



FOR THE GOALS **BEYOND HORIZON**

STANDAR PELAYANAN

# POLITEKNIK NEGERI BATAM

TAHUN 2023



## DAFTAR ISI

Standar Pelayanan Politeknik Negeri Batam .....	3
1. Standar Pelayanan Pendidikan .....	4
2. Standar Penelitian, Pengabdian Kepada Masyarakat .....	6
3. Standar Pelayanan Administrasi Mahasiswa dan Lulusan .....	8
4. Standar Pelayanan Perpustakaan.....	12
5. Standar Pelayanan Pengadaan .....	14
6. Standar Pelayanan Perawatan dan Perbaikan .....	16
7. Standar Pelayanan Humas .....	18
8. Standar Pelayanan Administrasi Umum.....	20

# **STANDAR PELAYANAN**

## **POLITEKNIK NEGERI BATAM**

### **1. Visi, Misi, Tujuan dan Nilai Politeknik Negeri Batam**

#### **VISI**

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

#### **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 dengan penerapan tata kelola institusi yang baik untuk kehidupan bangsa yang lebih baik.

#### **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 yang transparan, akuntabel, produktif dan bermutu.

#### **TATA NILAI**

1. Adaptive & Agile: Mampu secara lincah untuk bergerak cepat dan menyesuaikan diri dengan perkembangan kondisi lingkungan yang baru dan dinamis.
2. Collaborative & Customer-Centric: Mudah bergaul dengan menunjukkan semangat kolaborasi yang berorientasi pada pemenuhan kebutuhan dan kepuasan pengguna.
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: Selaras 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 dan mengedepankan semangat kebangsaan dan cinta tanah air.

### **2. Istilah dan Definisi**

Polibatam	: Politeknik Negeri Batam
PB	: Proses Bisnis
PR	: Prosedur
PI	: Pusat Informasi
PAMDAL	: Pengamanan Dalam
PPKS	: Pencegahan dan Penanganan Kekerasan Seksual

### **3. Referensi**

- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan
- Buku SPMI Edisi 4 Tahun 2023

# 1. Standar Pelayanan Pendidikan

## Service Delivery

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mitra industri bergerak dibidang yang sesuai/relevan dengan keilmuan program studi yang melaksanakan layanan Pendidikan</li> <li>b. Jam layanan sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan baik daring dan luring</li> <li>c. Sesuai prosedur yang berlaku di Politeknik Negeri Batam</li> </ul>
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p><b>PR.6.2 Prosedur Perancangan dan Perubahan Kurikulum</b> Layanan yang diberikan ke masyarakat (mitra industri) adalah dalam bentuk Forum Discussion Group (FGD) untuk mendengar aspirasi dan kebutuhan industri. Keseluruhan prosedur dapat diakses pada <a href="#">Prosedur Perancangan dan Perubahan Kurikulum</a></p> <p><b>PR 8.4.1 Prosedur Perolehan Kesempatan Magang</b> Layanan yang diberikan ke masyarakat (mitra industri) adalah memfasilitasi kebutuhan industri untuk magang mahasiswa. Prosedur ini dapat diakses di <a href="#">Prosedur Perolehan Kesempatan Magang</a></p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Layanan Pendidikan untuk pelaksanaan Forum Discussion Group (FGD) dapat dilakukan dalam waktu 1 hari.</li> <li>b. Layanan rekomendasi mahasiswa magang ke perusahaan maksimal 1 minggu setelah permintaan diterima.</li> </ul>
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif pada Standar Pendidikan
5.	Produk layanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dokumen Kurikulum</li> <li>b. Sertifikat Magang</li> </ul>
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Layanan Kritik dan Saran : <a href="#">Link Kritik/Saran</a></li> <li>b. Layanan Pengaduan : <a href="#">Link Pengaduan</a></li> </ul>

## Manufacturing Delivery

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi</li> <li>b. Pedoman Pembelajaran Mahasiswa Politeknik Negeri Batam</li> <li>c. Pedoman Pengembangan Kurikulum Politeknik Negeri Batam</li> <li>d. Peraturan Direktur Politeknik Negeri Batam Nomor 011 Tahun 2021 Tentang Sistem Penjaminan Mutu Internal Politeknik Negeri Batam</li> <li>e. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi</li> </ul>
2.	Sarana dan prasarana/ Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sistem Informasi Layanan Mahasiswa (<a href="#">SILAM</a>)</li> <li>b. Media Sosial Politeknik Negeri Batam</li> <li>c. Email</li> <li>d. Aplikasi <a href="#">MyInternship</a></li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Service Excellent</li> <li>b. Melayani pelanggan dengan menerapkan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun)</li> <li>c. Tenaga Ahli di Bidang Keilmuan</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh Satuan Pengawas Internal dan Pusat Pengembangan Pembelajaran dan Penjaminan Mutu

No.	Komponen	Uraian
5.	Jumlah Pelaksana	1 orang staf Kerjasama, 3 orang di Unit Pengembangan Karir dan Karakter, 1 orang koordinator magang per program studi, dan 1 ketua program studi per program studi
6.	Jaminan Pelayanan	Permintaan layanan dapat direspon sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tersedia klinik untuk menjamin Kesehatan akademisi Politeknik Negeri Batam</li> <li>b. Tersedia Satuan Tugas Pencegahan Covid 19</li> <li>c. Tersedia Satuan Tugas PPKS</li> <li>d. Tersedia Satuan Tugas K3L</li> <li>e. Tersedia PAMDAL</li> <li>f. Tersedia Petugas Kebersihan</li> <li>g. Tersedia Jaringan Internet</li> </ul>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan pengisian umpan balik kepuasan layanan setiap saat (setiap ada layanan) dilakukan oleh petugas. Hasil umpan balik dianalisis dan dievaluasi setiap triwulan. Prosedur terkait dapat diakses di <a href="#">Laporan Evaluasi Diri Unit</a>

## 2. Standar Pelayanan Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat

### Service Delivery

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mitra industri/lembaga bergerak dibidang yang sesuai/relevan dengan keilmuan program studi yang melaksanakan layanan Pendidikan</li> <li>b. Jam layanan sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan baik daring dan luring</li> <li>c. Sesuai prosedur yang berlaku di Politeknik Negeri Batam</li> </ul>
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p><b>PR 7.6 Prosedur Delivery Produk</b></p> <p>Layanan yang diberikan ke masyarakat (mitra industri) adalah memberikan kesempatan kepada mitra industri untuk mengecek produk yang dikerjakan dan menyelesaikan produk sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan. Prosedur ini dapat diakses di <a href="#">Prosedur Delivery Produk</a></p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Merespon permintaan layanan maksimal 15 menit setelah permintaan masuk melalui media yang dinyatakan sebagai pintu layanan
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif pada Standar Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat
5.	Produk layanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. MoU</li> <li>b. MoA/PKS</li> <li>c. Berita acara delivery produk</li> </ul>
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Layanan Kritik dan Saran : <a href="#">Link Kritik/Saran</a></li> <li>b. Layanan Pengaduan : <a href="#">Link Pengaduan</a></li> </ul>

### Manufacturing Delivery

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi</li> <li>b. Pedoman Pengembangan Kurikulum Politeknik Negeri Batam</li> <li>c. Peraturan Direktur Politeknik Negeri Batam Nomor 011 Tahun 2021 Tentang Sistem Penjaminan Mutu Internal Politeknik Negeri Batam</li> <li>d. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi</li> </ul>
2.	Sarana dan prasarana/Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Aplikasi <a href="#">SIAP PBL</a></li> <li>b. Email</li> <li>c. <a href="#">Helpdesk</a> Polibatam</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Service Excellent</li> <li>b. Melayani pelanggan dengan menerapkan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun)</li> <li>c. Tenaga Ahli di Bidang Keilmuan</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh Satuan Pengawas Internal dan Pusat Pengembangan Pembelajaran dan Penjaminan Mutu
5.	Jumlah Pelaksana	1 orang staf Kerjasama, 3 orang staf Shilau, 1 orang manager proyek
6.	Jaminan Pelayanan	Permintaan layanan dapat direspon sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan

No.	Komponen	Uraian
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Tersedia klinik untuk menjamin Kesehatan akademisi Politeknik Negeri Batam b. Tersedia Satuan Tugas Pencegahan Covid 19 c. Tersedia Satuan Tugas PPKS d. Tersedia Satuan Tugas K3L e. Tersedia PAMDAL f. Tersedia Petugas Kebersihan g. Tersedia Jaringan Internet
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan pengisian umpan balik kepuasan layanan setiap saat (setiap ada layanan) dilakukan oleh petugas. Hasil umpan balik dianalisis dan dievaluasi setiap triwulan. Prosedur terkait dapat diakses di <a href="#">Laporan Evaluasi Diri Unit</a>

### 3. Standar Pelayanan Administrasi Mahasiswa Dan Lulusan

#### Service Delivery

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	<p>a. Status sebagai mahasiswa dan lulusan Politeknik Negeri Batam</p> <p>b. Jam layanan sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan baik daring dan luring</p> <p>c. Sesuai dengan prosedur yang berlaku di Politeknik Negeri Batam</p>
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p><b>PB 08 Pelaksanaan Pembelajaran</b> Layanan mahasiswa yang diberikan dalam hal ini adalah berhubungan dengan pelaksanaan magang antara lain perolehan kesempatan magang, umpan balik/evaluasi magang, asuransi perlindungan keselamatan kerja, kecelakaan saat pelaksanaan magang, dan lainnya. Prosedur yang dapat diakses adalah sebagai berikut :</p> <p><b>PR 8.4.1 Prosedur Perolehan Kesempatan Magang</b> Prosedur ini digunakan untuk memberikan layanan kepada mahasiswa dalam memperoleh tempat magang berupa surat permohonan, surat pengantar, dan administrasi lainnya. Prosedur ini dapat diakses di <a href="#">Prosedur Perolehan Kesempatan Magang</a></p> <p><b>PR 8.4.3 Prosedur Evaluasi Magang</b> Prosedur ini digunakan untuk memberikan layanan kepada mahasiswa terkait umpan balik magang ke industri/mahasiswa. Prosedur ini dapat diakses di <a href="#">Prosedur Evaluasi Magang</a></p> <p><b>PR 8.4.6 Prosedur Pendaftaran Asuransi Perlindungan Keselamatan Kerja</b> Prosedur ini digunakan untuk memberikan layanan kepada mahasiswa dalam memperoleh BPJS-TK. Prosedur ini dapat diakses di <a href="#">Prosedur Pendaftaran Asuransi Perlindungan Keselamatan Kerja</a></p> <p><b>PR 8.4.7 Prosedur Penanganan Kecelakaan Magang</b> Prosedur ini digunakan untuk memberikan layanan kepada mahasiswa dalam hal mendampingi dan membantu mahasiswa magang dalam mengurus administrasi kecelakaan kerja. Prosedur ini dapat diakses di <a href="#">Prosedur Penanganan Kecelakaan Magang</a></p> <p><b>PB 21 Pengelolaan Administrasi Akademik</b> Prosedur ini digunakan untuk pengelolaan administrasi akademik antara lain prosedur daftar ulang mahasiswa, pengajuan perubahan status mahasiswa dan keringanan UKT, penerbitan surat, pelaporan hasil pembelajaran dan kelulusan, yudisium, terminasi, wisuda, dan lainnya. Keseluruhan prosedur dapat diakses di <a href="#">Pengelolaan Administrasi Akademik</a></p> <p><b>PB 22 Pengelolaan Administrasi Kemahasiswaan</b> Prosedur ini digunakan untuk pengelolaan administrasi kemahasiswaan antara lain prosedur beasiswa dan program bantuan, asrama, organisasi mahasiswa, kompetisi/lomba, konseling, dan lainnya. Keseluruhan prosedur dapat diakses di <a href="#">Pengelolaan Administrasi Kemahasiswaan</a></p> <p><b>PB 23 Pengelolaan Alumni</b> Prosedur ini digunakan untuk pengelolaan administrasi alumni antara lain prosedur data alumni, alumni engagement, kesempatan kerja, kegiatan pengembangan karir, dan lainnya. Keseluruhan prosedur dapat diakses pada <a href="#">Pengelolaan Alumni</a></p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	<p>Layanan administrasi mahasiswa di Sub Bagian Akademik dan Kemahasiswaan dengan waktu layanan yang ditentukan yaitu :</p> <p>a. Proses pengurusan beasiswa maksimal 2 bulan dari pengumuman sampai dengan pencairan beasiswa.</p>



No.	Komponen	Uraian
		<p>b. Proses pengeluaran surat pindah kuliah maksimal 1 hari kerja sejak pengajuan berkas yang memenuhi syarat.</p> <p>c. Pengeluaran surat pengunduran diri maksimal 1 hari kerja sejak pengajuan berkas yang memenuhi syarat.</p> <p>d. Setiap layanan mahasiswa (permintaan surat keterangan mahasiswa, keringanan UKT, pengurusan BPJS, validasi bukti pembayaran (daftar ulang), pengaktifan dan pengurusan kartu mahasiswa, perpindahan nilai sebagai syarat yudisium) maksimal 15 menit setelah permintaan masuk.</p> <p>e. Merespon permintaan layanan maksimal 15 menit setelah permintaan masuk melalui media yang dinyatakan sebagai pintu layanan.</p> <p>f. Memberikan reward kepada pelanggan apabila tidak mendapatkan pelayanan dari staf layanan sesuai standar yang berlaku</p> <p>g. Memberikan reward kepada staf layanan yang memberikan layanan terbaik sesuai ketentuan yang berlaku di Politeknik Negeri Batam</p> <p>h. Memberikan punishment kepada staf layanan jika dalam melakukan pelayanan tidak sesuai standar yang berlaku</p> <p>Layanan administrasi lulusan di Sub Bagian Akademik dan Kemahasiswaan dengan waktu layanan yang ditentukan yaitu :</p> <p>a. Penerbitan transkrip nilai sementara maksimal 1 hari setelah permintaan penerbitan.</p> <p>b. Penerbitan surat keterangan lulus sementara maksimal 1 hari setelah permintaan penerbitan.</p> <p>c. Legalisir ijazah dan transkrip maksimal 15 menit setelah permintaan legalisir</p> <p>Layanan pengurusan administrasi mahasiswa di Tata Usaha Jurusan dengan waktu layanan yang ditentukan yaitu :</p> <p>a. Proses penerbitan laporan kemajuan akademik dengan stempel dan/atau tanda tangan basah maksimal 1 hari setelah permintaan penerbitan.</p> <p>b. Mempublikasi informasi melalui media apapun yang digunakan sebagai media informasi Jurusan maksimal 1 jam setelah mendapatkan informasi.</p> <p>c. Pengelolaan administrasi Tugas Akhir meliputi tetapi tidak terbatas pada pendaftaran sidang, penjadwalan, publikasi dan notifikasi dilaksanakan setiap ada permintaan pelaksanaan sidang Tugas Akhir.</p> <p>d. Merespon permintaan layanan maksimal 15 menit setelah permintaan masuk melalui media yang dinyatakan sebagai pintu layanan</p> <p>Layanan pengurusan administrasi mahasiswa terkait magang di Unit Pengembangan Karir dan Karakter dengan waktu layanan yang ditentukan yaitu :</p> <p>a. Penerbitan surat pengantar/permohonan magang maksimal 3 hari kerja sesuai dengan prinsip SMART 1 jam setelah borang permintaan masuk.</p> <p>b. Proses pengurusan BPJS-TK maksimal 5 hari kerja setelah semua data calon peserta magang diperoleh dari Prodi.</p> <p>c. Mengonfirmasi penerimaan/penolakan ke Perusahaan tempat magang maksimal 14 hari kerja setelah penerbitan surat pengantar magang.</p> <p>d. Mengonfirmasi umpan balik magang ke industri/mahasiswa maksimal 1 minggu setelah pelaksanaan magang selesai.</p> <p>e. Merespon permintaan layanan maksimal 15 menit setelah permintaan masuk melalui media yang dinyatakan sebagai pintu layanan</p>
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif dalam pelayanan administrasi mahasiswa dan lulusan
5.	Produk layanan	<p>a. Beasiswa</p> <p>b. Surat pindah kuliah</p> <p>c. Surat pengunduran diri</p> <p>d. Layanan mahasiswa (surat keterangan, keringanan UKT, BPJS, validasi bukti pembayaran daftar ulang, kartu mahasiswa, yudisium (perpindahan nilai))</p> <p>e. Penerbitan laporan kemajuan akademik</p>

No.	Komponen	Uraian
		f. Publikasi informasi melalui media informasi g. Administrasi Tugas Akhir h. Penerbitan Transkrip Nilai i. Penerbitan Surat Keterangan Lulus Sementara j. Legalisir Ijazah dan Transkrip Nilai k. Penerbitan Surat Pengantar/Permohonan Magang l. Nomor BPJS-TK m. Hasil konfirmasi umpan balik magang ke industri dan mahasiswa n. Respon terhadap permintaan layanan
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	a. Layanan Kritik dan Saran : <a href="#">Link Kritik/Saran</a> b. Layanan Pengaduan : <a href="#">Link Pengaduan</a>

### Manufacturing Delivery

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi b. Peraturan Direktur Politeknik Negeri Batam Nomor 7 Tahun 2020 Tentang Sistem Penjaminan Mutu Internal Politeknik Negeri Batam c. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Tata Cara Penyelenggaraan Program Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Kematian, dan Jaminan Hari Tua d. Pedoman Pembelajaran Mahasiswa Politeknik Negeri Batam e. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik f. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi g. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja
2.	Sarana dan prasarana/Fasilitas	a. Sistem Informasi Layanan Mahasiswa (SILAM) b. Link layanan zoom Penerimaan Mahasiswa Baru Meeting ID : 910 1315 9290 Passcode : Politeknik Negeri Batam! Link: <a href="#">Zoom Layanan Penerimaan Mahasiswa Baru</a> c. Link Layanan zoom untuk mahasiswa Politeknik Negeri Batam <a href="#">Zoom Meeting Layanan Mahasiswa Politeknik Negeri Batam</a> d. Pencegahan covid e. Sistem antrian □ sarana dan prasarana layanan di ruang PI antara lain tempat duduk, sistem layanan, fasilitas computer (e-kios) f. Tempat menunggu
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Service Excellent b. Melayani pelanggan dengan menerapkan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun)
4.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh Satuan Pengawas Internal dan Pusat Pengembangan Pembelajaran dan Penjaminan Mutu
5.	Jumlah Pelaksana	10 orang di Pusat Informasi, 4 orang Tata Usaha Jurusan, dan 3 orang di Unit Pengembangan Karir dan Karakter
6.	Jaminan Pelayanan	Permintaan layanan dapat direspon sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Tersedia klinik untuk menjamin Kesehatan akademisi Politeknik Negeri Batam b. Tersedia Satuan Tugas Pencegahan Covid 19 c. Tersedia Satuan Tugas PPKS d. Tersedia Satuan Tugas K3L

No.	Komponen	Uraian
		e. Tersedia PAMDAL f. Tersedia Petugas Kebersihan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan pengisian umpan balik kepuasan layanan setiap saat (setiap ada layanan) dilakukan oleh petugas. Hasil umpan balik dianalisis dan dievaluasi setiap triwulan. Prosedur terkait dapat diakses di <a href="#">Laporan Evaluasi Diri Unit</a>

## 4. Standar Pelayanan Perpustakaan

### Service Delivery

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Status sebagai sivitas akademika Politeknik Negeri Batam</li> <li>b. Jam layanan sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan baik daring dan luring</li> <li>c. Sesuai dengan prosedur yang berlaku Politeknik Negeri Batam</li> </ul>
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p><b>PR. 31.3 Prosedur Pengelolaan Koleksi Perpustakaan</b> Prosedur ini digunakan untuk memberikan hak akses sivitas akademika Politeknik Negeri Batam terhadap referensi digital melalui website <a href="#">Perpustakaan</a></p> <p><b>PR. 31.4 Prosedur Peminjaman</b> Prosedur ini digunakan untuk memberikan layanan kepada sivitas akademika dalam melakukan peminjaman. Prosedur ini dapat diakses di <a href="#">Prosedur Peminjaman</a></p> <p><b>PR. 31.8 Prosedur Pengembalian</b> Prosedur ini digunakan untuk memberikan layanan kepada sivitas akademika dalam melakukan pengembalian. Prosedur ini dapat diakses di <a href="#">Prosedur Pengembalian</a></p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	<p>Layanan perpustakaan sesuai standar waktu layanan yang ditentukan yaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Maksimal 1 hari setelah mendapatkan informasi untuk layanan rujukan/informasi untuk anggota melalui media yang dinyatakan sebagai pintu layanan</li> <li>b. Memberi pelayanan maksimal 15 menit setelah permintaan layanan (peminjaman, pengembalian, rujukan cepat, dll) di perpustakaan</li> </ul>
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif dalam pelayanan perpustakaan
5.	Produk layanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Peminjaman Buku</li> <li>b. Pengembalian Buku</li> <li>c. Referensi Digital</li> </ul>
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Layanan Kritik dan Saran : <a href="#">Link Kritik/Saran</a></li> <li>b. Layanan Pengaduan : <a href="#">Link Pengaduan</a></li> </ul>

### Manufacturing Delivery

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi</li> <li>b. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan</li> <li>c. Peraturan Direktur Politeknik Negeri Batam Nomor 001 Tahun 2015 tentang Pengelolaan Layanan Perpustakaan</li> </ul>
2.	Sarana dan prasarana/ Fasilitas	Perpustakaan menyediakan perangkat yang memadai untuk mendukung atmosfer akademik, seperti ruang diskusi, akses komputer, akses informasi melalui website, dan lain sebagainya
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Service Excellent</li> <li>b. Melayani pelanggan dengan menerapkan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun)</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh Satuan Pengawas Internal dan Pusat Pengembangan Pembelajaran dan Penjaminan Mutu

No.	Komponen	Uraian
5.	Jumlah Pelaksana	3 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	Permintaan layanan dapat direspon sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan
7.	Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tersedia klinik untuk menjamin Kesehatan akademisi Politeknik Negeri Batam</li> <li>b. Tersedia Satuan Tugas Pencegahan Covid 19</li> <li>c. Tersedia Satuan Tugas PPKS</li> <li>d. Tersedia Satuan Tugas K3L</li> <li>e. Tersedia PAMDAL</li> <li>f. Tersedia Petugas Kebersihan</li> </ul>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan pengisian umpan balik kepuasan layanan setiap saat (setiap ada layanan) dilakukan oleh petugas. Hasil umpan balik dianalisis dan dievaluasi setiap triwulan. Prosedur terkait dapat diakses di <a href="#">Laporan Evaluasi Diri Unit</a>

## 5. Standar Pelayanan Pengadaan

### Service Delivery

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Penerima layanan adalah sivitas akademik Politeknik Negeri Batam dan calon penyedia eksternal</li> <li>b. Jam layanan sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan baik daring dan luring</li> <li>c. Sesuai dengan regulasi yang ditetapkan oleh Pemerintah</li> <li>d. Sesuai dengan prosedur yang berlaku di Politeknik Negeri Batam</li> </ul>
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p><b>No.PR.24.3 Prosedur Pelaksanaan Pengadaan Barang Jasa</b>            Layanan yang diberikan adalah berhubungan dengan permintaan pengadaan barang dan jasa, lelang pascakualifikasi, dan lainnya. Prosedur ini dapat diakses di <a href="#">Prosedur Pelaksanaan Pengadaan Barang Jasa</a></p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Unit Pelaksana Teknis Pengadaan melaksanakan layanan pengadaan barang/jasa sesuai standar waktu layanan yang ditentukan yaitu: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pembelian bahan bangunan (penunjukan langsung) maksimal 2 hari.</li> <li>b. Pembelian peralatan perkantoran di dalam kota batam (penunjukan langsung) maksimal 3 hari.</li> <li>c. Pembelian peralatan perkantoran di luar kota batam (penunjukan langsung) maksimal 14 hari.</li> <li>d. Pengadaan langsung barang dan jasa dibawah Rp.200.000.000,- maksimal 1 bulan untuk proses pengadaannya.</li> <li>e. Lelang pascakualifikasi diatas Rp.200.000.000,- maksimal 1 bulan sejak mulai lelang sampai dengan kontrak.</li> <li>f. Merespon permintaan layanan maksimal 15 menit setelah permintaan masuk melalui media yang dinyatakan sebagai pintu layanan.</li> </ul>
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif dalam pelayanan pengadaan
5.	Produk layanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengadaan bahan bangunan</li> <li>b. Pengadaan peralatan perkantoran</li> <li>c. Pengadaan barang dan jasa</li> <li>d. Lelang pascakualifikasi</li> <li>e. Dan pengadaan lainnya sesuai kebutuhan</li> </ul>
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Layanan Kritik dan Saran : <a href="#">Link Kritik/Saran</a></li> <li>b. Layanan Pengaduan : <a href="#">Link Pengaduan</a></li> </ul>

### Manufacturing Delivery

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 Tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah</li> <li>b. Peraturan Menteri PUPR Nomor 14 Tahun 2020 tentang standar dan pedoman Pengadaan Jasa Konstruksi Melalui Penyedia</li> <li>c. Surat Edaran Menteri PUPR No 22/SE/M/2020 Tentang Persyaratan Pemilihan dan Evaluasi Dokumen Penawaran Pengadaan Jasa Konstruksi Sesuai Peraturan Menteri Pekerjaan Umum</li> </ul>
2.	Sarana dan prasarana/ Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sistem informasi yang digunakan:               <ul style="list-style-type: none"> <li>1. SISTEM INFORMASI RENCANA UMUM PENGADAAN (SIRUP): <a href="https://sirup.lkpp.go.id/">https://sirup.lkpp.go.id/</a></li> <li>2. Katalog Elektronik: <a href="https://e-katalog.lkpp.go.id/">https://e-katalog.lkpp.go.id/</a></li> <li>3. Sistem Informasi Manajemen Pengadaan Langsung: <a href="https://simpler-lpse.kemdikbud.go.id/">https://simpler-lpse.kemdikbud.go.id/</a></li> </ul> </li> <li>b. Ruang rapat UPT-Pengadaan</li> <li>c. Link layanan zoom UPT-Pengadaan</li> </ul>

No.	Komponen	Uraian
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Service Excellent</li> <li>b. Melayani pelanggan dengan menerapkan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun)</li> <li>c. Pejabat Pengadaan</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh Satuan Pengawas Internal dan Pusat Pengembangan Pembelajaran dan Penjaminan Mutu
5.	Jumlah Pelaksana	7 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Permintaan layanan dapat direspon sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan
7.	Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tersedia klinik untuk menjamin Kesehatan akademisi Politeknik Negeri Batam</li> <li>b. Tersedia Satuan Tugas Pencegahan Covid 19</li> <li>c. Tersedia Satuan Tugas PPKS</li> <li>d. Tersedia Satuan Tugas K3L</li> <li>e. Tersedia PAMDAL</li> <li>f. Tersedia Petugas Kebersihan</li> </ul>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi kinerja pelaksana Pengadaan Barang dan Jasa dilakukan melalui penilaian kinerja tim pengadaan oleh penyedia eksternal dan pengguna jasa pengadaan. Prosedur ini dapat diakses di <a href="#">Prosedur Pengadaan Barang Jasa</a></p> <p>Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan pengisian umpan balik kepuasan layanan setiap saat (setiap ada layanan) dilakukan oleh petugas. Hasil umpan balik dianalisis dan dievaluasi setiap triwulan. Prosedur terkait dapat diakses di <a href="#">Laporan Evaluasi Diri Unit</a></p>

## 6. Standar Pelayanan Perawatan Dan Perbaikan

### Service Delivery

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Penerima layanan adalah sivitas akademika atau pihak-pihak yang menggunakan sarana dan prasarana Politeknik Negeri Batam serta pihak eksternal sebagai pihak ketiga dalam perawatan dan perbaikan sarana dan prasarana</li> <li>b. Jam layanan sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan baik daring dan luring</li> <li>c. Sesuai dengan prosedur yang berlaku di Politeknik Negeri Batam</li> </ul>
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p><b>No.PR.26.2 Prosedur Perawatan</b> Layanan yang diberikan dalam hal ini adalah layanan perawatan sarana dan prasarana milik Politeknik Negeri Batam. Prosedur ini dapat diakses di <a href="#">Prosedur Perawatan</a></p> <p><b>No.PR.26.3 Prosedur Perbaikan</b> Layanan yang diberikan dalam hal ini adalah layanan perbaikan sarana dan prasarana milik Politeknik Negeri Batam. Prosedur ini dapat diakses di <a href="#">Prosedur Perbaikan</a></p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	<p>Unit Pelaksana Teknis Perawatan dan Perbaikan melaksanakan layanan perawatan dan perbaikan sarana prasarana sesuai standar waktu layanan yang ditentukan yaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Merespon permintaan layanan maksimal 15 menit setelah permintaan masuk melalui media yang dinyatakan sebagai pintu layanan.</li> <li>b. Pengelolaan kupon bensin maksimal 1 jam setelah permintaan kupon bensin.</li> <li>c. Jumlah pekerjaan yang diselesaikan minimal 85% sesuai jadwal yang sudah ditetapkan</li> <li>d. Sosialisasi mekanisme pelaporan/peminjaman sarana dan prasarana pembelajaran dilakukan secara berkala dan merespon pelaporan maksimal 15 menit setelah laporan masuk.</li> </ul>
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif dalam pelayanan perawatan dan perbaikan
5.	Produk layanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Hasil perawatan dan perbaikan sarana dan prasarana</li> <li>b. Kupon bensin</li> </ul>
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Layanan Kritik dan Saran : <a href="#">Link Kritik/Saran</a></li> <li>b. Layanan Pengaduan : <a href="#">Link Pengaduan</a></li> </ul>

### Manufacturing Delivery

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 12 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Negeri Batam</li> <li>b. Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor KM 220 Tahun 2020 Tentang Pedoman Pemeliharaan dan Perawatan Bangunan Gedung Kantor Pusat Kementerian Perhubungan</li> <li>c. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 24/PRT/M/2008 Tahun 2008 tentang Pedoman Pemeliharaan dan Perawatan Bangunan Gedung</li> </ul>
2.	Sarana dan prasarana/ Fasilitas	Aplikasi yang digunakan dalam menerima layanan adalah Helpdesk Politeknik Negeri Batam, telepon, whatsapp, dan media lainnya.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Service Excellent



No.	Komponen	Uraian
		<ul style="list-style-type: none"> <li>b. Melayani pelanggan dengan menerapkan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun)</li> <li>c. K3 Ahli Muda K3 Kontruksi</li> <li>d. K3 Diesel</li> <li>e. K3 Daya Listrik 3 Fasa</li> <li>f. SLO (Sertifikat Laik Operasi)</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh Satuan Pengawas Internal dan Pusat Pengembangan Pembelajaran dan Penjaminan Mutu
5.	Jumlah Pelaksana	10 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Permintaan layanan dapat direspon sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan</li> <li>b. Hasil pekerjaan dapat diselesaikan sesuai dengan jadwal yang sudah ditetapkan</li> </ul>
7.	Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tersedia klinik untuk menjamin Kesehatan akademisi Politeknik Negeri Batam</li> <li>b. Tersedia Satuan Tugas Pencegahan Covid 19</li> <li>c. Tersedia Satuan Tugas PPKS</li> <li>d. Tersedia Satuan Tugas K3L</li> <li>e. Tersedia PAMDAL</li> <li>f. Tersedia Petugas Kebersihan</li> </ul>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan pengisian umpan balik kepuasan layanan setiap saat (setiap ada layanan) dilakukan oleh petugas. Hasil umpan balik dianalisis dan dievaluasi setiap triwulan. Prosedur terkait dapat diakses di <a href="#">Laporan Evaluasi Diri Unit</a>

## 7. Standar Pelayanan Humas

### Service Delivery

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Penerima layanan adalah sivitas akademika Politeknik Negeri Batam, tamu, dan masyarakat umum lainnya</li> <li>b. Jam layanan sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan baik daring dan luring</li> <li>c. Sesuai dengan prosedur yang berlaku Politeknik Negeri Batam</li> </ul>
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p><b>No.PR.27.1 Prosedur Penerimaan Tamu</b> Layanan yang diberikan dalam hal ini adalah layanan penerimaan tamu/kunjungan dan layanan keterbukaan informasi. Prosedur ini dapat diakses di <a href="#">Prosedur Penerimaan Tamu</a></p> <p><b>No.PR.27.2 Prosedur Pengelolaan Acara atau Protokoler</b> Layanan yang diberikan dalam hal ini adalah layanan penyambutan tamu kegiatan, pengantaran tamu dan dokumentasi kegiatan. Prosedur ini dapat diakses di <a href="#">Prosedur Pengelolaan Acara atau Protokoler</a></p> <p><b>No.PR.27.3 Prosedur Pengelolaan Promosi dan Publikasi</b> Layanan yang diberikan dalam hal ini adalah layanan promosi dan publikasi melalui media publikasi internal dan media massa. Prosedur ini dapat diakses di <a href="#">Prosedur Pengelolaan Promosi dan Publikasi</a></p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	<p>Sub Bagian Perencanaan dan Kerjasama melaksanakan layanan penerimaan tamu, promosi dan informasi publik sesuai standar layanan yang ditentukan yaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Merespon surat kunjungan dalam berbagai bentuk media seperti email, SINDE, telepon, media social, atau lainnya dalam waktu 1 x 24 jam</li> <li>b. Surat kunjungan yang diterima dapat dilayani Ketika mencantumkan informasi nama dan kontak narahubung</li> <li>c. Merespon permintaan layanan internal terkait permintaan publikasi maksimal 15 menit setelah permintaan masuk melalui media yang ditetapkan sebagai pintu layanan.</li> <li>d. Merespon permintaan informasi publik dari masyarakat maksimal 1x24jam.</li> <li>e. Pemberitaan dilaksanakan minimal 1 kali per hari.</li> <li>f. Mempublish konten maksimal 1 hari setelah permintaan.</li> </ul>
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif dalam layanan humas
5.	Produk layanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Penyambutan tamu</li> <li>b. Dokumentasi kegiatan</li> <li>c. Konten promosi</li> <li>d. Publikasi informasi up to date</li> </ul>
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Layanan Kritik dan Saran : <a href="#">Link Kritik/Saran</a></li> <li>b. Layanan Pengaduan : <a href="#">Link Pengaduan</a></li> </ul>

### Manufacturing Delivery

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolan</li> <li>b. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>c. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi</li> <li>d. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> </ul>

No.	Komponen	Uraian
		e. Peraturan Komisi Informasi No. 1 Tahun 2010 Tentang Standar Layanan Informasi Publik f. Permenristekdikti 75 Tahun 2016 Tentang Layanan Informasi Publik Di Lingkungan Kemenristekdikti g. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2020 Tentang Layanan Informasi Publik Di Kementerian Pendidikan
2.	Sarana dan prasarana/ Fasilitas	a. Aplikasi yang digunakan dalam menerima layanan adalah Helpdesk Politeknik Negeri Batam, email dan SINDE b. Media publikasi dan promosi yang digunakan adalah website dan media sosial resmi Politeknik Negeri Batam seperti Instagram, Facebook dan YouTube. c. Studio dan perlengkapannya (kamera, tripot, dan lainnya) d. Kendaraan yang digunakan untuk pengantaran dan penjemputan tamu
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Service Excellent b. Melayani pelanggan dengan menerapkan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) c. Jurnalistik d. Master of Ceremony (MC)
4.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh Satuan Pengawas Internal dan Pusat Pengembangan Pembelajaran dan Penjaminan Mutu
5.	Jumlah Pelaksana	4 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Permintaan layanan dapat direspon sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan
7.	Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan	a. Tersedia klinik untuk menjamin Kesehatan akademisi Politeknik Negeri Batam b. Tersedia Satuan Tugas Pencegahan Covid 19 c. Tersedia Satuan Tugas PPKS d. Tersedia Satuan Tugas K3L e. Tersedia PAMDAL f. Tersedia Petugas Kebersihan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan pengisian umpan balik kepuasan layanan setiap saat (setiap ada layanan) dilakukan oleh petugas. Hasil umpan balik dianalisis dan dievaluasi setiap triwulan. Prosedur terkait dapat diakses di <a href="#">Laporan Evaluasi Diri Unit</a>

## 8. Standar Pelayanan Administrasi Umum

### Service Delivery

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Penerima layanan adalah sivitas akademika Politeknik Negeri Batam, tamu, dan masyarakat umum lainnya.</li> <li>b. Jam layanan sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan baik daring dan luring</li> <li>c. Sesuai dengan prosedur yang berlaku di Politeknik Negeri Batam</li> </ul>
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p><b>No.PR.29.1 Prosedur Pengelolaan Surat Masuk</b> Layanan yang diberikan dalam hal ini adalah layanan penerimaan surat masuk dan pendistribusian surat masuk. Prosedur ini dapat diakses di <a href="#">Prosedur Pengelolaan Surat Masuk</a></p> <p><b>No.PR.29.2 Prosedur Pengelolaan Surat Keluar</b> Layanan yang diberikan dalam hal ini adalah layanan pembuatan surat keluar dan Surat Keputusan Direktur. Prosedur ini dapat diakses di: <a href="#">Prosedur Pengelolaan Surat Keluar</a></p> <p><b>No.PR.29.4 Prosedur Pengelolaan Administrasi Kebijakan Internal</b> Layanan yang diberikan dalam hal ini adalah layanan sosialisasi kebijakan internal dan pengurusan SPPD Manajemen Prosedur ini dapat diakses di: <a href="#">Prosedur Pengelolaan Administrasi Kebijakan Internal</a></p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	<p>Sub Bagian Umum melaksanakan layanan keadministrasian dan kearsipan sesuai standar waktu/frekuensi layanan yang ditentukan yaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kebijakan internal disosialisasi/dipublikasi maksimal 1 minggu setelah ditetapkan/disahkan, pada media yang mudah diakses oleh pihak internal dan eksternal.</li> <li>b. Pembuatan surat keluar maksimal 30 menit setelah menerima permintaan pembuatan surat (disposisi).</li> <li>c. Pengurusan SPPD Manajemen (dalam negeri) maksimal 1 hari setelah keluar surat tugas.</li> <li>d. Pembuatan Surat Keputusan Direktur dari unit maksimal 1 hari setelah menerima permintaan.</li> <li>e. Pembuatan draf SK Manajemen maksimal 3 hari setelah menerima permintaan.</li> <li>f. Pembuatan surat dari sivitas akademika maksimal 1 hari setelah menerima permintaan.</li> <li>g. Merespon permintaan layanan maksimal 1 x 24 jam setelah permintaan masuk melalui media yang dinyatakan sebagai pintu layanan.</li> </ul>
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif dalam layanan administrasi umum
5.	Produk layanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Surat Masuk</li> <li>b. Surat Keluar</li> <li>c. Surat Keputusan Direktur</li> <li>d. Peraturan Direktur</li> <li>e. Surat Tugas</li> </ul>
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Layanan Kritik dan Saran : <a href="#">Link Kritik/Saran</a></li> <li>b. Layanan Pengaduan : <a href="#">Link Pengaduan</a></li> </ul>

### Manufacturing Delivery

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No. 3 Tahun 2021 tentang Tata Naskah Dinas Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan

No.	Komponen	Uraian
		b. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2016 Tentang Statuta Politeknik Negeri Batam
2.	Sarana dan prasarana/ Fasilitas	a. Aplikasi yang digunakan dalam menerima layanan adalah Helpdesk Politeknik Negeri Batam, email, telepon, SINDE, dan lain-lain b. ATK
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Service Excellent b. Melayani pelanggan dengan menerapkan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun)
4.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh Satuan Pengawas Internal dan Pusat Pengembangan Pembelajaran dan Penjaminan Mutu
5.	Jumlah Pelaksana	3 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Permintaan layanan dapat direspon sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan
7.	Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan	a. Tersedia klinik untuk menjamin Kesehatan akademisi Politeknik Negeri Batam b. Tersedia Satuan Tugas Pencegahan Covid 19 c. Tersedia Satuan Tugas PPKS d. Tersedia Satuan Tugas K3L e. Tersedia PAMDAL f. Tersedia Petugas Kebersihan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan pengisian umpan balik kepuasan layanan setiap saat (setiap ada layanan) dilakukan oleh petugas. Hasil umpan balik dianalisis dan dievaluasi setiap triwulan. Prosedur terkait dapat diakses di <a href="#">Laporan Evaluasi Diri Unit</a>