



**LEMBAR PENGESAHAN TARGET MUTU  
UNIT PELAKSANA TEKNIS SISTEM INFORMASI  
POLITEKNIK NEGERI BATAM  
TAHUN 2023**

Direktur,

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

Ka Unit UPT-SI,

Liowna Mauboy



Unit Kerja : UPT - Sistem Informasi  
Tahun : 2023

No.	Butir Standar	Standar Mutu	Target Capaian	Cara Mencapai Standar Mutu/Indikator Kinerja	Cara Mengukur Ketercapaian Standar Mutu	Target Waktu Pencapaian Indikator	PIC	Unit Terkait
<b>I. STANDAR PENDIDIKAN</b>								
<b>I.1. STANDAR PENGELOLAAN INSTITUSI</b>								
<b>I.1.1. TATA KELOLA DAN PENJAMINAN MUTU</b>								
1	Butir 17	Polibatam memiliki dokumen formal dan pedoman pengelolaan yang rinci dan memiliki kesesuaian antar 11 aspek yaitu: #) i. sistem informasi dan memiliki bukti yang sah tentang implementasi kebijakan dan pedoman pengelolaan dengan penerapan yang konsisten, efektif, dan efisien	Tersedia dokumen formal dan pedoman pengelolaan	- Mengidentifikasi pedoman pengelolaan yang dibutuhkan - Memberikan penugasan tim penyusun draft pedoman pengelolaan (staf UPT-SI) - Menyusun dan mereview draft pedoman pengelolaan - Mengusulkan penetapan dokumen formal dan pedoman pengelolaan - Mensosialisasikan dokumen formal dan pedoman pengelolaan	Tersedia pedoman pengelolaan	Akhir tahun	UPT SI	UPT SI, Manajemen, P4M
2	Butir 19	Polibatam menjalankan SPMI yang dibuktikan dengan keberadaan 5 aspek (organ/fungsi SPMI, dokumen SPMI, auditor internal, hasil audit, dan bukti tindak lanjut), memiliki standar yang melampaui dari SNDIKTI, dan menerapkan SPMI berbasis resiko (Risk Based Audit) atau inovasi lainnya.#)	Tersedia bukti pelaksanaan SPMI terkait 5 aspek	Mengikuti dan melaksanakan kegiatan audit internal, menyimpan dokumen terkait hasil audit dan bukti tindak lanjut, dan menerapkan SPMI berbasis resiko	Ketersediaan dokumen sesuai standar yang dibutuhkan dalam pelaksanaan audit internal	Akhir tahun	UPT SI	Semua Unit
3	Butir 31	Polibatam menetapkan: ** a. seluruh unit menjalankan capaian kinerja dan target mutunya dengan mengacu kepada standar SPMI dalam upaya mencapai Akreditasi institusi predikat Unseel pada tahun 2023 c. Unit berkomitmen mengimplementasikan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 yang dibuktikan dengan tidak adanya temuan D (Discrepancy) dan NC (Non Conformity) d. persentase proses bisnis institusi berbasis TIK pada tahun 2020 sebesar 60% dengan kenaikan sebesar 10% setiap tahunnya f. seluruh unit menjalankan tupoksinya untuk mencapai target mutu dalam upaya agar institusi memperoleh status BLU/PTNBH predikat ZI/WBK WBBM pada tahun 2022	Tersedia dokumen kebijakan tentang: a. predikat unggul pada tahun 2023 c. tersedia laporan audit d. persentase proses bisnis dengan kenaikan 10% setiap tahunnya f. target BLU/PTNBH tahun 2022	Menjalankan kegiatan dengan mengacu pada standar SPMI dan menunjang pelaksanaan akreditasi institusi dan program studi.  Melaksanakan kegiatan audit dengan tidak ada temuan D dan NC.  Melaksanakan perbaikan/pengembangan sistem informasi  Menjalankan kegiatan pekerjaan sesuai target mutu dan tupoksi dalam mendukung ZI/WBK WBBM	Ketersediaan dokumen SPMI  Ketersediaan dokumen ISO 9001 (prosedur, formulir, instruksi kerja, dan lainnya)  Ketercapaian target IKU untuk poin ini  Melaksanakan target mutu, manajemen resiko dan evaluasi diri	Akhir tahun  Akhir tahun  Akhir tahun	UPT SI  UPT SI  UPT SI	Semua Unit  Semua Unit  Semua Unit
<b>I.6. STANDAR TENAGA KEPENDIDIKAN</b>								
4	Butir 5	Jurusan/unit mengevaluasi kinerja tenaga kependidikan setiap semester.*)	Tersedia penilaian kinerja tenaga kependidikan	Kepala Unit mengevaluasi kinerja tenaga kependidikan melalui SKP yang disesuaikan dengan tupoksi dan jabatan pegawai	Seluruh tenaga kependidikan unit SI mengisi SKP. Hasil evaluasi SKP terdokumentasi di Kepegawaian	Akhir tahun	UPT SI	SBKK
5	Butir 6	Sub Bagian Keuangan dan Kepegawaian mengevaluasi dan merencanakan kebutuhan pengembangan/peningkatan kompetensi tenaga kependidikan yang sesuai dengan bidang kerja/keahliannya masing-masing	Unit memiliki evaluasi dan rencana kebutuhan pengembangan/peningkatan kompetensi tenaga kependidikan	Merencanakan rencana pengembangan kompetensi tim UPT SI	Memiliki rencana pengembangan pelatihan tim UPT SI	Akhir tahun	UPT SI	SBKK
<b>I.8. STANDAR SARANA DAN PRASARANA PEMBELAJARAN</b>								
6	Butir 14	<b>SISTEM INFORMASI</b> Perguruan tinggi memiliki sistem informasi untuk layanan administrasi yang dibuktikan dengan ketersediaan cetak biru/Enterprise Architecture , yang terbukti efektif memenuhi aspek-aspek berikut: #) a. mencakup layanan akademik, keuangan, SDM, dan sarana dan prasarana (aset). b. mudah diakses oleh seluruh unit kerja dalam lingkup institusi. c. lengkap dan mutakhir, d. seluruh jenis layanan telah terintegrasi dan digunakan untuk pengambilan keputusan, dan e. seluruh jenis layanan yang terintegrasi dievaluasi secara berkala dan hasilnya ditindak lanjut untuk penyempurnaan sistem informasi.	Tersedia sistem informasi untuk layanan administrasi	Melakukan pengembangan/perbaikan sistem informasi yang mendukung kegiatan akademik, keuangan, SDM, aset  Menyediakan/melakukan pengembangan infrastruktur jaringan, server untuk sistem informasi dan memberikan hak akses kepada pegawai supaya bisa mengakses sistem informasi  Melakukan pemuktahiran sesuai dengan proses bisnis serta kebijakan manajemen  Merancang/mengembangkan sistem informasi dengan data yang terintegrasi.  Melakukan evaluasi layanan SIM	Terdapat layanan akademik, kepegawaian /sdm, keuangan, aset yang mutakhir dan handal.  Pengguna mudah mengakses sistem informasi  Sistem informasi dapat digunakan, mudah diakses, sesuai ketentuan  Ketersediaan data terintegrasi pada sistem informasi akademik dengan cara pengguna melakukan input dan atau pemuktahiran data dengan baik & benar  Tersedia notulen evaluasi yang didokumentasikan	Akhir tahun  Akhir tahun  Akhir tahun	UPT SI  UPT SI  UPT SI	Semua Unit  Semua Unit  Semua Unit  Semua Unit
7	Butir 15	Perguruan tinggi memiliki sistem informasi untuk layanan proses pembelajaran, penelitian, dan P4M yang terbukti efektif memenuhi aspek-aspek berikut: #) a. ketersediaan layanan e-learning, perpustakaan (e-journal, e-book, e-repository, dan lain-lain). b. mudah diakses oleh sivitas akademika, dan c. seluruh jenis layanan dievaluasi secara berkala yang hasilnya ditindak lanjut untuk penyempurnaan sistem informasi	Tersedia sistem informasi untuk layanan proses pembelajaran	Memberikan dukungan pada layanan e-learning repository, e-book dan e-jurnal  Melakukan pengembangan/perbaikan infrastruktur jaringan, server untuk layanan  Melakukan evaluasi layanan salah satunya dengan menerima laporan dari user untuk perbaikan layanan melalui laman helpdesk	Tersedia layanan yang dapat diakses oleh sivitas polibatam  Pengguna mudah mengakses layanan  Laporan selesai dikerjakan (status close) sesuai waktu pelaksanaan layanan	1 tahun  1 tahun  1 tahun	UPT SI  UPT SI  UPT SI	P4M, Perpustakaan, P3M  Semua Unit  Semua Unit
<b>I.14. STANDAR PENGELOLAAN DOKUMEN MUTU</b>								

8	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 kepuasan layanan	- Mengukur kepuasan layanan melalui kuesioner P4M - Analisis pengukuran kepuasan layanan yang diolah P4M	Tersedia hasil pengukuran kepuasan layanan melalui P4M	Akhir tahun	UPT SI	P4M
<b>4. STANDAR LAYANAN</b>								
<b>4.6. STANDAR LAYANAN SISTEM INFORMASI</b>								
9	Butir 1	Polibتام melalui Unit Pelaksana Teknis Sistem Informasi mempunyai kebijakan pengelolaan teknologi informasi yang mengacu ke peraturan perundang-undangan yang berlaku.	Tersedia kebijakan pengelolaan teknologi informasi	UPT SI membuat kebijakan pengelolaan teknologi informasi	Tersedianya kebijakan pengelolaan teknologi informasi	3 tahun	UPT SI	P4M, Pudir 2
10	Butir 2	Unit Pelaksana Teknis Sistem Informasi mempunyai panduan/prosedur pengelolaan teknologi informasi meliputi tetapi tidak terbatas pada perencanaan, pengembangan, evaluasi dan pemeliharaan sesuai dengan kebijakan Polibتام.	Tersedia panduan/prosedur pengelolaan teknologi informasi	UPT SI terlibat dalam pengembang EA Polibتام untuk menyusun proses bisnis di UPT SI	Ketersediaan proses bisnis sesuai dengan EA	3 tahun	UPT SI	P4M, Pudir 2, Tim EA
11	Butir 3	Unit Pelaksana Teknis Sistem Informasi melaksanakan pengelolaan teknologi informasi sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.	Pelaksanaan pengelolaan teknologi informasi	Keterlaksanaan pengelolaan teknologi informasi	pelaksanaan prosedur dengan mengisi borang ceklis yang dilakukan oleh tim kerja si	audit eksternal	UPT SI	P4M
12	Butir 4	Unit Pelaksana Teknis Sistem Informasi mengevaluasi pengelolaan teknologi informasi secara berkala setiap tahunnya.	Tersedia evaluasi pengelolaan teknologi informasi	Membuat laporan evaluasi sistem informasi dan laporan evaluasi diri	Tersedianya laporan evaluasi sistem informasi per semester dan laporan evaluasi diri tahunan	1 tahun	UPT SI	P4M, Pudir 2
13	Butir 5	Unit Pelaksana Teknis Sistem Informasi melaksanakan yang mengalami informasi sesuai standar waktu layanan yang ditentukan yaitu: a. Merespon permintaan layanan maksimal 15 menit setelah permintaan masuk melalui media yang dinyatakan sebagai pintu layanan. 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. c. Menginstalasi perangkat lunak pada perangkat TI maksimal 1 hari setelah adanya permintaan. d. Memberikan layanan kategori berat seperti jaringan yang mengalami looping, router/switch mengalami kerusakan secara sistem atau perangkat, kerusakan server pada sistem atau perangkat (PSU, harddisk, dll), pengembangan jaringan dan server maksimal 1 bulan setelah adanya permintaan. e. Melakukan perbaikan sistem informasi maksimal 2 minggu setelah adanya permintaan. f. Menindaklanjuti permintaan pengembangan sistem informasi maksimal 1 bulan. g. Memberikan layanan permintaan fasilitas kerja yang menggunakan sistem informasi seperti akun email, akun SID, akun learning dan lainnya, maksimal satu hari setelah permintaan. h. Mensosialisasikan semua fitur-fitur baru dan/atau perubahan-perubahan pada sistem informasi, maksimal 1 hari setelah fitur dipublikasi siap digunakan.	Tersedia layanan teknologi informasi sesuai dengan waktu yang ditentukan	Merespon permintaan layanan maksimal 15 menit	Adanya respon dari UPT SI melalui media yang dinyatakan sebagai pintu layanan kepada pelapor	2 tahun	UPT SI	Pelapor
				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	UPT SI	Pelapor
				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	UPT SI	Pelapor
				Melakukan layanan kategori berat sesuai permintaan maksimal 1 bulan hari kerja	Tanggal penyelesaian/closed untuk layanan kategori berat max. 1 bulan hari kerja setelah adanya permintaan	1 tahun	UPT SI	Pelapor
				mengerjakan perbaikan sistem informasi maksimal 2 minggu hari kerja	Tanggal penyelesaian/closed untuk layanan perbaikan sistem informasi max. 2 minggu hari kerja setelah adanya permintaan	1 tahun	UPT SI	Pelapor
				mengerjakan pengembangan sistem informasi maksimal 1 bulan hari kerja	Tanggal penyelesaian/closed untuk layanan pengembangan sistem informasi max. 1 bulan hari kerja setelah adanya permintaan	1 tahun	UPT SI	Pelapor
				Mengerjakan layanan permintaan fasilitas kerja maksimal 1 hari kerja	Tanggal penyelesaian/closed untuk layanan permintaan fasilitas kerja max. 1 hari kerja setelah adanya permintaan	1 tahun	UPT SI	Pelapor
				Mensosialisasikan perubahan pada sistem informasi maksimal 1 hari kerja setelah publikasi	Terlaksananya sosialisasi	1 tahun	UPT SI	Pengguna sistem informasi
				14	Butir 6	Unit Pelaksana Teknis Sistem Informasi mengevaluasi layanan teknologi informasi menggunakan instrumen kepuasan pengguna yang sah dan menganalisis hasil umpan baliknya minimal sekali setahun.	Tersedia kuesioner layanan teknologi informasi	menyebarkan kuesioner kepada pengguna melalui email dan helpesk setelah melakukan pelayanan
15	Butir 7	Unit Pelaksana Teknis Sistem Informasi mengevaluasi dan merencanakan kebutuhan dan peningkatan kompetensi SDM untuk mendukung layanan diunitnya setiap tahun.	Tersedia evaluasi dan rencana peningkatan kompetensi SDM	Membuat rencana kebutuhan pelatihan kompetensi SDM	Seluruh tenaga kependidikan unit SI mengisi borang pelatihan/pengembangan tiap awal tahun. Borang pelatihan/pengembangan terdokumentasi di Keneaswaan	1 tahun	UPT SI	Kepegawaian
16	Butir 8	Unit Pelaksana Teknis Sistem Informasi menindaklanjuti hasil evaluasi layanan teknologi informasi secara berkala setiap tahunnya.	Tersedia tindak lanjut hasil evaluasi layanan teknologi informasi	Mengisi tindak lanjut pada borang rekap kuesioner kepuasan pengguna	tindak lanjut pada borang rekap kuesioner kepuasan pengguna sudah diisi	1 tahun	UPT SI	Seluruh Staf/Dosen
17	Butir 9	Unit Pelaksana Teknis Sistem Informasi membuat laporan evaluasi diri secara berkala setiap tahun.	Tersedia laporan evaluasi diri	Mengisi laporan evaluasi diri sesuai arahan P4M dan diserahkan kembali ke P4M.	laporan evaluasi diri telah diserahkan ke P4M		UPT SI	P4M