



FOR THE GOALS **BEYOND HORIZON**

STANDAR LAYANAN

POLITEKNIK NEGERI BATAM



LEMBAR PENGESAHAN STANDAR PELAYANAN POLITEKNIK NEGERI BATAM

Tahun Revisi : 2026

Proses	Penanggungjawab			Tanggal
	Nama	Jabatan	Ttd	
Analisis, Evaluasi, Perumusan, dan Sosialisasi	Evaliata Br Sembiring	Kepala P4M		10 Desember 2025 – 30 Januari 2026
Pemeriksaan	Ahmad Riyad Firdaus	Wadir 1		10 Februari 2026
Penetapan	Bambang Hendrawan	Direktur		10 Maret 2026
Pengendalian	Evaliata Br Sembiring	Kepala P4M		11 Maret – 31 Desember 2026

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	2
DAFTAR ISI	3
STANDAR PELAYANAN	4
1. Standar Pelayanan Pendidikan	6
2. Standar Pelayanan Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat.....	8
3. Standar Pelayanan Administrasi Mahasiswa Dan Lulusan	10
4. Standar Pelayanan Perpustakaan	14
5. Standar Pelayanan Pengadaan	16
6. Standar Pelayanan Perawatan Dan Perbaikan.....	18
7. Standar Pelayanan Humas.....	21
8. Standar Pelayanan Administrasi Umum	24
Daftar Riwayat Perubahan Standar Pelayanan	26

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 berdaya saing global serta bermitra erat dengan industri dan masyarakat untuk mendukung Indonesia maju dan sejahtera.

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. Meningkatkan kualitas pendidikan tinggi vokasi dan penelitian terapan.
2. Membangun ekosistem kemitraan yang kuat dengan industry dan masyarakat.
3. Mendorong tata kelola institusi yang baik (*Good Governance*).

SASARAN STRATEGIS

1. Peningkatan standar akademik berdaya saing global.
2. Peningkatan keterbukaan dan perluasan akses pendidikan.
3. Peningkatan relevansi pendidikan dengan perkembangan IPTEK yang sesuai dengan kebutuhan industri dan masyarakat serta berdampak pada tingkat global.
4. Pengembangan kompetensi sumber daya manusia.
5. Peningkatan sarana dan prasarana kegiatan Tridharma.
6. Penguatan kemitraan, jaringan industry dan masyarakat.
7. Pengembangan pelatihan dan sertifikasi profesional bersama industri.
8. Peningkatan transparansi dan akuntabilitas.
9. Peningkatan kualitas pelayanan public dan partisipasi pemangku kepentingan.
10. Peningkatan kualitas manajemen Risiko, evaluasi dan perbaikan berkelanjutan.

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. Innovative & Integrity: 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 & Organic: 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
PPKPT	: Pencegahan dan Penanganan Kekerasan Perguruan Tinggi
K3L	: Keamanan, Keselamatan, dan Kesehatan Lingkungan Hidup
UPA	: Unit Penunjang Akademik
DUDI	: Dunia Usaha Dunia Industri

3. Referensi

- Peraturan Menteri Pendidikan Tinggi, Sains, dan Teknologi Nomor 39 Tahun 2025 tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi
- Peraturan Direktur Politeknik Negeri Batam Nomor 16 Tahun 2025 tentang Sistem Penjaminan Mutu Internal Politeknik Negeri Batam
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negera dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan

1. Standar Pelayanan Pendidikan

Service Delivery

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Mitra perusahaan bergerak dibidang yang sesuai/relevan dengan keilmuan program studi yang melaksanakan layanan Pendidikan b. Jam layanan sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan baik daring dan luring c. Sesuai prosedur yang berlaku di Politeknik Negeri Batam
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>PR.6.2 Prosedur Perancangan dan Perubahan Kurikulum Layanan yang diberikan ke masyarakat (mitra industri) adalah dalam bentuk Forum Discussion Group (FGD) untuk mendengar aspirasi dan kebutuhan perusahaan. Keseluruhan prosedur dapat diakses pada link berikut: Prosedur Perancangan dan Perubahan Kurikulum</p> <p>PR 8.4.1 Prosedur Perolehan Kesempatan Magang Layanan yang diberikan ke masyarakat (mitra industri) adalah memfasilitasi kebutuhan perusahaan untuk magang mahasiswa. Prosedur ini dapat diakses pada link berikut: Prosedur Perolehan Kesempatan Magang</p> <p>PR.8.6 Prosedur Perencanaan dan Penerapan PBL Prosedur ini digunakan untuk memastikan pengelolaan pembelajaran dengan metode PBL dapat dilakukan dengan baik. Pada prosedur ini, difasilitasi keterlibatan pihak pemangku kepentingan yaitu mahasiswa, dosen, staf tendik dan mitra industri dalam meregistrasi topik PBL melalui sistem (aplikasi SiapPBL) untuk selanjutnya mitra industri dapat memantau dan melakukan proses monitoring progress pengerjaan proyek. Melalui prosedur ini, terjalin kolaborasi antara mahasiswa dengan mitra industri dalam kegiatan pembelajaran. Prosedur ini dapat diakses pada link berikut: Prosedur Perencanaan dan Penerapan PBL</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"> a. Layanan Pendidikan untuk pelaksanaan Forum Discussion Group (FGD) dapat dilakukan dalam waktu 1 hari. b. Layanan rekomendasi mahasiswa magang ke perusahaan maksimal 1 minggu setelah permintaan diterima. c. Layanan registrasi topik PBL dan proses penyelesaian proyek dilaksanakan minimal 1 semester.
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif pada Standar Pendidikan
5.	Produk layanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Dokumen Kurikulum b. Sertifikat Magang c. Hasil Pembelajaran dalam bentuk Produk (video, alat mesin, dan bentuk lainnya), sertifikat penyelesaian Proyek, sertifikat HKI, dan/atau lainnya
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> a. Layanan Kritik dan Saran : Link Kritik/Saran b. Layanan Pengaduan : Link Pengaduan

Manufacturing Delivery

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Peraturan Menteri Pendidikan Tinggi, Sains, dan Teknologi Nomor 39 Tahun 2025 tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi b. Peraturan Direktur Politeknik Negeri Batam Nomor 16 Tahun 2025 tentang Sistem Penjaminan Mutu Internal Politeknik Negeri Batam

No.	Komponen	Uraian
		<ul style="list-style-type: none"> c. Pedoman Pembelajaran Mahasiswa Politeknik Negeri Batam d. Pedoman Pengembangan Kurikulum Politeknik Negeri Batam
2.	Sarana dan prasarana/ Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Sistem Informasi Layanan Mahasiswa (SILAM) b. Media Sosial Politeknik Negeri Batam c. Email d. Aplikasi MyInternship e. Aplikasi Siap PBL f. Aplikasi e-Survey
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Service Excellent b. Melayani pelanggan dengan menerapkan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) c. Tenaga Ahli di Bidang Keilmuan
4.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh Satuan Pengawas Internal dan Pusat Penjaminan Mutu dan Pengembangan Pembelajaran
5.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. 1 orang staf pengelolaan kerjasama b. 1 orang sekretaris masing-masing jurusan c. 3 orang staf Unit Pengembangan Karir dan Kewirausahaan d. 1 orang koordinator magang per program studi e. 1 orang koordinator program studi per program studi f. 1 orang staf Pusat Pengembangan Pembelajaran
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"> a. Tersedia klinik dan fasilitas olahraga untuk menjamin kesehatan akademisi Polibatam b. Tersedia Satuan Tugas PPKPT c. Tersedia Satuan Tugas K3L d. Tersedia Petugas Keamanan e. Tersedia Petugas Kebersihan f. Tersedia Jaringan Internet dan aplikasi layanan yang dapat diakses dengan mudah
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana, dilaksanakan melalui pengisian umpan balik kepuasan layanan setiap saat (setiap ada layanan) dilakukan oleh petugas. Hasil umpan balik dianalisis dan dievaluasi setiap triwulan oleh Kepala Unit Layanan. Hasil kepuasa dipublikasikan melalui website yang dapat diakses pada link berikut: Kuesioner Layanan Polibatam . Format terkait hasil evaluasi dan analisis menggunakan format laporan evaluasi diri yang dapat diakses pada link berikut: Format Laporan Evaluasi Diri Unit

2. Standar Pelayanan Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat

Service Delivery

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Mitra industri/lembaga bergerak dibidang yang sesuai/relevan dengan keilmuan program studi yang melaksanakan layanan Pendidikan b. Jam layanan sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan baik daring dan luring c. Sesuai prosedur yang berlaku di Politeknik Negeri Batam
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>PR 7.2 Prosedur Pengelolaan Proyek Industri</p> <p>Layanan yang diberikan ke masyarakat (mitra DUDI) dalam rangka memberikan kesempatan kepada mitra DUDI untuk melaksanakan penandatanganan perjanjian pelaksanaan proyek, evaluasi kegiatan proyek, dan produk yang dihasilkan. Prosedur ini dapat diakses pada link berikut: Prosedur Pengelolaan Proyek Industri</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"> a. MoU b. MoA/PKS c. Hasil evaluasi kelayanan proyek industri
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> a. Layanan Kritik dan Saran : Link Kritik/Saran b. Layanan Pengaduan : Link Pengaduan

Manufacturing Delivery

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Peraturan Menteri Pendidikan Tinggi, Sains, dan Teknologi Nomor 39 Tahun 2025 tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi b. Peraturan Direktur Politeknik Negeri Batam Nomor 16 Tahun 2025 tentang Sistem Penjaminan Mutu Internal Politeknik Negeri Batam
2.	Sarana dan prasarana/Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Aplikasi SIAP PBL b. Aplikasi SIMP3M c. Email d. Helpdesk Polibatam
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Service Excellent b. Melayani pelanggan dengan menerapkan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) c. Tenaga Ahli di Bidang Keilmuan
4.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh Satuan Pengawas Internal dan Pusat Penjaminan Mutu dan Pengembangan Pembelajaran
5.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. 2 orang staf Kerjasama b. 1 orang staf Shilau c. 1 orang manager proyek d. 1 orang sekretaris masing-masing jurusan
6.	Jaminan Pelayanan	Permintaan layanan dapat direspon sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan

No.	Komponen	Uraian
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">a. Tersedia klinik dan fasilitas olahraga untuk menjamin kesehatan akademisi Polibatamb. Tersedia Satuan Tugas PPKPTc. Tersedia Satuan Tugas K3Ld. Tersedia Petugas Keamanane. Tersedia Petugas Kebersihanf. Tersedia Jaringan Internet dan aplikasi layanan yang dapat diakses dengan mudah
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana, dilaksanakan melalui pengisian umpan balik kepuasan layanan setiap saat (setiap ada layanan) dilakukan oleh petugas. Hasil umpan balik dianalisis dan dievaluasi setiap triwulan oleh Kepala Unit Layanan. Hasil kepuasa dipublikasikan melalui website yang dapat diakses pada link berikut: Kuesioner Layanan Polibatam . Format terkait hasil evaluasi dan analisis menggunakan format laporan evaluasi diri yang dapat diakses pada link berikut: Format Laporan Evaluasi Diri Unit

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>PB 08 Pelaksanaan Pembelajaran 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 pada link berikut: Proses Bisnis Pelaksanaan Pembelajaran</p> <p>PR 8.4.1 Prosedur Perolehan Kesempatan Magang Prosedur ini digunakan untuk memberikan layanan kepada mahasiswa dalam memperoleh tempat magang berupa surat permohonan, surat pengantar, dan administrasi lainnya. Prosedur ini dapat diakses pada link berikut: Prosedur Perolehan Kesempatan Magang</p> <p>PR 8.4.3 Prosedur Evaluasi Magang Prosedur ini digunakan untuk memberikan layanan kepada mahasiswa terkait umpan balik magang ke industri/mahasiswa. Prosedur ini dapat diakses pada link berikut: Prosedur Evaluasi Magang</p> <p>PR 8.4.6 Prosedur Pendaftaran Asuransi Perlindungan Keselamatan Kerja Prosedur ini digunakan untuk memberikan layanan kepada mahasiswa dalam memperoleh BPJS-TK. Prosedur ini dapat diakses pada link berikut: Prosedur Pendaftaran Asuransi Perlindungan Keselamatan Kerja</p> <p>PR 8.4.7 Prosedur Penanganan Kecelakaan Magang Prosedur ini digunakan untuk memberikan layanan kepada mahasiswa dalam hal mendampingi dan membantu mahasiswa magang dalam mengurus administrasi kecelakaan kerja. Prosedur ini dapat diakses pada link berikut: Prosedur Penanganan Kecelakaan Magang</p> <p>PB 21 Pengelolaan Administrasi Akademik 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 pada link berikut: Pengelolaan Administrasi Akademik</p> <p>PB 22 Pengelolaan Administrasi Kemahasiswaan 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 pada link berikut: Pengelolaan Administrasi Kemahasiswaan</p>

No.	Komponen	Uraian
		<p>PB 23 Pengelolaan Karir dan Kewirausahaan</p> <p>Prosedur ini digunakan untuk pengelolaan administrasi alumni antara lain prosedur data alumni, alumni engagement, kesempatan kerja, kegiatan pengembangan karir, magang luar negeri, dan lainnya. Keseluruhan prosedur dapat diakses pada Pengelolaan Karir dan Kewirausahaan</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	<p>Layanan administrasi mahasiswa di Sub Bagian Akademik dan Kemahasiswaan dengan waktu layanan yang ditentukan yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> Proses pengurusan beasiswa maksimal 2 bulan dari pengumuman sampai dengan pencairan beasiswa. penerbitan surat pengunduran diri maksimal 1 hari kerja sejak pengajuan berkas yang memenuhi syarat; merespon setiap layanan mahasiswa (permintaan surat keterangan mahasiswa, keringanan UKT, validasi bukti pembayaran (daftar ulang), pengaktifan dan pengurusan kartu mahasiswa) maksimal 15 menit setelah permintaan masuk; merespon permintaan layanan maksimal 15 menit setelah permintaan masuk melalui media yang dinyatakan sebagai pintu layanan; memberikan reward kepada pelanggan apabila tidak mendapatkan pelayanan dari staf layanan sesuai standar yang berlaku; memberikan reward kepada staf yang memberikan layanan terbaik sesuai ketentuan yang berlaku di Polibatam; memberikan punishment kepada staf jika dalam melakukan pelayanan tidak sesuai standar yang berlaku. <p>Layanan administrasi mahasiswa di Tata Usaha Jurusan dengan waktu layanan yang ditentukan yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> proses penerbitan laporan kemajuan akademik dengan stempel dan/atau tanda tangan basah maksimal 1 hari setelah permintaan penerbitan; proses penerbitan surat keterangan lulus (SKL) maksimal 1 hari setelah permintaan mempublikasi informasi melalui media apapun yang digunakan sebagai media informasi Jurusan maksimal 1 jam setelah mendapatkan informasi; pengelolaan administrasi tugas akhir meliputi tetapi tidak terbatas pada pendaftaran sidang, penjadwalan, publikasi dan notifikasi dilaksanakan setiap ada permintaan pelaksanaan sidang tugas akhir; merespon permintaan layanan maksimal 15 menit setelah permintaan masuk melalui media yang dinyatakan sebagai pintu layanan <p>Layanan administrasi mahasiswa terkait magang di UPA PKK dengan waktu layanan yang ditentukan yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> penerbitan surat pengantar/permohonan magang maksimal 3 hari kerja sesuai dengan prinsip SMART, setelah borang permintaan masuk; proses pengurusan BPJS-TK maksimal 5 hari kerja setelah semua data calon peserta magang diperoleh dari prodi; mengonfirmasi penerimaan/penolakan ke perusahaan tempat magang maksimal 14 hari kerja setelah penerbitan surat pengantar magang; menginformasikan ke industri/mahasiswa bahwa umpan balik magang maksimal 1 minggu setelah pelaksanaan magang selesai wajib dikumpulkan/dikirimkan ke koordinator magang;

No.	Komponen	Uraian
		<p>e. melaksanakan layanan merdeka belajar seperti pengurusan surat rekomendasi, SPTJM dan administrasi lainnya maksimal 1 hari setelah permintaan;</p> <p>f. merespon permintaan layanan maksimal 15 menit setelah permintaan masuk melalui media yang dinyatakan sebagai pintu layanan</p> <p>Layanan administrasi lulusan di Tata Usaha Jurusan dengan waktu layanan yang ditentukan yaitu proses penerbitan surat keterangan lulus (SKL) maksimal 1 hari setelah permintaan</p> <p>Layanan administrasi lulusan di Sub Bagian Akademik dengan waktu layanan yang ditentukan yaitu Legalisir ijazah dan transkrip maksimal 15 menit setelah permintaan legalisir</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> <p>f. Publikasi informasi melalui media informasi</p> <p>g. Administrasi Tugas Akhir</p> <p>h. Penerbitan Transkrip Nilai</p> <p>i. Legalisir Ijazah dan Transkrip Nilai</p> <p>j. Penerbitan Surat Pengantar/Permohonan Magang</p> <p>k. Nomor BPJS-TK</p> <p>l. Hasil konfirmasi umpan balik magang ke industri dan mahasiswa</p> <p>m. Sertifikat magang</p> <p>n. Respon terhadap permintaan layanan</p>
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>a. Layanan Kritik dan Saran : Link Kritik/Saran</p> <p>b. Layanan Pengaduan : Link Pengaduan</p>

Manufacturing Delivery

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<p>a. Peraturan Menteri Pendidikan Tinggi, Sains, dan Teknologi Nomor 39 Tahun 2025 tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi</p> <p>b. Peraturan Direktur Politeknik Negeri Batam Nomor 16 Tahun 2025 tentang Sistem Penjaminan Mutu Internal Politeknik Negeri Batam</p>
2.	Sarana dan prasarana/ Fasilitas	<p>a. Sistem Informasi Layanan Mahasiswa (SILAM)</p> <p>b. Sistem antrian sarana dan prasarana layanan di ruang pusat informasi antara lain tempat duduk, sistem layanan, dan tempat menunggu</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Service Excellent</p> <p>b. Melayani pelanggan dengan menerapkan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun)</p>
4.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh Satuan Pengawas Internal dan Pusat Penjaminan Mutu dan Pengembangan Pembelajaran

No.	Komponen	Uraian
5.	Jumlah Pelaksana	a. 7 orang staf Pusat Informasi (Akademik dan Kemahasiswaan) b. 4 orang Tata Usaha Jurusan c. 2 orang staf UPA Pengembangan Karir dan Kewirausahaan
6.	Jaminan Pelayanan	Permintaan layanan dapat direspon sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Tersedia klinik dan fasilitas olahraga untuk menjamin kesehatan akademisi Polibatam b. Tersedia Satuan Tugas PPKPT c. Tersedia Satuan Tugas K3L d. Tersedia Petugas Keamanan e. Tersedia Petugas Kebersihan f. Tersedia Jaringan Internet dan aplikasi layanan yang dapat diakses dengan mudah
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana, dilaksanakan melalui pengisian umpan balik kepuasan layanan setiap saat (setiap ada layanan) dilakukan oleh petugas. Hasil umpan balik dianalisis dan dievaluasi setiap triwulan oleh Kepala Unit Layanan. Hasil kepuasa dipublikasikan melalui website yang dapat diakses pada link berikut: Kuesioner Layanan Polibatam . Format terkait hasil evaluasi dan analisis menggunakan format laporan evaluasi diri yang dapat diakses pada link berikut: Format Laporan Evaluasi Diri Unit

4. Standar Pelayanan Perpustakaan

Service Delivery

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Status sebagai sivitas akademika Politeknik Negeri Batam b. Jam layanan sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan baik daring dan luring c. Sesuai dengan prosedur yang berlaku Politeknik Negeri Batam
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>PR. 31.2 Prosedur Pengelolaan Koleksi Perpustakaan Prosedur ini digunakan untuk memberikan hak akses sivitas akademika Polibatam terhadap referensi digital melalui website perpustakaan yang dapat diakses pada link berikut: Website Perpustakaan</p> <p>PR. 31.3 Prosedur Peminjaman Prosedur ini digunakan untuk memberikan layanan kepada sivitas akademika dalam melakukan peminjaman. Prosedur ini dapat diakses pada link berikut: Prosedur Peminjaman</p> <p>PR. 31.4 Prosedur Pengembalian Prosedur ini digunakan untuk memberikan layanan kepada sivitas akademika dalam melakukan pengembalian. Prosedur ini dapat diakses pada link berikut: Prosedur Pengembalian</p> <p>PR. 31.6 Prosedur Publikasi Karya Ilmiah di Repository Prosedur ini digunakan untuk memberikan layanan akses repository Polibatam terkait dengan publikasi karya ilmiah berupa hasil tugas akhir/tesis yang dihasilkan oleh mahasiswa, karya ilmiah yang dihasilkan oleh dosen, dan lainnya. Prosedur ini dapat diakses pada link berikut: Prosedur Publikasi Karya Ilmiah di Repository</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Layanan perpustakaan sesuai standar waktu layanan yang ditentukan yaitu: <ul style="list-style-type: none"> a. memberikan respon terhadap permintaan pelayanan maksimal 15 menit b. memberikan layanan informasi untuk anggota maksimal 1 hari setelah memberikan respon b. tidak ada biaya/tarif dalam pelayanan perpustakaan
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif dalam pelayanan perpustakaan
5.	Produk layanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Peminjaman Buku b. Pengembalian Buku c. Referensi Digital d. Repository
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> a. Layanan Kritik dan Saran : Link Kritik/Saran b. Layanan Pengaduan : Link Pengaduan

Manufacturing Delivery

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi b. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan

No.	Komponen	Uraian
		<ul style="list-style-type: none"> c. Peraturan Direktur Politeknik Negeri Batam Nomor 001 Tahun 2015 tentang Pengelolaan Layanan Perpustakaan d. Peraturan Menteri Pendidikan Tinggi, Sains, dan Teknologi Nomor 39 Tahun 2025 tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi e. Peraturan Direktur Politeknik Negeri Batam Nomor 16 Tahun 2025 tentang Sistem Penjaminan Mutu Internal Politeknik Negeri Batam
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"> a. Service Excellent b. Melayani pelanggan dengan menerapkan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun)
4.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh Satuan Pengawas Internal dan Pusat Penjaminan Mutu dan Pengembangan Pembelajaran
5.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. 2 orang staf perpustakaan b. 4 orang staf Tata Usaha Jurusan
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"> a. Tersedia klinik dan fasilitas olahraga untuk menjamin kesehatan akademisi Polibatam b. Tersedia Satuan Tugas PPKPT c. Tersedia Satuan Tugas K3L d. Tersedia Petugas Keamanan e. Tersedia Petugas Kebersihan f. Tersedia Jaringan Internet dan aplikasi layanan yang dapat diakses dengan mudah
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana, dilaksanakan melalui pengisian umpan balik kepuasan layanan setiap saat (setiap ada layanan) dilakukan oleh petugas. Hasil umpan balik dianalisis dan dievaluasi setiap triwulan oleh Kepala Unit Layanan. Hasil kepuasa dipublikasikan melalui website yang dapat diakses pada link berikut: Kuesioner Layanan Polibatam . Format terkait hasil evaluasi dan analisis menggunakan format laporan evaluasi diri yang dapat diakses pada link berikut: Format Laporan Evaluasi Diri Unit

5. Standar Pelayanan Pengadaan

Service Delivery

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

Manufacturing Delivery

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 Tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah b. Peraturan Menteri PUPR Nomor 14 Tahun 2020 tentang standar dan pedoman Pengadaan Jasa Konstruksi Melalui Penyedia 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 d. Peraturan Menteri Pendidikan Tinggi, Sains, dan Teknologi Nomor 39 Tahun 2025 tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi

No.	Komponen	Uraian
		e. Peraturan Direktur Politeknik Negeri Batam Nomor 16 Tahun 2025 tentang Sistem Penjaminan Mutu Internal Politeknik Negeri Batam
2.	Sarana dan prasarana/ Fasilitas	a. Sistem informasi yang digunakan melalui e-katalog yang dapat diakses pada link berikut: https://katalog.inaproc.id/ b. Email c. Workspace Tim Pengadaan
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Service Excellent b. Melayani pelanggan dengan menerapkan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) c. Pejabat Pengadaan
4.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh Satuan Pengawas Internal dan Pusat Penjaminan Mutu dan Pengembangan Pembelajaran
5.	Jumlah Pelaksana	5 orang staf pengadaan
6.	Jaminan Pelayanan	Permintaan layanan dapat direspon sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan
7.	Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan	a. Tersedia klinik dan fasilitas olahraga untuk menjamin kesehatan akademisi Polibatam b. Tersedia Satuan Tugas PPKPT c. Tersedia Satuan Tugas K3L d. Tersedia Petugas Keamanan e. Tersedia Petugas Kebersihan f. Tersedia Jaringan Internet dan aplikasi layanan yang dapat diakses dengan mudah
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana Pengadaan Barang dan Jasa dilakukan melalui penilaian kinerja tim pengadaan oleh penyedia eksternal dan pengguna jasa pengadaan. Prosedur ini dapat diakses pada link berikut: Prosedur Pengadaan Barang Jasa Evaluasi kinerja pelaksana, dilaksanakan melalui pengisian umpan balik kepuasan layanan setiap saat (setiap ada layanan) dilakukan oleh petugas. Hasil umpan balik dianalisis dan dievaluasi setiap triwulan oleh Kepala Unit Layanan. Hasil kepuasa dipublikasikan melalui website yang dapat diakses pada link berikut: Kuesioner Layanan Polibatam . Format terkait hasil evaluasi dan analisis menggunakan format laporan evaluasi diri yang dapat diakses pada link berikut: Format Laporan Evaluasi Diri Unit

6. Standar Pelayanan Perawatan Dan Perbaikan

Service Delivery

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	<p>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</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>No.PR.26.2 Prosedur Perawatan Layanan yang diberikan dalam hal ini adalah layanan perawatan sarana dan prasarana milik Politeknik Negeri Batam. Prosedur ini dapat diakses pada link berikut: Prosedur Perawatan</p> <p>No.PR.26.3 Prosedur Perbaikan Layanan yang diberikan dalam hal ini adalah layanan perbaikan sarana dan prasarana milik Politeknik Negeri Batam. Prosedur ini dapat diakses pada link berikut: Prosedur Perbaikan</p> <p>No.PR.17.1 Prosedur Pengelolaan K3L Layanan yang diberikan dalam hal ini adalah layanan untuk memastikan setiap kegiatan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada Masyarakat serta kegiatan pendukung lainnya di Politeknik Negeri Batam dapat memperhatikan K3L demi keamanan dan kenyamanan di lingkungan Politeknik Negeri Batam.</p> <p>No.PR.17.2 Prosedur Izin Kerja Risiko Tinggi Layanan yang diberikan dalam hal ini adalah layanan untuk memastikan setiap kegiatan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada Masyarakat serta kegiatan di Polibatam, khususnya kegiatan berisiko tinggi dapat mempersiapkan dan menjamin keselamatan.</p> <p>Prosedur ini dapat diakses pada link berikut ini: Proses Bisnis Pengelolaan K3L</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	<p>Unit Penjunjang Akademik Perawatan dan Perbaikan melaksanakan layanan perawatan dan perbaikan sarana prasarana sesuai standar waktu layanan yang ditentukan yaitu:</p> <p>a. merespon permintaan layanan maksimal 15 menit setelah permintaan masuk melalui media yang dinyatakan sebagai pintu layanan;</p> <p>b. mengelola kupon bensin maksimal 1 jam setelah permintaan kupon bensin;</p> <p>c. jumlah pekerjaan yang diselesaikan minimal 85 % sesuai jadwal;</p> <p>b. tidak ada biaya/tarif dalam pelayanan perawatan dan perbaikan sarana dan prasarana</p>
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif dalam pelayanan perawatan dan perbaikan
5.	Produk layanan	Hasil perawatan dan perbaikan sarana dan prasarana termasuk kebersihan seluruh lingkungan Polibatam serta keamanan sivitas akademika Polibatam.

No.	Komponen	Uraian
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	a. Layanan Kritik dan Saran : Link Kritik/Saran b. Layanan Pengaduan : Link Pengaduan

Manufacturing Delivery

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 12 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Negeri Batam b. Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor KM 220 Tahun 2020 Tentang Pedoman Pemeliharaan dan Perawatan Bangunan Gedung Kantor Pusat Kementerian Perhubungan c. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 24/PRT/M/2008 Tahun 2008 tentang Pedoman Pemeliharaan dan Perawatan Bangunan Gedung d. Peraturan Menteri Pendidikan Tinggi, Sains, dan Teknologi Nomor 39 Tahun 2025 tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi e. Peraturan Direktur Politeknik Negeri Batam Nomor 16 Tahun 2025 tentang Sistem Penjaminan Mutu Internal Politeknik Negeri Batam
2.	Sarana dan prasarana/ Fasilitas	a. Aplikasi yang digunakan dalam menerima layanan adalah Helpdesk Politeknik Negeri Batam, telepon, whatsapp, dan media lainnya. b. Pedoman K3L
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Service Excellent b. Melayani pelanggan dengan menerapkan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) c. K3 Ahli Muda K3 Kontruksi d. K3 Diesel e. K3 Daya Listrik 3 Fasa f. SLO (Sertifikat Laik Operasi)
4.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh Satuan Pengawas Internal dan Pusat Penjaminan Mutu dan Pengembangan Pembelajaran
5.	Jumlah Pelaksana	10 orang staf UPA PP
6.	Jaminan Pelayanan	a. Permintaan layanan dapat direspon sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan b. Hasil pekerjaan dapat diselesaikan sesuai dengan jadwal yang sudah ditetapkan
7.	Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan	a. Tersedia klinik dan fasilitas olahraga untuk menjamin kesehatan akademisi Polibatam b. Tersedia Satuan Tugas PPKPT c. Tersedia Satuan Tugas K3L d. Tersedia Petugas Keamanan e. Tersedia Petugas Kebersihan f. Tersedia Jaringan Internet dan aplikasi layanan yang dapat diakses dengan mudah
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana, dilaksanakan melalui pengisian umpan balik kepuasan layanan setiap saat (setiap ada layanan) dilakukan oleh petugas. Hasil umpan balik dianalisis dan dievaluasi setiap triwulan oleh Kepala Unit Layanan. Hasil kepuasa dipublikasikan melalui website yang dapat diakses

No.	Komponen	Uraian
		pada link berikut: Kuesioner Layanan Polibatam . Format terkait hasil evaluasi dan analisis menggunakan format laporan evaluasi diri yang dapat diakses pada link berikut: Format Laporan Evaluasi Diri Unit

Controlled

7. Standar Pelayanan Humas

Service Delivery

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Penerima layanan adalah sivitas akademika Politeknik Negeri Batam, tamu, dan masyarakat umum lainnya b. Jam layanan sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan baik daring dan luring c. Sesuai dengan prosedur yang berlaku Politeknik Negeri Batam
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>No.PR.27.1 Prosedur Penerimaan Tamu Layanan yang diberikan dalam hal ini adalah layanan penerimaan tamu/kunjungan dan layanan keterbukaan informasi. Prosedur ini dapat diakses pada link berikut: Prosedur Penerimaan Tamu</p> <p>No.IN.27.1.1 Instruksi Kerja Penerimaan Tamu Instruksi yang digunakan oleh setiap pelaksana layanan penerima tamu wajib mengikuti instruksi yang sudah ditetapkan. Instruksi ini dapat diakses pada link berikut: Instruksi Kerja Penerimaan Tamu</p> <p>No.PR.27.2 Prosedur Pengelolaan Acara atau Protokoler Layanan yang diberikan dalam hal ini adalah layanan penyambutan tamu kegiatan, pengantaran tamu dan dokumentasi kegiatan. Prosedur ini dapat diakses pada link berikut: Prosedur Pengelolaan Acara atau Protokoler</p> <p>No.PR.27.3 Prosedur Pengelolaan Promosi dan Publikasi Layanan yang diberikan dalam hal ini adalah layanan promosi dan publikasi melalui media publikasi internal dan media massa. Prosedur ini dapat diakses pada link berikut: Prosedur Pengelolaan Promosi dan Publikasi</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"> a. Merespon surat kunjungan dalam berbagai bentuk media seperti email, aplikasi persuratan kementerian, telepon, media social, atau lainnya dalam waktu 1 x 24 jam b. Surat kunjungan yang diterima dapat dilayani Ketika mencantumkan informasi nama dan kontak narahubung c. Merespon permintaan layanan internal terkait permintaan publikasi maksimal 15 menit setelah permintaan masuk melalui media yang ditetapkan sebagai pintu layanan. d. Merespon permintaan informasi publik dari masyarakat maksimal 1x24jam. e. Pemberitaan dilaksanakan minimal 1 kali per hari. f. Mempublish konten maksimal 1 hari setelah permintaan.
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif dalam layanan humas
5.	Produk layanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Penyambutan tamu b. Dokumentasi kegiatan c. Konten promosi d. Publikasi informasi up to date

No.	Komponen	Uraian
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	a. Layanan Kritik dan Saran : Link Kritik/Saran b. Layanan Pengaduan : Link Pengaduan

Manufacturing Delivery

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolan b. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik c. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi d. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 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 h. Peraturan Menteri Pendidikan Tinggi, Sains, dan Teknologi Nomor 39 Tahun 2025 tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi i. Peraturan Direktur Politeknik Negeri Batam Nomor 16 Tahun 2025 tentang Sistem Penjaminan Mutu Internal Politeknik Negeri Batam
2.	Sarana dan prasarana/ Fasilitas	a. Aplikasi yang digunakan dalam menerima layanan adalah Helpdesk Politeknik Negeri Batam, email dan aplikasi persuratan kementerian 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, tripod, dan lainnya) d. Video safety induction ruang pertemuan e. 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 Penjaminan Mutu dan Pengembangan Pembelajaran
5.	Jumlah Pelaksana	3 orang staf humas
6.	Jaminan Pelayanan	Permintaan layanan dapat direspon sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan
7.	Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan	a. Tersedia klinik dan fasilitas olahraga untuk menjamin kesehatan akademisi Polibatam b. Tersedia Satuan Tugas PPKPT c. Tersedia Satuan Tugas K3L d. Tersedia Petugas Keamanan e. Tersedia Petugas Kebersihan

No.	Komponen	Uraian
		f. Tersedia Jaringan Internet dan aplikasi layanan yang dapat diakses dengan mudah
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana, dilaksanakan melalui pengisian umpan balik kepuasan layanan setiap saat (setiap ada layanan) dilakukan oleh petugas. Hasil umpan balik dianalisis dan dievaluasi setiap triwulan oleh Kepala Unit Layanan. Hasil kepuasa dipublikasikan melalui website yang dapat diakses pada link berikut: Kuesioner Layanan Polibatam . Format terkait hasil evaluasi dan analisis menggunakan format laporan evaluasi diri yang dapat diakses pada link berikut: Format Laporan Evaluasi Diri Unit

Controlled

8. Standar Pelayanan Administrasi Umum

Service Delivery

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

Manufacturing Delivery

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Peraturan Menteri Pendidikan Tinggi, Sains, dan Teknologi Nomor 39 Tahun 2025 tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi b. Peraturan Direktur Politeknik Negeri Batam Nomor 16 Tahun 2025 tentang Sistem Penjaminan Mutu Internal Politeknik Negeri Batam c. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2016 Tentang Statuta Politeknik Negeri Batam

No.	Komponen	Uraian
		d. Peraturan Direktur Politeknik Negeri Batam Nomor 13 Tahun 2026 tentang Tata Naskah Dinas
2.	Sarana dan prasarana/ Fasilitas	a. Aplikasi yang digunakan dalam menerima layanan adalah Helpdesk Politeknik Negeri Batam, email, telepon, aplikasi persuratan Kementerian, aplikasi SK Polibatam, dan lain-lain b. ATK c. Perangkat kerja keamanan dan kebersihan
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 Penjaminan Mutu dan Pengembangan Pembelajaran
5.	Jumlah Pelaksana	4 orang staf administrasi umum
6.	Jaminan Pelayanan	Permintaan layanan dapat direspon sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan
7.	Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan	a. Tersedia klinik dan fasilitas olahraga untuk menjamin kesehatan akademisi Polibatam b. Tersedia Satuan Tugas PPKPT c. Tersedia Satuan Tugas K3L d. Tersedia Petugas Keamanan e. Tersedia Petugas Kebersihan f. Tersedia Jaringan Internet dan aplikasi layanan yang dapat diakses dengan mudah
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana, dilaksanakan melalui pengisian umpan balik kepuasan layanan setiap saat (setiap ada layanan) dilakukan oleh petugas. Hasil umpan balik dianalisis dan dievaluasi setiap triwulan oleh Kepala Unit Layanan. Hasil kepuasa dipublikasikan melalui website yang dapat diakses pada link berikut: Kuesioner Layanan Polibatam . Format terkait hasil evaluasi dan analisis menggunakan format laporan evaluasi diri yang dapat diakses pada link berikut: Format Laporan Evaluasi Diri Unit

Daftar Riwayat Perubahan Standar Pelayanan

Edisi ke-	Tahun Penetapan	Tahun Revisi	Uraian Revisi
1	2023	2024	<ol style="list-style-type: none">Tindak lanjut hasil FKP 2024 antara lain:<ol style="list-style-type: none">Penambahan ruang lingkup layanan UPA PP terkait dengan layanan keamanan dan kebersihan serta prosedur K3LPenambahan instruksi kerja penerima tamuPenyesuaian nama unit pelaksana layanan sesuai dengan SOTK Tahun 2023Penambahan lembar pengesahan
2	2024	2026	<ol style="list-style-type: none">Penambahan dasar hukum sesuai dengan Permendiksisaintek Nomor 39 Tahun 2025 dan SPMI Polibatam Edisi 5 Tahun 2025Penambahan, perubahan prosedur baru, dan perbaikan yang dilakukan antara lain penambahan pada seluruh komponen di di dokumen standar pelayanan, sesuai dengan catata pada laporan/notulen reviu standar pelayanan.