


 <b>polibatam</b>		<b>No.FO.34.1.1-V2</b>	<b>HAL.</b> <b>1/1</b>
<b>UPT PM</b>	<b>DIR</b>	<b>Format Penjaminan Mutu:</b> <b>Lembar Pengesahan Manual Mutu</b>	
<b>23 September 2017</b>			

## MANUAL MUTU POLITEKNIK NEGERI BATAM


Revisi ke- : 12  
 Disahkan pada tanggal : 24 Agustus 2020

<b>Disahkan oleh:</b>	<b>Disusun Oleh:</b>
 <b>(Uuf Brajawidagda)</b> <b>Direktur</b>	 <b>(Ahmad Riyad Firdaus)</b> <b>Representasi Manajemen</b>

		<b>No.MM-V2</b>	<b>HAL. 1/32</b>
<b>MR</b>	<b>DIR</b>	<b>Manual Mutu Politeknik Negeri Batam</b>	
<b>24 Agustus 2020</b>			

#### DAFTAR REVISI DOKUMEN

<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>		
<b>Revisi Ke</b>	<b>Tanggal Revisi</b>	<b>Uraian Revisi</b>
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	Perubahan Bab I Daftar Revisi Dokumen tidak didaftarkan sebagai Bab dan berubah menjadi Bab I Pendahuluan Perubahan Sasaran Mutu Tahun 2019
5	24 Agustus 2020	Perubahan Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran Mutu Tahun 2020 berdasarkan Renstra terbaru 2020-2024 Perubahan Struktur Organisasi Politeknik Negeri Batam Perubahan Direktur dan Representasi Manajemen Politeknik Negeri Batam
<b>BAB 2 RUANG LINGKUP</b>		
<b>Revisi Ke</b>	<b>Tanggal Revisi</b>	<b>Uraian Revisi</b>
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	a. Penambahan Sasaran Mutu UPT Bahasa dan UPT KUI b. Perubahan Struktur Organisasi baru.
6	25 Agustus 2017	Perubahan logo Polibatam
7	20 September 2017	a. Perubahan visi misi b. Perubahan sasaran mutu c. Perubahan struktur organisasi d. Perubahan MR dan QSO e. Penambahan pernyataan mutu
8	08 Maret 2019	Perubahan Bab II Pendahuluan menjadi Bab II Ruang Lingkup Penambahan 1 prodi baru dalam ruang lingkup ISO 9001:2015 Politeknik Negeri Batam, yaitu Teknologi Rekayasa Pembangkit Energi
<b>BAB 3 ACUAN NORMATIF</b>		
<b>Revisi Ke</b>	<b>Tanggal Revisi</b>	<b>Uraian Revisi</b>
1	1 Maret 2012	Penambahan 5 prodi baru dalam ruang lingkup ISO 9001:2008 Politeknik Negeri Batam. Prodi Baru yang dimaksud adalah sbb: Prodi Teknik

		<b>No.MM-V2</b>	<b>HAL. 2/32</b>
<b>MR</b>	<b>DIR</b>	<b>Manual Mutu Politeknik Negeri Batam</b>	
<b>24 Agustus 2020</b>			

		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 4 KONTEKS ORGANISASI**


<b>Revisi Ke</b>	<b>Tanggal Revisi</b>	<b>Uraian Revisi</b>
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.
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

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

<b>Revisi Ke</b>	<b>Tanggal Revisi</b>	<b>Uraian Revisi</b>
1	25 Agustus 2017	Perubahan logo Polibatam
2	20 September 2017	Perubahan keterangan pengkodean
5	18 Mei 2018	Penambahan proses bisnis no. 36 Manajemen Risiko Perubahan Bab V Dokumentasi Dokumen menjadi Bab V Konteks Organisasi
3	08 Maret 2019	Perubahan Bab V Konteks Organisasi menjadi Bab V Tanggung Jawab Manajemen


#### **BAB 6 PERENCANAAN**

<b>Revisi Ke</b>	<b>Tanggal Revisi</b>	<b>Uraian Revisi</b>
1	25 Agustus 2017	Perubahan logo Polibatam
2	20 September 2017	Update istilah dan prosedur yang digunakan

		<b>No.MM-V2</b>	<b>HAL. 3/32</b>
<b>MR</b>	<b>DIR</b>	<b>Manual Mutu Politeknik Negeri Batam</b>	
<b>24 Agustus 2020</b>			


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
<b>BAB 7 DUKUNGAN</b>		
<b>Revisi Ke</b>	<b>Tanggal Revisi</b>	<b>Uraian Revisi</b>
1	18 Mei 2018	Penambahan Bab baru yaitu Bab VII Perencanaan
2	08 Maret 2019	Perubahan Bab VII Perencanaan menjadi Bab VII Dukungan
<b>BAB 8 OPERASIONAL</b>		
<b>Revisi Ke</b>	<b>Tanggal Revisi</b>	<b>Uraian Revisi</b>
1	18 Mei 2018	Penambahan Bab baru yaitu Bab VIII Dukungan
2	08 Maret 2019	Perubahan Bab VIII Dukungan menjadi Bab VIII Operasional
<b>BAB 9 EVALUASI KINERJA</b>		
<b>Revisi Ke</b>	<b>Tanggal Revisi</b>	<b>Uraian Revisi</b>
1	18 Mei 2018	Penambahan Bab baru yaitu Bab IX Operasional
2	08 Maret 2019	Perubahan Bab IX Operasional menjadi Bab VII Evaluasi Kinerja
<b>BAB 10 PENINGKATAN</b>		
<b>Revisi Ke</b>	<b>Tanggal Revisi</b>	<b>Uraian Revisi</b>
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
<b>BAB 11 PENANGANAN RISIKO</b>		
<b>Revisi Ke</b>	<b>Tanggal Revisi</b>	<b>Uraian Revisi</b>
1	18 Mei 2018	Penambahan Bab baru yaitu Bab XI Peningkatan
2	08 Maret 2019	Perubahan Bab XI Peningkatan menjadi Bab XI Penanganan Risiko
<b>BAB 12 PENANGANAN RISIKO</b>		
<b>Revisi Ke</b>	<b>Tanggal Revisi</b>	<b>Uraian Revisi</b>
1	18 Mei 2018	Penambahan Bab baru yaitu Bab XII Penanganan Risiko
2	08 Maret 2019	Pemindahan Bab XII Penanganan Risiko ke Bab XI



		No.MM-V2	HAL. 4/32
MR	DIR	<b>Manual Mutu Politeknik Negeri Batam</b>	
24 Agustus 2020			


## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR REVISI DOKUMEN</b> .....	<b>1</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>6</b>
1.1. Sekilas Politeknik Negeri Batam .....	6
1.2. Visi.....	6
1.3. Misi.....	6
1.4. Pernyataan Mutu.....	6
1.5. Kebijakan Mutu .....	6
1.6. Sasaran Mutu.....	7
1.7. Struktur Organisasi .....	8
1.8. Representasi Manajemen.....	9
<b>BAB II RUANG LINGKUP</b> .....	<b>10</b>
<b>BAB III ACUAN NORMATIF</b> .....	<b>10</b>
<b>BAB IV KONTEKS ORGANISASI</b> .....	<b>10</b>
4.1 Dokumentasi Dokumen .....	10
4.1.1 Dokumentasi Dokumen.....	10
4.1.2 Dokumentasi Dokumen SPMI.....	11
4.2 KONTEKS DAN STAKEHOLDER .....	13
4.2.1 Pemahaman Terhadap Konteks .....	13
4.3 SISTEM MANAJEMEN MUTU POLITEKNIK NEGERI BATAM .....	14
4.3.1 Sistem Manajemen Mutu .....	14
4.3.2 Proses Bisnis.....	15
4.3.3 Manajemen Sumber Daya .....	17
4.3.4 Sumber Daya Manusia.....	17
4.3.5 Tanggung Jawab dan Wewenang.....	18
<b>BAB V TANGGUNG JAWAB MANAJEMEN</b> .....	<b>18</b>
5.1 Komitmen Manajemen.....	18
5.1.1 Representasi Manajemen (Management Representative) .....	19
5.1.2 Fokus Pelanggan .....	19
5.2 Kebijakan.....	19
5.2.1 Kebijakan Mutu.....	19
<b>BAB VI PERENCANAAN</b> .....	<b>19</b>
6.1 Tindakan Koreksi dan Pencegahan .....	19
6.1.1 Tindakan Koreksi .....	19
6.1.2 Tindakan Pencegahan .....	20
6.2 Sasaran Mutu dan Perencanaan Untuk Mencapainya .....	20
6.2.1 Sasaran Mutu.....	20
6.3 Perencanaan Perubahan .....	20
<b>BAB VII DUKUNGAN</b> .....	<b>20</b>
7.1 Manajemen Sumber Daya .....	20
7.1.1 Penyediaan Sumber Daya .....	20
7.1.2 Sumber Daya Manusia .....	20
7.2 Komunikasi Internal .....	21

		<b>No.MM-V2</b>	<b>HAL.</b> 5/32
<b>MR</b>	<b>DIR</b>	<b>Manual Mutu Politeknik Negeri Batam</b>	
<b>24 Agustus 2020</b>			

<b>BAB VIII OPERATIONAL .....</b>	<b>22</b>
8.1 Perencanaan dan pengendalian operasional .....	22
8.1.1 Validasi Proses-Proses dalam Penyelenggaraan dan Pengelolaan Pendidikan .....	22
8.1.2 Preservasi Produk Pendidikan.....	22
8.2 Proses yang Berkaitan dengan Stake Holder Sivitas Akademika .....	22
8.2.1 Penetapan Persyaratan yang Berkaitan dengan Produk Pendidikan .....	22
8.2.2 Tinjauan Persyaratan Yang Berkaitan Dengan Produk Pendidikan .....	22
8.2.3 Komunikasi Pelanggan .....	23
8.3 Desain dan Pengembangan Kurikulum .....	23
8.3.1 Perencanaan Desain dan Pengembangan Kurikulum .....	23
8.3.2 Masukan Desain Dan Pengembangan Kurikulum .....	23
8.3.3 Keluaran Desain dan Pengembangan Kurikulum .....	24
8.3.4 Tinjauan Desain dan Pengembangan Kurikulum.....	24
8.3.5 Verifikasi Desain dan Pengembangan Kurikulum.....	24
8.3.6 Pengesahan Desain dan Pengembangan Kurikulum .....	24
8.3.7 Pengendalian Perubahan Desain Dan Pengembangan Kurikulum .....	24
8.4 Pengendalian Produk dan Layanan Eksternal yang Disediakan.....	25
8.4.1 Umum.....	25
8.4.2 Jenis dan Tingkat Pengendalian .....	25
8.4.3 Informasi Untuk Penyedia Eksternal .....	25
8.5 Penyelenggaraan dan Pengelolaan Pendidikan.....	26
8.5.1 Pengendalian Penyelenggaraan dan Pengelolaan Pendidikan .....	26
8.5.2 Identifikasi dan Penelusuran .....	26
8.5.3 Kepemilikan Pelanggan .....	27
8.5.4 Perlindungan .....	27
8.5.5 Kegiatan Pasca Pengiriman.....	27
8.5.6 Kendali Atas Perubahan .....	27
8.5.7 Pelepasan Atas Pelayanan Pendidikan .....	28
8.5.8 Organisasi harus menyimpan informasi terdokumentasi yang .....	28
<b>BAB IX EVALUASI KINERJA.....</b>	<b>28</b>
9.1 Pemantauan, Pengukuran, Analisis dan Evaluasi.....	28
9.1.1 Umum.....	28
9.1.2 Kepuasan Pelanggan.....	28
9.1.3 Analisis Data .....	29
9.1.4 Audit Mutu Internal .....	29
9.1.5 Pemantauan dan Pengukuran Proses Penyelenggaraan Pendidikan .....	29
9.1.6 Pemantauan Dan Pengukuran Hasil Penyelenggaraan Pendidikan.....	30
9.1.7 Pengendalian Ketidaksesuaian Penyelenggaraan Pendidikan.....	30
9.2 Tinjauan Manajemen .....	30
9.2.1 Umum.....	30
9.2.2 Masukan Tinjauan Manajemen.....	31
9.2.3 Keluaran Tinjauan Manajemen.....	31
<b>BAB X PENINGKATAN .....</b>	<b>31</b>
10.1 Umum.....	31
10.2 Ketidaksesuaian dan Tindakan Perbaikan .....	31
10.3 Peningkatan Terus Menerus .....	32
<b>BAB XI PENANGANAN RISIKO .....</b>	<b>32</b>



		<b>No.MM-V2</b>	<b>HAL. 6/32</b>
<b>MR</b>	<b>DIR</b>	<b>Manual Mutu Politeknik Negeri Batam</b>	
<b>24 Agustus 2020</b>			

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1 Sekilas Politeknik Negeri Batam**

Politeknik Batam adalah lembaga pendidikan tinggi vokasi yang bertujuan untuk meningkatkan sumber daya manusia di Batam dan Provinsi Kepulauan Riau. Didirikan pada tahun 2000 berdasar pada SK Mendiknas No 235/D/O/2000. Sejak pendiriannya, Politeknik Batam berkembang sebagai organisasi yang berorientasi mutu.

Pada tanggal 18 Oktober 2010, Politeknik Batam berubah status menjadi Politeknik Negeri Batam yang dituangkan dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional nomor 26 tahun 2010. Sebagai satuan kerja di dalam Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi, struktur organisasi Politeknik Batam diatur melalui statuta yang ditetapkan oleh Menteri.

Sebagai salah satu lembaga pendidikan tinggi di Indonesia, Politeknik Negeri Batam wajib melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi, yaitu:

1. Kegiatan pendidikan vokasi.
2. Kegiatan penelitian terapan.
3. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat.

Tiga kegiatan di atas dilakukan pada keilmuan:

1. Rekayasa.
2. Tata Niaga.

### **1.2 Visi**

Menjadi Politeknik bermutu, unggul, inovatif, dan bermitra erat dengan industri dan masyarakat untuk mendukung Indonesia Maju dan Sejahtera tahun 2045.

### **1.3 Misi**

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 untuk kehidupan bangsa yang lebih baik;

### **1.4 Tujuan**


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

### **1.5 Pernyataan Mutu**

*"For your goals, beyond horizon"*

### **1.6 Kebijakan Mutu**


Menjamin peningkatan mutu system secara berkesinambungan dengan mengacu pada standar nasional pendidikan.

		<b>No.MM-V2</b>	<b>HAL. 7/32</b>
<b>MR</b>	<b>DIR</b>	<b>Manual Mutu Politeknik Negeri Batam</b>	
<b>24 Agustus 2020</b>			

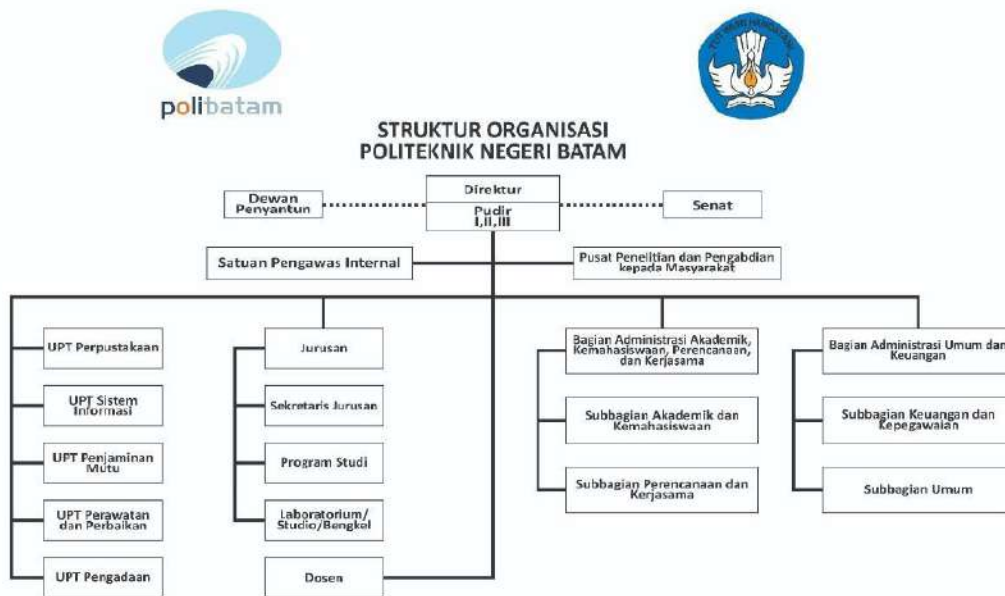
### 1.7 Sasaran Mutu


No	Indikator Kinerja Utama Tahun 2020	Target
1.	Akreditasi Institusi	Baik Sekali
2.	Student Body minimum	6400 orang
3.	Persentase lulusan yang lulus setahun terakhir dan pernah bekerja selama 0-6 bulan dengan penghasilan >1,2 UMR, melanjutkan studi, dan/atau menjadi wiraswasta	80%
4.	Persentase lulusan prodi setahun terakhir yang menghabiskan paling tidak 20 SKS di luar kampus atau meraih prestasi paling rendah tingkat nasional	80%
5.	Persentase Dosen yang berkegiatan tridharma di kampus lain di QS100 by subject, bekerja sebagai praktisi di dunia industri atau membina mahasiswa yang berhasil meraih prestasi paling rendah tingkat nasional, dalam 5 tahun terakhir (bersifat kumulatif)	20%
6.	Persentase Dosen tetap berkualifikasi S3, memiliki Sertifikasi Kompetensi/profesi yg diakui Industri & Dunia Kerja, dan/atau berasal dari kalangan praktisi profesional atau industry	6%
7.	Persentase prodi yang melaksanakan kerjasama dengan mitra	80%
8.	Persentase mata kuliah prodi yang menggunakan metode pembelajaran pemecahan kasus (case method) atau pembelajaran kelompok berbasis Proyek (team-based project) sebagai sebagian bobot evaluasi	50%
9.	Persentase prodi yang memiliki akreditasi dan/atau sertifikasi internasional yang diakui pemerintah	1%
10.	Jumlah keluaran penelitian dan pengabdian kepada masyarakat yang berhasil mendapat rekognisi internasional atau diterapkan oleh masyarakat per jumlah dosen	0,15%
11.	Komitmen Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015	80%
12.	Persentase proses bisnis institusi berbasis TIK	60%
13.	Status BLU/PTNBH	50%
14.	Predikat SAKIP	B
15.	Predikat ZI/WBK WBBM	50%
16.	Kinerja Pelaksanaan Anggaran	94%



		No.MM-V2	HAL. 8/32
MR	DIR	Manual Mutu Politeknik Negeri Batam	
24 Agustus 2020			

1.8 Struktur Organisasi



		No.MM-V2	HAL. 9/32
MR	DIR	<b>Manual Mutu Politeknik Negeri Batam</b>	
24 Agustus 2020			

### 1.9 Representasi Manajemen

Manajemen POLITEKNIK NEGERI BATAM dengan ini menunjuk:

1. Nama : **Ahmad Riyad Firdaus**  
Jabatan : **Pembantu Direktur I Bidang Akademik**

Sebagai **Management Representative (MR)** untuk penerapan ISO 9001 di Politeknik Negeri Batam. Manajemen Politeknik Negeri Batam memberi wewenang dan tanggung jawab penuh kepada **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.
- d. Melaporkan kepada Top Manajemen kinerja SPMI Polibatam dan kebutuhan untuk kegiatan peningkatan.


2. Nama : **Siti Aisyah**  
Jabatan : **Kepala Unit Pelaksana Teknis Penjaminan Mutu**

Sebagai **Quality System Officer (QSO)** untuk penerapan ISO 9001 di Politeknik Negeri Batam dengan tugas:

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

Manajemen Politeknik Negeri Batam memberi wewenang dan tanggung jawab penuh kepada Management Representative untuk mengembangkan dan memelihara sistem mutu ISO 9001 dan secara rutin melaporkan hasil pemantauan penerapannya kepada Manajemen.

Batam, 13 Agustus 2020  
ttd  
Uuf Brajawidagda  
Direktur

		<b>No.MM-V2</b>	<b>HAL. 10/32</b>
<b>MR</b>	<b>DIR</b>	<b>Manual Mutu Politeknik Negeri Batam</b>	
<b>24 Agustus 2020</b>			

## BAB II RUANG LINGKUP

1. Sistem Pengendalian Mutu Internal Politeknik Negeri Batam (SPMI Polibatam) berlaku untuk seluruh aktivitas akademik Politeknik Negeri Batam yang berkaitan dengan kegiatan Pendidikan, Penelitian, Pengabdian kepada Masyarakat dan seluruh proses pendukungnya kecuali untuk proses yang berada dalam lingkup Unit Bisnis karena statusnya masih dalam tahap pengembangan dan Program Studi Teknik Perawatan Pesawat Udara yang memiliki sistem penjaminan mutu sendiri dengan mengacu pada peraturan di Kementerian Perhubungan. Jika di kemudian hari muncul kebutuhan untuk menerapkan pengendalian mutu dalam lingkup Unit Bisnis dan Program Studi Teknik Perawatan Pesawat Udara, maka akan dimasukkan ke dalam SPMI Polibatam.
2. Program Studi yang masuk dalam ruang lingkup ISO adalah program studi Akuntansi, Akuntansi Manajerial, Administrasi Bisnis Terapan, Teknik Elektronika, Teknik Informatika, Teknik Multimedia dan Jaringan, Teknik Mekatronika, Teknik Mesin, Teknik Elektronika Manufaktur, Teknik Geomatika, Teknik Perencanaan dan Konstruksi Kapal, Teknik Robotika, Teknik Instrumentasi, Animasi dan Teknologi Rekayasa Pembangkit Energi.
3. SPMI Polibatam mencakup semua persyaratan-persyaratan standar ISO 9001.

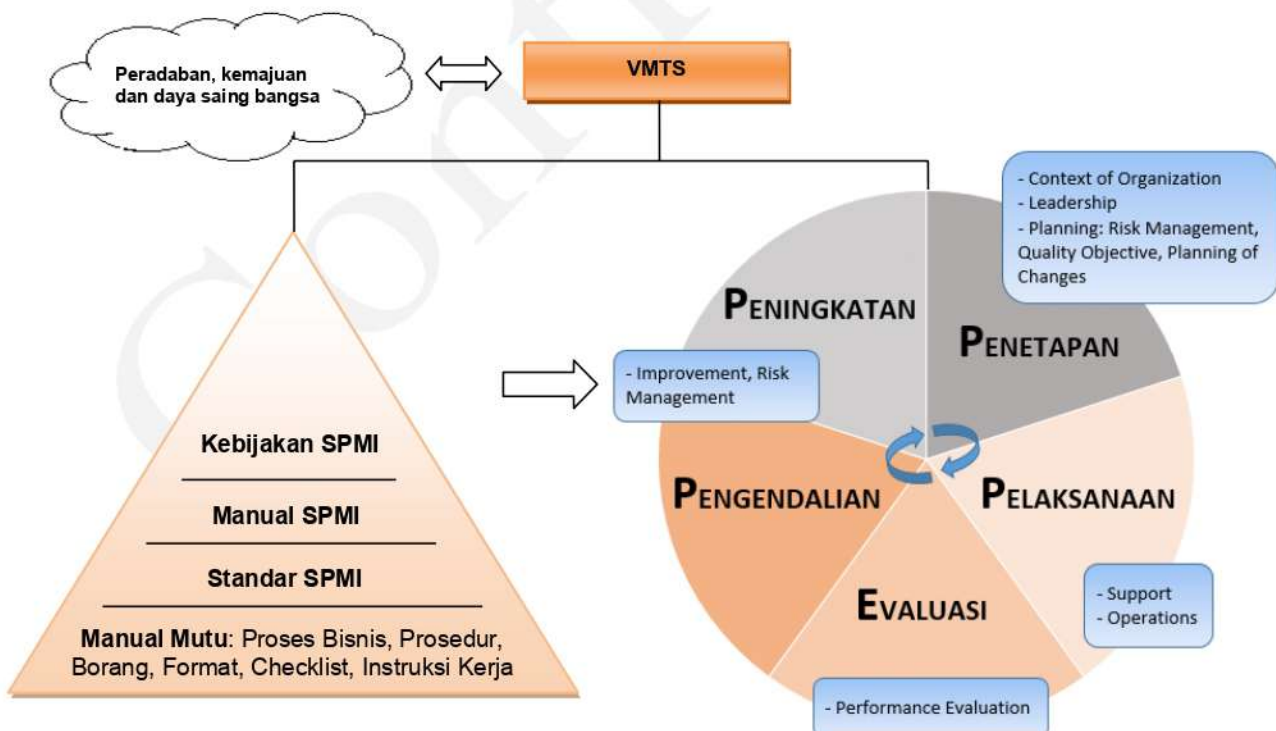
## BAB III ACUAN NORMATIF

Dokumen-dokumen berikut, secara keseluruhan atau sebagian, yang secara normative dirujuk dalam dokumen ini adalah sangat diperlukan untuk penerapannya. Untuk acuan bertanggal, hanya berlaku edisi yang dikutip. Untuk acuan tidak bertanggal, berlaku edisi terbaru dari dokumen yang diacu


## BAB IV KONTEKS ORGANISASI

### 4.1 Dokumentasi Dokumen

#### 4.1.1 Dokumentasi Dokumen





		<b>No.MM-V2</b>	<b>HAL. 11/32</b>
<b>MR</b>	<b>DIR</b>	<b>Manual Mutu Politeknik Negeri Batam</b>	
<b>24 Agustus 2020</b>			

#### 4.1.2 Dokumentasi Dokumen SPMI

1. **Kebijakan SPMI** adalah pandangan Politeknik Negeri Batam mengenai SPMI yang berlaku di Politeknik Negeri Batam.

Kode : No.KSPMI-Vi  
 KSMPI : Kebijakan SPMI  
 Vi : Versi ke i, dimana i = 0, 1, 2, 3

2. **Manual SPMI** adalah dokumen yang berisi ketentuan tentang pelaksanaan SPMI Politeknik Negeri Batam

Kode : No.MSPMI-Vi  
 MSMPI : Manual SPMI  
 Vi : Versi ke i, dimana i = 0, 1, 2, 3

3. **Standar SPMI** adalah dokumen yang berisi isi, strategi pelaksanaan dan indikator yang harus dicapai/dipenuhi sebagai ukuran pelaksanaan SPMI Politeknik Negeri Batam


Kode : No.SSPMI-Vi  
 SSMPI : Standar SPMI  
 Vi : Versi ke i, dimana i = 0, 1, 2, 3

4. **Manual Mutu** adalah dokumen yang berisi tentang proses bisnis, prosedur, instruksi, borang, format, checklist dan instruksi kerja yang diberlakukan di Politeknik Negeri Batam dengan pengkodean sebagai berikut:

Kode : No.MM-Vi  
 MM : Manual Mutu  
 Vi : Versi ke i, dimana i = 0, 1, 2, 3

5. **Proses Bisnis** adalah proses-proses yang berjalan di lingkungan Politeknik Negeri Batam yang disesuaikan tuntutan kebutuhan organisasi. Pengkodean Proses Bisnis adalah sebagai berikut:

Kode : PB [Nomor Proses Bisnis]  
 Contoh : PB 24  
 PB : Proses Bisnis

		<b>No.MM-V2</b>	<b>HAL. 12/32</b>
<b>MR</b>	<b>DIR</b>	<b>Manual Mutu Politeknik Negeri Batam</b>	
<b>24 Agustus 2020</b>			

3. **Prosedur Pengendalian Mutu** adalah dokumen yang merinci langkah-langkah pelaksanaan Sistem Pengendalian Mutu sebagai penjabaran lebih lanjut dokumen Manual Mutu dan sesuai dengan tuntutan ISO 9001, dengan pengkodean sebagai berikut.

Kode : No.PR. [Nomor Proses Bisnis] . [Nomor Prosedur] . [Nomor Urut] – [Vi]

Contoh : PR.1.1.1-V0

Nomor Proses Bisnis : Nomor Proses Bisnis  
 Nomor Prosedur : Nomor prosedur dalam sebuah proses bisnis  
 Nomor Urut : Nomor sub prosedur dalam sebuah prosedur  
 Vi : Versi ke i, dimana i = 0, 1, 2, 3

4. **Instruksi Kerja**: dokumen penunjang penerapan prosedur Sistem Pengendalian Mutu yang mengatur secara rinci instruksi kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan pekerjaan teknis, dengan pengkodean sebagai berikut.

Kode : No.IN. [Nomor Proses Bisnis] . [Nomor Prosedur] . [Nomor Urut] – [Vi]

Contoh: IN.1.1.1-V0

Nomor Proses Bisnis : Nomor Proses Bisnis  
 Nomor Prosedur : Nomor prosedur dalam sebuah proses bisnis  
 Nomor Urut : Nomor urut instruksi kerja dalam sebuah prosedur  
 Vi : Versi ke i, dimana i = 0, 1, 2, 3


5. **Borang**: 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, dengan pengkodean sebagai berikut.

Kode : No.BO. [Nomor Proses Bisnis] . [Nomor Prosedur] . [Nomor Urut] – [Vi]

Contoh: IN.1.1.1-V0

Nomor Proses Bisnis : Nomor Proses Bisnis  
 Nomor Prosedur : Nomor prosedur dalam sebuah proses bisnis  
 Nomor Urut : Nomor urut borang dalam sebuah prosedur  
 Vi : Versi ke i, dimana i = 0, 1, 2, 3

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

		<b>No.MM-V2</b>	<b>HAL. 13/32</b>
<b>MR</b>	<b>DIR</b>	<b>Manual Mutu Politeknik Negeri Batam</b>	
<b>24 Agustus 2020</b>			

Kode : No.CH. [Nomor Proses Bisnis] . [Nomor Prosedur] . [Nomor Urut] –  
[Vi]

Contoh: CH.1.1.1-V0

Nomor Proses Bisnis : Nomor Proses Bisnis  
 Nomor Prosedur : Nomor prosedur dalam sebuah proses bisnis  
 Nomor Urut : Nomor urut checklist dalam sebuah prosedur  
 Vi : Versi ke i, dimana i = 0, 1, 2, 3

7. **Format:** sarana perencanaan kegiatan yang bersifat dokumen perencanaan, dilakukan dalam rangka mempermudah penerapan prosedur Sistem Pengendalian Mutu, dengan pengkodean sebagai berikut.

Kode : No.FO. [Nomor Proses Bisnis] . [Nomor Prosedur] . [Nomor Urut] –  
[Vi]

Contoh: FO.1.1.1-V0

Nomor Proses Bisnis : Nomor Proses Bisnis  
 Nomor Prosedur : Nomor prosedur dalam sebuah proses bisnis  
 Nomor Urut : Nomor urut format dalam sebuah prosedur  
 Vi : Versi ke i, dimana i = 0, 1, 2, 3

8. **Matriks:** acuan hubungan antara beberapa objek yang terkait, dengan pengkodean sebagai berikut.

Kode : No.MT. [Nomor Proses Bisnis] . [Nomor Prosedur] . [Nomor Urut] –  
[Vi]

Contoh: MT.1.1.1-V0

Nomor Proses Bisnis : Nomor Proses Bisnis  
 Nomor Prosedur : Nomor prosedur dalam sebuah proses bisnis  
 Nomor Urut : Nomor urut matriks dalam sebuah prosedur  
 Vi : Versi ke i, dimana i = 0, 1, 2, 3


## 4.2 KONTEKS DAN STAKEHOLDER

### 4.2.1 Pemahaman Terhadap Konteks

#### 4.2.1.1 Isu Internal dan Eksternal

Isu internal dan eksternal diidentifikasi dan dimonitor di POLIBATAM dalam Rapat Tinjauan Manajemen seperti diatur dalam prosedur PR.3. Isu mencakup peraturan, teknologi, pasar, lingkungan budaya, kondisi sosial dan ekonomi dalam skala lokal, regional, nasional maupun internasional yang terkait dengan POLIBATAM.



		<b>No.MM-V2</b>	<b>HAL. 14/32</b>
<b>MR</b>	<b>DIR</b>	<b>Manual Mutu Politeknik Negeri Batam</b>	
<b>24 Agustus 2020</b>			

#### 4.2.1.2 Kebutuhan Stake Holder

POLIBATAM memantau persyaratan dan pemenuhan terhadap pihak-pihak yang terkait dengan Sistem Manajemen Mutu POLIBATAM. Pemenuhan kebutuhan Stake Holder diatur dalam Sub Bab VI, meliputi stakeholder internal maupun eksternal.

### 4.3 SISTEM MANAJEMEN MUTU POLITEKNIK NEGERI BATAM

#### 4.3.1 Sistem Manajemen Mutu

##### 4.3.1.1 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

##### 4.3.1.2 Persyaratan Dokumentasi

###### 4.3.1.2.1 Umum


POLIBATAM menerapkan sistem Manajemen Mutu yang efektif pada semua bidang kegiatan sebagai berikut:

- a. Pernyataan terdokumentasi dari Kebijakan Mutu dan Sasaran Mutu
- b. Dokumen-dokumen mutu, yang meliputi: Manual Mutu dan Prosedur
- c. Dokumen internal dan eksternal yang diperlukan oleh POLIBATAM untuk memastikan perencanaan, operasi dan kendali proses penyelenggaraan pendidikan yang efektif.
- d. Rekaman mutu yang dipersyaratkan oleh Standar ini

###### 4.3.1.2.2 Manual Mutu

POLIBATAM menetapkan dan memelihara dokumen Manual Mutu (MM) yang berisikan antara lain:

- a. Riwayat Revisi Manual Mutu
- b. Penjelasan Misi, Visi, Kebijakan dan Sasaran Mutu
- c. Ruang lingkup Sistem Pengendalian Mutu
- d. Dokumentasi dokumen mutu
- e. Penjelasan dari interaksi antara proses-proses Sistem Pengendalian Mutu

		<b>No.MM-V2</b>	<b>HAL. 15/32</b>
<b>MR</b>	<b>DIR</b>	<b>Manual Mutu Politeknik Negeri Batam</b>	
<b>24 Agustus 2020</b>			

#### 4.3.1.2.3 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. No.PR.34.6 Prosedur PM – Perencanaan dan Penerbitan Dokumen
- b. No.PR.34.7 ProsedurPM– Distribusi/Penarikan Dokumen dan Rekaman
- c. No.PR.34.10 Prosedur PM – Pemusnahan Dokumen dan Rekaman
- d. No.IN.34.7.1InstruksiKerja PM–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 UPT Penjaminan Mutu dan diterbitkan di intranet.

#### 4.3.1.2.4 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 Mutuyang berisikan antara lain:


- a. No.PR.34.6Prosedur PM – Perencanaan dan Penerbitan Dokumen
- b. No.PR.34.7ProsedurPM– Distribusi/Penarikan Dokumen dan Rekaman
- c. No.PR.34.10 Prosedur PM – Pemusnahan Dokumen dan Rekaman
- d. No.IN.34.7.1 InstruksiKerja PM–Pengendalian Dokumen dan Rekaman

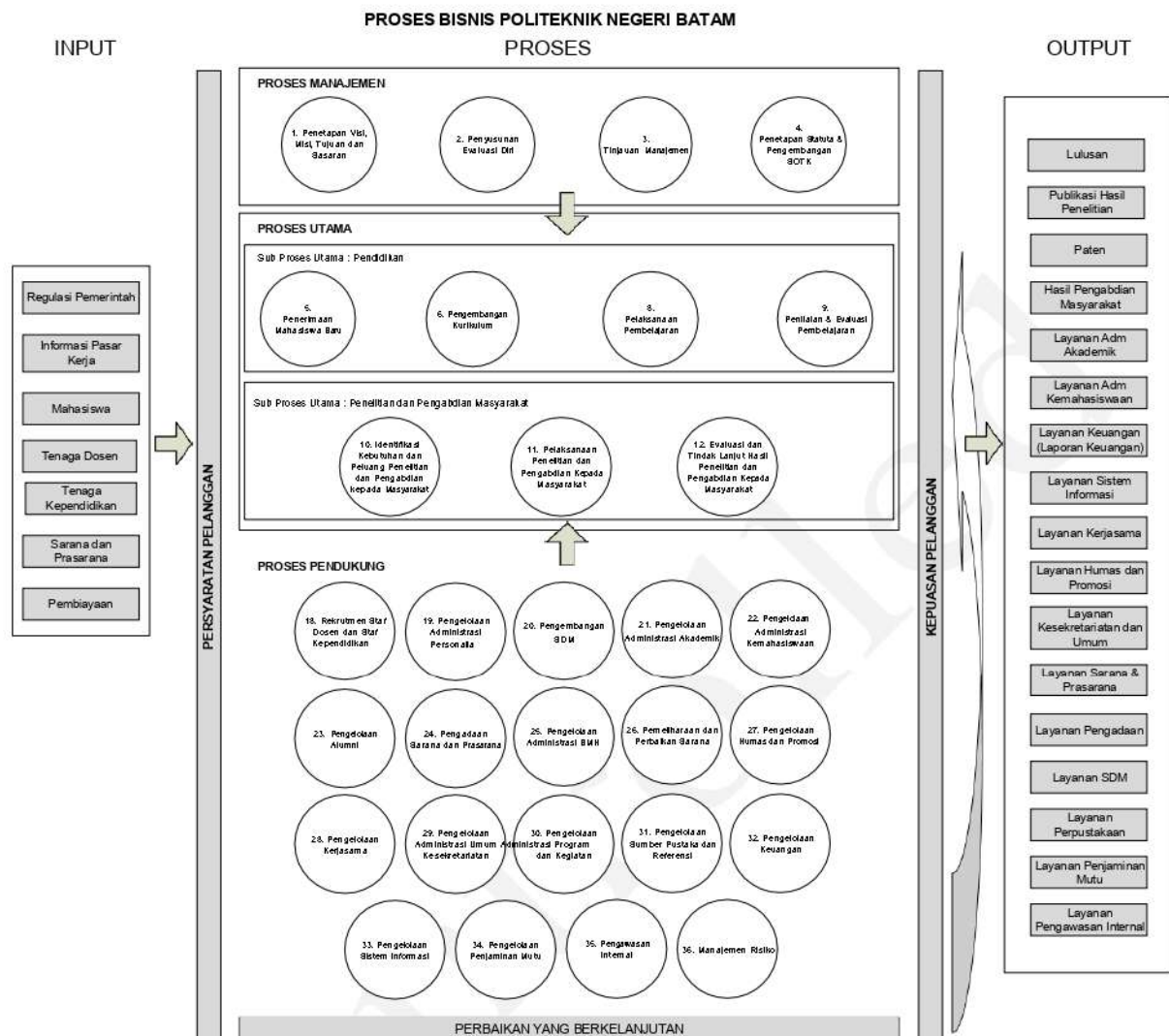
### 4.3.2 Proses Bisnis

#### 4.3.2.1 Proses Bisnis Politeknik Negeri Batam

Proses bisnis di Politeknik Negeri Batam terdiri atas tiga proses besar yaitu (dirangkum pada Gambar 1):

1. Proses Bisnis Manajemen, adalah kegiatan perencanaan Politeknik Negeri Batam.
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 Proses Bisnis Manajemen dan Proses Bisnis Utama.

		<b>No.MM-V2</b>	<b>HAL. 16/32</b>
<b>MR</b>	<b>DIR</b>	<b>Manual Mutu Politeknik Negeri Batam</b>	
<b>24 Agustus 2020</b>			



Gambar 1. Bisnis Proses Politeknik Negeri Batam

#### 4.3.2.2 Proses Bisnis Manajemen

Terdiri dari Proses Manajemen terdiri dari


1. Penetapan Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran
2. Penyusunan Evaluasi Diri
3. Tinjauan Manajemen
4. Penetapan Statuta dan Pengembangan SOTK

#### 4.3.2.3 Proses Bisnis Utama

Terdiri dari:

- A. Sub Proses Utama : Pendidikan
  5. Penerimaan Mahasiswa Baru
  6. Pengembangan Kurikulum
  7. -
  8. Pelaksanaan Pembelajaran



		<b>No.MM-V2</b>	<b>HAL. 17/32</b>
<b>MR</b>	<b>DIR</b>	<b>Manual Mutu Politeknik Negeri Batam</b>	
<b>24 Agustus 2020</b>			

#### 9. Penilaian Dan Evaluasi Pembelajaran

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

10. Identifikasi Kebutuhan Dan Peluang Penelitian
11. Pelaksanaan Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat
12. Evaluasi dan Tindak Lanjut Hasil Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat

#### 4.3.2.4 Proses Bisnis Pendukung

Terdiri dari:

18. Rekrutmen Staf Dosen dan Staf Kependidikan
19. Pengelolaan Administrasi Personalia
20. Pengembangan SDM
21. Pengelolaan Administrasi Akademik
22. Pengelolaan Administrasi Kemahasiswaan
23. Pengelolaan Alumni
24. Pengadaan Sarana dan Prasarana
25. Pengelolaan Administrasi BMN
26. Pemeliharaan Dan Perbaikan Sarana
27. Pengelolaan Humas Dan Promosi
28. Pengelolaan Kerjasama
29. Pengelolaan Administrasi Umum Kesekretariatan
30. Pengelolaan Administrasi Program Dan Kegiatan
31. Pengelolaan Sumber Pustaka Dan Referensi
32. Pengelolaan Keuangan
33. Pengelolaan Sistem Informasi
34. Pengelolaan Penjaminan Mutu
35. Pengawasan Internal
36. Manajemen Risiko

#### 4.3.3 Manajemen Sumber Daya

##### 4.3.3.1 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 stake holder sivitas akademika dengan memenuhi kebijakan-kebijakan lembaga, persyaratan standar dan peraturan perundangan yang berlaku.

#### 4.3.4 Sumber Daya Manusia

##### 4.3.4.1 Umum

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

		<b>No.MM-V2</b>	<b>HAL. 18/32</b>
<b>MR</b>	<b>DIR</b>	<b>Manual Mutu Politeknik Negeri Batam</b>	
<b>24 Agustus 2020</b>			

#### 4.3.4.2 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 personilnya akan sadar akan keterkaitannya dan kepentingan kegiatannya terhadap pencapaian sasaran mutu yang telah ditetapkan.

POLIBATAM memelihara rekaman pendidikan, pelatihan, keterampilan dan pengalaman yang sesuai dari setiap karyawan. Pelaksanaannya diuraikan secara rinci pada No.PR.20.1 Prosedur Kepegawaian - Pelatihan dan Pengembangan.

#### 4.3.5 Tanggung Jawab dan Wewenang

Pimpinan POLIBATAM menetapkan wewenang dan tanggung jawab seluruh karyawan pada semua tingkatan sebagaimana diuraikan dalam [No.IN.19.1.4 Instruksi Kerja Kepegawaian - 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.

## BAB V TANGGUNG JAWAB MANAJEMEN


### 5.1 Komitmen Manajemen

Pimpinan POLIBATAM mendukung sepenuhnya penerapan jaminan mutu yang konsisten sehingga dapat memberi kepuasan kepada pelanggan dan "stake holder" 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, dimenegerti, dan dilaksanakan oleh seluruh karyawan dan sivitas 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 dan sasaran Mutu
- d. Menetapkan Rencana Strategis (Renstra) dan atau Rencana Induk Pengembangan
- e. Menetapkan Rencana Program dan Kegiatan
- f. Menetapkan Struktur Organisasi
- g. Menetapkan Wewenang dan Tanggung Jawab dalam dokumen Uraian Kerja/Job Descriptions
- h. Menyediakan Sumber Daya yang memadai
- i. Memimpin Rapat Tinjauan Manajemen yang mengevaluasi pencapaian rencana-rencana tersebut di atas



		<b>No.MM-V2</b>	<b>HAL. 19/32</b>
<b>MR</b>	<b>DIR</b>	<b>Manual Mutu Politeknik Negeri Batam</b>	
<b>24 Agustus 2020</b>			

#### 5.1.1. Representasi Manajemen (Management Representative)

Direktur POLIBATAM menetapkan seorang anggota manajemen sebagai Representasi Manajemen. Representasi Manajemen 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 personil untuk memenuhi kepuasan stake holder sivitas akademika.
- d. Sebagai penghubung dengan pihak luar dalam masalah yang berkaitan dengan sistem manajemen mutu.

#### 5.1.2. 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* sivitas akademika

Pimpinan POLIBATAM memastikan seluruh karyawan pada organisasi POLIBATAM memahami kebijakan Mutu dan Sasaran Mutu POLIBATAM sebagai bentuk rumusan hal-hal dari fokus pelanggan

### 5.2 Kebijakan

#### 5.2.1 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 sivitas 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 sasaran Mutu lembaga maupun kebutuhan dari masing-masing bagian/unit.


## BAB VI PERENCANAAN

### 6.1 Tindakan Koreksi dan Pencegahan

#### 6.1.1 Tindakan Koreksi

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



		<b>No.MM-V2</b>	<b>HAL. 20/32</b>
<b>MR</b>	<b>DIR</b>	<b>Manual Mutu Politeknik Negeri Batam</b>	
<b>24 Agustus 2020</b>			

Di dalam prosedur No.PR.34.4 Prosedur PM – 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 efektivitas tindakan koreksi yang dilakukan

#### **6.1.2 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 No.PR.34.5 Prosedur PM-TindakanImprovement.menguraikan:

- a. Penetapan ketidaksesuaian potensial dan penyebabnya
- b. Penilaian kebutuhan akan tindakan untuk mencegah terjadinya ketidaksesuaian
- c. Penetapan dan penerapan tindakan yang diperlukan
- d. Rekaman hasil tindakan yang dilakukan dan
- e. Peninjauan efektivitas tindakan pencegahan yang dilakukan.

### **6.2 Sasaran Mutu dan Perencanaan Untuk Mencapainya**

#### **6.2.1 Sasaran Mutu**

Pimpinan POLIBATAM menetapkan Sasaran Mutu yang terukur pada masing-masing tingkatan dalam organisasi yang relevan dan mendukung perwujudan Kebijakan Mutu. Sasaran Mutu Penyelenggaraan pendidikan ini merupakan perwujudan program-program jangka pendek yang ditetapkan dan dievaluasi secara tahunan.

### **6.3 Perencanaan Perubahan**

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

## **BAB VII DUKUNGAN**

### **7.1 Manajemen Sumber Daya**

#### **7.1.1 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 stake holder sivitas akademika dengan memenuhi kebijakan-kebijakan lembaga, persyaratan standar dan peraturan perundangan yang berlaku.

#### **7.1.2 Sumber Daya Manusia**

##### **7.1.2.1 Umum**

POLIBATAM memastikan bahwa semua personel yang melaksanakan PENYELENGGARAAN dan pengelolaan pendidikan, harus mempunyai kompetensi yang memadai yang menyangkut aspek-aspek pendidikan, pelatihan, keterampilan dan pengalaman.

		<b>No.MM-V2</b>	<b>HAL. 21/32</b>
<b>MR</b>	<b>DIR</b>	<b>Manual Mutu Politeknik Negeri Batam</b>	
<b>24 Agustus 2020</b>			

#### 7.1.2.2 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

#### 7.1.2.3 Infrastruktur

POLIBATAM menetapkan, menyediakan dan memelihara insfrastruktur yang diperlukan untuk mendukung pencapaian kepuasan stake holder/sivitas 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

#### 7.1.2.4 Lingkungan Kerja dan Suasana Akademik

POLIBATAM menetapkan dan mengelola lingkungan kerja dan suasana akademik untuk mendukung pencapaian kepuasan stake holder/sivitas akademika dan kesesuaian dengan persyaratan standar maupun peaturan 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, 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.


#### 7.1.2.5 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.

### 7.2 Komunikasi Internal

POLIBATAM mempunyai meknisme komunikasi internal secara periodik yang efektif mengenai sistem manajemen mutu. Bentuk-bentuknya berupa rapat-rapat yang efektif dengan jangka



		<b>No.MM-V2</b>	<b>HAL. 22/32</b>
<b>MR</b>	<b>DIR</b>	<b>Manual Mutu Politeknik Negeri Batam</b>	
<b>24 Agustus 2020</b>			

waktu perminggu, per dua minggu, perbulan,pertriwulan, persemester, 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.

## **BAB VIII OPERATIONAL**

### **8.1 Perencanaan dan pengendalian operasional**

#### **8.1.1 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 personel terkait, mulai dari petugas administrasi akademik, pembimbing akademik, instruktur laboratorium, dosen, sampai program studi.
- c. Pemakaian metode, instruksi kerja tertentu, dan persyaratan rekaman.

#### **8.1.2 Preservasi Produk Pendidikan**

POLIBATAM melaksanakan pasal ini secara terbatas dalam lingkup: Identifikasi, penanganan, penyimpangan, pelindungan pada produk pendidikan yang berupa nilai, baik dalam transkrip dan nomor ijazah. Pelaksanaan pasal ini terkait erat dengan pasal 7.5.4 Kepemilikan Pelanggan di atas. Detail pelaksanaan Kepemilikan pelanggan dan Preservasi Produk Pendidikan ini diuraikan di Proses Bisnis Bagian Pendidikan.

### **8.2 Proses yang Berkaitan dengan Stake Holder Sivitas Akademika**

#### **8.2.1 Penetapan Persyaratan yang Berkaitan dengan Produk Pendidikan**

POLIBATAM menetapkan persyaratan-persyaratan dalam penyelenggaraan pendidikan, yang ditujukan kepada sivitas 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 stake holder sivitas akademika maupun persyaratan undang-undang atau peraturan yang berkaitan dengan produk pendidikan dan persyaratan-persyaratan terkait lainnya.


#### **8.2.2 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 memahami perubahannya.

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:



		<b>No.MM-V2</b>	<b>HAL. 23/32</b>
<b>MR</b>	<b>DIR</b>	<b>Manual Mutu Politeknik Negeri Batam</b>	
<b>24 Agustus 2020</b>			

- a. Kriteria mutu produk pendidikan
- b. Persyaratan dokumen, administrasi maupun keuangan
- c. Kemampuan POLIBATAM dalam memenuhi persyaratan tersebut.

### 8.2.3 Komunikasi Pelanggan

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

- a. Informasi produk pendidikan
- b. Pelaksanaan persyaratan-persyaratan dalam penyelenggaraan pendidikan dan bila ada perubahan
- c. Umpan balik pelanggan, termasuk keluhan pelanggan

Proses yang berkaitan dengan stake holder sivitas akademika tersebut di atas dituangkan di dalam prosedur No.PR.5.2 Pelaksanaan PMB, No.PR.27.3 Prosedur Pengelolaanhumasdanpromosi – Pengelolaan Iklan.

## 8.3 Desain dan Pengembangan Kurikulum

Proses desain dan pengembangan kurikulum dituangkan dalam No.PR.6.1 Prosedur Pengembangan Kurikulum – Perancangan dan penetapan kurikulum, dan No.PR.6.2 Prosedur Pengembangan Kurikulum– Evaluasi Kurikulum, yang secara garis besar memuat hal-hal sebagai berikut:

### 8.3.1 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. Manual 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 nara sumber yang diangkat sebagai tim kurikulum, ketua progam 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.

### 8.3.2 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. Persyaratan undang-undang dan peraturan yang berlaku

		<b>No.MM-V2</b>	<b>HAL. 24/32</b>
<b>MR</b>	<b>DIR</b>	<b>Manual Mutu Politeknik Negeri Batam</b>	
<b>24 Agustus 2020</b>			

- c. Peryaratan 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 kelengkapann persyaratan, tidak berpengertian ganda, dan tidak saling bertentangan.

#### **8.3.3 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.

#### **8.3.4 Tinjauan Desain dan Pengembangan Kurikulum**

Setidaknya 3 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 berkaitan dengan tahap desain dan pengembangan yang ditinjau. Rekaman hasil tinjauan dan tindakan harus selalu dipelihara.

#### **8.3.5 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


#### **8.3.6 Pengesahan Desain dan Pengembangan Kurikulum**

POLIBATAM melakukan verifikasi desain dan pengembangan kurikulum menurut pengaturan yang telah direncanakan (lihat 7.3.1) 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.

#### **8.3.7 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. Tinjauan perubahan desain dan pengembangan kurikulum harus mencakup penilaian pengaruh perubahan pada bagian-bagian proses penyelenggaraan dan pengelolaan pendidikan dan perubahan transkrip nilai yang



		<b>No.MM-V2</b>	<b>HAL. 25/32</b>
<b>MR</b>	<b>DIR</b>	<b>Manual Mutu Politeknik Negeri Batam</b>	
<b>24 Agustus 2020</b>			

diserahkan. Rekaman hasil tinjauan perubahan dan tindakan apapun yang perlu harus dipelihara.

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

##### **8.4.1 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 criteria 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.

##### **8.4.2 Jenis dan Tingkat Pengendalian**

POLIBATAM harus memastikan proses-proses yang disediakan oleh pihak eksternal, produk dan layanan tidak memengaruhi untuk secara konsisten memberikan produk dan layanan yang sesuai kepada pelanggan.

Organisasi harus :


- a) Memastikan bahwa proses eksternal yang disediakan tetap dalam kendali system manajemen mutu;
- b) Mendefinisikan baik kendali 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 hukum dan peraturan yang berlaku;
  - 2) Efektifitas 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.

##### **8.4.3 Informasi Untuk Penyedia Eksternal**

Organisasi harus berkomunikasi dengan penyedia eksternal atas persyaratan untuk :

- 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;



		<b>No.MM-V2</b>	<b>HAL. 26/32</b>
<b>MR</b>	<b>DIR</b>	<b>Manual Mutu Politeknik Negeri Batam</b>	
<b>24 Agustus 2020</b>			

- f) Kegiatan verifikasi atau validasi bahwa organisasi, atau pelanggan, bermaksud untuk melakukannya ditempat penyedia eksternal.

## 8.5 Penyelenggaraan dan Pengelolaan Pendidikan

### 8.5.1 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 dan Proses Belajar Mengajar.

### 8.5.2 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.

		<b>No.MM-V2</b>	<b>HAL. 27/32</b>
<b>MR</b>	<b>DIR</b>	<b>Manual Mutu Politeknik Negeri Batam</b>	
<b>24 Agustus 2020</b>			

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.

#### **8.5.3 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.

#### **8.5.4 Perlindungan**

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

#### **8.5.5 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;
- e) Umpan balik pelanggan.

#### **8.5.6 Kendali Atas Perubahan**

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



		<b>No.MM-V2</b>	<b>HAL. 28/32</b>
<b>MR</b>	<b>DIR</b>	<b>Manual Mutu Politeknik Negeri Batam</b>	
<b>24 Agustus 2020</b>			

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 tunjauan.

#### **8.5.7 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 criteria 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.

#### **8.5.8 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.

## **BAB IX EVALUASI KINERJA**

### **9.1 Pemantauan, Pengukuran, Analisis dan Evaluasi**

#### **9.1.1 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. Tersus menerus memperbaiki efektifitas sistem manajemen mutu

#### **9.1.2 Kepuasan Pelanggan**

POLIBATAM memantau informasi yang berkaitan dengan persepsi stake holder sivitas 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.



		<b>No.MM-V2</b>	<b>HAL. 29/32</b>
<b>MR</b>	<b>DIR</b>	<b>Manual Mutu Politeknik Negeri Batam</b>	
<b>24 Agustus 2020</b>			

### 9.1.3 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. Kuisisioner Kepuasan Pelanggan
- d. Dan data lainnya yang dianggap perlu untuk dianalisa.

### 9.1.4 Audit Mutu Internal

POLIBATAM melakukan audit internal pada selang waktu terencana untuk menentukan apakah sistem manajemen mutu memenuhi pengaturan yang direncanakan sesuai persyaratan standar ISO 9001, 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 pekerjaan mereka sendiri.

Tanggung jawab dan persyaratan perencanaan dan pelaksanaan audit, dan pelaporan hasil serta pemeliharaan rekaman mutu ditetapkan dalam Proses Bisnis Satuan Pengawas Internal.

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.


### 9.1.5 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)

Apabila memungkinkan perhitungan borang akreditasi BAN-PT 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 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

		<b>No.MM-V2</b>	<b>HAL. 30/32</b>
<b>MR</b>	<b>DIR</b>	<b>Manual Mutu Politeknik Negeri Batam</b>	
<b>24 Agustus 2020</b>			

#### 9.1.6 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 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.

#### 9.1.7 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

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 No.PR.34.3 Prosedur PM–Ketidaksesuaian, Tindakan Koreksi/Pencegahan dan No.PR.34.5 Prosedur PM – Tindakan Improvement.


## 9.2 Tinjauan Manajemen

### 9.2.1 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 sasaran mutu. Tinjauan Manajemen yang dilakukan dijelaskan dalam No.PR.3 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 ISO 9001 serta kebijakan-kebijakan terhadap pencapaian sasaran yang telah ditetapkan dan usaha-usaha untuk peningkatan berkelanjutan. Hasil pertemuan Tinjauan manajemen didokumentasikan dan dipelihara oleh wakil manajemen.



		<b>No.MM-V2</b>	<b>HAL. 31/32</b>
<b>MR</b>	<b>DIR</b>	<b>Manual Mutu Politeknik Negeri Batam</b>	
<b>24 Agustus 2020</b>			

### 9.2.2 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

### 9.2.3 Keluaran Tinjauan Manajemen

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

1. Peningkatan efektifitas Sistem Pengendalian Mutu;
2. Peningkatan produk yang berhubungan dengan persyaratan pengguna jasa;
3. Kebutuhan sumber daya.

## BAB X PENINGKATAN

### 10.1 Umum

POLIBATAM terus-menerus memperbaiki efektifitas sistem manajemen mutu melalui penerapan kebijakan mutu, sasaran 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.

### 10.2 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 kinsekuensi 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 keridaksesuaian;
  2. Menentukan penyebab dari ketidaksesuaian
  3. Menentukan juga ketidaksesuaian serupa ada, atau berpotensi terjadi.
- c) Melaksanakan tindakan apapun yang diperlukan;
- d) Meninjau efektifitas 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 :

- a) Sifat dari ketidaksesuaian dan tindakan berikutnya yang diambil;



		<b>No.MM-V2</b>	<b>HAL. 32/32</b>
<b>MR</b>	<b>DIR</b>	<b>Manual Mutu Politeknik Negeri Batam</b>	
<b>24 Agustus 2020</b>			

b) Hasil tindakan perbaikan.

### 10.3 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.

## BAB XI PENANGANAN RISIKO

Penanganan resiko di POLIBATAM diatur dalam proses bisnis 36 tentang Manajemen Risiko yang terdiri dari empat prosedur, yaitu PR 36.1 Identifikasi Risiko, PR 36.2 Registrasi Risiko, PR 36.3 Asesmen Risiko dan PR 36.4 Mitigasi Risiko. Manajemen risiko menjadi salah satu agenda rapat tinjauan manajemen seperti diatur pada PR.3.