



# **Pedoman Mutu Politeknik Negeri Batam**

	<b>No.PMU-V1</b> <b>Pedoman Mutu Politeknik Negeri Batam</b>	MR	DIR
		10 Maret 2025	

<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>4</b>
1.1 Sekilas Politeknik Negeri Batam .....	4
1.2 Visi Politeknik Negeri Batam.....	4
1.3 Misi Politeknik Negeri Batam .....	4
1.4 Tujuan Politeknik Negeri Batam.....	4
1.5 Nilai Politeknik Negeri Batam.....	5
1.6 Istilah dan Definisi .....	5
1.7 Kebijakan Mutu.....	5
<b>BAB II RUANG LINGKUP DAN ACUAN NORMATIF .....</b>	<b>7</b>
<b>BAB III KONTEKS ORGANISASI .....</b>	<b>8</b>
3.1 Dokumentasi Dokumen .....	8
3.2 Konteks Dan Stakeholder .....	10
3.3 Sistem Manajemen Mutu Politeknik Negeri Batam.....	10
<b>BAB IV TANGGUNG JAWAB MANAJEMEN .....</b>	<b>17</b>
4.1 Komitmen Manajemen.....	17
4.2 Kebijakan .....	18
<b>BAB V PERENCANAAN .....</b>	<b>19</b>
5.1 Tindakan Koreksi dan Pencegahan .....	19
5.2 Standar Mutu dan Perencanaan Untuk Mencapainya .....	19
5.3 Perencanaan Perubahan.....	19
<b>BAB VI DUKUNGAN .....</b>	<b>20</b>
6.1 Manajemen Sumber Daya.....	20
6.2 Komunikasi Internal.....	21
<b>BAB VII OPERASIONAL.....</b>	<b>22</b>
7.1 Perencanaan dan pengendalian operasional .....	22
7.2 Proses yang Berkaitan dengan <i>Stakeholder</i> Civitas Akademika.....	22
7.3 Desain dan Pengembangan Kurikulum.....	23
7.4 Pengendalian Produk dan Layanan Eksternal yang Disediakan.....	25
7.5 Penyelenggaraan dan Pengelolaan Pendidikan .....	26
<b>BAB VIII EVALUASI KINERJA .....</b>	<b>29</b>
8.1 Pemantauan, Pengukuran, Analisis dan Evaluasi .....	29
8.2 Tinjauan Manajemen .....	31
<b>BAB IX PENINGKATAN.....</b>	<b>32</b>
9.1 Umum .....	32
9.2 Ketidaksesuaian dan Tindakan Perbaikan .....	32

	<p style="text-align: center;"><b>No.PMU-V1</b> <b>Pedoman Mutu Politeknik Negeri Batam</b></p>	<b>MR</b>	<b>DIR</b>
		<b>10 Maret 2025</b>	

9.3 Peningkatan Terus Menerus.....	32
<b>BAB X PENANGANAN RISIKO .....</b>	<b>33</b>
<b>DAFTAR REVISI DOKUMEN .....</b>	<b>34</b>

Controlled

	<p style="text-align: center;"><b>No.PMU-V1</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Pedoman Mutu Politeknik Negeri Batam</b></p>	<b>MR</b>	<b>DIR</b>
		<b>10 Maret 2025</b>	

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Sekilas Politeknik Negeri Batam

Politeknik Negeri Batam dalam perkembangannya mengalami beberapa kali perubahan status, pada awal berdirinya pada tahun 2000, Otorita Batam sebagai institusi yang melahirkan Politeknik Batam bersama 3 institusi, Institut Teknologi Bandung (ITB), Pemerintah Kota Batam (Pemko Batam), dan Universitas Riau (UNRI). Dasar Pendirian Politeknik Batam dengan Akta Pendirian Notaris Soehendro Gautama, SH, Tgl 30 Mei 2000 No 115 Yayasan Pendidikan Batam kemudian mendirikan Politeknik Batam. Gedung Pertama masih di Gedung Tongkang Pertamina di Batu Ampar.

Politeknik Negeri Batam (Polibatam) terletak di Pulau Batam yang termasuk ke dalam kawasan perdagangan dan pelabuhan bebas dan juga merupakan kawasan terdepan dan terluar yang berbatasan langsung dengan perairan internasional. Pada awalnya Polibatam merupakan PTS yang berada di bawah Yayasan Pendidikan Batam yang berasal dari ITB, UNRI, Pemko Batam dan Otorita Batam. Seiring dengan perkembangan kinerja dan prestasi yang telah ditunjukkan Politeknik Batam selama satu dasawarsa, pada 18 Oktober tahun 2010, pemerintah melalui Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No 26 tahun 2010 menetapkan Politeknik Batam secara resmi sebagai Politeknik Negeri, bergabung dengan Politeknik Negeri lainnya yang saat ini hanya terdapat 44 Politeknik Negeri dan tersebar di seluruh penjuru tanah air.

Politeknik Negeri Batam (Polibatam) yang sebelumnya berstatus sebagai Perguruan Tinggi Negeri Satuan Kerja (PTN-Satker) akhirnya resmi menjadi PTN Badan Layanan Umum (PTN-BLU). Perubahan status tersebut berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 517/KMK.05/2022 Tentang Penetapan Politeknik Negeri Batam pada Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi sebagai Instansi Pemerintah yang menerapkan pola Pengelolaan Keuangan Badan layanan Umum tertanggal 29 Desember 2022.

Untuk memberikan kesempatan dan akses yang luas kepada seluruh lapisan masyarakat untuk mengikuti proses pendidikan yang berkualitas, selain membuka kelas reguler pagi, Politeknik Negeri Batam juga membuka kelas reguler malam untuk memenuhi kebutuhan para karyawan yang sudah bekerja untuk melanjutkan studinya. Selain itu, Politeknik Negeri Batam melakukan pengembangan program-program studi baru sesuai kebutuhan pasar.

### 1.2 Visi Politeknik Negeri Batam

Menjadi Politeknik generasi baru yang bermutu, unggul, adaptif, inovatif, dan bermitra erat dengan industri dan masyarakat untuk mendukung Indonesia Maju dan Sejahtera 2045.

### 1.3 Misi Politeknik Negeri Batam

Aktif dalam proses kreasi, penyebaran dan penerapan sains dan teknologi melalui layanan pendidikan tinggi vokasi dan penelitian terapan yang bermutu, terbuka, relevan, dan berkolaborasi erat dengan masyarakat dan industri dengan penerapan tata kelola institusi yang baik untuk kehidupan bangsa yang lebih baik.

### 1.4 Tujuan Politeknik Negeri Batam

1. Terwujudnya layanan, sumber daya dan *output* pembelajaran dan penelitian yang bermutu, akses terbuka, inovatif, relevan dengan kebutuhan industri dan masyarakat
2. Terwujudnya organisasi yang transparan, akuntabel, produktif dan bermutu.

	<b>No.PMU-V1</b> <b>Pedoman Mutu Politeknik Negeri Batam</b>	<b>MR</b>	<b>DIR</b>
		<b>10 Maret 2025</b>	

### 1.5 Nilai Politeknik Negeri Batam

1. **Adaptive & Agile:** senantiasa lincah dan cepat menyesuaikan diri dengan dinamika dan kondisi yang baru
2. **Collaborative & Customer-Centric:** mampu bekerja sama dalam memberikan layanan yang berpusat kepada pelanggan dan para pemangku kepentingan
3. **Trustworthy & Team-based:** layak dan memang dipercaya untuk menjalankan amanah sesuai kompetensinya serta selalu bekerja dan berkarya dengan pendekatan berbasis tim.
4. **Integrity & Innovative:** selarasnya hati, pikiran, perkataan dan perbuatan tanpa harus diawasi, jujur dan menjunjung nilai kebenaran dengan terus mencoba gagasan, metode ataupun hal-hal baru untuk kemaslahatan bangsa.
5. **Open & Organistic:** selalu menjadi organisasi yang terbuka, rendah hati dan dinamis dengan struktur birokrasi yang sederhana namun kaya fungsi.
6. **Nurture & Nationalism:** mengayomi anggota organisasi untuk tumbuh dan maju bersama lebih baik serta mengedepankan semangat kebangsaan dan cinta tanah air.

### 1.6 Istilah dan Definisi

ISO	:	<i>International Standard Organization</i> adalah suatu asosiasi penempat standar internasional yang terdiri dari perwakilan badan-badan standardisasi nasional setiap negara.
MR	:	<i>Management Representative</i>
Polibatam	:	Politeknik Negeri Batam.
PPEPP	:	Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian dan Peningkatan.
Prosedur	:	Serangkaian proses spesifik yang dijalankan di Proses Bisnis.
Renstra	:	Rencana strategis.
RTM	:	Rapat Tinjauan Manajemen.
SPMI	:	Sistem Penjaminan Mutu Internal.

### 1.7 Kebijakan Mutu

Menjamin peningkatan mutu sistem secara berkesinambungan dengan mengacu pada Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) Polibatam.

### 1.8 Representasi Manajemen/*Management Representative* (MR)

Manajemen Polibatam dengan ini menunjuk:

#### 1. Wakil Direktur I Bidang Akademik

Sebagai **Representasi Manajemen/*Management Representative* (MR)** untuk penerapan SPMI dan ISO 9001 di Polibatam. Manajemen Polibatam memberi wewenang dan tanggung jawab penuh kepada **Representasi Manajemen/*Management Representative* (MR)** untuk:

- a. Menjamin proses yang dibutuhkan dari Sistem Pengendalian Mutu Internal Politeknik Negeri Batam (SPMI Polibatam) ditetapkan, dilaksanakan, dan dipelihara.
- b. Menjamin sosialisasi/promosi kesadaran terhadap persyaratan pelanggan kepada seluruh anggota organisasi.
- c. Mewakili Direktur dan Pembantu Direktur dalam berhubungan dengan pihak eksternal khususnya yang berkaitan dengan SPMI Polibatam.

	<b>No.PMU-V1</b> <b>Pedoman Mutu Politeknik Negeri Batam</b>	<b>MR</b>	<b>DIR</b>
		<b>10 Maret 2025</b>	

- d. Melaporkan kepada Top Manajemen kinerja SPMI Polibatam dan kebutuhan untuk kegiatan peningkatan.

**2. Kepala Pusat Pengembangan Pembelajaran dan Penjaminan Mutu**

Sebagai **Quality System Officer (QSO)** untuk penerapan SPMI dan ISO 9001 di Polibatam dengan tugas:

- a. Menjalankan fungsi kesekretariatan untuk implementasi SPMI dan ISO 9001.
- b. Menyiapkan dokumen dan format laporan yang diperlukan.
- c. Bertanggung jawab terhadap pengendalian dokumen internal dan eksternal.
- d. Melaporkan kemajuan penerapan kepada **Representasi Manajemen/ Management Representative (MR)**.

Manajemen Polibatam memberi wewenang dan tanggung jawab penuh kepada Representasi Manajemen untuk mengembangkan dan memelihara sistem mutu SPMI dan ISO 9001 dan secara rutin melaporkan hasil pemantauan penerapannya kepada Manajemen.

Controlled

	<p style="text-align: center;"><b>No.PMU-V1</b> <b>Pedoman Mutu Politeknik Negeri Batam</b></p>	<b>MR</b>	<b>DIR</b>
		<b>10 Maret 2025</b>	

## **BAB II RUANG LINGKUP DAN ACUAN NORMATIF**

Ruang lingkup pedoman mutu Politeknik Negeri Batam mencakup SPMI dan ISO 9001:2015. Pedoman mutu ini digunakan oleh seluruh unsur di Politeknik Negeri Batam antara lain: jurusan, program studi dan unit penunjang akademik serta pusat/unit lainnya.

Acuan normatif pada pedoman mutu Politeknik Negeri Batam adalah dokumen secara keseluruhan atau sebagian yang dirujuk dalam dokumen SPMI dan ISO 9001:2015. Untuk acuan bertanggal, hanya berlaku edisi yang dikutip sedangkan untuk acuan yang tidak bertanggal berlaku edisi terbaru.

Controlled

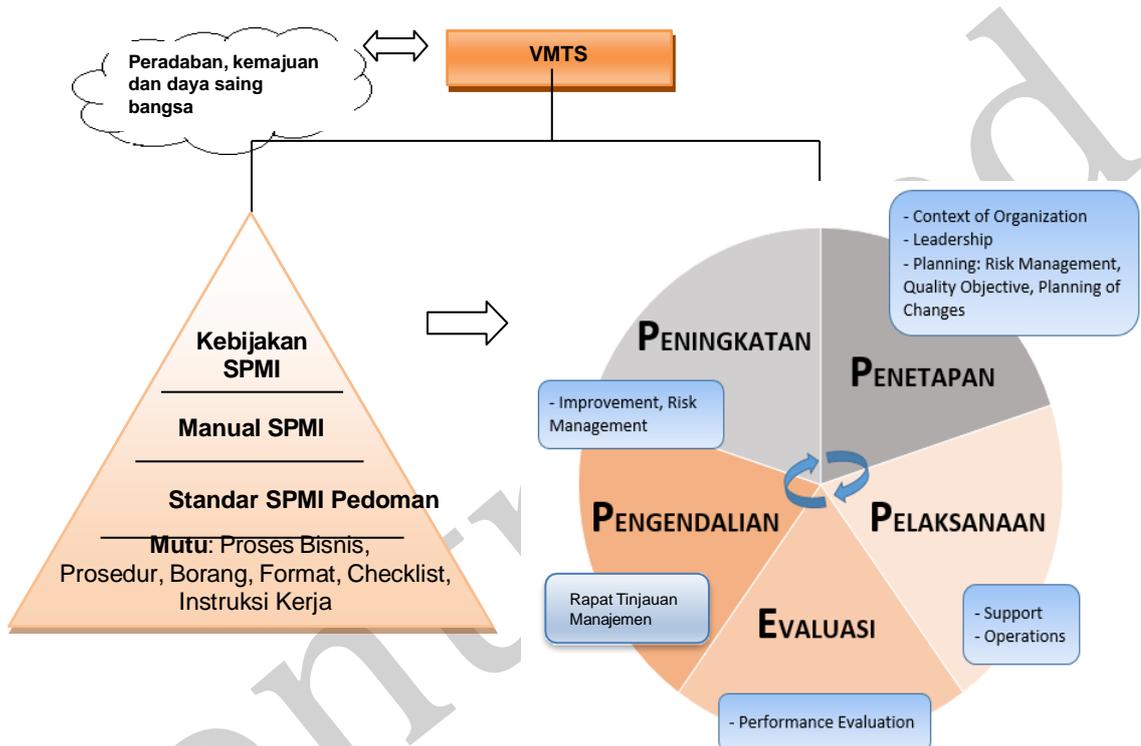
	<b>No.PMU-V1</b> <b>Pedoman Mutu Politeknik Negeri Batam</b>	MR	DIR
		<b>10 Maret 2025</b>	

### BAB III KONTEKS ORGANISASI

#### 3.1 Dokumentasi Dokumen

##### 3.1.1. Dokumentasi Dokumen

Konteks organisasi mengikuti siklus PPEPP untuk menjamin mutu pendidikan, penelitian, pengabdian kepada Masyarakat dan standar layanan di Politeknik Negeri Batam, seperti ditunjukkan pada gambar 1.



**Gambar 1. Pemetaan Dokumen Mutu yang selaras dengan siklus PPEPP**

Pedoman mutu Polibatam terdiri dari:

#### 1. Kebijakan/Penetapan

Dokumen kebijakan adalah peraturan yang berlaku di Polibatam mengenai tatakelola institusi terkait pendidikan, penelitian, pengabdian kepada masyarakat, kerjasama, layanan dan pengelolaan institusi. Kebijakan yang dimaksud dapat meliputi dan tidak terbatas pada: peraturan direktur, surat keputusan direktur, surat edaran, rencana strategis, dokumen mutu dan lainnya.

#### 2. Pedoman/Panduan

Pedoman/panduan adalah dokumen yang menjadi dasar, pegangan, acuan atau petunjuk tentang pelaksanaan program kegiatan di Polibatam. Pedoman/panduan yang dimaksud merupakan dokumen yang berisi tentang tata cara penerapan kebijakan atau standar yang diberlakukan di Polibatam.

#### 3. Proses Bisnis

Proses Bisnis adalah sekumpulan proses yang berjalan di lingkungan Polibatam dan senantiasa diperbaharui/disesuaikan dengan tuntutan kebutuhan organisasi.

	<b>No.PMU-V1</b> <b>Pedoman Mutu Politeknik Negeri Batam</b>	MR	DIR
		<b>10 Maret 2025</b>	

#### 4. Prosedur

Prosedur adalah dokumen rinci tentang langkah-langkah pelaksanaan kegiatan dalam rangka pencapaian strategi yang ditetapkan pada target mutu Polibatam.

#### 5. Instruksi Kerja

Instruksi Kerja adalah dokumen penunjang penerapan prosedur Sistem Pengendalian Mutu yang mengatur secara rinci instruksi kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan pekerjaan teknis.

#### 6. Borang

Borang adalah sarana pencatatan kegiatan yang bersifat isian, dilakukan dalam rangka membuktikan penerapan prosedur Sistem Pengendalian Mutu, sub prosedur Sistem Pengendalian Mutu, Instruksi Kerja atau kegiatan lain yang menunjang penerapan Sistem Pengendalian Mutu.

#### 7. Checklist

Cheklis adalah sarana pencatatan kegiatan yang bersifat pemeriksaan, dilakukan dalam rangka membuktikan penerapan prosedur dan/atau sub prosedur Sistem Pengendalian Mutu serta Instruksi Kerja atau kegiatan lain yang menunjang penerapan sistem mutu.

#### 8. Format

Format adalah sarana perencanaan kegiatan yang bersifat dokumen perencanaan, dilakukan dalam rangka mempermudah penerapan prosedur Sistem Pengendalian Mutu.

#### 9. Matriks

Matriks adalah acuan hubungan antara beberapa objek yang terkait yang dapat dituliskan dalam bentuk table atau bentuk lain yang relevan.

#### Sistem Penjaminan Mutu

Polibatam menetapkan, mendokumentasikan, melaksanakan dan memelihara Sistem Manajemen Mutu Penyelenggaraan Pendidikan dan secara terus menerus memperbaiki keefektifan pelaksanaannya dengan cara:

- a. Menetapkan proses yang dibutuhkan untuk sistem manajemen mutu beserta pengaplikasiannya diseluruh bagaian
- b. Menetapkan tahapan dan interaksi setiap proses sebagaimana diuraikan dalam prosedur-prosedur yang berada pada lingkup proses bisnis Belajar Mengajar (PBM)
- c. Menetapkan kriteria dan metode dalam bentuk prosedur mutu terkendali yang diperlukan untuk memastikan pelaksanaan sistem manajemen mutu berjalan secara efektif
- d. Menyediakan sumber daya serta sistem informasi yang diperlukan untuk mendukung pelaksanaan sistem manajemen mutu
- e. Melaksanakan pemantauan, pengukuran dan analisis dari pelaksanaan sistem manajemen mutu serta tindakan koreksi yang menjamin peningkatan berkesinambungan

#### Proses Bisnis

Proses Bisnis di Politeknik Negeri Batam terdiri atas tiga proses besar yaitu:

1. Proses Bisnis Manajemen, adalah kegiatan perencanaan Politeknik Negeri Batam
2. Proses Bisnis Utama, adalah kegiatan akademik, penelitian dan pengabdian masyarakat yang

	<b>No.PMU-V1</b> <b>Pedoman Mutu Politeknik Negeri Batam</b>	<b>MR</b>	<b>DIR</b>
		<b>10 Maret 2025</b>	

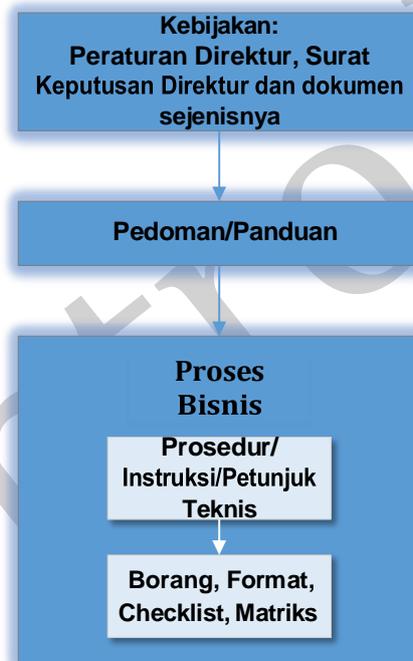
- meliputi sub proses utama Pendidikan, serta penelitian dan pengabdian Masyarakat
3. Proses Bisnis Pendukung, adalah proses-proses administrative yang mendukung Proses Bisnis Manajemen dan Proses Bisnis Utama

### Penanganan Risiko

Penanganan Risiko di Polibatam diatur dalam proses bisnis 2 tentang Penyusunan Evaluasi Diri yang terdiri dari PR.2.1 Registrasi Isu dan Risiko, PR.2.2 Tindak Lanjut Isu dan Risiko, PR.2.3 Penyusunan Dokumen Evaluasi Diri, dan PR.2.4 Pengelolaan Akreditasi Institusi yang menjadi salah satu agenda Rapat Tinjauan Manajemen seperti diatur pada PR.3.

### 3.1.2 Hierarki Dokumen

Ditinjau dari hierarki nya, dokumen sistem manajemen mutu tergambar dalam diagram Gambar 2.



Gambar 2. Hierarki Dokumen

### 10. Kebijakan

**Dokumen Kebijakan** adalah peraturan Polibatam mengenai tata kelola institusi terkait pendidikan, penelitian, pengabdian kepada masyarakat, kerjasama dan pengelolaan institusi yang berlaku di Polibatam yang meliputi dan tidak terbatas pada:

- a. Peraturan Direktur
- b. Surat Keputusan Direktur
- c. Surat Edaran
- d. Rencana Strategis
- e. Dokumen Mutu

	<b>No.PMU-V1</b> <b>Pedoman Mutu Politeknik Negeri Batam</b>	<b>MR</b>	<b>DIR</b>
		<b>10 Maret 2025</b>	

### 11. Pedoman/Panduan

**Pedoman** adalah dokumen yang menjadi dasar, pegangan, acuan atau petunjuk tentang pelaksanaan program kegiatan di Polibatam.

**Panduan** adalah dokumen yang berisi tentang tata cara penerapan kebijakan atau standar yang akan diberlakukan di Polibatam.

**12. Proses Bisnis** adalah proses-proses yang berjalan di lingkungan Polibatam yang disesuaikan tuntutan kebutuhan organisasi.

**13. Prosedur** adalah dokumen yang merinci langkah-langkah pelaksanaan Sistem Pengendalian Mutu sebagai penjabaran lebih lanjut langkah-langkah pencapaian strategi yang ditetapkan pada Target Mutu Polibatam.

**14. Instruksi Kerja** adalah dokumen penunjang penerapan prosedur Sistem Pengendalian Mutu yang mengatur secara rinci instruksi kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan pekerjaan teknis.

**15. Borang** adalah sarana pencatatan kegiatan yang bersifat isian, dilakukan dalam rangka membuktikan penerapan prosedur Sistem Pengendalian Mutu, sub prosedur Sistem Pengendalian Mutu, Instruksi Kerja atau kegiatan lain yang menunjang penerapan Sistem Pengendalian Mutu.

**16. Checklist** adalah sarana pencatatan kegiatan yang bersifat pemeriksaan, dilakukan dalam rangka membuktikan penerapan prosedur dan/atau sub prosedur Sistem Pengendalian Mutu serta Instruksi Kerja atau kegiatan lain yang menunjang penerapan sistem mutu.

**17. Format** adalah sarana perencanaan kegiatan yang bersifat dokumen perencanaan, dilakukan dalam rangka mempermudah penerapan prosedur Sistem Pengendalian Mutu.

**18. Matriks** adalah acuan hubungan antara beberapa objek yang terkait yang dapat dituliskan dalam bentuk tabel atau bentuk lain yang relevan.

### 3.1.2 Definisi dan Penomoran Dokumen Mutu

Dokumen Mutu adalah dokumen yang mengatur sistem penjaminan mutu internal yang diterapkan di Polibatam yang terdiri dari:

- a. **Kebijakan SPMI**
- b. **Manual SPMI**
- c. **Standar SPMI**
- d. **Pedoman Mutu**
- e. **Dokumen Proses Bisnis dan turunannya**

Dokumen tertulis ini merupakan bagian dari dokumen Mutu yang disebut dengan Pedoman Mutu. **Pedoman Mutu** adalah dokumen yang berisi tentang definisi dan tatacara penerapan mutu melalui pengelolaan proses bisnis dimulai dari perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, pengendalian hingga peningkatan yang terdeskripsi dalam bentuk prosedur, instruksi, borang, format, checklist dan instruksi kerja yang diberlakukan di Polibatam.

Adapun penomoran dokumen SPMI dijelaskan pada tabel 1.

	<b>No.PMU-V1</b> <b>Pedoman Mutu Politeknik Negeri Batam</b>	<b>MR</b>	<b>DIR</b>
		<b>10 Maret 2025</b>	

**Tabel 1. Penomoran Dokumen Mutu**

No.	Jenis Dokumen	Penomoran Dokumen	Kode	Deskripsi Kode	Vi (Versi ke-i)	Contoh
1.	Dokumen Kebijakan Mutu	No.[Kode]-Vi [Nama Dokumen]	KSPMI	Kebijakan Sistem Penjaminan Mutu Internal	0,1,2, dst	No.KSPMI-V0 Kebijakan Sistem Penjaminan Mutu Internal
			MSPMI	Manual Sistem Penjaminan Mutu Internal	0,1,2, dst	No.MSPMI-V0 Manual Sistem Penjaminan Mutu Internal
			SSPMI	Standar Sistem Penjaminan Mutu Internal	0,1,2, dst	No.SSPMI-V0 Standar Sistem Penjaminan Mutu Internal
			PMU	Pedoman Mutu Politeknik Negeri Batam	0,1,2, dst	No.PMU-V0 Pedoman Mutu Politeknik Negeri Batam
2.	Pedoman/ Panduan	No.[Kode]-Vi [Nama Dokumen]	PDM	Pedoman	0,1,2, dst	No.PDM-V0 Pedoman Pengembangan Kurikulum
			PDU	Panduan	0,1,2, dst	No.PDU-V0 Panduan Penelitian
3.	Proses Bisnis	PB [Nomor Proses Bisnis] – [Nama Proses Bisnis]	PB	Proses Bisnis	0,1,2, dst	PB 1 – Penetapan Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran
4.	Prosedur	No.[PR]. [Nomor Proses Bisnis].[Nomor Urut Prosedur].[Nomor Urut Sub-Prosedur] – [Vi] [Nama Prosedur]	PR	Prosedur	0,1,2, dst	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No.PR.1.1-V2 Prosedur Menetapkan Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran</li> <li>• No.PR.5.1-V6 Prosedur Pengelolaan PMB</li> </ul>
5.	Instruksi Kerja, Borang, Checklist, Format, Matriks	No.[Kode]. [Nomor Proses Bisnis].[Nomor Urut Prosedur]. [Nomor Urut Sub Prosedur].[Nomor Urut Dokumen] – [Vi] [Nama Dokumen]	IN	Instruksi Kerja	0,1,2, dst	No.IN.5.1.1-V4 Instruksi Kerja Perencanaan PMB
			BO	Borang	0,1,2, dst	No.BO.35.1.1-V6 Borang Rencana Program dan Kegiatan Tahunan (RPKT)
			CH	Checklist	0,1,2, dst	No.CH.5.1.1-V0 Checklist Persyaratan Mahasiswa Pindahan
			FO	Format	0,1,2, dst	No.FO.24.3.1-V0 Format Dokumen Pengadaan Barang dan Jasa
			MT	Matriks	0,1,2, dst	No.MT.34.1.1-V1 Matriks Kepemilikan Sasaran Mutu

	<b>No.PMU-V1</b> <b>Pedoman Mutu Politeknik Negeri Batam</b>	MR	DIR
		10 Maret 2025	

Penulisan header dan footer dokumen mutu mengikuti persyaratan sebagai berikut:

- a. Untuk setiap dokumen seperti dokumen kebijakan mutu, pedoman, panduan, prosedur, instruksi kerja dan matriks wajib menggunakan *header* seperti berikut ini.

**Tabel 2. Header Dokumen Kebijakan Mutu**

	<b>No.IN.2.2.8-V0 - Instruksi Kerja  Pengendalian dan Pengarsipan Dokumen</b>	P4M	DIR
		25 Februari 2021	

- b. Untuk setiap dokumen seperti borang, format dan checklist wajib menggunakan *header* seperti berikut ini.

**Tabel 3. Header Dokumen Proses Bisnis**

	<b>BO.34.1.2-V2 - Target Mutu</b> <b>16 Februari 2021</b>
---	--

- c. Sedangkan *footer* hanya berisi halaman dokumen
- d. Dokumen-dokumen khusus yang dikeluarkan dan diserahkan ke pihak ketiga seperti:
- Ijazah
  - Sertifikat
  - Transkrip
  - Dokumen kerjasama seperti MoU, MoA
  - dan dokumen lain yang relevan

tidak menggunakan header dokumen mutu Polibatam tetapi harus menggunakan penomoran dokumen mutu yang disesuaikan dengan kebutuhan dokumen tersebut yang dituliskan pada *footer* dokumen dan/atau pada riwayat dokumen.

Format footer dokumen dituliskan menggunakan format seperti berikut:

[Kode Dokumen] [Nomor Kode Prosedur Acuan] [Tahun Keluar] [Bulan Keluar] [Nomor Urut Dokumen]

Contoh: IJZ PR.21.4 2106 001

	<b>No.PMU-V1</b> <b>Pedoman Mutu Politeknik Negeri Batam</b>	<b>MR</b>	<b>DIR</b>
		<b>10 Maret 2025</b>	

### 3.2 Konteks Dan Stakeholder

#### 3.2.1 Pemahaman terhadap Konteks

##### 3.2.1.1 Isu Internal dan Eksternal

Isu internal dan eksternal diidentifikasi dan dimonitor di Polibatam dalam Rapat Tinjauan Manajemen seperti diatur dalam Prosedur Tinjauan Manajemen. Isu mencakup peraturan, teknologi, pasar, lingkungan budaya, kondisi sosial dan ekonomi dalam skala lokal, regional, nasional maupun internasional yang terkait dengan Polibatam.

##### 3.2.1.2 Kebutuhan *Stakeholder*

Polibatam memantau persyaratan dan pemenuhan terhadap pihak-pihak yang terkait dengan Sistem Manajemen Mutu Polibatam. Pemenuhan kebutuhan *Stakeholder* diatur dalam Bab Operasional, meliputi *stakeholder* internal maupun eksternal.

### 3.3 Sistem Manajemen Mutu Politeknik Negeri Batam

#### 3.3.1 Sistem Manajemen Mutu

##### 3.3.1.1 Persyaratan Umum

Polibatam menetapkan, mendokumentasikan, melaksanakan dan memelihara Sistem Manajemen Mutu Penyelenggaraan Pendidikan dan secara terus menerus memperbaiki keefektifan pelaksanaannya dengan cara:

- a. Menetapkan proses yang dibutuhkan untuk sistem manajemen mutu beserta pengaplikasiannya diseluruh bagian
- b. Menetapkan tahapan dan interaksi setiap proses sebagaimana diuraikan dalam prosedur- prosedur yang berada pada lingkup proses bisnis Belajar Mengajar (PBM)
- c. Menetapkan kriteria dan metode dalam bentuk prosedur mutu terkendali yang diperlukan untuk memastikan pelaksanaan sistem manajemen mutu berjalan secara efektif
- d. Menyediakan sumber daya serta sistem informasi yang diperlukan untuk mendukung pelaksanaan sistem manajemen mutu
- e. Melaksanakan pemantauan, pengukuran dan analisis dari pelaksanaan sistem manajemen mutu serta tindakan koreksi yang menjamin peningkatan berkesinambungan

##### 3.3.1.2 Persyaratan Dokumentasi

###### 3.3.1.1.1 Umum

Polibatam menerapkan Sistem Manajemen Mutu yang efektif pada semua bidang kegiatan sebagai berikut:

- a. Pernyataan terdokumentasi dari Kebijakan Mutu dan Standar Mutu
- b. Dokumen-dokumen mutu, yang meliputi: Pedoman Mutu dan Prosedur
- c. Dokumen internal dan eksternal yang diperlukan oleh Polibatam untuk memastikan perencanaan, operasi dan kendali proses penyelenggaraan

 <b>polibatam</b>	<b>No.PMU-V1</b> <b>Pedoman Mutu Politeknik Negeri Batam</b>	<b>MR</b>	<b>DIR</b>
		<b>10 Maret 2025</b>	

pendidikan yang efektif.

- d. Rekaman mutu yang dipersyaratkan oleh Standar ini

#### **3.3.1.1.2 Pedoman Mutu**

Polibatam menetapkan dan memelihara dokumen Pedoman Mutu (PMU) yang berisikan antara lain:

- a. Penjelasan Visi, Misi, Tujuan dan Tata Nilai
- b. Ruang lingkup Sistem Pengendalian Mutu
- c. Dokumentasi dokumen mutu
- d. Penjelasan dari interaksi antara proses-proses Sistem Pengendalian Mutu
- e. Riwayat Revisi Pedoman Mutu

#### **3.3.1.1.3 Pengendalian Dokumen**

Polibatam menetapkan dan mengendalikan dokumen-dokumen yang diperlukan untuk pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu. Penerapannya diuraikan pada Proses Bisnis Pengelolaan Penjaminan Mutu yang berisikan antara lain:

- a. Prosedur Pengelolaan Dokumen Dan Rekaman
- b. Instruksi Kerja Pengendalian Dokumen dan Rekaman

Seluruh sistem dokumentasi, beraskan semangat *paperless*, sehingga sedapat mungkin mengurangi penggunaan kertas. Seluruh dokumen mutu dikelola secara terpusat (sentralisasi) dalam bentuk *softcopy* di Pusat Pengembangan Pembelajaran dan Penjaminan Mutu dan diterbitkan di intranet.

#### **3.3.1.1.4 Pengendalian Rekaman**

Polibatam menerapkan dan memelihara prosedur yang terdokumentasi untuk identifikasi, pengarsipan, penyimpanan, pemeliharaan, pendistribusian, masa simpan dan pemusnahan rekaman mutu sebagaimana diuraikan pada Proses Bisnis Pengelolaan Penjaminan Mutu yang berisikan antara lain:

- a. Prosedur Pengelolaan Dokumen Dan Rekaman
- b. Instruksi Kerja Pengendalian Dokumen dan Rekaman

### **3.3.2 Proses Bisnis**

#### **3.3.2.1 Proses Bisnis Politeknik Negeri Batam**

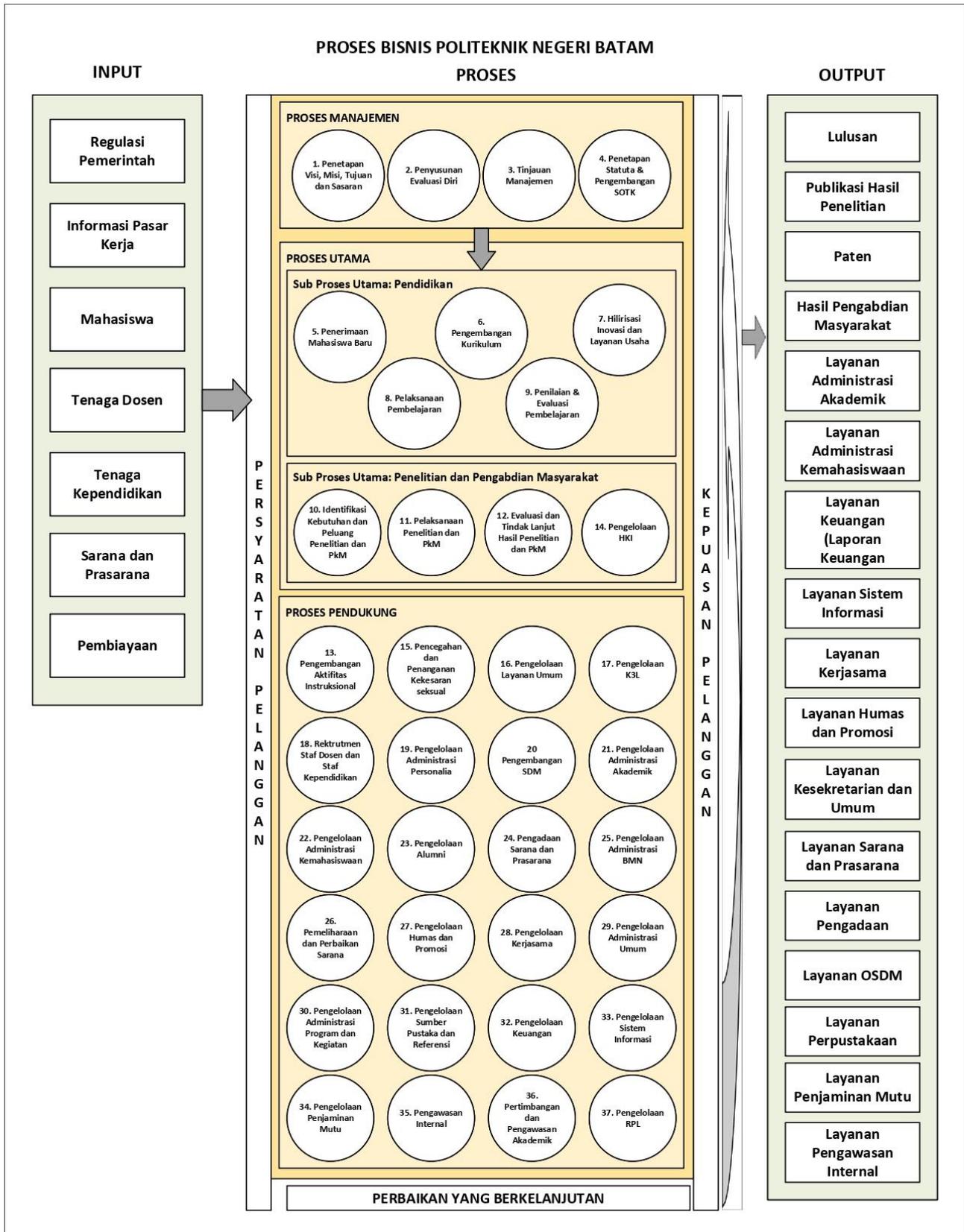
Proses bisnis di Polibatam terdiri atas tiga proses besar yaitu (dirangkum pada Gambar 3):

1. Proses Bisnis Manajemen, adalah kegiatan perencanaan Polibatam.
2. Proses Bisnis Utama, adalah kegiatan akademik, penelitian dan pengabdian masyarakat yang meliputi sub proses utama pendidikan, serta penelitian dan pengabdian masyarakat.
3. Proses Bisnis Pendukung, adalah proses-proses administratif yang mendukung

 polibatam	<b>No.PMU-V1</b> <b>Pedoman Mutu Politeknik Negeri Batam</b>	<b>MR</b>	<b>DIR</b>
		<b>10 Maret 2025</b>	

Proses Bisnis Manajemen dan Proses Bisnis Utama.

Controlled



Gambar 3. Proses Bisnis Politeknik Negeri Batam

	<b>No.PMU-V1</b> <b>Pedoman Mutu Politeknik Negeri Batam</b>	MR	DIR
		10 Maret 2025	

### 3.3.2.2 Proses Bisnis Manajemen

Terdiri dari Proses Manajemen terdiri dari:

1. PB 01 - Penetapan Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran
2. PB 02 - Penyusunan Evaluasi Diri
3. PB 03 - Tinjauan Manajemen
4. PB 04 - Penetapan Statuta dan Pengembangan SOTK

### 3.3.2.3 Proses Bisnis Utama

Terdiri dari:

#### A. Sub Proses Utama: Pendidikan

1. PB 05 - Penerimaan Mahasiswa Baru
2. PB 06 - Pengembangan Kurikulum
3. PB 07 - Hilirisasi Inovasi dan Layanan Usaha
4. PB 08 - Pelaksanaan Pembelajaran
5. PB 09 - Penilaian Dan Evaluasi Pembelajaran

#### B. Sub Proses Utama: Penelitian dan Pengabdian Masyarakat

1. PB 10 - Identifikasi Kebutuhan dan Peluang Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat
2. PB 11 - Pelaksanaan Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat
3. PB 12 - Evaluasi dan Tindak Lanjut Hasil Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat
4. PB 14 - Pengelolaan HKI

### 3.3.2.4 Proses Bisnis Pendukung

Terdiri dari:

1. PB 13 - Pengembangan Aktifitas Instruksional
2. PB 15 - Pencegahan dan Penanganan Kekerasan Seksual
3. PB 16 - Pengelolaan Layanan Umum
4. PB 17 - Pengelolaan K3L
5. PB 18 - Rekrutmen Staf Dosen dan Staf Kependidikan
6. PB 19 - Pengelolaan Administrasi Personalia
7. PB 20 - Pengembangan SDM
8. PB 21 - Pengelolaan Administrasi Akademik
9. PB 22 - Pengelolaan Administrasi Kemahasiswaan

 <b>polibatam</b>	<b>No.PMU-V1</b> <b>Pedoman Mutu Politeknik Negeri Batam</b>	<b>MR</b>	<b>DIR</b>
		<b>10 Maret 2025</b>	

10. PB 23 - Pengelolaan Alumni
11. PB 24 - Pengadaan Sarana dan Prasarana
12. PB 25 - Pengelolaan Administrasi BMN
13. PB 26 - Pemeliharaan dan Perbaikan Sarana
14. PB 27 - Pengelolaan Humas dan Promosi
15. PB 28 - Pengelolaan Kerjasama
16. PB 29 - Pengelolaan Administrasi Umum Kesekretariatan
17. PB 30 - Pengelolaan Administrasi Program dan Kegiatan
18. PB 31 - Pengelolaan Sumber Pustaka dan Referensi
19. PB 32 - Pengelolaan Keuangan
20. PB 33 - Pengelolaan Sistem Informasi
21. PB 34 - Pengelolaan Penjaminan Mutu
22. PB 35 - Pengawasan Internal
23. PB 36 - Pertimbangan dan Pengawasan Akademik
24. PB 37 - Pengelolaan RPL

### **3.3.3 Manajemen Sumber Daya**

#### **3.3.3.1 Penyediaan Sumber Daya**

Polibatam menetapkan dan menyediakan sumber daya yang diperlukan untuk menerapkan dan memelihara sistem manajemen mutu penyelenggaraan dan pengelolaan pendidikan tinggi serta terus menerus memperbaiki efektivitasnya.

Polibatam menetapkan dan menyediakan sumber daya yang diperlukan untuk meningkatkan kepuasan *stakeholder* civitas akademika dengan memenuhi kebijakan-kebijakan lembaga, persyaratan standar dan peraturan perundangan yang berlaku.

### **3.3.4 Sumber Daya Manusia**

#### **3.3.4.1 Umum**

Polibatam memastikan bahwa semua personil yang melaksanakan penyelenggaraan dan pengelolaan pendidikan, harus mempunyai kompetensi yang memadai yang menyangkut aspek-aspek pendidikan, pelatihan, keterampilan dan pengalaman.

#### **3.3.4.2 Kemampuan, Kesadaran Dan Pelatihan**

Polibatam menetapkan kompetensi yang diperlukan bagi karyawan yang melaksanakan layanan penyelenggaraan pendidikan.

Polibatam menyediakan pelatihan atau melakukan tindakan lain untuk memenuhi keperluan tersebut. Dilakukan penilaian tentang efektivitas dari pelaksanaan pelatihan tersebut. Polibatam memastikan bahwa personelnya akan sadar akan keterkaitannya dan kepentingan kegiatannya terhadap pencapaian Standar Mutu yang telah ditetapkan.

 <b>polibatam</b>	<b>No.PMU-V1</b> <b>Pedoman Mutu Politeknik Negeri Batam</b>	<b>MR</b>	<b>DIR</b>
		<b>10 Maret 2025</b>	

Polibatam memelihara rekaman pendidikan, pelatihan, keterampilan dan pengalaman yang sesuai dari setiap karyawan. Pelaksanaannya diuraikan secara rinci pada Prosedur - Pelatihan dan Pengembangan.

### **3.3.5 Tanggung Jawab dan Wewenang**

Pimpinan Polibatam menetapkan wewenang dan tanggung jawab seluruh karyawan pada semua tingkatan sebagaimana diuraikan dalam Instruksi Kerja Tugas Pokok dan Fungsi Jabatan. Polibatam memelihara uraian tugas pokok dan fungsi pekerjaan yang berisi wewenang dan tanggung jawab secara spesifik.

Bagian Sumber Daya Manusia bertanggung jawab untuk memperbaharui Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Pekerjaan yang ditetapkan sejalan dengan perubahan struktur dan kebijakan dalam meningkatkan layanan.

Pimpinan Polibatam mengkomunikasikan wewenang dan tanggung jawab dan hubungannya pada seluruh karyawan untuk ditetapkan.

Controlled

 <b>polibatam</b>	<b>No.PMU-V1</b> <b>Pedoman Mutu Politeknik Negeri Batam</b>	<b>MR</b>	<b>DIR</b>
		<b>10 Maret 2025</b>	

## BAB IV TANGGUNG JAWAB MANAJEMEN

### 4.1 Komitmen Manajemen

Pimpinan Polibatam mendukung sepenuhnya penerapan jaminan mutu yang konsisten sehingga dapat memberi kepuasan kepada pelanggan dan “*stakeholder*” lainnya.

Dukungan itu dituangkan dalam penetapan, pelaksanaan dan peningkatan efektifitas secara terus menerus sistem Manajemen Mutu dalam penyelenggaraan dan pengelolaan pendidikan yang terdokumentasi untuk diketahui, dimengerti, dan dilaksanakan oleh seluruh karyawan dan civitas akademika dengan cara:

- a. Melakukan sosialisasi kepada setiap anggota organisasi tentang pentingnya memenuhi persyaratan pelanggan, peraturan dan perundangan yang berlaku;
- b. Menetapkan Visi, Misi dan Statuta serta melakukan Evaluasi Diri;
- c. Menetapkan Kebijakan Mutu;
- d. Menetapkan Rencana Strategis (Renstra) dan atau Rencana Induk Pengembangan (RIP);
- e. Menetapkan Rencana Program dan Kegiatan;
- f. Menetapkan Struktur Organisasi dan Tata Kelola;
- g. Menetapkan Wewenang dan Tanggung Jawab dalam dokumen Uraian Kerja/Job Descriptions;
- h. Menyediakan Sumber Daya yang memadai; dan
- i. Memimpin Rapat Tinjauan Manajemen yang mengevaluasi pencapaian rencana-rencana tersebut di atas.

#### 4.1.1 Representasi Manajemen (*Management Representative*)

Direktur Polibatam menetapkan seorang anggota manajemen sebagai MR. MR memiliki wewenang dan tanggung jawab:

- a. Memastikan bahwa proses-proses penyelenggaraan pendidikan yang diperlukan untuk pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu ditetapkan, dilaksanakan dan dipelihara.
- b. Melaporkan pada Pimpinan Polibatam mengenai kinerja sistem manajemen mutu dan langkah-langkah untuk pelaksanaan perbaikannya.
- c. Memastikan sosialisasi kesadaran personel untuk memenuhi kepuasan *stakeholder* civitas akademika.
- d. Sebagai penghubung dengan pihak luar dalam masalah yang berkaitan dengan sistem manajemen mutu.

#### 4.1.2 Fokus Pelanggan

Pemimpin Polibatam menetapkan dan mengkomunikasikan kepada seluruh karyawan mengenai pentingnya memenuhi kebijakan-kebijakan lembaga, persyaratan standar dan peraturan perundangan dalam tujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan *stakeholder* civitas

 <b>polibatam</b>	<b>No.PMU-V1</b> <b>Pedoman Mutu Politeknik Negeri Batam</b>	<b>MR</b>	<b>DIR</b>
		<b>10 Maret 2025</b>	

akademika

Pimpinan Polibatam memastikan seluruh karyawan pada organisasi Polibatam memahami kebijakan mutu dan standar mutu Polibatam sebagai bentuk rumusan hal-hal dari fokus pelanggan

## 4.2 Kebijakan

### 4.2.1 Kebijakan Mutu

Pimpinan Polibatam menetapkan Kebijakan Mutu, yang selalu mengikuti perkembangan kepuasan pelanggan dan peningkatan berkesinambungan produk dan layanan Lembaga.

Pimpinan Polibatam menetapkan kebijakan mutu untuk menunjukkan komitmen perguruan tinggi terhadap mutu produk dan layanan yang berhubungan dengan keinginan dan harapan *stakeholder* dan berpedoman pada tujuan pendidikan nasional. Kebijakan Mutu ini merupakan maklumat mutu untuk semua civitas akademika dalam menjalankan tugasnya.

Sumber yang digunakan dalam penetapan Kebijakan Mutu adalah Peraturan Perundang-undangan tentang Pendidikan Tinggi, dokumen-dokumen Polibatam seperti Visi, Misi, dan Rencana Strategis (Renstra). Dengan demikian diharapkan tujuan mutu Polibatam dapat tercapai. Kebijakan mutu akan selalu ditinjau dalam rapat Tinjauan Manajemen.

Kebijakan Mutu merupakan dasar dari pembuatan Standar Mutu lembaga maupun kebutuhan dari masing-masing bagian/unit.

 <b>polibatam</b>	<b>No.PMU-V1</b> <b>Pedoman Mutu Politeknik Negeri Batam</b>	<b>MR</b>	<b>DIR</b>
		<b>10 Maret 2025</b>	

## BAB V PERENCANAAN

### 5.1 Tindakan Koreksi dan Pencegahan

#### 5.1.1 Tindakan Koreksi

Polibatam melakukan tindakan menghilangkan penyebab ketidaksesuaian untuk mencegah terulangnya. Tindakan koreksi yang ditetapkan harus sesuai dengan pengaruh ketidaksesuaian yang dihadapi.

Di dalam prosedur Prosedur Ketidaksesuaian dan Tindakan koreksi/Pencegahan menguraikan persyaratan bagi:

- a. Peninjauan ketidaksesuaian (termasuk keluhan pelanggan)
- b. Penetapan penyebab ketidaksesuaian
- c. Penilaian kebutuhan tindakan untuk memastikan bahwa ketidaksesuaian tidak terulang
- d. Penetapan dan penerapan tindakan yang diperlukan
- e. Rekaman hasil tindakan yang dilakukan
- f. Peninjauan efektifitas tindakan koreksi yang dilakukan

#### 5.1.2 Tindakan Pencegahan

Polibatam menetapkan prosedur dan tindakan untuk mencegah terjadinya penyebab ketidaksesuaian potensial. Tindakan pencegahan harus sesuai dengan pengaruh masalah potensial itu. Di dalam Prosedur Tindakan Improvement menguraikan:

- g. Penetapan ketidaksesuaian potensial dan penyebabnya
- h. Penilaian kebutuhan akan tindakan untuk mencegah terjadinya ketidaksesuaian
- i. Penetapan dan penerapan tindakan yang diperlukan
- j. Rekaman hasil tindakan yang dilakukan dan
- k. Peninjauan efektifitas tindakan pencegahan yang dilakukan.

### 5.2 Standar Mutu dan Perencanaan Untuk Mencapainya

#### 5.2.1 Standar Mutu

Pimpinan Polibatam menetapkan Standar Mutu (mengacu ke Standar Mutu Politeknik Negeri Batam yang terukur pada masing-masing tingkatan dalam organisasi yang relevan dan mendukung perwujudan Kebijakan Mutu. Standar Mutu Penyelenggaraan pendidikan ini merupakan perwujudan program-program jangka pendek yang ditetapkan dan dievaluasi secara tahunan.

### 5.3 Perencanaan Perubahan

Ketika Polibatam menentukan kebutuhan untuk melakukan perubahan sistem manajemen mutu, perubahan harus dilakukan secara terencana.

 <b>polibatam</b>	<b>No.PMU-V1</b> <b>Pedoman Mutu Politeknik Negeri Batam</b>	<b>MR</b>	<b>DIR</b>
		<b>10 Maret 2025</b>	

## BAB VI DUKUNGAN

### 6.1 Manajemen Sumber Daya

#### 6.1.1 Penyediaan Sumber Daya

Polibatam menetapkan dan menyediakan sumber daya yang diperlukan untuk menerapkan dan memelihara sistem manajemen mutu penyelenggaraan dan pengelolaan pendidikan tinggi serta terus menerus memperbaiki efektivitasnya.

Polibatam menetapkan dan menyediakan sumber daya yang diperlukan untuk meningkatkan kepuasan *stakeholder* sivitas akademika dengan memenuhi kebijakan-kebijakan lembaga, persyaratan standar dan peraturan perundangan yang berlaku.

#### 6.1.2 Sumber Daya Manusia

##### 6.1.1.1 Umum

Polibatam memastikan bahwa semua personil yang melaksanakan penyelenggaraan dan pengelolaan pendidikan, harus mempunyai kompetensi yang memadai yang menyangkut aspek-aspek pendidikan, pelatihan, keterampilan dan pengalaman.

##### 6.1.1.2 Orang

Organisasi seharusnya menenrkan dan menyediakan orang-orang yang diperlukan untuk operasi yang efektif dari sistem manajemen mutu dan untuk operasional dan pengendalian atas proses-proses yang ada.

##### 6.1.1.3 Infrastruktur

Polibatam menetapkan, menyediakan dan memelihara infrastruktur yang diperlukan untuk mendukung pencapaian kepuasan *stakeholder/civitas* akademika dan kesesuaian dengan persyaratan standar maupun peraturan yang berlaku. Infrastruktur mencakup:

- a. Gedung, ruang kerja dan kelengkapan terkait
- b. Peralatan kantor
- c. Peralatan proses belajar mengajar, perpustakaan, laboratorium dan studio, baik perangkat keras maupun perangkat lunak.
- d. Peralatan sistem manajemen informasi, baik perangkat keras maupun perangkat lunak
- e. Peralatan pendukung seperti angkutan atau komunikasi
- f. Fasilitas umum

##### 6.1.1.4 Lingkungan Kerja dan Suasana Akademik

Polibatam menetapkan dan mengelola lingkungan kerja dan suasana akademik untuk mendukung pencapaian kepuasan *stakeholder/civitas* akademika dan kesesuaian dengan persyaratan standar maupun peraturan yang berlaku serta memperhatikan faktor keselamatan dan kesehatan kerja. Fasilitas-fasilitas terkait kenyamanan ruang kantor dan proses belajar mengajar diperhatikan mencakup: pendingin ruangan (AC), penerangan yang cukup, kebisingan, area merokok, ketersediaan toilet di setiap lantai, lift, tangga,

 <b>polibatam</b>	<b>No.PMU-V1</b>  <b>Pedoman Mutu Politeknik Negeri Batam</b>	<b>MR</b>	<b>DIR</b>
		<b>10 Maret 2025</b>	

fasilitas ibadah, parkir kendaraan, kantin, fasilitas olah raga, fasilitas kesenian, aktivitas kemahasiswaan dan sebagainya.

Pelayanan yang diberikan selama masa pendidikan dapat terbagi atas kegiatan-kegiatan pendidikan penunjang, kegiatan ekstrakurikuler, perpustakaan maupun penyediaan fasilitas- fasilitas yang menunjang terwujudnya proses belajar mengajar yang kondusif. Manajemen selalu berusaha untuk meningkatkan ketersediaan fasilitas dan dukungan ke arah yang lebih baik.

Polibatam mengendalikan pelayanan dan penggunaan fasilitas-fasilitas yang sesuai dan memadai, termasuk fasilitas praktik dalam laboratorium program studi, komputer, perpustakaan, serta layanan praktek kerja lapangan/magang industri. Selain itu layanan ekstrakurikuler dilakukan secara beragam seperti pembinaan kegiatan organisasi kemahasiswaan, olahraga, seni, dan lainnya.

#### **6.1.1.5 Pengendalian Sarana/Peralatan Pemantauan dan Pengukuran**

Polibatam tidak melaksanakan pasal ini, karena tidak memiliki peralatan-peralatan yang terkait langsung dengan penyelenggaraan pendidikan yang perlu dikalibrasi. Dalam proses belajar mengajar, mahasiswa hanya dituntut mengetahui, memahami dan mampu/menguasai cara kerja peralatan dan menggunakannya dengan benar. Dalam bidang pendidikan secara nasional dan internasional belum ada standar tolok ukur yang valid sebagai alat kalibrasi.

## **6.2 Komunikasi Internal**

Polibatam mempunyai mekanisme komunikasi internal secara periodik yang efektif mengenai sistem manajemen mutu. Bentuk-bentuknya berupa rapat-rapat yang efektif dengan jangka waktu perminggu, per dua minggu, perbulan, per triwulan, per semester, atau pertahun. Pokok-pokok bahasannya menyangkut akademik atau non akademik atau sesuai perkembangan realisasi rencana-rencana. Bentuk lainnya berupa distribusi surat keputusan, surat tugas, memorandum, notulen rapat, intranet, e-mail dan lain sebagainya.

 <b>polibatam</b>	<b>No.PMU-V1</b> <b>Pedoman Mutu Politeknik Negeri Batam</b>	<b>MR</b>	<b>DIR</b>
		<b>10 Maret 2025</b>	

## BAB VII OPERASIONAL

### 7.1 Perencanaan dan pengendalian operasional

#### 7.1.1 Validasi Proses-Proses dalam Penyelenggaraan dan Pengelolaan Pendidikan

Polibatam melaksanakan validasi proses-proses dalam penyelenggaraan dan pengelolaan pendidikan yang diuraikan dalam Proses Bisnis Bagian Pendidikan, dan Proses Belajar Mengajar.

Polibatam menetapkan pengaturan proses validasi berupa:

- a. Adanya kriteria yang ditetapkan untuk tinjauan dan persetujuan proses penyelenggaraan pendidikan termasuk
- b. Persetujuan peralatan dan kualifikasi personil terkait, mulai dari petugas administrasi akademik, pembimbing akademik, instruktur laboratorium, dosen, sampai program studi.
- c. Pemakaian metode, instruksi kerja tertentu, dan persyaratan rekaman.

#### 7.1.2 Preservasi Produk Pendidikan

Polibatam melaksanakan pasal ini secara terbatas dalam lingkup: Identifikasi, penanganan, penyimpangan, perlindungan pada produk pendidikan yang berupa nilai, baik dalam transkrip dan nomor ijazah. Pelaksanaan pasal ini terkait erat dengan pasal 8.5.3 Kepemilikan Pelanggan di atas. Detail pelaksanaan Kepemilikan pelanggan dan Preservasi Produk Pendidikan ini diuraikan di Proses Bisnis Bagian Pendidikan.

### 7.2 Proses yang Berkaitan dengan *Stakeholder* Civitas Akademika

#### 7.2.1 Penetapan Persyaratan yang Berkaitan dengan Produk Pendidikan

Polibatam menetapkan persyaratan-persyaratan dalam penyelenggaraan pendidikan, yang ditujukan kepada civitas akademik. Persyaratan ini tersaji secara terbuka dalam berbagai bentuk cetakan maupun elektronik

Polibatam menetapkan persyaratan yang tidak dinyatakan secara umum akan mengacu kepada perkembangan kepuasan dari *stakeholder* civitas akademika maupun persyaratan undang-undang atau peraturan yang berkaitan dengan produk pendidikan dan persyaratan-persyaratan terkait lainnya.

#### 7.2.2 Tinjauan Persyaratan Yang Berkaitan Dengan Produk Pendidikan

Polibatam meninjau persyaratan-persyaratan dalam penyelenggaraan pendidikan maupun yang berkaitan dengan produk pendidikan secara periodik. Tinjauan ini dilakukan sebelum Polibatam melaksanakan program pendidikan. Bila persyaratan produk/layanan diubah, maka bahwa dokumen terkait memastikan juga diubah secara personel terkait memahaminya.

Rekaman hasil dari Tinjauan tersebut dipelihara dengan baik, serta menjadi acuan dalam menyajikan ke bentuk cetakan atau elektronik. Dalam beberapa hal, sebagai pengganti tinjauan dapat berupa informasi produk yang relevan seperti katalog atau bahan iklan.

Tinjauan yang dilakukan tersebut meliputi:

##### 7.2.2.1 Kriteria mutu produk pendidikan

 <b>polibatam</b>	<b>No.PMU-V1</b> <b>Pedoman Mutu Politeknik Negeri Batam</b>	<b>MR</b>	<b>DIR</b>
		<b>10 Maret 2025</b>	

7.2.2.2 Persyaratan dokumen, administrasi maupun keuangan

7.2.2.3 Kemampuan Polibatam dalam memenuhi persyaratan tersebut.

### 7.2.3 Komunikasi Pelanggan

Polibatam menetapkan dan menerapkan peraturan yang efektif untuk komunikasi dengan pihak terkait mengenai:

7.2.3.1 Informasi produk pendidikan

7.2.3.2 Pelaksanaan persyaratan-persyaratan dalam penyelenggaraan pendidikan dan bila ada perubahan

7.2.3.3 Umpan balik pelanggan, termasuk keluhan pelanggan

Proses yang berkaitan dengan *stakeholder* civitas akademika tersebut di atas dituangkan di dalam Sub Prosedur Pelaksanaan PMB dan Prosedur Pengelolaan Iklan. -

## 7.3 Desain dan Pengembangan Kurikulum

Proses desain dan pengembangan kurikulum dituangkan dalam Prosedur Penetapan Standar Kurikulum, dan Prosedur Perancangan dan Evaluasi Kurikulum, yang secara garis besar memuat hal-hal sebagai berikut:

### 7.3.1 Perencanaan Desain dan Pengembangan Kurikulum

Polibatam melaksanakan perencanaan dan pengendalian terhadap pembuatan desain dan pengembangan kurikulum dengan berpedoman kepada ketentuan dan peraturan pemerintah tentang penyusunan kurikulum pendidikan tinggi dan penilaian hasil belajar mahasiswa. Hal tersebut meliputi tujuan dan arah pendidikan program pendidikan akademik dan profesional, beban SKS dan masa studi, kurikulum inti dan kurikulum institusional berikut kelompok matakuliah, dan penilaian hasil belajar mahasiswa. Pedoman mutu ini merupakan acuan perencanaan desain dan pengembangan kurikulum institusional.

Dalam rencana desain dan pengembangan kurikulum, Polibatam menetapkan hal-hal berikut ini:

- a. Tahapan desain dan pengembangan kurikulum
- b. Tinjauan, verifikasi dan pengesahan yang sesuai pada tiap tahap desain dan pengembangan kurikulum
- c. Tanggung jawab dan wewenang dalam menyusun desain dan pengembangan kurikulum
- d. Polibatam mengelola rapat antara dosen-dosen, dan narasumber yang diangkat sebagai tim kurikulum, ketua program studi dalam desain dan pengembangan bertugas untuk memastikan komunikasi efektif dan kejelasan penugasan tanggung jawab.
- e. Keluaran perencanaan harus dimutakhirkan jika terjadi ketidaksesuaian, selagi desain dan pengembangan berlangsung.

### 7.3.2 Masukan Desain Dan Pengembangan Kurikulum

Masukan yang berkaitan dengan persyaratan penyelenggaraan dan pengelolaan pendidikan tinggi ditetapkan dan rekamannya dipelihara. Ini harus mencakup:

- a. Persyaratan fungsi dan kinerja anggota tim perumus desain dan pengembangan kurikulum

 <b>polibatam</b>	<b>No.PMU-V1</b>  <b>Pedoman Mutu Politeknik Negeri Batam</b>	<b>MR</b>	<b>DIR</b>
		<b>10 Maret 2025</b>	

- b. Persyaratan undang-undang dan peraturan yang berlaku
- c. Persyaratan lain yang perlu bagi desain dan pengembangan kurikulum, seperti: masukan dunia usaha, situasi dan peluang sosial ekonomi terkini, serta pendapat pakar terkait.
- d. Polibatam meninjau kecukupan masukan yang dimaksud, termasuk kelengkapan persyaratan, tidak berpengertian ganda, dan tidak saling bertentangan.

### **7.3.3 Keluaran Desain dan Pengembangan Kurikulum**

Polibatam menyajikan keluaran desain dan pengembangan kurikulum dalam bentuk yang memungkinkan verifikasi terhadap masukan desain dan pengembangan dan harus disetujui Direktur Polibatam sebelum dikeluarkan.

Polibatam memastikan keluaran desain dan pengembangan kurikulum:

- a. Memenuhi persyaratan sebagaimana dimaksudkan oleh masukan bagi desain dan pengembangan kurikulum
- b. Memberi informasi sesuai untuk pengadaan peralatan dan jasa, realisasi proses penyelenggaraan dan pengelolaan pendidikan tinggi, dan penyediaan jasa administrasi terkait.
- c. Menentukan karakteristik proses penyelenggaraan dan pengelolaan pendidikan tinggi yang penting untuk pengaplikasian yang sesuai dan benar.

### **7.3.4 Tinjauan Desain dan Pengembangan Kurikulum**

Setidaknya tiga tahun sekali Polibatam melakukan tinjauan sistematis pada desain dan pengembangan kurikulum, dengan maksud untuk:

- a. Menilai kemampuan hasil desain dan pengembangan kurikulum dalam memenuhi persyaratan, dan
- b. Menunjukkan masalah apa saja yang dihadapi dan tindakan yang diperlukan Peserta dalam tinjauan ini mencakup wakil-wakil fungsi yang berkait dengan tahap desain dan pengembangan yang ditinjau. Rekaman hasil tinjauan dan tindakan harus selalu dipelihara.

### **7.3.5 Verifikasi Desain dan Pengembangan Kurikulum**

Polibatam melakukan verifikasi untuk memastikan bahwa keluaran desain dan pengembangan kurikulum telah memenuhi persyaratan masukan desain dan pengembangan kurikulum. Rekaman hasil verifikasi dan tindakan-tindakan harus dipelihara

### **7.3.6 Pengesahan Desain dan Pengembangan Kurikulum**

Polibatam melakukan verifikasi desain dan pengembangan kurikulum menurut pengaturan yang telah direncanakan untuk memastikan bahwa proses penyelenggaraan dan pengelolaan pendidikan yang dihasilkan mampu memenuhi persyaratan bagi pemakai atau penerapan yang ditentukan atau dipahami maksudnya. Bila memungkinkan, pengesahan harus diselesaikan sebelum penyerahan atau penerapan proses penyelenggaraan dan pengelolaan pendidikan. Rekaman hasil pengesahan dan tindakan apa pun yang perlu harus dipelihara.

### **7.3.7 Pengendalian Perubahan Desain Dan Pengembangan Kurikulum**

Perubahan desain dan pengembangan kurikulum harus ditunjukkan dan rekamannya dipelihara. Perubahan harus ditinjau, diverifikasi dan disahkan, jika sesuai dan disetujui sebelum diterapkan.

 <b>polibatam</b>	<b>No.PMU-V1</b>  <b>Pedoman Mutu Politeknik Negeri Batam</b>	<b>MR</b>	<b>DIR</b>
		<b>10 Maret 2025</b>	

Tinjauan perubahan desain dan pengembangan kurikulum harus mencakup penilaian pengaruh perubahan pada bagian-bagian proses penyelenggaraan dan pengelolaan pendidikan dan perubahan transkrip nilai yang diserahkan. Rekaman hasil tinjauan perubahan dan tindakan apapun yang perlu harus dipelihara.

## **7.4 Pengendalian Produk dan Layanan Eksternal yang Disediakan**

### **7.4.1 Umum**

Polibatam memastikan bahwa proses-proses eksternal yang disediakan, yang mana layanan sesuai dengan persyaratan.

Polibatam menentukan kendali yang diterapkan terhadap pihak penyedia eksternal untuk proses-proses layanan, ketika:

- a) Produk dan layanan yang disediakan oleh penyedia eksternal dimaksudkan untuk dimasukkan ke dalam produk dan layanan Polibatam sendiri;
- b) Produk dan layanan yang disediakan secara langsung kepada pelanggan oleh penyedia eksternal atas nama Polibatam;
- c) Suatu proses, atau bagian dari suatu proses, yang disediakan oleh penyedia eksternal sebagai hasil dari sebuah keputusan oleh Polibatam.

Polibatam menetapkan dan menerapkan kriteria untuk evaluasi, seleksi, pemantauan kinerja dan evaluasi ulang penyedia eksternal, berdasarkan kemampuan mereka untuk menyediakan proses-proses atau produk dan layanan yang sesuai dengan persyaratan. Polibatam harus menyimpan informasi terdokumentasi dan setiap aktivitas yang diperlukan yang timbul dari evaluasi.

### **7.4.2 Jenis dan Tingkat Pengendalian**

Polibatam harus memastikan proses-proses yang disediakan oleh pihak eksternal, produk dan layanan tidak mempengaruhi untuk secara konsisten memberikan produk dan layanan yang sesuai kepada pelanggan. Organisasi harus:

- a) Memastikan bahwa proses eksternal yang disediakan tetap dalam kendali sistem manajemen mutu;
- b) Mendefinisikan baik kendala yang dimaksudkan untuk diterapkan kepada pihak penyedia eksternal maupun untuk diterapkan pada output yang dihasilkan;
- c) Mempertimbangkan:
  - 1) Dampak potensial dari proses-proses yang disediakan oleh pihak eksternal, produk layanan terhadap kemampuan organisasi untuk secara konsisten memenuhi persyaratan pelanggan dan hukum dan peraturan yang berlaku;
  - 2) Efektivitas pengendalian yang diterapkan oleh penyedia eksternal.
- d) Menentukan verifikasi, atau kegiatan lainnya, yang diperlukan untuk memastikan bahwa proses-proses eksternal yang disediakan dan layanan memenuhi persyaratan.

### **7.4.3 Informasi Untuk Penyedia Eksternal**

Organisasi harus berkomunikasi dengan penyedia eksternal atas persyaratan untuk:

	<b>No.PMU-V1</b> <b>Pedoman Mutu Politeknik Negeri Batam</b>	<b>MR</b>	<b>DIR</b>
		<b>10 Maret 2025</b>	

- a) Proses-proses dan layanan yang akan diberikan;
- b) Persetujuan untuk layanan; metode, proses-proses atau peralatan; dan pelepasan atas produk dan layanan
- c) Kompetensi, termasuk kualifikasi terhadap orang yang diperlukan;
- d) Interaksi para penyedia eksternal dengan organisasi;
- e) Pengendalian dan pemantauan kinerja penyedia eksternal untuk diterapkan oleh organisasi;
- f) Kegiatan verifikasi atau validasi bahwa organisasi, atau pelanggan, bermaksud untuk melakukannya di tempat penyedia eksternal.

## 7.5 Penyelenggaraan dan Pengelolaan Pendidikan

### 7.5.1 Pengendalian Penyelenggaraan dan Pengelolaan Pendidikan

Polibatam merencanakan, menyelenggarakan, dan mengelola layanan pendidikan dalam keadaan terkendali mulai dari tahap awal proses penerimaan mahasiswa baru, selama proses pendidikan, hingga tahap akhir proses pendidikan.

Kondisi terkendali mencakup ketersediaan informasi, proses administrasi, dan dokumentasi yang menguraikan karakteristik program pendidikan. Pengendalian proses dilaksanakan berdasarkan rancangan proses pendidikan dan kurikulum yang menjadi rujukan pelaksanaan program studi sesuai peraturan perundangan yang dituangkan dalam kurikulum operasional masing-masing program studi.

Direktur Polibatam akan menetapkan kalender akademik tahunan di setiap awal tahun akademik baru. Kalender akademik akan berisi rencana pelaksanaan tahapan proses pendidikan yang melibatkan semua tingkatan mahasiswa. Selain itu kalender akademik juga merupakan acuan realisasi Rencana Program dan Kegiatan yang ditetapkan.

Proses khusus dilakukan berkaitan adanya mahasiswa yang telah mengikuti sebagian proses pendidikan, sehingga tidak menjalani proses pendidikan sejak awal proses sebagaimana rencana mutu yang ditetapkan. Bentuk lain dari proses khusus adalah kemungkinan penyelenggaraan semester pendek setelah kegiatan semester genap selesai. Tujuannya adalah untuk memberikan tambahan pelayanan kepada mahasiswa agar dapat menyelesaikan studinya dalam jangka waktu yang diterapkan.

Pelaksanaan pengendalian proses dilakukan oleh personil yang terlatih, berdasarkan prosedur dan instruksi kerja terdokumentasi. Pengendalian terhadap proses juga meliputi pemeliharaan dosen dan fasilitas penunjang pendidikan yang sesuai dan penetapan serta pemantauan parameter-parameter proses pendidikan.

Polibatam menjamin ketersediaan aturan yang jelas dalam melaksanakan ujian-ujian, pemantauan, dan pengukuran. Evaluasi pencapaian pendidikan berupa penyelenggaraan ujian-ujian baik Ujian Tengah Semester maupun Ujian Akhir Semester. Pelaksanaan ujian-ujian dilakukan secara serentak yang dikoordinasi oleh Bagian Pendidikan.

Seluruh kegiatan pengendalian proses pendidikan, termasuk implementasi pemantauan dan pengukuran serta kegiatan wisuda dan pasca wisuda mengacu pada rencana mutu dan kalender akademik. Kegiatan ini didokumentasikan dalam rekaman mutu dan dokumen pelengkap lainnya. Kegiatan pengendalian proses tersebut dikendalikan melalui Proses Bisnis Bagian Pendidikan

 <b>polibatam</b>	<b>No.PMU-V1</b>  <b>Pedoman Mutu Politeknik Negeri Batam</b>	<b>MR</b>	<b>DIR</b>
		<b>10 Maret 2025</b>	

dan Proses Belajar Mengajar.

### 7.5.2 Identifikasi dan Penelusuran

Polibatam memiliki prosedur identifikasi seluruh proses-proses penyelenggaraan dan pengelolaan pendidikan dan hal-hal terkait yang diperlukan. Identifikasi yang khas diberikan pada setiap program studi, matakuliah, karyawan, dosen/pengajar, mahasiswa berdasar angkatan tahun masuk program studi, maupun fasilitas penunjang proses pendidikan yang ada.

Identifikasi yang dijalankan harus mampu memudahkan penelusuran bagi kemungkinan adanya yang tidak sesuai atau bilamana terdapat pengaduan/keluhan yang berhubungan dengan ketidaksesuaian layanan pendidikan.

Polibatam mengidentifikasi status hasil proses yang berkaitan persyaratan pemantauan dan pengukuran.

Polibatam mengendalikan dan merekam pengidentifikasian yang sistematis untuk kemampuan telusur terhadap administrasi penyelenggaraan pendidikan dan kebutuhan terkait lainnya. Detail pelaksanaan identifikasi proses pendidikan diuraikan di Proses Bisnis Bagian Pendidikan dan Proses Belajar Mengajar.

### 7.5.3 Kepemilikan Pelanggan

Polibatam memelihara dengan baik milik peserta program pendidikan, selama proses penyelenggaraan pendidikan maupun untuk kepentingan Polibatam, sebagai lembaga pendidikan.

Polibatam mengidentifikasi, memverifikasi, melindungi dan menjaga milik pelanggan dari setiap tahap proses pendidikan untuk disatukan pada akhir proses pendidikan. Jika terjadi hilang, rusak atau ditemukan kondisi tidak memenuhi syarat terhadap milik pelanggan, maka hal ini akan dikomunikasikan dengan pihak terkait untuk diputuskan.

Pada umumnya kepemilikan peserta pendidikan adalah data mahasiswa dari sejak penerimaan mahasiswa baru, nilai-nilai setiap matakuliah yang telah ditempuh yang diterbitkan dalam bentuk Kartu Hasil Studi, Surat Keterangan Lulus, Ijazah, dan Transkrip nilai. Selain itu, apabila ada, kepemilikan pelanggan dapat mencakup kepemilikan intelektual. Catatan mutu hal ini akan dipelihara.

### 7.5.4 Perlindungan

Polibatam harus melindungi *output* selama penyediaan layanan, sejauh diperlukan untuk mempertahankan kesesuaian dengan persyaratan.

### 7.5.5 Kegiatan Pasca Pengiriman

Organisasi harus memenuhi persyaratan untuk kegiatan pasca pengiriman terkait dengan produk dan layanan dalam menentukan kegiatan pasca pengiriman yang diperlukan, organisasi harus mempertimbangkan:

- a) Persyaratan hukum dan peraturan;
- b) Potensial konsekuensi yang tidak diinginkan terkait dengan pelayanan pendidikan yang diberikan oleh Polibatam;
- c) Sifat, penggunaan dan jangka waktu yang dimaksud atas pelayanan;
- d) Persyaratan pelanggan;

 <b>polibatam</b>	<b>No.PMU-V1</b> <b>Pedoman Mutu Politeknik Negeri Batam</b>	<b>MR</b>	<b>DIR</b>
		<b>10 Maret 2025</b>	

e) Umpan balik pelanggan.

#### **7.5.6 Kendali Atas Perubahan**

Organisasi harus meninjau dan mengendalikan perubahan untuk penyediaan layanan sejauh yang diperlukan untuk memastikan kesesuaian yang berkesinambungan dengan persyaratan.

Organisasi harus menyimpan informasi terdokumentasi yang menggambarkan hasil dari tinjauan perubahan, orang yang memberikan otorisasi terhadap perubahan, dan setiap tindakan yang diperlukan yang timbul karena tinjauan.

#### **7.5.7 Pelepasan Atas Pelayanan Pendidikan**

Organisasi harus menerapkan pengaturan perencanaan, pada tahap yang sesuai, untuk memastikan bahwa layanan telah memenuhi persyaratan.

Pelepasan layanan kepada pelanggan harus tidak dilanjutkan sampai pengaturan terencana telah diselesaikan dengan memuaskan, kecuali dinyatakan setuju oleh otoritas yang relevan dan sebagaimana berlaku oleh pelanggan.

Organisasi harus menyimpan informasi terdokumentasi pada layanan yang dilepas, informasi terdokumentasi harus meliputi:

- a) Bukti kesesuaian dengan kriteria penerimaan;
- b) Pemisahan, penahanan, pengembalian atau penangguhan penyediaan layanan;
- c) Menginformasikan kepada pelanggan;
- d) Membuat otorisasi untuk penerimaan dengan izin.

Kesesuaian dengan persyaratan harus diverifikasi ketika *output* yang tidak sesuai telah dikoreksi.

#### **7.5.8 Organisasi harus menyimpan informasi terdokumentasi yang:**

- a) Menggambarkan ketidaksesuaian;
- b) Menggambarkan tindakan yang akan diambil.
- c) Menggambarkan setiap izin yang diterima;
- d) Mengidentifikasi otoritas yang membuat keputusan sehubungan dengan ketidaksesuaian.

 <b>polibatam</b>	<b>No.PMU-V1</b> <b>Pedoman Mutu Politeknik Negeri Batam</b>	<b>MR</b>	<b>DIR</b>
		<b>10 Maret 2025</b>	

## BAB VIII EVALUASI KINERJA

### 8.1 Pemantauan, Pengukuran, Analisis dan Evaluasi

#### 8.1.1 Umum

Polibatam merencanakan dan menerapkan proses-proses pemantauan, pengukuran, analisis dan peningkatan yang diperlukan, mencakup metode yang dipergunakan, termasuk teknik statistik, dan jangkauan pemakaiannya untuk:

- a. Memperagakan kesesuaian produk proses pendidikan
- b. Memastikan kesesuaian sistem manajemen mutu
- c. Terus menerus memperbaiki efektivitas sistem manajemen mutu

#### 8.1.2 Kepuasan Pelanggan

Polibatam memantau informasi yang berkaitan dengan persepsi *stakeholder* civitas akademika apakah Polibatam telah memenuhi persyaratan penyelenggaraan dan pengelolaan pendidikan tinggi. Wakil Manajemen memprakarsai bentuk-bentuk survey pelanggan berdasarkan berbagai pertimbangan dari masukan-masukan yang ada. Dalam pelaksanaannya dapat ditunjuk tim yang mengelola sejak mendesain, melaksanakan dan menganalisis hasil-hasilnya. Wakil manajemen memastikan pelaksanaan survey pelanggan sesuai kebutuhan dan hasil-hasilnya memenuhi upaya terhadap kebijakan-kebijakan fokus pelanggan.

#### 8.1.3 Analisis Data

Polibatam menetapkan, menghimpun dan menganalisis data yang sesuai untuk memperagakan kesesuaian dan efektifitas sistem manajemen mutu serta untuk mengevaluasi apakah peningkatan berkesinambungan dari sistem manajemen mutu dapat dilakukan. Hal ini harus mencakup data yang dihasilkan dari pemantauan dan pengukuran serta sumber relevan lainnya. Secara umum pelaksanaan analisis data tersaji secara tahunan untuk menjadi bahan acuan pertimbangan kebijakan-kebijakan peningkatan berkesinambungan.

Analisis data harus memberikan informasi yang berkaitan dengan,

- a. Registrasi Ketidaksesuaian dan Permintaan Tindakan Koreksi/Pencegahan
- b. Layanan Administrasi
- c. Kuesioner Kepuasan Pelanggan
- d. Dan data lainnya yang dianggap perlu untuk dianalisis.

#### 8.1.4 Audit Mutu Internal

Polibatam melakukan audit internal pada selang waktu terencana untuk menentukan apakah sistem manajemen mutu memenuhi pengaturan yang direncanakan sesuai persyaratan standar SPMI Polibatam dan Standar SPMI dan ISO 9001:2015, maupun memenuhi persyaratan sistem manajemen mutu yang ditetapkan Polibatam, dan diterapkan dan dipelihara secara efektif.

Program audit internal direncanakan dengan mempertimbangkan status serta pentingnya proses dan area yang diaudit, termasuk hasil audit sebelumnya. Program audit mencakup penetapan kriteria, kelengkapan, frekuensi dan metode audit. Pemilihan auditor dan pelaksanaan audit harus memastikan keobyektifan dan tidak berpihaknya proses audit. Auditor tidak boleh mengaudit

	<b>No.PMU-V1</b> <b>Pedoman Mutu Politeknik Negeri Batam</b>	<b>MR</b>	<b>DIR</b>
		<b>10 Maret 2025</b>	

pekerjaan mereka sendiri.

Tanggung jawab dan persyaratan perencanaan dan pelaksanaan audit, dan pelaporan hasil serta pemeliharaan rekaman mutu ditetapkan dalam Proses Bisnis Penjaminan Mutu.

Pejabat manajemen yang bertanggung jawab atas area yang diaudit harus memastikan bahwa tindakan dilakukan tanpa penundaan dalam menghilangkan ketidaksesuaian yang ditemukan dan penyebabnya. Kegiatan tindak lanjut mencakup verifikasi tindakan yang dilakukan dan pelaporan hasil verifikasi.

#### **8.1.5 Pemantauan dan Pengukuran Proses Penyelenggaraan Pendidikan**

Polibatam menerapkan metode pemantauan dan pengukuran proses sistem manajemen mutu proses penyelenggaraan dan pengelolaan pendidikan tinggi yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku, yaitu dengan metode akreditasi Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT) dan Lembaga Akreditasi Mandiri (LAM).

Apabila memungkinkan perhitungan borang akreditasi BAN-PT, LAM dan evaluasi diri dapat dilaksanakan sendiri secara internal minimal 3 tahun sekali.

Metode ini memperagakan kemampuan proses untuk mencapai hasil yang direncanakan seoptimal mungkin. Apabila hasil yang direncanakan tidak tercapai, akan dilakukan tindakan koreksi seperlunya untuk memastikan kesesuaian hasil proses penyelenggaraan dan pengelolaan pendidikan.

Dokumen borang isian, evaluasi diri, dan pedoman Akreditasi BAN PT dan LAM dapat dijadikan dokumen pendukung pelaksanaan dan catatan mutu pasal ini. Polibatam secara internal melakukan bentuk-bentuk pemantauan dan pengukuran secara internal dengan menugaskan suatu unit khusus yang bekerja secara terencana dan sistematis.

#### **8.1.6 Pemantauan Dan Pengukuran Hasil Penyelenggaraan Pendidikan**

Polibatam memantau dan mengukur karakteristik hasil penyelenggaraan pendidikan untuk memverifikasi bahwa persyaratan produk pendidikan telah dipenuhi. Hal ini dilakukan pada setiap semester sesuai dari proses penyelenggaraan pendidikan dan berdasar pengaturan yang terencana dengan menerbitkan Laporan Kemajuan Akademik/Transkrip Nilai untuk setiap mahasiswa. Bukti kesesuaian dengan kriteria keberterimaan/Laporan Kemajuan Akademik harus dipelihara.

Dokumen borang isian, evaluasi diri, dan pedoman Akreditasi BAN-PT dan LAM dapat dijadikan dokumen pendukung pelaksanaan dan catatan mutu pasal ini. Secara tahunan akan dievaluasi pencapaian prestasi pendidikan untuk menjadi acuan bagi peningkatan berkelanjutan. Polibatam secara optimal melakukan bentuk-bentuk pemantauan dan pengukuran secara internal dengan menugaskan suatu unit khusus yang bekerja secara terencana dan sistematis.

#### **8.1.7 Pengendalian Ketidaksesuaian Penyelenggaraan Pendidikan**

Polibatam mengidentifikasi ketidaksesuaian penyelenggaraan pendidikan berdasar pemilihan atas:

- a. Ketidaksesuaian terhadap berbagai bentuk perencanaan yang dibuat
- b. Ketidaksesuaian terhadap berbagai bentuk kebijakan pimpinan
- c. Ketidaksesuaian terhadap berbagai bentuk pelaksanaan operasional

	<b>No.PMU-V1</b> <b>Pedoman Mutu Politeknik Negeri Batam</b>	<b>MR</b>	<b>DIR</b>
		<b>10 Maret 2025</b>	

Adapun berdasar pertimbangan materinya ketidaksesuaian dibagi atas:

- a. Permasalahan akademik
- b. Permasalahan non akademik
- c. Permasalahan pada unit-unit mandiri

Pengendalian ketidaksesuaian penyelenggaraan pendidikan ditetapkan pada Prosedur Ketidaksesuaian, Tindakan Koreksi/Pencegahan dan Prosedur Tindakan Improvement.

## 8.2 Tinjauan Manajemen

### 8.2.1 Umum

Pimpinan Polibatam menetapkan untuk melakukan rapat Tinjauan Manajemen Penyelenggaraan Pendidikan secara periodik minimal satu kali setiap tahun, sesuai tahun kalender akademik (bila diperlukan setiap akhir semester). Hal ini dimaksudkan untuk menganalisis tentang kesesuaian, kecukupan, dan efektifitas sistem manajemen mutu yang dilakukan. Dalam rapat tersebut tersaji analisis-analisis dengan dukungan data yang memadai mengenai peluang-peluang peningkatan dari pelaksanaan sistem manajemen mutu penyelenggaraan pendidikan, termasuk evaluasi terhadap kebijakan mutu dan standar mutu. Tinjauan Manajemen yang dilakukan dijelaskan dalam Prosedur Tinjauan Manajemen Tinjauan Manajemen diprakarsai pelaksanaannya oleh Representasi Manajemen. Peserta Tinjauan Manajemen minimal terdiri dari Direktur, dan Wakil Direktur. Agenda Tinjauan Manajemen berupa pembahasan masalah-masalah dalam penerapan sistem manajemen mutu SPMI dan ISO 9001 serta kebijakan-kebijakan terhadap pencapaian sasaran yang telah ditetapkan dan usaha-usaha untuk peningkatan berkesinambungan. Hasil pertemuan Tinjauan manajemen didokumentasikan dan dipelihara oleh wakil manajemen.

### 8.2.2 Masukan Tinjauan Manajemen

Polibatam meninjau keseluruhan kinerja sistem manajemen mutu setiap tahun "Tinjauan Manajemen". Manajemen minimal meninjau dan menganalisis kepastian ketetapan, kesinambungan, kecukupan, dan efektifitas data dan laporan masukan sebagai berikut:

1. Hasil audit
2. Umpan balik pengguna jasa
3. Kinerja proses dan kesesuaian produk
4. Status tindakan pencegahan dan koreksi
5. Tindak lanjut dari hasil tinjauan manajemen sebelumnya
6. Perubahan yang dapat mempengaruhi Sistem Pengendalian Mutu
7. Rekomendasi untuk peningkatan

### 8.2.3 Keluaran Tinjauan Manajemen

Keluaran dari tinjauan manajemen mencakup keputusan dan tindakan yang berhubungan dengan:

1. Peningkatan efektivitas Sistem Pengendalian Mutu;

 <b>polibatam</b>	<b>No.PMU-V1</b> <b>Pedoman Mutu Politeknik Negeri Batam</b>	<b>MR</b>	<b>DIR</b>
		<b>10 Maret 2025</b>	

2. Peningkatan produk yang berhubungan dengan persyaratan pengguna jasa;
3. Kebutuhan sumber daya.

## **BAB IX PENINGKATAN**

### **9.1 Umum**

Polibatam terus-menerus memperbaiki efektifitas sistem manajemen mutu melalui penerapan kebijakan mutu, Standar Mutu, survey pelanggan, audit, analisis data, tindakan koreksi dan pencegahan serta mengevaluasinya untuk peningkatan berkesinambungan dalam rapat Tinjauan Manajemen. Pembahasan dalam Rapat Tinjauan Manajemen berperan untuk memastikan peningkatan berkesinambungan dilaksanakan secara konsisten

### **9.2 Ketidaksesuaian dan Tindakan Perbaikan**

Ketika ketidaksesuaian terjadi, termasuk setiap keluhan yang muncul, organisasi harus

- a) Bereaksi terhadap ketidaksesuaian dan, jika dapat dilaksanakan:
  1. Mengambil tindakan untuk mengendalikan dan memperbaikinya;
  2. Menghadapi konsekuensi yang timbul.
- b) Mengevaluasi kebutuhan tindakan untuk menghilangkan penyebab-penyebab dari ketidaksesuaian, hal itu tidak terulang atau terjadi di tempat lain, dengan cara:
  1. Meninjau dan analisis ketidaksesuaian;
  2. Menentukan penyebab dari ketidaksesuaian
  3. Menentukan juga ketidaksesuaian serupa ada, atau berpotensi terjadi.
- c) Melaksanakan tindakan apapun yang diperlukan;
- d) Meninjau efektivitas tindakan perbaikan yang dilakukan;
- e) Melakukan update risiko dan peluang yang ditentukan selama perencanaan, jika diperlukan;
- f) Membuat perubahan pada sistem manajemen mutu, jika diperlukan. Tindakan perbaikan harus sesuai dengan dampak atas ketidaksesuaian. Organisasi harus menyimpan informasi terdokumentasi sebagai berikut:
  1. Sifat dari ketidaksesuaian dan tindakan berikutnya yang diambil;
  2. Hasil tindakan perbaikan.

### **9.3 Peningkatan Terus Menerus**

Polibatam terus meningkatkan kesesuaian, kecukupan, dan efektivitas sistem manajemen mutu. Polibatam harus mempertimbangkan hasil dari analisis dan evaluasi dan output sari tinjauan manajemen, untuk menentukan apakah ada kebutuhan atau peluang yang harus ditangani sebagai bagian dari peningkatan terus-menerus.

	<b>No.PMU-V1</b> <b>Pedoman Mutu Politeknik Negeri Batam</b>	<b>MR</b>	<b>DIR</b>
		<b>10 Maret 2025</b>	

## BAB X PENANGANAN RISIKO

Penanganan risiko di Polibatam diatur dalam Proses Bisnis 2 tentang Penyusunan Evaluasi Diri yang terdiri dari tiga prosedur, yaitu Prosedur Registrasi Isu dan Risiko, Prosedur Tindak Lanjut Isu dan Risiko dan Prosedur Penyusunan Evaluasi Diri. Manajemen risiko menjadi salah satu agenda Rapat Tinjauan Manajemen seperti diatur pada Prosedur Tinjauan Manajemen.

Controlled

 <b>polibatam</b>	<b>No.PMU-V1</b> <b>Pedoman Mutu Politeknik Negeri Batam</b>	<b>MR</b>	<b>DIR</b>
		<b>10 Maret 2025</b>	

## DAFTAR REVISI DOKUMEN

### BAB I PENDAHULUAN

Revisi Ke	Tanggal Revisi	Uraian Revisi
1	25 Agustus 2017	Perubahan logo Polibatam
2	20 September 2017	Revisi Bab 2, bab 3, bab 4, bab 5 dan bab 6
3	18 Mei 2018	Revisi Bab 3 dan Bab 4
4	08 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perubahan Bab I Daftar Revisi Dokumen tidak didaftarkan sebagai Bab dan berubah menjadi Bab I Pendahuluan</li> <li>• Perubahan Sasaran Mutu Tahun 2019</li> </ul>
5	24 Agustus 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perubahan Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran Mutu Tahun 2020 berdasarkan Renstra terbaru 2020-2024</li> <li>• Perubahan Struktur Organisasi Politeknik Negeri Batam</li> <li>• Perubahan Direktur dan Representasi Manajemen Politeknik Negeri Batam</li> </ul>
6	18 November 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perubahan Visi, Misi, Tujuan dan Kebijakan Mutu Tahun 2020 berdasarkan Renstra terbaru 2020-2024</li> <li>• Penambahan poin Tata Nilai</li> <li>• Penghapusan Pernyataan Mutu dan Sasaran Mutu Penghapusan nama MR, QSO dan tertanda Direktur</li> <li>• Penambahan redaksi yang menggunakan kata ISO didahului dengan SPMI</li> </ul>

### BAB II RUANG LINGKUP

Revisi Ke	Tanggal Revisi	Uraian Revisi
1	16 Juni 2011	Perubahan struktur, dari unit kerja Urusan Pengadaan menjadi UPT Pengadaan
2	3 Sept 2012	Perubahan MR sesuai SK direktur Nomor 105/K/PL29/VIII/2012
3	29 April 2013	Perubahan MR sesuai SK direktur Nomor 015/K/PL29/1/2013
4	19 Agus 2013	Perubahan Sasaran Mutu
5	26 Agustus 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penambahan Sasaran Mutu UPT Bahasa dan UPT KUI</li> <li>• Perubahan Struktur Organisasi baru.</li> </ul>
6	25 Agustus 2017	Perubahan logo Polibatam

 <b>polibatam</b>	<b>No.PMU-V1</b> <b>Pedoman Mutu Politeknik Negeri Batam</b>	<b>MR</b>	<b>DIR</b>
		<b>10 Maret 2025</b>	

Revisi Ke	Tanggal Revisi	Uraian Revisi
7	20 September 2017	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perubahan visi misi</li> <li>• Perubahan sasaran mutu</li> <li>• Perubahan struktur organisasi</li> <li>• Perubahan MR dan QSO</li> <li>• Penambahan pernyataan mutu</li> </ul>
8	08 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perubahan Bab II Pendahuluan menjadi Bab II Ruang Lingkup</li> <li>• Penambahan 1 prodi baru dalam ruang lingkup SPMI DAN ISO 9001:2015 Politeknik Negeri Batam, yaitu Teknologi Rekayasa Pembangkit Energi</li> </ul>

### BAB III ACUAN NORMATIF

Revisi Ke	Tanggal Revisi	Uraian Revisi
1	1 Maret 2012	Penambahan 5 prodi baru dalam ruang lingkup SPMI DAN ISO 9001:2008 Politeknik Negeri Batam. Prodi Baru yang dimaksud adalah sbb: Prodi Teknik Mekatronika, Prodi Teknik Multimedia dan Jaringan, Prodi Teknik Mesin, Prodi Akuntansi Manajerial dan Prodi Administrasi Bisnis
2	25 Agustus 2017	Perubahan logo Polibatam
3	20 September 2017	Penambahan 3 Prodi Baru, yaitu Teknik Elektronika Manufaktur, Teknik Geomatika dan Teknik Perencanaan dan Konstruksi Kapal
4	18 Mei 2018	Penambahan 3 Prodi Baru, yaitu Teknik Robotika dan Teknik Instrumentasi dan Animasi
5	08 Maret 2019	Perubahan Bab III Ruang Lingkup menjadi Bab III Acuan Normatif

### BAB IV KONTEKS ORGANISASI

Revisi Ke	Tanggal Revisi	Uraian Revisi
1	1 Maret 2012	Perubahan proses bisnis untuk unit kerja Pusat Penelitian dan Pengabdian Masyarakat menyesuaikan dengan ketentuan penelitian dan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh Dikti/Kemendikbud.

 <b>polibatam</b>	<b>No.PMU-V1</b> <b>Pedoman Mutu Politeknik Negeri Batam</b>	<b>MR</b>	<b>DIR</b>
		<b>10 Maret 2025</b>	

Revisi Ke	Tanggal Revisi	Uraian Revisi
2	2 Feb 2015	Penambahan proses bisnis untuk unit kerja UPT Bahasa dan UPT KUI.
3	25 Agustus 2017	Perubahan logo Polibatam
4	20 September 2017	Penghapusan proses bisnis UPT Bahasa dan UPT KUI
5	18 Mei 2018	Penambahan Bab baru Bab IV Acuan Normatif dan Bab IV Proses Bisnis dipindah ke Bab V Konteks Organisasi
6	08 Maret 2019	Perubahan Bab IV Acuan Normatif menjadi Bab IV Konteks Organisasi Penambahan dokumentasi SPMI
7	24 Agustus 2020	Penambahan Penomoran Dokumen SPMI Perubahan prototipe Dokumentasi Dokumen
8	18 November 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penambahan Hierarki Dokumen</li> <li>• Perubahan Manual Mutu menjadi Pedoman Mutu Perubahan Definisi dan Penomoran Dokumen Mutu</li> </ul>
9	5 Mei 2023	Penambahan Proses Bisnis <ul style="list-style-type: none"> <li>• PB 13 – Pengembangan Aktivitas Instruksional</li> <li>• PB 14 – Pengelolaan HKI</li> <li>• PB 15 – Pencegahan dan Penanganan Kekerasan Seksual</li> <li>• PB 16 – Layanan Bantuan/Konsultasi Hukum</li> <li>• PB 17 – Pengelolaan K3L</li> <li>• PB 36 – Pertimbangan dan Pengawasan Akademik</li> </ul>
10	10 Maret 2025	Perubahan nama Proses Bisnis <ul style="list-style-type: none"> <li>• PB 07 – Hilirisasi Inovasi dan Layanan Usaha</li> <li>• PB 16 – Pengelolaan layanan Umum</li> <li>• PB 23 – Pengelolaan Karir dan Kewirausahaan</li> <li>• PB 29 – Pengelolaan Administrasi Umum</li> </ul> Penambahan Proses Bisnis <ul style="list-style-type: none"> <li>• PB 37 – Pengelolaan RPL</li> </ul>

 <b>polibatam</b>	<b>No.PMU-V1</b> <b>Pedoman Mutu Politeknik Negeri Batam</b>	<b>MR</b>	<b>DIR</b>
		<b>10 Maret 2025</b>	

#### **BAB 5 TANGGUNG JAWAB MANAJEMEN**

Revisi Ke	Tanggal Revisi	Uraian Revisi
1	25 Agustus 2017	Perubahan logo Polibatam
2	20 September 2017	Perubahan keterangan pengkodean
3	18 Mei 2018	Penambahan proses bisnis no. 36 Manajemen Risiko Perubahan Bab V Dokumentasi Dokumen menjadi Bab V Konteks Organisasi
4	08 Maret 2019	Perubahan Bab V Konteks Organisasi menjadi Bab V Tanggung Jawab Manajemen

#### **BAB 6 PERENCANAAN**

Revisi Ke	Tanggal Revisi	Uraian Revisi
1	25 Agustus 2017	Perubahan logo Polibatam
2	20 September 2017	Update istilah dan prosedur yang digunakan
3	18 Mei 2018	Perubahan Bab VI Sistem Pengendalian Mutu Politeknik Negeri Batam menjadi Bab VI Tanggung Jawab Manajemen
4	08 Maret 2019	Perubahan Bab VI Tanggung Jawab Manajemen menjadi Bab VI Perencanaan

#### **BAB 7 DUKUNGAN**

Revisi Ke	Tanggal Revisi	Uraian Revisi
1	18 Mei 2018	Penambahan Bab baru yaitu Bab VII Perencanaan
2	08 Maret 2019	Perubahan Bab VII Perencanaan menjadi Bab VII Dukungan

 <b>polibatam</b>	<b>No.PMU-V1</b> <b>Pedoman Mutu Politeknik Negeri Batam</b>	<b>MR</b>	<b>DIR</b>
		<b>10 Maret 2025</b>	

#### **BAB 8 OPERASIONAL**

Revisi Ke	Tanggal Revisi	Uraian Revisi
1	18 Mei 2018	Penambahan Bab baru yaitu Bab VIII Dukungan
2	08 Maret 2019	Perubahan Bab VIII Dukungan menjadi Bab VIII Operasional

#### **BAB 9 EVALUASI KINERJA**

Revisi Ke	Tanggal Revisi	Uraian Revisi
1	18 Mei 2018	Penambahan Bab baru yaitu Bab IX Operasional
2	08 Maret 2019	Perubahan Bab IX Operasional menjadi Bab VII Evaluasi Kinerja

#### **BAB 10 PENINGKATAN**

Revisi Ke	Tanggal Revisi	Uraian Revisi
1	18 Mei 2018	Penambahan Bab baru yaitu Bab X Evaluasi Kinerja
2	08 Maret 2019	Perubahan Bab X Evaluasi Kinerja menjadi Bab X Peningkatan
3	5 Mei 2023	Penambahan Lembaga Akreditasi Mandiri (LAM)

#### **BAB 11 PENANGANAN RISIKO**

Revisi Ke	Tanggal Revisi	Uraian Revisi
1	18 Mei 2018	Penambahan Bab baru yaitu Bab XI Peningkatan
2	18 Mei 2018	Penambahan Bab baru yaitu Bab XII Penanganan Risiko

	<b>No.PMU-V1</b> <b>Pedoman Mutu Politeknik Negeri Batam</b>	<b>MR</b>	<b>DIR</b>
		<b>10 Maret 2025</b>	

<b>Revisi Ke</b>	<b>Tanggal Revisi</b>	<b>Uraian Revisi</b>
3	08 Maret 2019	Perubahan Bab XI Peningkatan menjadi Bab XI Penanganan Risiko
4	08 Maret 2019	Pemindahan Bab XII Penanganan Risiko ke Bab XI
5	18 November 2021	Perubahan Proses Bisnis 36 Manajemen Risiko

Controlled