANDAR PENGELOLAAN DOKUMEN MUTU								
6	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 layanan sistem informasi dan selanjutnya dilaporkan ke manajemen (dapat melalui LED) dan hasil tindak lanjut akan dilanorkan melalui RTM	- Mengukur kepuasan layanan melalui kuesioner P4M - Analisis pengukuran kepuasan layanan yang diolah P4M	Tersedia hasil pengukuran kepuasan layanan melalui P4M	Akhir tahun	UPA TIK	P4M
1.3.4. STANDAR SARANA DAN PRASARANA PEMBELAJARAN								
7	Butir 14	Sistem Informasi Polibatam melalui UPA TIK memiliki sistem informasi untuk layanan administrasi yang dibuktikan dengan ketersediaan cetak biru/enterprise architecture, yang terbukti efektif <u>memenuhi aspek-aspek berikut: #1</u>						
		a. mencakup layanan akademik, keuangan, SDM, dan sarana dan prasarana (aset);	Tersedia sistem informasi layanan yang memenuhi aspek a-e	UPA TIK mengembangkan/memperbaiki sistem informasi yang mendukung kegiatan akademik, keuangan, SDM.	Aplikasi sistem informasi akademik memiliki menu untuk akademik, kepegawaian, keuangan yang mutakhir dan reliabilitas.	1 tahun	UPA TIK	Semua Unit
		b. mudah diakses oleh seluruh unit kerja dalam lingkup institusi;		UPA TIK menyediakan/melakukan pengembangan infrastruktur jaringan, server untuk sistem informasi dan memberikan hak akses kepada pegawai suaya bisa mengakses sistem	Setiap pengguna dapat mengakses sistem informasi	1 tahun	UPA TIK	Sivitas Akademika
		c. lengkap dan mutakhir;		UPA TIK melakukan pemuktahiran sesuai dengan proses bisnis serta kebijakan manaieimen	Sistem informasi dapat digunakan, mudah diakses, sesuai ketentuan	1 tahun	UPA TIK	Sivitas Akademika



No.B0.34.9.1-V1 Borang Evaluasi Pencapaian Target Mutu
21 Februari 2023

Unit Kerja : UPA - TIK

Tahun : 2024

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
		d. seluruh jenis layanan telah terintegrasi dan digunakan untuk pengambilan keputusan; dan		UPA TIK merancang/mengembangkan sistem informasi dengan data yang terintegrasi.	Ketersediaan data terintegrasi pada sistem informasi akademik dengan cara pengguna melakukan input dan atau pemuktahiran data dengan baik & benar	2 tahun	UPA TIK	Semua Unit
		e. seluruh jenis layanan yang terintegrasi dievaluasi secara berkala dan hasilnya ditindak-lanjuti untuk penyempurnaan sistem informasi		UPA TIK menerima laporan dari user untuk penambahan/perbaikan fungsi sistem informasi melalui laman helndesk	Menyelesaikan laporan dari user dilaman helpdesk terkait penambahan/perbaikan fungsi sistem informasi	1 tahun	UPA TIK	Semua Unit
8	Butir 15	Polibatam melalui UPA TIK memiliki sistem informasi untuk layanan proses pembelajaran, penelitian, dan PkM yang terbukti efektif memenuhi aspek-aspek berikut: #)						
		a. ketersediaan layanan e-learning, perpustakaan (e-journal, e-book, e ₁ repository, dan lain-lain);	Tersedia sistem informasi layanan yang memenuhi aspek a-c	UPA TIK memberikan dukungan untuk proses pembelajaran dan perpustakaan dengan menyediakan e-learning, repository, e-book dan e-jurnal	E-learning digunakan sebagai media pembelajaran, perpustakaan memiliki repositori, e-book, e-jurnal	1 tahun	UPA TIK	P4M, Perpustakaan
		b. mudah diakses oleh civitas akademika; dan		UPA TIK menyediakan/melakukan pengembangan infrastruktur jaringan, server untuk sistem informasi dan memberikan hak akses kepada pegawai supaya bisa mengakses sistem informasi	Setiap pegawai dapat mengakses layanan	1 tahun	UPA TIK	P4M, PP, Perpustakaan



No.BO.34.9.1-V1 Borang Evaluasi Pencapaian Target Mutu
21 Februari 2023

Unit Kerja : UPA - TIK
 Tahun : 2024

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
		c. seluruh jenis layanan dievaluasi secara berkala yang hasilnya ditindak-lanjuti untuk penyempurnaan sistem informasi.		UPA TIK menerima laporan dari user untuk perbaikan layanan melalui laman helpdesk	Menyelesaikan laporan dari user dilaman helpdesk terkait perbaikan layanan	1 tahun	UPA TIK	Pelapor
4.1.4. STANDAR LAYANAN SISTEM INFORMASI								
9	Butir 1	Polibatam melalui UPA TIK mempunyai kebijakan pengelolaan teknologi informasi yang mengacu pada peraturan perundang-undangan yang berlaku.	Tersedia kebijakan pengelolaan teknologi informasi	UPA TIK membuat kebijakan pengelolaan teknologi informasi	Tersedianya kebijakan pengelolaan teknologi informasi	3 tahun	UPA TIK	P4M, Pudir 2
10	Butir 2	UPA TIK memiliki panduan/prosedur pengelolaan teknologi informasi meliputi perencanaan, pengembangan, evaluasi, pemeliharaan dan/atau kegiatan lainnya sesuai dengan kebijakan Polibatam	Tersedia panduan/prosedur pengelolaan teknologi informasi	UPA TIK memiliki prosedur pengelolaan teknologi informasi	Ketersediaan prosedur pengelolaan teknologi informasi sesuai dengan Enterprise Architecture	3 tahun	UPA TIK	P4M, Pudir 2, Tim EA
11	Butir 3	UPA TIK melaksanakan pengelolaan teknologi informasi sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.	Tersedia laporan pelaksanaan pengelolaan teknologi informasi	Keterlaksanaan pengelolaan teknologi informasi	pelaksanaan prosedur dengan mengisi borang ceklis yang dilakukan oleh tim kerja si	audit eksternal	UPA TIK	P4M
12	Butir 4	UPA TIK melaksanakan layanan teknologi informasi sesuai standar waktu layanan yang ditentukan yaitu:	Tersedia laporan pelaksanaan layanan teknologi informasi sesuai dengan poin a-i					
		a. merespon permintaan layanan maksimal 15 menit setelah permintaan masuk melalui media yang dinyatakan sebagai pintu layanan;		Merespon permintaan layanan maksimal 15 menit	Adanya respon dari UPA TIK melalui media yang dinyatakan sebagai pintu layanan kepada pelapor	2 tahun	UPA TIK	Pelapor
		b. memberikan layanan kategori ringan seperti perbaikan/instalasi perangkat keras TI, perbaikan koneksi jaringan kabel/nirkabel pada perangkat pengguna dan perbaikan VPS yang mengalami kegagalan sistem maksimal 3 hari setelah adanya permintaan;		Mengerjakan layanan kategori ringan sesuai permintaan maksimal 3 hari kerja	Tanggal penyelesaian/closed untuk layanan kategori ringan max. 3 hari kerja setelah adanya permintaan	1 tahun	UPA TIK	Pelapor
c. menginstalasi perangkat lunak pada perangkat TI maksimal 1 hari setelah adanya permintaan;	Melakukan instalasi perangkat lunak pada perangkat TI maksimal 1 hari kerja	Tanggal penyelesaian/closed untuk layanan instalasi perangkat lunak pada perangkat TI max. 1 hari kerja setelah adanya permintaan	1 tahun	UPA TIK	Pelapor			



No.B0.34.9.1-V1 Borang Evaluasi Pencapaian Target Mutu
21 Februari 2023

Unit Kerja : UPA - TIK
Tahun : 2024

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
		d. memberikan layanan kategori berat seperti jaringan yang mengalami looping, router/switch yang mengalami kerusakan pada sistem atau perangkatnya, kerusakan server pada sistem atau perangkat (PSU, hard disk, dll), pengembangan jaringan dan server maksimal 1 bulan setelah adanya permintaan;		Memberikan tanggapan/progres terhadap layanan kategori berat sesuai permintaan maksimal 1 bulan	jika tidak terjadi kendala teknis selama pengerjaan, tanggal penyelesaian/closed untuk layanan kategori berat max. 1 bulan kerja setelah adanya permintaan	1 tahun	UPA TIK	Pelapor
		e. melakukan perbaikan sistem informasi maksimal 2 minggu setelah adanya permintaan;		Memberikan tanggapan/progres terhadap perbaikan sistem informasi maksimal 2 minggu	jika tidak terjadi kendala teknis selama pengerjaan, tanggal penyelesaian/closed untuk layanan perbaikan sistem informasi max. 2 minggu kerja setelah adanya permintaan	1 tahun	UPA TIK	Pelapor
		f. menindaklanjuti permintaan pengembangan sistem informasi maksimal 1 bulan;		Memberikan tanggapan/progres terhadap layanan pengembangan sistem informasi maksimal 1 bulan	jika tidak terjadi kendala teknis selama pengerjaan, tanggal penyelesaian/closed tiket untuk layanan pengembangan sistem informasi max. 1 bulan kerja setelah adanya permintaan	1 tahun	UPA TIK	Pelapor
		g. memberikan layanan permintaan fasilitas kerja yang menggunakan sistem informasi seperti akun email, akun SID, akun learning, dan lainnya, maksimal satu hari setelah permintaan;		Memberikan tanggapan/progres terhadap layanan permintaan fasilitas kerja maksimal 1 hari kerja	jika tidak terjadi kendala teknis selama pengerjaan, tanggal penyelesaian/closed tiket untuk layanan permintaan fasilitas kerja max. 1 hari kerja setelah adanya permintaan	1 tahun	UPA TIK	Pelapor
		h. mensosialisasikan semua fitur-fitur baru dan/atau perubahan perubahan pada sistem informasi, maksimal 1 hari setelah fitur siap digunakan;		Mensosialisasikan perubahan pada sistem informasi maksimal 1 hari kerja setelah publikasi	Terdapat email pelaksanaan sosialisasi	1 tahun	UPA TIK	Pelapor
		i. tidak ada biaya/tarif dalam pelayanan teknologi informasi.		Menginformasikan melalui pintu layanan UPA TIK	Tersedia redaksi yang menginformasikan poin tersebut	1 tahun	UPA TIK	Pelapor
13	Butir 5	UPA TIK mengevaluasi layanan teknologi informasi menggunakan instrumen kepuasan pengguna yang sah serta menganalisis hasil umpan balik minimal sekali setahun	Tersedia laporan evaluasi dan analisis kepuasan layanan teknologi informasi	menyebarkan kuesioner kepada pengguna melalui email dan helpdesk setelah melakukan pelayanan	hasil kuesioner yang diisi oleh pengguna	1 tahun	UPA TIK	Seluruh staf/dosen dan mahasiswa



No.B0.34.9.1-V1 Borang Evaluasi Pencapaian Target Mutu
21 Februari 2023

Unit Kerja : UPA - TIK
Tahun : 2024

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
14	Butir 6	UPA TIK mengevaluasi dan merencanakan: kebutuhan peningkatan kompetensi SDM dan lainnya untuk mendukung layanan di unitnya setiap tahun	Tersedia laporan evaluasi dan rencana peningkatan kompetensi SDM di UPA TIK	Membuat rencana kebutuhan pelatihan kompetensi SDM	Seluruh tenaga kependidikan unit UPA TIK mengisi borang pelatihan/pengembangan tiap awal tahun. Borang pelatihan/pengembangan terdokumentasi di Kepegawaian	1 tahun	UPA TIK	Kepegawaian
15	Butir 7	UPA TIK menindaklanjuti hasil evaluasi layanan teknologi informasi secara berkala setiap tahun	Tersedia bukti tindak lanjut hasil evaluasi layanan teknologi informasi setiap tahun	Mengisi tindak lanjut pada borang rekap kuesioner kepuasan pengguna	tindak lanjut pada borang rekap kuesioner kepuasan pengguna sudah diisi	1 tahun	UPA TIK	Seluruh Staf/Dosen
16	Butir 8	UPA TIK mengevaluasi pengelolaan teknologi informasi dalam bentuk laporan evaluasi diri secara berkala setiap tahun	Tersedia laporan evaluasi diri UPA TIK setiap tahun	Mengisi laporan evaluasi diri sesuai arahan P4M dan diserahkan kembali ke P4M.	laporan evaluasi diri telah diserahkan ke P4M	1 tahun	UPA TIK	P4M