

MANUAL SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL (SPM-SAI)

POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
TAHUN 2026



**SURAT KEPUTUSAN DIREKTUR
TENTANG PENETAPAN DOKUMEN MANUAL MUTU TAHUN 2026
POLITEKNIK PARIWISATA BATAM**

Nomor: 212/SK-D-BTP/VII/2026

- Menimbang** : a. Bahwa dalam rangka pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) di lingkungan Politeknik Pariwisata Batam, diperlukan pedoman yang sistematis dan terstruktur dalam Manual Mutu;
- b. Bahwa Manual Mutu merupakan acuan dalam pelaksanaan siklus penjaminan mutu yang meliputi penetapan, pelaksanaan, evaluasi, pengendalian, dan peningkatan standar;
- c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Surat Keputusan tentang Penetapan Dokumen Manual Mutu.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
4. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi terkait Standar Nasional Pendidikan Tinggi yang berlaku;
5. Statuta Politeknik Pariwisata Batam;
6. Peraturan yang berlaku di Politeknik Pariwisata Batam.
- MEMUTUSKAN**
- Menetapkan** : **KEPUTUSAN DIREKTUR POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
TENTANG PENETAPAN DOKUMEN MANUAL MUTU TAHUN 2026**
- Kesatu** : Menetapkan Dokumen Manual Mutu Politeknik Pariwisata Batam sebagai pedoman dalam pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI);
- Kedua** : Dokumen Manual Mutu sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU berlaku bagi seluruh unit kerja di lingkungan Politeknik Pariwisata Batam;
- Ketiga** : Manual Mutu menjadi acuan dalam pelaksanaan siklus PPEPP (Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan) standar mutu;
- Keempat** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Batam
Pada tanggal : 24 Juli 2026
Direktur Politeknik Pariwisata Batam



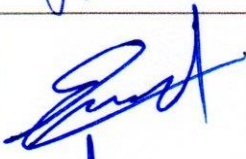
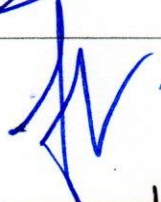
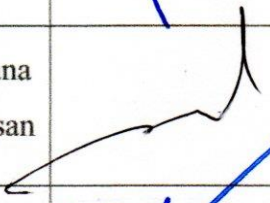
Siska Amelia Maldin, S.Pd., M.Pd
NIDN. 1002089002

Tembusan:

1. Badan Pengurus Yayasan Vitka;
2. Yang bersangkutan;
3. Arsip.

	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM		
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM		
	Kode	: MM/BTP/SPM-SAI/02/2026	
	Tanggal	: 24 Juli 2026	
	Revisi	: 2	
	Halaman	: 1 dari 160	

LEMBAR PENGESAHAN
MANUAL SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL (SPM-SAI)
POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
TAHUN 2026

Proses	Penanggung Jawab			Tanggal
	Nama	Jabatan	Tandatangan	
Perumusan	Wahyudi Ilham, S.I.Kom, MM.Par.	Ketua Tim Perumus		24 Juli 2026
Pemeriksaan	Dr. Eryd Saputra, S.Par., M.M., M.Sc.	Wakil Direktur		24 Juli 2026
Pertimbangan	Tirta Mulyadi, SE, MM.Par.	Ketua Senat		24 Juli 2026
Persetujuan	Benny Ardi.	Badan Pelaksana Kegiatan Yayasan		24 Juli 2026
Penetapan	Siska Amelia Maldin, S.Pd., M.Pd.	Direktur	 	24 Juli 2026
Pengendalian	Hariani Kustiah, S.Pd., M.Pd.	Ketua SPM-SAI	 	24 Juli 2026

	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	Kode : MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal : 24 Juli 2026
	Revisi : 2
	Halaman : 2 dari 160

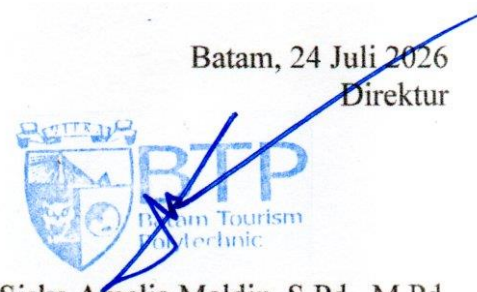
KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas tersusunnya Manual Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) Politeknik Pariwisata Batam Tahun 2026. Dokumen ini merupakan turunan dari Kebijakan SPMI Tahun 2026 dan menjadi pedoman operasional dalam melaksanakan siklus Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan (PPEPP) terhadap seluruh standar akademik, nonakademik, dan standar khas Politeknik Pariwisata Batam.

Manual SPMI ini diselaraskan dengan visi, misi, Statuta, Rencana Strategis Tahun 2026-2030, kebutuhan pemangku kepentingan, perkembangan dunia usaha, dunia industri, dan dunia kerja, serta ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelaksanaannya mengedepankan pendekatan berbasis data dan bukti, pengelolaan risiko, keterlibatan pemangku kepentingan, serta integrasi dengan perencanaan, penganggaran, Audit Mutu Internal, dan Rapat Tinjauan Manajemen.

Keberhasilan penerapan Manual SPMI merupakan tanggung jawab bersama seluruh unsur Politeknik Pariwisata Batam. Kami menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunannya. Semoga manual ini dapat dilaksanakan secara konsisten untuk membangun budaya mutu dan mendukung terwujudnya Politeknik Pariwisata Batam yang unggul, inklusif, dan adaptif di Asia Tenggara pada tahun 2030.

Batam, 24 Juli 2026
Direktur




Siska Amelia Maldin, S.Pd., M.Pd.

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	Kode : MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal : 24 Juli 2026
	Revisi : 2
	Halaman : 3 dari 160

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	1
KATA PENGANTAR	2
DAFTAR ISI	3
DAFTAR TABEL	8
DAFTAR GAMBAR	11
DAFTAR SINGKATAN DAN PENGKODEAN	1Error! Bookmark not defined.
BAB I PENDAHULUAN	15
1.1 Latar Belakang.....	15
1.2 Kedudukan dan Hubungan Manual SPMI dengan Dokumen Lain	16
1.3 Tujuan dan Fungsi Manual SPMI.....	18
1.4 Ruang Lingkup	19
1.5 Pihak yang Menggunakan dan Melaksanakan Manual SPMI .. Error! Bookmark not defined.	1
1.6 Acuan Normatif dan Dokumen Terkait	Error! Bookmark not defined.
1.7 Istilah dan Definisi.....	24
BAB II KERANGKA PENYELENGGARAAN SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL	Error! Bookmark not defined.
2.1 Prinsip Penyelenggaraan SPMI	Error! Bookmark not defined.
2.2 Siklus PPEPP	Error! Bookmark not defined.
2.3 Tata Kelola SPMI	31
2.4 Pembagian Peran dan Tanggung Jawab	38
2.5 Hierarki dan Pengendalian Dokumen SPMI.....	40
2.6 Pengelolaan Data dan Triangulasi Bukti	41

	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM	
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM	
	Kode	: MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal	: 24 Juli 2026
	Revisi	: 2
	Halaman	: 3 dari 160

2.7 Integrasi SPMI dengan Perencanaan, Penganggaran, dan Pengukuran Kinerja..43

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	Kode : MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal : 24 Juli 2026
	Revisi : 2
	Halaman : 4 dari 160

2.8 Integrasi SPMI dengan Pengelolaan Risiko	44
2.9 Komunikasi dan Budaya Mutu	45
2.10 Kalender Mutu	46
2.11 Peninjauan Efektivitas Kerangka SPMI	48
BAB III MANUAL PENETAPAN STANDAR	50
3.1 Pengertian dan Tujuan	50
3.2 Ruang Lingkup dan Kondisi Penggunaan	51
3.3 Prinsip Penetapan Standar	53
3.4 Pihak, Kewenangan, dan Tanggung Jawab	54
3.5 Sumber dan Input Penetapan Standar	58
3.6 Muatan Standar	60
3.7 Tahapan Penetapan Standar	62
3.8 Reviu, Harmonisasi, dan Konsultasi.....	66
3.9 Verifikasi Akhir Rancangan Standar	69
3.10 Penetapan, Pemberlakuan, dan Ketentuan Transisi	71
3.11 Pengendalian Perubahan dan Peninjauan Standar	73
3.12 Keluaran dan Rekaman Mutu	76
3.13 Indikator Keberhasilan Penetapan Standar	77
3.14 Risiko dan Mitigasi Penetapan Standar	79
BAB IV MANUAL PELAKSANAAN STANDAR SPMI.....	82
4.1 Pengertian dan Tujuan	82
4.2 Ruang Lingkup dan Kondisi Penggunaan	83
4.3 Prinsip Pelaksanaan Standar	84

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	Kode : MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal : 24 Juli 2026
	Revisi : 2
	Halaman : 5 dari 160

4.4 Pihak, Kewenangan, dan Tanggung Jawab	84
4.5 Prasyarat Pelaksanaan Standar	86
4.6 Integrasi dengan Perencanaan dan Penganggaran	87
4.7 Tahapan Pelaksanaan Standar.....	88
4.8 Sosialisasi dan Peningkatan Kompetensi.....	90
4.9 Pemantauan Rutin, Penanganan Penyimpangan, dan Pengendalian Perubahan..	91
4.10 Pengelolaan Data dan Bukti Pelaksanaan.....	93
4.11 Keluaran dan Rekaman Mutu	94
4.12 Indikator Keberhasilan Pelaksanaan Standar.....	94
4.13 Risiko dan Mitigasi Pelaksanaan Standar.....	96
BAB V MANUAL EVALUASI PELAKSANAAN STANDAR SPMI.....	98
5.1 Pengertian dan Tujuan	98
5.2 Ruang Lingkup dan Kondisi Penggunaan	99
5.3 Prinsip Evaluasi Pelaksanaan Standar	100
5.4 Bentuk dan Mekanisme Evaluasi.....	100
5.5 Pihak, Kewenangan, dan Tanggung Jawab	103
5.6 Perencanaan Evaluasi	105
5.7 Kriteria, Metode, Instrumen, dan Bukti Evaluasi	106
5.8 Tahapan Evaluasi Pelaksanaan Standar.....	107
5.9 Penilaian Ketercapaian dan Klasifikasi Hasil.....	109
5.10 Analisis Hasil dan Rekomendasi	111
5.11 Pelaporan, Klarifikasi, dan Distribusi Hasil ..	11Error! Bookmark not defined.

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	Kode : MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal : 24 Juli 2026
	Revisi : 2
	Halaman : 6 dari 160

5.12 Keluaran dan Rekaman Mutu	11
5.13 Indikator Keberhasilan Evaluasi	114
5.14 Risiko dan Mitigasi Evaluasi	115
BAB VI MANUAL EVALUASI PELAKSANAAN STANDAR SPMI	117
6.1 Pengertian dan Tujuan	117
6.2 Ruang Lingkup dan Kondisi Penggunaan	118
6.3 Prinsip Pengendalian Pelaksanaan Standar	119
6.4 Pihak, Kewenangan, dan Tanggung Jawab	120
6.5 Bentuk Pengendalian Berdasarkan Hasil Evaluasi	122
6.6 Penentuan Prioritas dan Eskalasi	123
6.7 Tahapan Pengendalian Pelaksanaan Standar	124
6.8 Analisis Akar Masalah.....	126
6.9 Penyusunan dan Pelaksanaan Tindakan Korektif.....	127
6.10 Pemantauan Tindak Lanjut dan Keterlambatan.....	129
6.11 Verifikasi Efektivitas dan Penutupan Temuan	130
6.12 Rapat Tinjauan Manajemen.....	131
6.13 Pengendalian Capaian dan Praktik Baik.....	134
6.14 Keluaran dan Rekaman Mutu	135
6.15 Indikator Keberhasilan Pengendalian	136
6.16 Risiko dan Mitigasi Pengendalian	137
BAB VII MANUAL PENINGKATAN STANDAR SPMI	139
7.1 Pengertian dan Tujuan	139
7.2 Ruang Lingkup dan Kondisi Penggunaan	140

	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	Kode : MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal : 24 Juli 2026
	Revisi : 2
	Halaman : 7 dari 160

7.3 Prinsip Peningkatan Standar	141
7.4 Pihak, Kewenangan, dan Tanggung Jawab	142
7.5 Sumber dan Dasar Peningkatan	144
7.6 Jalur dan Bentuk Peningkatan	145
7.7 Kriteria Kelayakan Peningkatan	146
7.8 Tahapan Peningkatan Standar.....	147
7.9 Benchmarking, Inovasi, dan Uji Coba.....	149
7.10 Prioritas dan Pengelolaan Portofolio Peningkatan	150
7.11 Penetapan, Transisi, Pemantauan Awal, dan Realisasi Manfaat	151
7.12 Keluaran dan Rekaman Mutu	153
7.13 Indikator Keberhasilan Peningkatan.....	154
7.14 Risiko dan Mitigasi Peningkatan	155
BAB VIII PENUTUP	157
8.1 Ketentuan Umum.....	157
8.2 Pelaksanaan dan Penyempurnaan	157
8.3 Ketentuan Akhir.....	158
REFERENSI	159

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	Kode : MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal : 24 Juli 2026
	Revisi : 2
	Halaman : 8 dari 160

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Ruang Lingkup Standar SPMI Politeknik Pariwisata Batam.....	21
Tabel 2.1 Siklus PPEPP Politeknik Pariwisata Batam	29
Tabel 2.2 Matriks Umum RACI Penyelenggara SPMI	38
Tabel 2.3 Integrasi SPMI dengan Sistem Pengelolaan Institusi.....	43
Tabel 2.4 Integrasi Pengelolaan Risiko dalam PPEPP	45
Tabel 2.5 Kalender Mutu Tahunan Politeknik Pariwisata Batam	47
Tabel 3.1 Pihak, Kewenangan, dan Tanggung Jawab dalam Penetapan Standar.....	54
Tabel 3.2 Matriks RACI Penetapan Standar	57
Tabel 3.3 Sumber dan Masukan Penetapan Standar	58
Tabel 3.4 Unsur Muatan Standar.....	60
Tabel 3.5 Tahapan Penetapan Standar SPMI	63
Tabel 3.6 Kriteria Verifikasi Akhir Rancangan Standar	69
Tabel 3.7 Klasifikasi dan Perlakuan Perubahan Standar.....	74
Tabel 3.8 Indikator Keberhasilan Penetapan Standar.....	78
Tabel 3.9 Risiko dan Mitigasi Penetapan Standar.....	79
Tabel 4.1 Pihak, Kewenangan, dan Tanggung Jawab dalam Pelaksanaan Standar	85
Tabel 4.2 Prasyarat Pelaksanaan Standar	87
Tabel 4.3 Tahapan Pelaksanaan Standar SPMI.....	88
Tabel 4.4 Tingkat Penyimpangan dan Mekanisme Penanganan	92
Tabel 4.5 Persyaratan Data dan Bukti Pelaksanaan	93
Tabel 4.6 Indikator Keberhasilan Pelaksanaan Standar	95
Tabel 4.7 Risiko dan Mitigasi Pelaksanaan Standar	96

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM	
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM	
	Kode	: MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal	: 24 Juli 2026
	Revisi	: 2
	Halaman	: 9 dari 160

Tabel 5.1 Bentuk dan Mekanisme Evaluasi Pelaksanaan Standar	101
Tabel 5.2 Pihak, Kewenangan, dan Tanggung Jawab dalam Evaluasi	103
Tabel 5.3 Persyaratan Bukti Evaluasi.....	107
Tabel 5.4 Tahapan Evaluasi Pelaksanaan Standar SPMI	107
Tabel 5.5 Status Ketercapaian Standar	110
Tabel 5.6 Klasifikasi Hasil Evaluasi dan Temuan AMI.....	110
Tabel 5.7 Indikator Keberhasilan Evaluasi Pelaksanaan Standar	114
Tabel 5.8 Risiko dan Mitigasi Evaluasi Pelaksanaan Standar.....	115
Tabel 6.1 Pihak, Kewenangan, dan Tanggung Jawab dalam Pengendalian.....	120
Tabel 6.2 Bentuk Pengendalian Berdasarkan Hasil Evaluasi.....	122
Tabel 6.3 Tingkat Prioritas dan Eskalasi Pengendalian	124
Tabel 6.4 Tahapan Pengendalian Pelaksanaan Standar SPMI	124
Tabel 6.5 Kriteria Rencana Tindakan Korektif	128
Tabel 6.6 Status Hasil Verifikasi Tindak Lanjut	130
Tabel 6.7 Tahapan Pelaksanaan Rapat Tinjauan Manajemen	133
Tabel 6.8 Indikator Keberhasilan Pengendalian Pelaksanaan Standar.....	136
Tabel 6.9 Risiko dan Mitigasi Pengendalian Pelaksanaan Standar	137
Tabel 7.1 Pihak, Kewenangan, dan Tanggung Jawab dalam Peningkatan Standar	142
Tabel 7.2 Sumber dan Dasar Peningkatan Standar	144
Tabel 7.3 Jalur dan Bentuk Peningkatan Standar SPMI	145
Tabel 7.4 Kriteria Kelayakan Peningkatan Standar	146
Tabel 7.5 Tahapan Peningkatan Standar SPMI.....	147
Tabel 7.6 Tingkat Prioritas Usulan Peningkatan.....	150

	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM	
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM	
	Kode	: MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal	: 24 Juli 2026
	Revisi	: 2
	Halaman	: 10 dari 160

Tabel 7.7 Status Realisasi Manfaat Peningkatan.....	152
Tabel 7.8 Indikator Keberhasilan Peningkatan Standar	154
Tabel 7.9 Risiko dan Mitigasi Peningkatan Standar	155

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	Kode : MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal : 24 Juli 2026
	Revisi : 2
	Halaman : 11 dari 160

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Hierarki dan Hubungan Dokumen SPMI Politeknik Pariwisata Batam.....	17
Gambar 2.1 Siklus PPEPP Politeknik Pariwisata Batam	30
Gambar 2.2 Tata Kelola SPMI Politeknik Pariwisata Batam.....	38
Gambar 3.1 Alur Penetapan Standar Politeknik Pariwisata Batam.....	65
Gambar 4.1 Alur Pelaksanaan Standar SPMI Politeknik Pariwisata Batam	90
Gambar 5.1 Alur Evaluasi Pelaksanaan Standar SPMI Politeknik Pariwisata Batam .	109
Gambar 6.1 Alur Pengendalian Pelaksanaan Standar SPMI Politeknik Pariwisata Batam	126
Gambar 7.1 Alur Peningkatan Standar SPMI Politeknik Pariwisata Batam	149

	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	Kode : MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal : 24 Juli 2026
	Revisi : 2
	Halaman : 12 dari 160

DAFTAR SINGKATAN DAN PENGKODEAN

Singkatan	Kepanjangan
AMI	Audit Mutu Internal
BAN-PT	Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi
BTP	Politeknik Pariwisata Batam
CPL	Capaian Pembelajaran Lulusan
DUDI	Dunia Usaha dan Dunia Industri
ED	Evaluasi Diri
GUG	Good University Governance
IK	Instruksi Kerja
KPI	Key Performance Indicator
KTS	Ketidaksesuaian
K3	Keselamatan dan Kesehatan Kerja
LAM	Lembaga Akreditasi Mandiri
OPI	Opportunity for Improvement atau Peluang Peningkatan
PD Dikti	Pangkalan Data Pendidikan Tinggi
PPEPP	Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan
Puslitabmas	Pusat Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat
RAB	Rencana Anggaran Biaya
RACI	Responsible, Accountable, Consulted, and Informed
Renstra	Rencana Strategis
RKAT	Rencana Kerja dan Anggaran Tahunan
RTL	Rencana Tindak Lanjut
RTM	Rapat Tinjauan Manajemen
SN Dikti	Standar Nasional Pendidikan Tinggi
SOP	Standar Operasional Prosedur
SOTK	Struktur Organisasi dan Tata Kerja
SPM Dikti	Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi
SPM-SAI	Satuan Penjaminan Mutu dan Satuan Audit Internal
SPME	Sistem Penjaminan Mutu Eksternal
SPMI	Sistem Penjaminan Mutu Internal
SM	Standar Mutu

	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	Kode : MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal : 24 Juli 2026
	Revisi : 2
	Halaman : 13 dari 160

Kode (MM/BTP/SPM-SAI/01.01/2026)

- : MM adalah singkatan dari nama dokumen manual mutu
- : BTP adalah kode yang menunjukkan nama Perguruan Tinggi
- : SPM-SAI adalah kode yang menunjukkan penanggung jawab dokumen
- : 01 adalah kode yang menunjukkan urutan Manual mutu
- : 01 dst adalah kode yang menunjukkan urutan standar mutu
- : 2026 adalah tahun dibuat dan disahkan dokumen mutu

Kode (SM/BTP/SPM-SAI/STA-01/2026)

- : SM adalah singkatan dari nama dokumen standar mutu

Kode (SM/BTP/SPM-SAI/STA-01/2026)

- : STA-01 adalah standar Pendidikan
- : BTP adalah kode yang menunjukan nama perguruan tinggi

Kode (SM/BTP/SPM-SAI/STA-01/2026)

- : SPM-SAI adalah kode yang menunjukkan penanggung jawab dokumen
- : 01 adalah kode kriteria urutan standar
- : 2026 adalah tahun pembuatan dan pengesahan dokumen mutu

	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	Kode : MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal : 24 Juli 2026
	Revisi : 2
	Halaman : 14 dari 160

Kode (FM/CUM-BTP/SPM-SAI/01.01/2026)

- : FM adalah singkatan dari Formulir Mutu
- : CUM dst adalah kode program studi
- : BTP adalah kode yang menunjukkan nama Perguruan Tinggi
- : SPM-SAI adalah kode yang menunjukkan penanggung jawab dokumen
- : 01 adalah kode yang menunjukkan urutan buku mutu
- : 01 dst adalah kode yang menunjukkan urutan formulir mutu
- : 2026 adalah tahun pembuatan dan pengesahan formulir mutu

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	Kode : MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal : 24 Juli 2026
	Revisi : 2
	Halaman : 15 dari 160

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Mutu pendidikan tinggi merupakan tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pendidikan tinggi dengan standar yang ditetapkan serta kebutuhan pemangku kepentingan. Penjaminan mutu tidak hanya dimaknai sebagai pemenuhan persyaratan administratif, tetapi sebagai proses sistematis untuk memastikan seluruh kegiatan akademik dan nonakademik dilaksanakan secara terencana, konsisten, terukur, dan ditingkatkan secara berkelanjutan.

Politeknik Pariwisata Batam berkomitmen menyelenggarakan pendidikan tinggi vokasi pariwisata yang bermutu, relevan dengan kebutuhan dunia usaha, dunia industri, dan dunia kerja, serta adaptif terhadap perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi, dan lingkungan strategis. Komitmen tersebut diarahkan untuk mendukung terwujudnya Politeknik Pariwisata Batam sebagai politeknik bidang kepariwisataan yang unggul, inklusif, dan adaptif di Asia Tenggara pada tahun 2030.

Karakter pendidikan vokasi pariwisata menuntut keterpaduan antara pengetahuan, keterampilan, sikap profesional, pembelajaran praktik, magang, sertifikasi kompetensi, pemanfaatan teknologi, kewirausahaan hospitaliti, keberlanjutan, dan keterlibatan industri. Oleh karena itu, Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) harus mampu memastikan keterkaitan antara profil lulusan, capaian pembelajaran lulusan, kurikulum, proses pembelajaran dan asesmen, kompetensi dosen dan instruktur, sarana praktik, pengalaman industri, serta keberhasilan lulusan.

SPMI Politeknik Pariwisata Batam mencakup bidang pendidikan, penelitian, pengabdian kepada masyarakat, kegiatan nonakademik, dan standar khas institusi. Seluruh bidang tersebut merupakan satu kesatuan yang saling mendukung dalam pencapaian visi, misi, tujuan, sasaran strategis, serta indikator kinerja institusi.

Peraturan Menteri Pendidikan Tinggi, Sains, dan Teknologi Nomor 39 Tahun 2025 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Pendidikan Tinggi, Sains, dan

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM	
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM	
	Kode	: MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal	: 24 Juli 2026
	Revisi	: 2
	Halaman	: 16 dari 160

Teknologi Nomor 10 Tahun 2026 menegaskan bahwa perguruan tinggi melaksanakan penjaminan mutu secara otonom, terencana, sistematis, dan berkelanjutan melalui Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan standar pendidikan tinggi yang selanjutnya disebut PPEPP.

Untuk mengoperasionalkan Kebijakan SPMI Politeknik Pariwisata Batam Tahun 2026, diperlukan Manual SPMI yang menjadi pedoman bagi seluruh unsur institusi dalam melaksanakan PPEPP. Manual ini memberikan arah mengenai tahapan, mekanisme, tanggung jawab, keluaran, bukti pelaksanaan, dan keterkaitan antarkegiatan penjaminan mutu.

Manual SPMI ini disusun sebagai penyempurnaan manual mutu sebelumnya dengan mengintegrasikan SPMI dengan perencanaan, penganggaran, pengukuran kinerja, pengelolaan data, pengelolaan risiko, Audit Mutu Internal (AMI), Rapat Tinjauan Manajemen (RTM), dan Sistem Penjaminan Mutu Eksternal (SPME). Pelaksanaannya mengedepankan penggunaan data dan bukti yang sahih, keterlibatan pemangku kepentingan, pengendalian ketidaksesuaian, serta peningkatan mutu berkelanjutan untuk memperkuat budaya mutu dan Good University Governance (GUG).

1.2 Kedudukan dan Hubungan Manual SPMI dengan Dokumen Lain

Manual SPMI merupakan dokumen operasional yang menerjemahkan arah, prinsip, tujuan, strategi, dan tata kelola dalam Kebijakan SPMI ke dalam mekanisme pelaksanaan PPEPP. Manual SPMI digunakan terhadap seluruh Standar Politeknik Pariwisata Batam dalam bidang akademik, nonakademik, dan standar khas institusi.

Dokumen SPMI Politeknik Pariwisata Batam terdiri atas:

1. Kebijakan SPMI, yang memuat arah, prinsip, tujuan, strategi, tata kelola, dan komitmen institusi dalam menyelenggarakan SPMI;
2. Manual SPMI, yang memuat tahapan, mekanisme, tanggung jawab, keluaran, dan bukti pelaksanaan PPEPP;
3. Standar SPMI, yang memuat kriteria, ukuran, indikator, dan target yang harus

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	Kode : MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal : 24 Juli 2026
	Revisi : 2
	Halaman : 17 dari 160

dipenuhi dan ditingkatkan;

4. Dokumen pendukung, yang meliputi pedoman, Standar Operasional Prosedur (SOP), instruksi kerja, formulir, instrumen, dan dokumen operasional lainnya; serta
5. Rekaman mutu, yang menjadi bukti objektif pelaksanaan dan hasil penerapan SPMI.

HIERARKI DAN HUBUNGAN DOKUMEN SPMI POLITEKNIK PARIWISATA BATAM



Gambar 1.1 Hierarki dan Hubungan Dokumen SPMI Politeknik Pariwisata Batam

Gambar 1.1 menunjukkan bahwa Kebijakan SPMI menjadi landasan bagi penyusunan Manual SPMI dan Standar SPMI. Manual SPMI mengatur mekanisme pelaksanaan PPEPP, sedangkan Standar SPMI memuat kriteria, indikator, dan target yang harus dipenuhi serta ditingkatkan. Pelaksanaan Manual dan Standar SPMI didukung oleh pedoman, SOP, instruksi kerja, formulir, dan instrumen yang menghasilkan rekaman mutu sebagai bukti objektif penerapan SPMI.

Manual SPMI harus digunakan bersama dengan Kebijakan SPMI, Standar SPMI, dan dokumen pendukung yang relevan. Manual SPMI tidak menggantikan Buku Standar, SOP, pedoman teknis, instruksi kerja, formulir, atau instrumen. Persyaratan, indikator, dan target diatur dalam Standar SPMI, sedangkan prosedur teknis serta media pencatatan

	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM	
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM	
	Kode	: MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal	: 24 Juli 2026
	Revisi	: 2
	Halaman	: 18 dari 160

diatur dalam dokumen pendukung.

Apabila terdapat ketidaksesuaian antardokumen, penyelesaiannya mengikuti hierarki peraturan perundang-undangan dan dokumen internal. Dokumen yang lebih rendah wajib disesuaikan dengan dokumen yang lebih tinggi. Persyaratan yang lebih tinggi atau lebih ketat dapat diterapkan sepanjang tidak bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan telah ditetapkan sesuai kewenangan.

1.3 Tujuan dan Fungsi Manual SPMI

1.3.1 Tujuan

Manual SPMI Politeknik Pariwisata Batam bertujuan untuk:

1. memberikan pedoman operasional dalam melaksanakan PPEPP terhadap seluruh Standar Politeknik Pariwisata Batam;
2. menjamin keseragaman, konsistensi, keterpaduan, dan keberlanjutan penerapan SPMI pada seluruh tingkat organisasi;
3. memperjelas peran, kewenangan, tanggung jawab, keluaran, dan bukti yang diperlukan pada setiap tahap PPEPP;
4. memastikan pelaksanaan dan evaluasi pemenuhan standar dilakukan secara terencana, objektif, berbasis data, bukti, dan risiko;
5. memastikan setiap ketidaksesuaian, risiko, keluhan, dan peluang peningkatan ditindaklanjuti secara tepat waktu serta diverifikasi efektivitas penyelesaiannya;
6. mengintegrasikan SPMI dengan perencanaan, penganggaran, pengukuran kinerja, pengelolaan risiko, AMI, RTM, dan pengambilan keputusan; serta
7. membangun budaya mutu dan memperkuat penerapan GUG secara berkelanjutan.

1.3.2 Fungsi

Manual SPMI berfungsi sebagai:

1. petunjuk pelaksanaan PPEPP terhadap seluruh standar akademik, nonakademik, dan standar khas Politeknik Pariwisata Batam;
2. acuan bagi pimpinan dan unit kerja dalam merencanakan, melaksanakan,

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	Kode : MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal : 24 Juli 2026
	Revisi : 2
	Halaman : 19 dari 160

mengevaluasi, mengendalikan, dan meningkatkan mutu;

3. dasar penyusunan SOP, instruksi kerja, formulir, instrumen, dan dokumen pendukung SPMI;
4. acuan pelaksanaan evaluasi diri, pemantauan, survei kepuasan, AMI, RTM, dan tindak lanjut hasil evaluasi;
5. sarana integrasi antara SPMI, perencanaan, penganggaran, pengukuran kinerja, pengelolaan data, dan pengelolaan risiko; serta
6. bukti penerapan SPMI dalam mendukung akreditasi, sertifikasi, dan bentuk pengakuan mutu eksternal lainnya.

1.4 Ruang Lingkup

Manual SPMI berlaku bagi seluruh penyelenggaraan dan pengelolaan Politeknik Pariwisata Batam pada tingkat institusi, program studi, bagian, pusat, unit kerja, dan unsur pelaksana lainnya sesuai struktur organisasi.

Ruang lingkup Manual SPMI meliputi:

1.4.1 Standar Akademik

Standar akademik mencakup pendidikan, penelitian, pengabdian kepada masyarakat, dan kegiatan akademik lain yang mendukung pelaksanaan tridharma perguruan tinggi, yang terdiri atas:

Standar Pendidikan, meliputi:

- a. Standar Luaran Pendidikan;
- b. Standar Proses Pendidikan; dan
- c. Standar Masukan Pendidikan.

Standar Penelitian, meliputi:

- a. Standar Luaran Penelitian;
- b. Standar Proses Penelitian; dan
- c. Standar Masukan Penelitian.

Standar Pengabdian kepada Masyarakat, meliputi:

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	Kode : MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal : 24 Juli 2026
	Revisi : 2
	Halaman : 20 dari 160

- a. Standar Luaran Pengabdian kepada Masyarakat;
- b. Standar Proses Pengabdian kepada Masyarakat; dan
- c. Standar Masukan Pengabdian kepada Masyarakat.

1.4.2 Standar Nonakademik

Standar nonakademik sekurang-kurangnya mencakup:

1. Standar Organisasi dan Tata Kelola;
2. Standar Keuangan;
3. Standar Kemahasiswaan;
4. Standar Ketenagaan;
5. Standar Sarana dan Prasarana; dan
6. Standar nonakademik lainnya yang ditetapkan berdasarkan kebutuhan institusi, ketentuan peraturan perundang-undangan, risiko, dan kebutuhan pemangku kepentingan.

1.4.3 Standar Khas Politeknik Pariwisata Batam

Standar khas merupakan standar yang dikembangkan berdasarkan karakter pendidikan vokasi pariwisata, keunggulan institusi, kebutuhan industri, serta arah strategis Politeknik Pariwisata Batam, yang meliputi:

1. Standar Kerja Sama dan Magang; dan
2. Standar Praktik.

Standar khas memperkuat penerapan standar akademik dan nonakademik serta tidak dimaksudkan untuk mengulang indikator yang telah diatur dalam standar lainnya. Keterkaitan antarstandar harus dipetakan untuk memastikan kejelasan tanggung jawab, kecukupan indikator, dan konsistensi penerapan PPEPP.

Manual SPMI diterapkan sejak tahap perencanaan dan penyediaan sumber daya, pelaksanaan kegiatan, pemantauan dan evaluasi pemenuhan, pengendalian ketidaksesuaian dan risiko, sampai dengan peningkatan standar.

Berdasarkan ruang lingkup tersebut, Standar SPMI Politeknik Pariwisata Batam dikelompokkan sebagaimana disajikan dalam Tabel 1.1.

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM	
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM	
	Kode	: MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal	: 24 Juli 2026
	Revisi	: 2
	Halaman	: 21 dari 160

Tabel 1.1 Ruang Lingkup Standar SPMI Politeknik Pariwisata Batam

Kelompok standar	Standar yang dicakup	Orientasi mutu
Pendidikan	Standar Luaran, Proses, dan Masukan Pendidikan	Kompetensi dan daya saing lulusan serta mutu penyelenggaraan pendidikan vokasi
Penelitian	Standar Luaran, Proses, dan Masukan Penelitian	Relevansi, mutu, produktivitas, dan pemanfaatan hasil penelitian terapan
Pengabdian kepada Masyarakat	Standar Luaran, Proses, dan Masukan PkM	Manfaat, keberlanjutan, dan dampak kegiatan bagi masyarakat
Nonakademik	Organisasi dan Tata Kelola, Keuangan, Kemahasiswaan, Ketenagaan, Sarana dan Prasarana, serta standar pendukung lainnya	Efektivitas tata kelola, kecukupan sumber daya, dan mutu layanan pendukung
Khas BTP	Standar Kerja Sama dan Magang serta Standar Praktik	Penguatan karakter pendidikan vokasi pariwisata dan relevansi dengan industri

Seluruh kelompok standar sebagaimana disajikan dalam Tabel 1.1 dilaksanakan melalui siklus PPEPP. Keterkaitan antarstandar dipetakan untuk mencegah duplikasi indikator, memperjelas tanggung jawab, dan memastikan bahwa standar akademik, nonakademik, dan standar khas berkontribusi secara terpadu terhadap pencapaian visi, misi, tujuan, dan sasaran strategis Politeknik Pariwisata Batam.

1.5 Pihak yang Menggunakan dan Melaksanakan Manual SPMI

1.5.1 Pengguna dan Pelaksana Utama

Manual SPMI digunakan dan dilaksanakan oleh:

1. Badan Penyelenggara sesuai kewenangannya;
2. Senat Politeknik Pariwisata Batam;

	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	Kode : MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal : 24 Juli 2026
	Revisi : 2
	Halaman : 22 dari 160

3. Direktur;
4. Wakil Direktur;
5. Bagian SPM–SAI;
6. program studi;
7. Pusat Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat;
8. bagian, pusat, dan unit kerja;
9. dosen dan instruktur;
10. tenaga kependidikan; dan
11. auditor mutu internal.

Setiap pihak bertanggung jawab melaksanakan Manual SPMI sesuai tugas, fungsi, kewenangan, dan ruang lingkup pekerjaannya. Pimpinan setiap unit bertanggung jawab atas mutu proses dan hasil unit yang dipimpinnya.

Bagian SPM–SAI mengoordinasikan pengembangan dan penerapan SPMI serta pelaksanaan evaluasi sesuai kewenangannya. Pelaksanaan AMI harus menjaga kompetensi, objektivitas, dan independensi auditor. Pihak yang mengembangkan atau melaksanakan suatu kegiatan tidak diperkenankan mengaudit pekerjaannya sendiri.

1.5.2 Pihak yang Berpartisipasi

Penerapan SPMI melibatkan:

1. mahasiswa;
2. alumni;
3. mitra dunia usaha, dunia industri, dan dunia kerja;
4. pengguna lulusan;
5. pemerintah;
6. asosiasi profesi;
7. masyarakat; dan
8. pemangku kepentingan lainnya.

Keterlibatan pemangku kepentingan dilaksanakan sesuai relevansi melalui konsultasi, survei, evaluasi, uji publik, tracer study, forum kemitraan, evaluasi praktik dan

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	Kode : MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal : 24 Juli 2026
	Revisi : 2
	Halaman : 23 dari 160

magang, serta bentuk partisipasi lainnya.

1.6 Acuan Normatif dan Dokumen Terkait

1.6.1 Acuan Normatif

Manual SPMI Politeknik Pariwisata Batam disusun dengan mengacu pada:

1. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
5. Peraturan Menteri Pendidikan Tinggi, Sains, dan Teknologi Nomor 39 Tahun 2025 tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Pendidikan Tinggi, Sains, dan Teknologi Nomor 10 Tahun 2026; dan
6. ketentuan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi dan Lembaga Akreditasi Mandiri yang relevan.

1.6.2 Dokumen Internal Terkait

Dokumen internal yang menjadi dasar dan terkait dengan penerapan Manual SPMI meliputi:

1. Statuta Politeknik Pariwisata Batam;
2. Struktur Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Pariwisata Batam;
3. Rencana Induk Pengembangan Politeknik Pariwisata Batam;
4. Rencana Strategis Politeknik Pariwisata Batam Tahun 2026-2030;
5. Kebijakan SPMI Politeknik Pariwisata Batam Tahun 2026;
6. Standar SPMI Politeknik Pariwisata Batam;
7. Pedoman Pengelolaan dan Mitigasi Risiko Politeknik Pariwisata Batam Tahun 2025;
8. Pedoman AMI dan RTM;

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	Kode : MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal : 24 Juli 2026
	Revisi : 2
	Halaman : 24 dari 160

9. SOP, instruksi kerja, formulir, dan instrumen SPMI; serta

10. Peraturan dan dokumen internal lain yang berkaitan dengan penyelenggaraan serta penjaminan mutu.

Perubahan terhadap acuan normatif atau dokumen internal yang memengaruhi isi Manual SPMI harus ditindaklanjuti melalui peninjauan dan pengendalian dokumen sesuai ketentuan yang berlaku.

1.7 Istilah dan Definisi

Dalam Manual SPMI ini, yang dimaksud dengan:

1. Politeknik Pariwisata Batam, selanjutnya disebut Politeknik, adalah perguruan tinggi yang menyelenggarakan pendidikan tinggi vokasi di bidang kepariwisataan dan hospitaliti.
2. Mutu pendidikan tinggi adalah tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pendidikan tinggi dengan standar pendidikan tinggi serta kebutuhan pemangku kepentingan.
3. Penjaminan mutu pendidikan tinggi adalah kegiatan sistemik untuk meningkatkan mutu pendidikan tinggi secara terencana dan berkelanjutan.
4. Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi, selanjutnya disebut SPM Dikti, adalah rangkaian unsur dan proses yang saling berkaitan untuk menjamin dan meningkatkan mutu pendidikan tinggi secara terencana dan berkelanjutan.
5. Sistem Penjaminan Mutu Internal, selanjutnya disebut SPMI, adalah kegiatan sistemik penjaminan mutu yang dilaksanakan secara otonom oleh Politeknik untuk mengendalikan dan meningkatkan mutu penyelenggaraan pendidikan tinggi.
6. Sistem Penjaminan Mutu Eksternal, selanjutnya disebut SPME, adalah kegiatan penilaian mutu perguruan tinggi melalui akreditasi atau bentuk pengakuan mutu eksternal lainnya.
7. Kebijakan SPMI adalah dokumen yang memuat arah, prinsip, tujuan, strategi, tata kelola, dan komitmen Politeknik dalam menyelenggarakan SPMI.

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	Kode : MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal : 24 Juli 2026
	Revisi : 2
	Halaman : 25 dari 160

8. Manual SPMI adalah dokumen yang memuat tahapan, mekanisme, tanggung jawab, keluaran, dan bukti pelaksanaan PPEPP terhadap Standar Politeknik Pariwisata Batam.
9. Standar SPMI adalah kriteria, ukuran, patokan, indikator, atau target yang ditetapkan oleh Politeknik untuk menjamin dan meningkatkan mutu kegiatan akademik dan nonakademik.
10. PPEPP adalah siklus SPMI yang terdiri atas Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan standar.
11. Penetapan standar adalah kegiatan merumuskan, membahas, menyetujui, dan menetapkan standar berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan, visi dan misi, kebutuhan pemangku kepentingan, data, perbandingan, kemampuan sumber daya, serta risiko.
12. Pelaksanaan standar adalah kegiatan memenuhi isi, indikator, dan target standar melalui program, kegiatan, sumber daya, prosedur, dan bukti pelaksanaan.
13. Evaluasi pemenuhan standar adalah kegiatan membandingkan pelaksanaan dan capaian dengan standar melalui pemantauan, pengukuran indikator, evaluasi diri, survei, AMI, atau metode evaluasi lainnya.
14. Pengendalian pelaksanaan standar adalah kegiatan menindaklanjuti ketidaksesuaian, penyimpangan, atau risiko melalui koreksi, tindakan korektif, penanganan risiko, pemantauan, dan verifikasi efektivitas.
15. Peningkatan standar adalah kegiatan meningkatkan isi, indikator, target, cakupan, atau mutu standar berdasarkan hasil PPEPP, perbandingan, inovasi, kebutuhan pemangku kepentingan, dan perubahan lingkungan strategis.
16. Evaluasi diri adalah penilaian internal yang dilakukan oleh unit kerja terhadap pemenuhan standar, capaian kinerja, kekuatan, kelemahan, risiko, dan peluang peningkatan.
17. Audit Mutu Internal, selanjutnya disebut AMI, adalah proses evaluasi yang sistematis, independen, objektif, dan terdokumentasi untuk memperoleh bukti serta menilai

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	Kode : MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal : 24 Juli 2026
	Revisi : 2
	Halaman : 26 dari 160

kesesuaiannya dengan kriteria audit.

18. Ketidaksesuaian adalah tidak terpenuhinya persyaratan dalam standar, kebijakan, pedoman, SOP, kontrak kinerja, atau ketentuan lain yang berlaku.
19. Tindakan korektif adalah tindakan untuk menghilangkan akar penyebab ketidaksesuaian agar tidak terjadi kembali.
20. Rapat Tinjauan Manajemen, selanjutnya disebut RTM, adalah rapat pimpinan yang dilaksanakan secara terencana untuk menilai kesesuaian, kecukupan, dan efektivitas SPMI serta menetapkan keputusan perbaikan dan peningkatan.
21. Rencana Tindak Lanjut, selanjutnya disebut RTL, adalah rencana penyelesaian hasil evaluasi, AMI, atau RTM yang sekurang-kurangnya memuat tindakan, penanggung jawab, batas waktu, target, dan bukti penyelesaian.
22. Risiko adalah pengaruh ketidakpastian terhadap pencapaian tujuan, standar, indikator, atau target Politeknik.
23. Pemilik risiko adalah pejabat atau pihak yang memiliki kewenangan dan tanggung jawab untuk mengelola suatu risiko.
24. Rekaman mutu adalah dokumen, data, atau informasi yang menjadi bukti objektif bahwa kegiatan dan hasil penerapan SPMI telah dilaksanakan.
25. Budaya mutu adalah pola pikir, sikap, nilai, kebiasaan, dan perilaku seluruh unsur Politeknik yang menempatkan mutu dan peningkatan berkelanjutan sebagai bagian dari tanggung jawab pekerjaan.
26. Good University Governance, selanjutnya disebut GUG, adalah tata kelola perguruan tinggi yang menerapkan prinsip transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, independensi, kewajaran, efektivitas, dan efisiensi.

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	Kode : MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal : 24 Juli 2026
	Revisi : 2
	Halaman : 27 dari 160

BAB II

KERANGKA PENYELENGGARAAN SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL

2.1 Prinsip Penyelenggaraan SPMI

Sistem Penjaminan Mutu Internal Politeknik Pariwisata Batam merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari tata kelola institusi. SPMI dilaksanakan untuk menjamin ketercapaian visi, misi, tujuan, sasaran strategis, Standar Politeknik Pariwisata Batam, serta peningkatan kepuasan pemangku kepentingan secara berkelanjutan.

SPMI tidak hanya ditujukan untuk memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan, akreditasi, atau bentuk pengakuan mutu eksternal lainnya, tetapi digunakan sebagai mekanisme internal untuk mengendalikan dan meningkatkan mutu penyelenggaraan pendidikan tinggi.

Penyelenggaraan SPMI berpedoman pada prinsip:

1. berorientasi pada visi dan misi, yaitu seluruh standar, program, indikator, target, dan kegiatan peningkatan mutu diarahkan pada pencapaian visi, misi, tujuan, dan sasaran strategis Politeknik;
2. berpusat pada mahasiswa, yaitu penyelenggaraan SPMI mengutamakan mutu pengalaman belajar, pencapaian kompetensi, pemenuhan hak mahasiswa, layanan yang adil, keselamatan, kesejahteraan, dan keberhasilan lulusan;
3. otonom, yaitu SPMI dikembangkan dan dilaksanakan secara mandiri sesuai kewenangan, karakteristik, kebutuhan, dan kemampuan Politeknik;
4. patuh, yaitu seluruh kegiatan dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan, Standar Pendidikan Tinggi, Statuta, kebijakan, standar, dan peraturan internal;
5. akuntabel, yaitu setiap kebijakan, keputusan, program, penggunaan sumber daya, proses, dan hasil dapat dipertanggungjawabkan;
6. transparan, yaitu informasi mengenai standar, proses, capaian, hasil evaluasi, dan tindak lanjut tersedia serta dapat diakses oleh pihak yang berwenang sesuai kepentingannya;

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	Kode : MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal : 24 Juli 2026
	Revisi : 2
	Halaman : 28 dari 160

7. objektif dan berbasis bukti, yaitu evaluasi serta pengambilan keputusan didasarkan pada data dan bukti yang sah, relevan, cukup, mutakhir, konsisten, serta dapat ditelusuri;
8. inklusif dan berkeadilan, yaitu SPMI menjamin layanan yang setara, nondiskriminatif, aman, dan responsif terhadap keberagaman kebutuhan pemangku kepentingan;
9. partisipatif dan kolaboratif, yaitu SPMI melibatkan seluruh unsur Politeknik dan pemangku kepentingan sesuai tugas, kewenangan, serta relevansinya;
10. relevan dengan industri, yaitu standar dan pelaksanaannya memperhatikan kebutuhan dunia usaha, dunia industri, dan dunia kerja, perkembangan profesi, teknologi, serta karakter pendidikan vokasi pariwisata;
11. efektif dan efisien, yaitu SPMI dilaksanakan dengan mengoptimalkan proses, sumber daya, teknologi, waktu, dan anggaran untuk menghasilkan capaian yang terukur;
12. terintegrasi, yaitu SPMI menjadi bagian dari perencanaan, penganggaran, pelaksanaan program, pengukuran kinerja, pengelolaan data, pengelolaan risiko, dan pengambilan keputusan;
13. berbasis risiko, yaitu ketidakpastian yang dapat memengaruhi pencapaian standar diidentifikasi, dianalisis, ditangani, dipantau, dan dilaporkan sesuai Pedoman Pengelolaan dan Mitigasi Risiko Politeknik Pariwisata Batam; serta
14. berkelanjutan, yaitu mutu dipertahankan dan ditingkatkan melalui PPEPP secara utuh, konsisten, terdokumentasi, dan berulang.

2.2 Siklus PPEPP

SPMI Politeknik Pariwisata Batam dilaksanakan melalui siklus Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan standar yang selanjutnya disebut PPEPP. Kelima tahap tersebut merupakan satu rangkaian yang saling berkaitan dan harus diterapkan terhadap seluruh standar akademik, nonakademik, dan standar khas Politeknik.

	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM		
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM		
	Kode	:	MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal	:	24 Juli 2026
	Revisi	:	2
	Halaman	:	29 dari 160

Tahapan PPEPP meliputi:

1. Penetapan, yaitu kegiatan merumuskan, membahas, menyetujui, dan menetapkan standar berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan, visi dan misi, kebutuhan pemangku kepentingan, data, hasil pembandingan, kemampuan sumber daya, serta profil risiko;
2. Pelaksanaan, yaitu kegiatan memenuhi isi, indikator, dan target standar melalui program, kegiatan, penanggung jawab, sumber daya, SOP, instruksi kerja, formulir, dan bukti pelaksanaan;
3. Evaluasi, yaitu kegiatan membandingkan pelaksanaan dan capaian dengan standar melalui monitoring, pengukuran indikator, evaluasi diri, survei, AMI, evaluasi eksternal, atau metode lain yang relevan;
4. Pengendalian, yaitu kegiatan menindaklanjuti ketidaksesuaian, penyimpangan, risiko, keluhan, atau kelemahan melalui koreksi, analisis akar penyebab, tindakan korektif, penanganan risiko, verifikasi, dan pemantauan efektivitas; serta
5. Peningkatan, yaitu kegiatan meningkatkan isi, indikator, target, cakupan, atau mutu standar berdasarkan hasil PPEPP, pembandingan, inovasi, kebutuhan pemangku kepentingan, dan perubahan lingkungan strategis.

Tabel 2.1 Siklus PPEPP Politeknik Pariwisata Batam

Tahap	Fokus utama	Pertanyaan pengendali	Keluaran utama
Penetapan	Menentukan standar dan target	Apa yang harus dicapai dan atas dasar apa?	Standar yang sah, relevan, terukur, dan terdokumentasi
Pelaksanaan	Memenuhi standar	Siapa melakukan apa, kapan, dengan sumber daya apa, dan apa buktinya?	Program terlaksana dan rekaman mutu tersedia
Evaluasi	Mengukur kesesuaian dan capaian	Apakah pelaksanaan dan hasil telah sesuai dengan standar?	Data capaian, hasil evaluasi, temuan, risiko, dan peluang peningkatan
Pengendalian	Menyelesaikan ketidaksesuaian	Mengapa ketidaksesuaian terjadi dan bagaimana	Koreksi, tindakan korektif, penanganan

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM		
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM		
	Kode	:	MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal	:	24 Juli 2026
	Revisi	:	2
	Halaman	:	30 dari 160

		mencegah keberulangnya?	risiko, dan hasil verifikasi
Peningkatan	Menaikkan mutu	Apa yang harus ditingkatkan berdasarkan hasil PPEPP?	Standar, indikator, target, atau sistem yang ditingkatkan

Pelaksanaan PPEPP harus memenuhi ketentuan berikut:

1. setiap standar memiliki penanggung jawab yang jelas;
2. setiap tahap memiliki input, kegiatan, keluaran, jadwal, dan bukti;
3. ketercapaian standar diukur menggunakan indikator dan target;
4. risiko pencapaian standar diidentifikasi dan dikelola;
5. hasil evaluasi ditindaklanjuti dan tidak berhenti pada penyusunan laporan;
6. tindak lanjut diverifikasi kecukupan dan efektivitasnya; dan
7. hasil satu siklus digunakan sebagai dasar perbaikan serta peningkatan mutu.

Peningkatan standar menghasilkan kondisi mutu baru yang menjadi dasar bagi siklus PPEPP berikutnya.

SIKLUS PPEPP POLITEKNIK PARIWISATA BATAM



Gambar 2.1 Siklus PPEPP Politeknik Pariwisata Batam

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	Kode : MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal : 24 Juli 2026
	Revisi : 2
	Halaman : 31 dari 160

2.3 Tata Kelola SPMI

SPMI diselenggarakan melalui tata kelola yang menjamin kejelasan arah, kewenangan, tanggung jawab, koordinasi, objektivitas evaluasi, akuntabilitas hasil, dan keterlibatan pemangku kepentingan. Penjaminan mutu merupakan tanggung jawab seluruh unsur Politeknik sesuai tugas, fungsi, kewenangan, dan ruang lingkup pekerjaannya.

Tata kelola SPMI dilaksanakan melalui empat lapisan fungsi:

1. arah, pengawasan, dan pengambilan keputusan institusional, yang dilaksanakan oleh Badan Penyelenggara, Senat, Direktorat, dan Wakil Direktorat sesuai kewenangannya;
2. koordinasi dan pengembangan sistem penjaminan mutu, yang dilaksanakan oleh Bagian SPM-SAI;
3. pengendalian mutu pada tingkat program studi dan unit, yang dilaksanakan oleh kepala bagian masing-masing unit dibantu oleh tim Gugus Mutu; serta
4. pelaksanaan dan kepemilikan proses, yang dilaksanakan oleh pimpinan program studi/unit, pemilik standar, dosen, instruktur, tenaga kependidikan, dan pelaksana kegiatan lainnya.
5. Auditor mutu internal menjalankan fungsi evaluasi secara objektif dan independen sesuai penugasan. Setiap unsur wajib berkoordinasi serta menyediakan data dan bukti yang diperlukan tanpa mengurangi independensi proses audit.

2.3.1 Badan Penyelenggara

Badan Penyelenggara berperan sesuai kewenangan dalam Statuta dan ketentuan yang berlaku, terutama untuk:

1. memberikan arah dan dukungan terhadap pengembangan institusi;
2. memastikan tersedianya kebijakan dan sumber daya strategis;
3. melakukan pengawasan sesuai kewenangannya;
4. memberikan persetujuan terhadap dokumen atau keputusan yang memerlukan persetujuan Badan Penyelenggara; dan

	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	Kode : MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal : 24 Juli 2026
	Revisi : 2
	Halaman : 32 dari 160

5. menerima informasi mengenai kinerja serta efektivitas penyelenggaraan mutu institusi.

2.3.2 Senat Politeknik

Senat Politeknik berperan untuk:

1. memberikan pertimbangan terhadap kebijakan akademik;
2. memberikan pertimbangan terhadap penetapan dan peningkatan standar akademik sesuai kewenangannya;
3. mengawasi penerapan norma dan kebijakan akademik;
4. memberikan rekomendasi peningkatan mutu akademik; dan
5. memastikan pengembangan mutu tetap menjaga integritas, kebebasan akademik, dan etika akademik.

2.3.3 Direktur

Direktur bertanggung jawab atas penyelenggaraan dan efektivitas SPMI, meliputi:

1. menetapkan Kebijakan SPMI, Manual SPMI, Standar SPMI, dan dokumen lain sesuai kewenangannya;
2. menjamin terlaksananya PPEPP secara utuh dan konsisten;
3. memastikan integrasi SPMI dengan perencanaan, penganggaran, pengukuran kinerja, pengelolaan risiko, dan pengambilan keputusan;
4. menyediakan sumber daya yang diperlukan;
5. menetapkan program AMI dan menyelenggarakan RTM;
6. menetapkan keputusan perbaikan dan peningkatan mutu;
7. memastikan penyelesaian ketidaksesuaian dan tindak lanjut hasil evaluasi; serta
8. menilai kesesuaian, kecukupan, dan efektivitas SPMI.

2.3.4 Wakil Direktur

Wakil Direktur bertanggung jawab atas penerapan SPMI sesuai bidang masing-masing, meliputi:

1. menerjemahkan standar ke dalam program, indikator, target, jadwal, dan kebutuhan anggaran;

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	Kode : MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal : 24 Juli 2026
	Revisi : 2
	Halaman : 33 dari 160

2. mengoordinasikan pelaksanaan standar pada unit di bawah bidangnya;
3. memantau capaian indikator dan target;
4. memastikan kecukupan sumber daya;
5. mengendalikan ketidaksesuaian dan risiko;
6. mengoordinasikan penyusunan serta pelaksanaan RTL;
7. melaporkan capaian, permasalahan, dan risiko kepada Direktur; serta
8. mengusulkan perbaikan dan peningkatan standar.

2.3.5 Bagian SPM–SAI

Bagian SPM–SAI mengoordinasikan pengembangan dan penerapan SPMI serta pelaksanaan audit internal sesuai pembagian tugas dan kewenangan yang ditetapkan.

Fungsi pengembangan dan penjaminan mutu meliputi:

1. memfasilitasi penyusunan dan peninjauan dokumen SPMI;
2. mengoordinasikan sosialisasi serta penerapan SPMI;
3. mengembangkan pedoman, SOP, formulir, dan instrumen mutu;
4. memfasilitasi monitoring, evaluasi diri, survei, dan pengukuran indikator;
5. mengelola serta menganalisis data mutu;
6. membina dan mengoordinasikan Tim Gugus Mutu;
7. memantau tindak lanjut hasil evaluasi, AMI, dan RTM;
8. memfasilitasi pengembangan budaya mutu; dan
9. mengevaluasi efektivitas sistem penjaminan mutu.

Fungsi audit internal meliputi:

- 1) menyusun program dan instrumen AMI;
- 2) memastikan kompetensi serta independensi auditor;
- 3) mengoordinasikan penugasan dan pelaksanaan AMI;
- 4) memastikan hasil audit didasarkan pada bukti yang cukup dan objektif;
- 5) menyampaikan laporan audit kepada pihak berwenang;
- 6) mengoordinasikan verifikasi dan pemantauan penutupan temuan; serta
- 7) menganalisis dan melaporkan kecenderungan temuan kepada pimpinan.

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	Kode : MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal : 24 Juli 2026
	Revisi : 2
	Halaman : 34 dari 160

Pelaksanaan fungsi penjaminan mutu dan audit internal harus menjaga objektivitas. Personel tidak diperkenankan mengaudit kegiatan atau pekerjaan yang menjadi tanggung jawab langsungnya.

2.3.6 Tim Gugus Mutu

Tim Gugus Mutu merupakan Unit Pengendali Mutu pada tingkat program studi dan unit yang dibentuk berdasarkan Keputusan Direktur Politeknik Pariwisata Batam. Tim Gugus Mutu membantu pelaksanaan proses penjaminan mutu pada program studi dan unit serta berkoordinasi dengan pimpinan program studi/unit dan Bagian SPM–SAI.

Tim Gugus Mutu bertugas untuk:

1. melaksanakan proses penjaminan mutu pada tingkat program studi dan unit;
2. melaksanakan monitoring dan evaluasi terhadap program, kegiatan, standar, indikator, dan target yang telah ditetapkan oleh program studi atau unit;
3. menilai kesesuaian antara pelaksanaan kegiatan dengan standar, rencana, prosedur, indikator, dan target yang berlaku;
4. mengidentifikasi capaian, ketidaksesuaian, kendala, dan peluang peningkatan berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi;
5. menyampaikan rekomendasi perbaikan berkelanjutan atas pelaksanaan:
 - a. pendidikan dan pengajaran;
 - b. penelitian;
 - c. pengabdian kepada masyarakat;
 - d. kerja sama;
 - e. sumber daya manusia; dan
 - f. sarana dan prasarana;
 - g. menyampaikan hasil monitoring, evaluasi, dan rekomendasi kepada pimpinan program studi/unit serta Bagian SPM–SAI; dan
 - h. memantau perkembangan tindak lanjut atas rekomendasi perbaikan sesuai penugasan dan kewenangannya.

Dalam melaksanakan tugasnya, Tim Gugus Mutu dapat mengumpulkan dan memeriksa data serta dokumen pendukung, melakukan konfirmasi kepada pelaksana

	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM	
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM	
	Kode	: MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal	: 24 Juli 2026
	Revisi	: 2
	Halaman	: 35 dari 160

kegiatan, menggunakan instrumen monitoring dan evaluasi, menyusun ringkasan capaian dan kesenjangan mutu, serta mendokumentasikan hasil kegiatan.

Tim Gugus Mutu tidak menggantikan tanggung jawab pimpinan program studi/unit dan pemilik proses. Tanggung jawab atas mutu proses, hasil kegiatan, penyelesaian ketidaksesuaian, dan pelaksanaan tindak lanjut tetap berada pada pimpinan program studi/unit serta pihak yang melaksanakan kegiatan.

Keanggotaan Tim Gugus Mutu tidak secara otomatis memberikan kewenangan sebagai auditor mutu internal. Anggota Tim Gugus Mutu dapat ditugaskan sebagai auditor apabila memenuhi persyaratan kompetensi, tidak memiliki konflik kepentingan, dan tidak mengaudit program studi, unit, kegiatan, atau pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya.

2.3.7 Program Studi

Program studi bertanggung jawab untuk:

1. melaksanakan Standar Pendidikan dan standar lain yang relevan;
2. menerjemahkan standar ke dalam program, indikator, target, dan kegiatan program studi;
3. menjamin keterkaitan profil lulusan, capaian pembelajaran lulusan, kurikulum, pembelajaran, asesmen, praktik, dan magang;
4. melakukan monitoring dan evaluasi diri;
5. menyediakan data serta rekaman mutu;
6. mengidentifikasi dan menangani risiko;
7. menindaklanjuti hasil monitoring, evaluasi, AMI, survei, dan RTM; serta
8. mengusulkan peningkatan mutu berdasarkan data dan kebutuhan pemangku kepentingan.

2.3.8 Pusat Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat

Pusat Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat bertanggung jawab untuk:

1. melaksanakan PPEPP Standar Penelitian dan Standar Pengabdian kepada Masyarakat;

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	Kode : MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal : 24 Juli 2026
	Revisi : 2
	Halaman : 36 dari 160

2. mengoordinasikan perencanaan, seleksi, pelaksanaan, monitoring, evaluasi, dan pelaporan;
3. menjamin mutu, relevansi, integritas, kebermanfaatan, dan keterlacakan luaran;
4. memastikan keterkaitan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dengan Renstra, peta jalan, kebutuhan industri, kebutuhan masyarakat, dan pembangunan berkelanjutan;
5. mengelola data serta rekaman mutu penelitian dan pengabdian kepada masyarakat;
6. mengelola risiko pelaksanaan;
7. menindaklanjuti hasil evaluasi dan AMI; serta
8. mengusulkan peningkatan standar dan sistem pengelolaan penelitian serta pengabdian kepada masyarakat.

2.3.9 Bagian, Pusat, dan Unit Kerja

Setiap bagian, pusat, dan unit kerja bertanggung jawab untuk:

1. melaksanakan standar sesuai tugas dan fungsinya;
2. menyusun program, indikator, target, jadwal, dan kebutuhan sumber daya;
3. memantau serta melaporkan capaian;
4. memastikan keakuratan dan keterlacakan data;
5. melakukan evaluasi diri;
6. mengelola risiko;
7. melaksanakan RTL; dan
8. melakukan perbaikan serta peningkatan layanan.

2.3.10 Dosen, Instruktur, dan Tenaga Kependidikan

Dosen, instruktur, dan tenaga kependidikan bertanggung jawab untuk:

1. melaksanakan standar sesuai kewajiban profesional dan uraian tugas;
2. mematuhi kebijakan, SOP, instruksi kerja, serta kode etik;
3. menghasilkan dan memelihara rekaman mutu;

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	Kode : MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal : 24 Juli 2026
	Revisi : 2
	Halaman : 37 dari 160

4. berpartisipasi dalam monitoring, evaluasi, AMI, dan tindak lanjut;
5. melaporkan kendala, ketidaksesuaian, dan risiko; serta
6. melakukan perbaikan dan peningkatan dalam lingkup pekerjaannya.

2.3.11 Auditor Mutu Internal

Auditor mutu internal bertanggung jawab untuk:

1. melaksanakan audit sesuai ruang lingkup, kriteria, dan penugasan;
2. menjaga objektivitas, independensi, integritas, kerahasiaan, dan profesionalitas;
3. mengumpulkan dan memverifikasi bukti audit;
4. menyusun temuan serta laporan secara jelas dan berbasis bukti;
5. menghindari konflik kepentingan; dan
6. melakukan verifikasi tindak lanjut apabila ditugaskan.

2.3.12 Mahasiswa dan Pemangku Kepentingan

Mahasiswa, alumni, mitra, pengguna lulusan, asosiasi profesi, pemerintah, masyarakat, dan pemangku kepentingan lainnya berpartisipasi melalui:

1. pemberian umpan balik;
2. survei kepuasan;
3. tracer study;
4. evaluasi kurikulum;
5. evaluasi praktik dan magang;
6. uji publik standar;
7. forum konsultasi dan kemitraan; serta
8. bentuk keterlibatan lain sesuai kebutuhan.

	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	Kode : MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal : 24 Juli 2026
	Revisi : 2
	Halaman : 38 dari 160



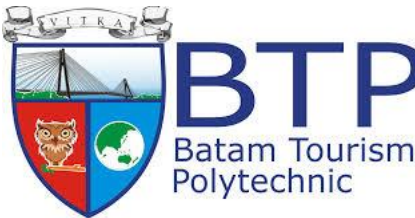
2.4 Pembagian Peran dan Tanggung Jawab

Pembagian peran dalam penyelenggaraan SPMI menggunakan pendekatan RACI:

- *Responsible* (R): pihak yang melaksanakan kegiatan;
- *Accountable* (A): pihak yang bertanggung jawab akhir dan memiliki kewenangan mengambil keputusan;
- *Consulted* (C): pihak yang dimintai pertimbangan atau masukan; dan
- *Informed* (I): pihak yang menerima informasi.

Tabel 2.2 Matriks Umum RACI Penyelenggaraan SPMI

Kegiatan	Direktur	Wakil Direktur	Bagian SPM-SAI	Pimpinan Unit/Pemilik Standar	Tim Gugus Mutu	Auditor
Penyusunan dan peninjauan standar	A	C	R	R/C	C	I

	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM	
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM	
	Kode	: MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal	: 24 Juli 2026
	Revisi	: 2
	Halaman	: 39 dari 160

Penetapan standar	A	C	R/C	C	I	I
Penyusunan rencana pemenuhan	I	A	C	R	C	–
Pelaksanaan standar	I	A	C	R	C	–
Monitoring dan evaluasi unit	I	A	C	A/R	R	–
Evaluasi diri unit	I	A	C	A/R	R	–
Pelaksanaan AMI	A	I	R/C	C	C	R
Penyusunan RTL	I	A	C	A/R	R/C	I
Pelaksanaan tindakan korektif	I	A	C	R	C	I
Pemantauan tindak lanjut unit	I	A	C	A/R	R	I
Verifikasi tindak lanjut AMI	I	I	R/C	C	I	R
RTM	A	R/C	R/C	C	I	C
Peningkatan standar	A	R/C	R	R/C	C	I

	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM	
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM	
	Kode	: MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal	: 24 Juli 2026
	Revisi	: 2
	Halaman	: 40 dari 160

Matriks tersebut merupakan pembagian umum dan harus disesuaikan dengan Statuta, SOTK, SK, Buku Standar, SOP, ruang lingkup bidang, dan kewenangan pejabat terkait.

Ketentuan pembagian tanggung jawab meliputi;

1. setiap kegiatan harus memiliki pihak yang bertanggung jawab akhir
2. pemilik proses bertanggung jawab atas mutu proses dan hasilnya;
3. Bagian SPM–SAI serta Tim Gugus Mutu tidak mengambil alih tanggung jawab mutu unit;
4. auditor tidak melaksanakan tindakan korektif auditee;
5. verifikasi efektivitas dilakukan oleh pihak yang kompeten dan objektif; serta
6. perubahan pembagian peran harus ditetapkan dan dikomunikasikan.

2.5 Hierarki dan Pengendalian Dokumen SPMI

Dokumen SPMI dikembangkan, ditetapkan, digunakan, dikendalikan, dan dipelihara untuk memastikan seluruh pengguna menggunakan dokumen yang sah, mutakhir, relevan, serta dapat ditelusuri.

Hierarki dokumen SPMI terdiri atas;

1. Kebijakan SPMI;
2. Manual SPMI;
3. Standar SPMI;
4. pedoman, SOP, dan instruksi kerja;
5. formulir dan instrumen; serta
6. rekaman mutu.

Hierarki dan hubungan antardokumen dijelaskan dalam Gambar 1.1.

2.5.1 Pengendalian Dokumen

Pengendalian dokumen sekurang-kurangnya meliputi:

1. identifikasi kebutuhan;
2. penyusunan dan pemberian kode;
3. pemeriksaan kecukupan serta konsistensi;

	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	Kode : MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal : 24 Juli 2026
	Revisi : 2
	Halaman : 41 dari 160

4. persetujuan dan penetapan;
5. pencantuman nomor revisi dan tanggal berlaku;
6. distribusi serta pengaturan hak akses;
7. peninjauan dan perubahan;
8. penarikan dokumen kedaluwarsa;
9. pencegahan penggunaan dokumen tidak sah;
10. pengendalian dokumen eksternal;
11. penyimpanan dan pencadangan;
12. perlindungan kerahasiaan serta keamanan informasi; dan
13. pengaturan masa retensi serta pemusnahan.

Dokumen yang tidak memiliki identitas, kode, status revisi, tanggal berlaku, atau pengesahan yang dipersyaratkan dinyatakan sebagai dokumen tidak terkendali.

2.5.2 Pengendalian Rekaman Mutu

Rekaman mutu harus:

1. menunjukkan identitas kegiatan dan periode;
2. lengkap, terbaca, dan dapat ditelusuri;
3. disahkan atau diverifikasi oleh pihak berwenang;
4. disimpan dalam media yang aman;
5. terlindung dari perubahan tanpa kewenangan;
6. tersedia saat diperlukan;
7. memiliki masa retensi sesuai ketentuan; dan
8. dimusnahkan secara aman setelah masa retensi berakhir.

Pengelolaan dokumen dan rekaman digital harus memperhatikan pengendalian versi, hak akses, pencadangan, keamanan data, dan jejak perubahan.

2.6 Pengelolaan Data dan Triangulasi Bukti

Data merupakan dasar pengukuran ketercapaian standar, evaluasi kinerja, pengendalian ketidaksesuaian, pengelolaan risiko, dan peningkatan mutu. Setiap unit bertanggung

	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	Kode : MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal : 24 Juli 2026
	Revisi : 2
	Halaman : 42 dari 160

jawab atas kebenaran, kelengkapan, ketepatan waktu, keamanan, dan keterlacakan data yang dikelolanya.

Data dan bukti SPMI harus memenuhi prinsip:

1. sah, yaitu menggambarkan kondisi sebenarnya;
2. relevan, yaitu sesuai dengan standar atau indikator yang dievaluasi;
3. cukup, yaitu memadai untuk mendukung kesimpulan;
4. mutakhir, yaitu berasal dari periode yang sesuai;
5. konsisten, yaitu tidak saling bertentangan tanpa penjelasan;
6. dapat ditelusuri, yaitu sumber dan proses pembentukannya dapat diidentifikasi; dan
7. terlindungi, yaitu dijaga kerahasiaan, integritas, dan ketersediaannya.

Sumber data dapat berasal dari:

- sistem informasi institusi;
- PD Dikti;
- dokumen akademik dan nonakademik;
- laporan program dan kegiatan;
- rekaman pembelajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat;
- survei kepuasan;
- tracer study;
- evaluasi mitra dan pengguna lulusan;
- data keuangan dan sumber daya;
- risk register;
- hasil AMI;
- laporan evaluasi eksternal; dan
- sumber sah lainnya.

Triangulasi dilakukan apabila diperlukan untuk meningkatkan keyakinan terhadap hasil evaluasi melalui kombinasi:

1. pemeriksaan dokumen;
2. pemeriksaan data pada sistem informasi;
3. wawancara;

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM	
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM	
	Kode	: MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal	: 24 Juli 2026
	Revisi	: 2
	Halaman	: 43 dari 160

4. observasi;
5. konfirmasi kepada pihak terkait;
6. pengujian sampel; dan
7. perbandingan dengan sumber lain.

Apabila ditemukan perbedaan data, unit pemilik data wajib melakukan klarifikasi, rekonsiliasi, perbaikan, dan dokumentasi penyelesaiannya sebelum data digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan.

2.7 Integrasi SPMI dengan Perencanaan, Penganggaran, dan Pengukuran Kinerja

SPMI dilaksanakan sebagai bagian dari siklus pengelolaan institusi. Standar, indikator, risiko, dan hasil evaluasi harus menjadi dasar penyusunan rencana, program, anggaran, pengukuran kinerja, pengembangan sumber daya, dan pengambilan keputusan.

Integrasi dilakukan melalui:

1. penerjemahan standar ke dalam indikator, target, program, kegiatan, penanggung jawab, jadwal, dan kebutuhan sumber daya;
2. penyelarasan indikator standar dengan Renstra, rencana operasional, KPI, dan dokumen perencanaan lainnya;
3. pencantuman kebutuhan pemenuhan standar dalam program kerja dan anggaran;
4. pemantauan program bersamaan dengan capaian standar, indikator kinerja, dan risiko;
5. penggunaan hasil monitoring, evaluasi diri, survei, AMI, dan RTM sebagai masukan perencanaan serta penganggaran periode berikutnya; dan
6. penetapan prioritas berdasarkan kesenjangan mutu, tingkat risiko, urgensi, dampak, kepatuhan, dan manfaat bagi pemangku kepentingan.

Tabel 2.3 Integrasi SPMI dengan Sistem Pengelolaan Institusi

Komponen SPMI	Dokumen/proses yang diintegrasikan	Hasil yang diharapkan
Standar dan indikator	Renstra, rencana operasional, dan KPI	Keselaran arah, ukuran, dan target
Program pemenuhan standar	Program kerja dan anggaran	Dukungan kegiatan, sumber daya, dan pembiayaan

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM	
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM	
	Kode	: MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal	: 24 Juli 2026
	Revisi	: 2
	Halaman	: 44 dari 160

Risiko pencapaian standar	Risk register	Mitigasi dan prioritas pengendalian
Hasil monitoring dan evaluasi	Laporan kinerja dan evaluasi diri	Informasi kesenjangan dan kebutuhan perbaikan
Hasil AMI	RTL unit dan RTM	Tindakan korektif dan keputusan pimpinan
Hasil RTM	Perencanaan dan anggaran periode berikutnya	Perbaikan sistem dan peningkatan standar

2.8 Integrasi SPMI dengan Pengelolaan Risiko

Pengelolaan risiko dalam SPMI mengacu pada Pedoman Pengelolaan dan Mitigasi Risiko Politeknik Pariwisata Batam Tahun 2025. Manual SPMI tidak membentuk sistem penilaian risiko baru, tetapi mengintegrasikan pengelolaan risiko ke dalam setiap tahap PPEPP.

Kategori risiko meliputi:

1. risiko strategi dan perencanaan;
2. risiko finansial;
3. risiko operasional/infrastruktur; dan
4. risiko bahaya.

Setiap program studi dan unit kerja wajib:

1. mengidentifikasi risiko yang dapat memengaruhi pencapaian standar;
2. mencatat risiko dalam risk register;
3. menetapkan pemilik risiko;
4. menilai kemungkinan dan dampak;
5. memperhitungkan risiko inheren;
6. menetapkan pengendalian serta rencana penanganan;
7. menilai risiko residual;
8. memantau pelaksanaan dan efektivitas mitigasi; serta
9. melaporkan risiko secara berjenjang.

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	Kode : MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal : 24 Juli 2026
	Revisi : 2
	Halaman : 45 dari 160

Tabel 2.4 Integrasi Pengelolaan Risiko dalam PPEPP

Tahap PPEPP	Integrasi pengelolaan risiko
Penetapan	Mengidentifikasi risiko ketidaktepatan standar, kelemahan data, ketidakrelevanan target, perubahan regulasi, dan keterbatasan sumber daya
Pelaksanaan	Mengelola risiko kegagalan pemenuhan standar, keterlambatan, kekurangan sumber daya, gangguan sistem, keselamatan, dan kualitas layanan
Evaluasi	Menilai perubahan level risiko, efektivitas pengendalian, status mitigasi, dan risiko residual
Pengendalian	Menetapkan tindakan korektif dan penanganan risiko berdasarkan akar penyebab, dampak, serta tingkat prioritas
Peningkatan	Menilai risiko akibat kenaikan target, perubahan proses, inovasi, teknologi, investasi, atau perluasan kegiatan

Risiko yang melampaui toleransi, berulang, lintas unit, berdampak strategis, atau berpotensi mengganggu keberlanjutan institusi harus dieskalasikan kepada pimpinan dan dapat menjadi agenda RTM.

Hasil monitoring, evaluasi, dan AMI dapat digunakan untuk memperbarui profil risiko. Sebaliknya, risiko prioritas dapat menjadi pertimbangan dalam menentukan ruang lingkup monitoring, evaluasi, dan AMI.

Ketidaksesuaian dan risiko dikelola secara terhubung, tetapi tidak disamakan. Ketidaksesuaian menunjukkan persyaratan yang tidak terpenuhi, sedangkan risiko menunjukkan ketidakpastian yang dapat memengaruhi pencapaian tujuan atau standar.

2.9 Komunikasi dan Budaya Mutu

Efektivitas SPMI bergantung pada pemahaman, keterlibatan, dan komitmen seluruh unsur Politeknik. Oleh karena itu, kebijakan, manual, standar, capaian, hasil evaluasi, tindak lanjut, risiko, dan praktik baik harus dikomunikasikan secara terencana sesuai kebutuhan serta kewenangan penerima informasi.

Komunikasi SPMI dilakukan melalui:

1. sosialisasi dan pelatihan;

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	Kode : MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal : 24 Juli 2026
	Revisi : 2
	Halaman : 46 dari 160

2. rapat pimpinan dan rapat unit;
3. forum program studi;
4. laman atau sistem informasi institusi;
5. surat edaran dan media komunikasi resmi;
6. laporan mutu;
7. forum mahasiswa, alumni, dan mitra;
8. monitoring, AMI, dan RTM; serta
9. media komunikasi lain yang sah.
10. Budaya mutu dibangun melalui:
11. keteladanan dan komitmen pimpinan;
12. kepatuhan terhadap standar;
13. penggunaan data dalam pengambilan keputusan;
14. keterbukaan terhadap evaluasi dan umpan balik;
15. penyelesaian masalah berdasarkan akar penyebab;
16. pengakuan terhadap praktik baik dan inovasi;
17. peningkatan kompetensi;
18. pembelajaran dari ketidaksesuaian dan risiko; serta
19. perbaikan berkelanjutan pada setiap unit kerja.

SPMI harus dikembangkan sebagai budaya kerja sehari-hari dan tidak dibatasi sebagai kegiatan administratif menjelang AMI atau akreditasi.

2.10 Kalender Mutu

SPMI dilaksanakan berdasarkan kalender mutu yang diselaraskan dengan kalender akademik, siklus perencanaan, penganggaran, pengukuran kinerja, pengelolaan risiko, AMI, dan RTM.

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM		
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM		
	Kode	: MM/BTP/SPM-SAI/02/2026	
	Tanggal	: 24 Juli 2026	
	Revisi	: 2	
	Halaman	: 47 dari 160	

Tabel 2.5 Kalender Mutu Tahunan Politeknik Pariwisata Batam

Kegiatan	Waktu/frekuensi umum	Penanggung jawab utama	Keluaran
Peninjauan regulasi dan dokumen SPMI	Awal tahun dan setiap terjadi perubahan	Bagian SPM–SAI dan unit terkait	Daftar perubahan dan rekomendasi penyesuaian
Peninjauan standar dan indikator	Sebelum penyusunan program dan anggaran	Pimpinan, Bagian SPM–SAI, dan pemilik standar	Rekomendasi penetapan atau peningkatan standar
Penyusunan program pemenuhan standar	Awal tahun/periode akademik	Wakil Direktur dan pimpinan unit	Program, indikator, target, jadwal, dan anggaran
Sosialisasi standar dan program	Awal periode dan saat terjadi perubahan	Bagian SPM–SAI, pimpinan unit, dan Tim Gugus Mutu	Bukti sosialisasi
Monitoring pelaksanaan standar	Bulanan, triwulanan, atau semesteran	Pimpinan unit dan Tim Gugus Mutu	Laporan monitoring dan status capaian
Pemutakhiran risk register	Minimal setiap enam bulan dan saat terjadi perubahan signifikan	Pemilik risiko dan unit terkait	Risk register termutakhir
Survei kepuasan	Minimal sekali dalam satu tahun	Unit terkait dan Bagian SPM–SAI	Laporan survei dan rekomendasi
Evaluasi diri unit	Minimal sekali dalam satu siklus tahunan	Pimpinan unit dan Tim Gugus Mutu	Laporan evaluasi diri
AMI	Minimal sekali dalam satu siklus tahunan	Direktur, Bagian SPM–SAI, dan auditor	Laporan AMI dan temuan
Penyusunan RTL	Setelah hasil evaluasi atau AMI diterbitkan	Pimpinan unit/pemilik proses	RTL yang disetujui
Pelaksanaan dan pemantauan RTL	Sesuai batas waktu	Pemilik proses dan Tim Gugus Mutu	Bukti pelaksanaan dan status tindak lanjut
Verifikasi tindak lanjut AMI	Sesuai batas waktu RTL	Auditor/verifikator yang ditugaskan	Status efektivitas dan penutupan temuan

	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM		
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM		
	Kode	: MM/BTP/SPM-SAI/02/2026	
	Tanggal	: 24 Juli 2026	
	Revisi	: 2	
	Halaman	: 48 dari 160	

RTM	Minimal sekali setahun setelah data evaluasi tersedia	Direktur	Keputusan perbaikan dan peningkatan
Pelaporan efektivitas SPMI	Akhir siklus tahunan	Bagian SPM-SAI	Laporan efektivitas SPMI
Penetapan peningkatan standar	Berdasarkan hasil PPEPP dan RTM	Direktur dan pihak berwenang	Standar atau target yang ditingkatkan

Waktu pelaksanaan dapat disesuaikan dengan karakteristik standar, kalender akademik, siklus anggaran, tingkat risiko, dan kebutuhan institusi. Setiap penyesuaian harus ditetapkan, dikomunikasikan, dan terdokumentasi.

2.11 Peninjauan Efektivitas Kerangka SPMI

Kerangka penyelenggaraan SPMI ditinjau secara berkala untuk memastikan kesesuaian, kecukupan, konsistensi, dan efektivitasnya dalam mendukung pencapaian visi, misi, standar, serta sasaran strategis Politeknik.

Peninjauan sekurang-kurangnya mempertimbangkan:

1. perubahan peraturan perundang-undangan;
2. perubahan Statuta, SOTK, Renstra, atau kebijakan institusi;
3. capaian standar dan indikator kinerja;
4. hasil monitoring, evaluasi diri, survei, dan AMI;
5. status tindak lanjut dan temuan berulang;
6. hasil RTM;
7. perubahan profil risiko;
8. kecukupan sumber daya;
9. perkembangan industri, teknologi, dan kebutuhan pemangku kepentingan;
10. hasil akreditasi, sertifikasi, dan evaluasi eksternal; serta

	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	Kode : MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal : 24 Juli 2026
	Revisi : 2
	Halaman : 49 dari 160

11. peluang peningkatan dan praktik baik.

Hasil peninjauan digunakan untuk memperbaiki tata kelola, dokumen, proses, instrumen, kompetensi, teknologi, koordinasi, dan penerapan SPMI. Setiap perubahan harus dikendalikan dengan mempertimbangkan tujuan, dampak, kebutuhan sumber daya, tanggung jawab, risiko, dan keberlanjutan penerapannya

	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	Kode : MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal : 24 Juli 2026
	Revisi : 2
	Halaman : 50 dari 160

BAB III

MANUAL PENETAPAN STANDAR

3.1 Pengertian dan Tujuan

3.1.1 Pengertian

Penetapan standar merupakan tahap pertama dalam siklus PPEPP yang mencakup kegiatan identifikasi kebutuhan, pengumpulan dan analisis data, perumusan, review, harmonisasi, konsultasi atau uji publik, verifikasi, pertimbangan, persetujuan, serta penetapan Standar Politeknik Pariwisata Batam oleh pihak yang berwenang.

Penetapan standar dilakukan untuk menghasilkan kriteria, ukuran, indikator, dan target mutu yang sah, relevan, terukur, dapat dilaksanakan, serta menjadi acuan dalam penyelenggaraan kegiatan akademik, nonakademik, dan standar khas Politeknik.

Manual Penetapan Standar digunakan untuk:

1. menetapkan standar untuk pertama kali;
2. menetapkan standar baru yang dibutuhkan institusi;
3. menyesuaikan standar akibat perubahan peraturan, kebijakan, organisasi, atau lingkungan strategis;
4. mengubah isi, indikator, target, metode pengukuran, atau ruang lingkup standar; dan
5. menetapkan standar yang telah ditingkatkan berdasarkan hasil PPEPP.

Peninjauan dan perumusan peningkatan standar mengikuti Manual Peningkatan Standar, sedangkan pengesahan hasil perubahan atau peningkatannya dilaksanakan berdasarkan Manual Penetapan Standar ini.

3.1.2 Tujuan

Manual Penetapan Standar bertujuan untuk:

1. memberikan pedoman yang sistematis dalam merumuskan dan menetapkan Standar Politeknik Pariwisata Batam;

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	Kode : MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal : 24 Juli 2026
	Revisi : 2
	Halaman : 51 dari 160

2. memastikan setiap standar sesuai dengan peraturan perundang-undangan, visi, misi, tujuan, Statuta, Renstra, dan Kebijakan SPMI;
3. memastikan standar disusun berdasarkan data, hasil evaluasi, kebutuhan pemangku kepentingan, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, kebutuhan industri, kemampuan sumber daya, serta profil risiko;
4. menjamin keterlibatan pihak yang bertanggung jawab dan pemangku kepentingan sesuai relevansi;
5. memastikan setiap standar memiliki indikator, target, penanggung jawab, metode pengukuran, sumber data, strategi pencapaian, dan bukti pemenuhan yang jelas;
6. mencegah pertentangan, tumpang tindih, kekosongan, dan ketidakjelasan antarstandar;
7. memastikan standar ditetapkan melalui proses pemeriksaan, pertimbangan, persetujuan, pengesahan, dan pengendalian dokumen yang sah; serta
8. menghasilkan standar yang menjamin kepatuhan, relevansi, keunggulan, dan peningkatan mutu berkelanjutan.

3.2 Ruang Lingkup dan Kondisi Penggunaan

3.2.1 Ruang Lingkup

Manual Penetapan Standar berlaku terhadap seluruh Standar Politeknik Pariwisata Batam, meliputi:

1. Standar Pendidikan, yang terdiri atas Standar Luaran, Proses, dan Masukan Pendidikan;
2. Standar Penelitian, yang terdiri atas Standar Luaran, Proses, dan Masukan Penelitian;
3. Standar Pengabdian kepada Masyarakat, yang terdiri atas Standar Luaran, Proses, dan Masukan Pengabdian kepada Masyarakat;

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	Kode : MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal : 24 Juli 2026
	Revisi : 2
	Halaman : 52 dari 160

4. Standar Nonakademik, yang mencakup Standar Organisasi dan Tata Kelola, Keuangan, Kemahasiswaan, Ketenagaan, Sarana dan Prasarana, serta standar nonakademik lain yang ditetapkan; dan
5. Standar Khas Politeknik Pariwisata Batam, yang meliputi Standar Kerja Sama dan Magang, Standar Praktik, serta standar khas lain sesuai kebutuhan institusi.

3.2.2 Kondisi Penggunaan

Penetapan atau peninjauan standar dilakukan apabila:

1. Politeknik belum memiliki standar yang dipersyaratkan;
2. terdapat perubahan peraturan perundang-undangan;
3. terdapat perubahan visi, misi, tujuan, Statuta, SOTK, Renstra, atau kebijakan institusi;
4. hasil evaluasi, AMI, RTM, akreditasi, sertifikasi, atau evaluasi eksternal menunjukkan perlunya perubahan;
5. standar telah tercapai secara konsisten dan perlu ditingkatkan;
6. indikator atau target tidak lagi relevan, terukur, atau menantang;
7. terdapat perubahan kebutuhan mahasiswa, alumni, pengguna lulusan, masyarakat, pemerintah, atau industri;
8. terdapat perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi, profesi, dan praktik industri;
9. terdapat perubahan kemampuan sumber daya atau profil risiko;
10. terdapat pengembangan program studi, layanan, kerja sama, proses, atau kegiatan baru;
11. hasil perbandingan menunjukkan peluang peningkatan; atau
12. ditemukan pertentangan, tumpang tindih, kekosongan, atau ketidakjelasan dalam standar yang berlaku.

Usulan penetapan atau perubahan standar harus dilengkapi alasan, data pendukung, analisis dampak, kebutuhan sumber daya, dan pertimbangan risiko.

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	Kode : MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal : 24 Juli 2026
	Revisi : 2
	Halaman : 53 dari 160

3.3 Prinsip Penetapan Standar

Standar Politeknik Pariwisata Batam ditetapkan berdasarkan prinsip:

1. patuh, yaitu tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan dan ketentuan yang lebih tinggi;
2. selaras, yaitu mendukung visi, misi, tujuan, sasaran strategis, Renstra, dan Kebijakan SPMP;
3. berorientasi pada luaran, yaitu mengutamakan mutu hasil dan dampak bagi mahasiswa, lulusan, institusi, industri, masyarakat, dan pemangku kepentingan;
4. relevan, yaitu sesuai dengan karakter pendidikan vokasi pariwisata, kebutuhan industri, perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi, dan profesi;
5. spesifik, yaitu menjelaskan secara jelas hal yang harus dicapai, pihak yang bertanggung jawab, serta ruang lingkup penerapannya;
6. terukur, yaitu memiliki indikator, target, metode pengukuran, sumber data, dan bukti yang dapat diverifikasi;
7. realistis, yaitu mempertimbangkan baseline, kemampuan, sumber daya, tahapan pengembangan, dan risiko;
8. terbatas waktu, yaitu memiliki periode pencapaian dan waktu evaluasi yang jelas;
9. melampaui secara terencana, yaitu dapat menetapkan persyaratan yang lebih tinggi daripada ketentuan minimum berdasarkan kebutuhan, kemampuan, data, perbandingan, dan risiko;
10. berbasis data dan risiko, yaitu dirumuskan menggunakan bukti yang sah serta mempertimbangkan risiko pencapaian dan dampak penerapannya;
11. partisipatif, yaitu melibatkan pihak yang bertanggung jawab dan pemangku kepentingan sesuai relevansi;
12. harmonis, yaitu memiliki batas, keterkaitan, dan penanggung jawab yang jelas serta tidak menimbulkan pertentangan atau duplikasi yang tidak diperlukan; dan
13. dapat dievaluasi dan ditingkatkan, yaitu memungkinkan penerapan evaluasi, pengendalian, dan peningkatan melalui PPEPP.

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM		
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM		
	Kode	:	MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal	:	24 Juli 2026
	Revisi	:	2
	Halaman	:	54 dari 160

3.4 Pihak, Kewenangan, dan Tanggung Jawab

Penetapan Standar Politeknik Pariwisata Batam melibatkan unsur yang memiliki kewenangan, tanggung jawab, dan peran sesuai Statuta, SOTK, serta ketentuan internal yang berlaku. Pembagian kewenangan dan tanggung jawab dalam penetapan standar disajikan pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1 Pihak, Kewenangan, dan Tanggung Jawab dalam Penetapan Standar

Pihak	Kedudukan/kewenangan	Tanggung jawab utama	Keluaran/bukti
Direktur	Penanggung jawab akhir dan pejabat yang menetapkan standar sesuai kewenangan	Memberikan arah; menetapkan Tim Penyusun; memastikan sumber daya; menerima hasil verifikasi dan pertimbangan; menetapkan serta memberlakukan standar	Surat tugas/SK Tim Penyusun, keputusan penetapan, dan dokumen standar yang disahkan
Senat Politeknik	Organ pemberi pertimbangan akademik	Menelaah rancangan standar akademik; memastikan kesesuaian dengan norma, integritas, kebebasan, dan etika akademik; memberikan pertimbangan atau rekomendasi	Berita acara, rekomendasi, atau dokumen pertimbangan Senat
Badan Penyelenggara	Pihak yang memberikan pertimbangan atau persetujuan sesuai Statuta dan kewenangannya	Memberikan pertimbangan atau persetujuan apabila standar berdampak strategis terhadap kebijakan, organisasi, aset, pembiayaan, atau keberlanjutan institusi	Persetujuan atau rekomendasi sesuai kewenangan
Wakil Direktur	Koordinator penetapan dan penerapan standar sesuai bidang	Mengidentifikasi kebutuhan; memberikan arahan; menelaah kesesuaian	Rekomendasi bidang, hasil telaah, dan pernyataan

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM		
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM		
	Kode	: MM/BTP/SPM-SAI/02/2026	
	Tanggal	: 24 Juli 2026	
	Revisi	: 2	
	Halaman	: 55 dari 160	

		dengan program, kinerja, dan sumber daya; memastikan kesiapan pelaksanaan; memberikan rekomendasi	kesiapan
Bagian SPM–SAI	Koordinator proses dan pengendali dokumen SPMI melalui fungsi pengembangan sistem mutu	Mengoordinasikan penyusunan; menyediakan format dan instrumen; memfasilitasi reviu, harmonisasi, serta konsultasi; memverifikasi kelengkapan; mengendalikan kode, revisi, distribusi, dan daftar induk	Format standar, catatan reviu, hasil harmonisasi, lembar verifikasi, kode, dan daftar induk
Tim Penyusun	Pelaksana teknis penyusunan standar	Mengumpulkan dan menganalisis data; memetakan regulasi; melakukan perbandingan; merumuskan standar, indikator, target, strategi, metode ukur, dan bukti; menindaklanjuti masukan	Rencana kerja, hasil analisis, rancangan standar, dan matriks tindak lanjut masukan
Pemilik Standar/Pimpinan Unit	Pemilik proses dan calon penanggung jawab pelaksanaan standar	Mengusulkan kebutuhan; menyediakan data; menilai kelayakan indikator dan target; mengidentifikasi sumber daya serta risiko; memastikan kesiapan pelaksanaan; menyusun rencana pemenuhan	Usulan standar, data baseline, analisis sumber daya dan risiko, serta rencana pemenuhan
Tim Gugus Mutu	Unit Pengendali Mutu pada tingkat program studi/unit	Membantu pengumpulan data; memberikan masukan	Data dan bukti unit, masukan hasil

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM		
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM		
	Kode	: MM/BTP/SPM-SAI/02/2026	
	Tanggal	: 24 Juli 2026	
	Revisi	: 2	
	Halaman	: 56 dari 160	

		berdasarkan monitoring dan evaluasi; mengidentifikasi kesenjangan; membantu menilai kejelasan indikator, sumber data, serta bukti; mendukung konsultasi dan sosialisasi	monitoring, catatan kesenjangan, serta bukti sosialisasi
Pemangku Kepentingan	Pihak yang memberikan kebutuhan, masukan, dan validasi relevansi	Memberikan masukan melalui survei, wawancara, forum konsultasi, uji publik, tracer study, evaluasi mitra, atau evaluasi pengguna lulusan	Hasil survei, notulen, berita acara, rekomendasi, atau masukan terdokumentasi
Auditor Mutu Internal	Pihak independen yang kelak mengevaluasi pelaksanaan standar	Tidak terlibat dalam pengambilan keputusan penetapan standar; dapat memberikan masukan umum berdasarkan kecenderungan hasil audit tanpa menetapkan objek auditnya sendiri	Ringkasan kecenderungan hasil AMI atau masukan sistemik apabila diperlukan

Keterlibatan Bagian SPM–SAI dalam penetapan standar dilaksanakan melalui fungsi pengembangan sistem penjaminan mutu. Auditor mutu internal tidak terlibat dalam pengambilan keputusan penetapan standar yang kelak menjadi objek auditnya. Tim Gugus Mutu membantu proses pada tingkat program studi/unit, sedangkan tanggung jawab atas isi dan pelaksanaan standar tetap berada pada pimpinan serta pemilik standar.

Berdasarkan pembagian kewenangan dan tanggung jawab sebagaimana tercantum dalam Tabel 3.1, diperlukan penegasan peran setiap pihak pada setiap tahapan penetapan standar. Penegasan tersebut dituangkan dalam Matriks RACI untuk memastikan kejelasan pihak yang melaksanakan pekerjaan (Responsible), pihak yang memiliki akuntabilitas dan kewenangan akhir (Accountable), pihak yang wajib dimintai pertimbangan (Consulted), serta pihak yang wajib memperoleh informasi (Informed). Matriks ini juga digunakan

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM	
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM	
	Kode	: MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal	: 24 Juli 2026
	Revisi	: 2
	Halaman	: 57 dari 160

untuk mencegah tumpang tindih kewenangan, kekosongan tanggung jawab, dan konflik kepentingan dalam proses penetapan standar.

Tabel 3.2 Matriks RACI Penetapan Standar

Kegiatan	Direktur	Senat	Wakil Direktur	Bagian SPM-SAI	Tim Penyusun	Pemilik Standar/Unit	Tim Gugus Mutu
Identifikasi kebutuhan	I	I/C	A	C	R	R/C	C
Pembentukan Tim Penyusun	A/R	I	C	R	I	C	I
Pengumpulan dan analisis data	I	I	C	C	R	R/C	C/R
Perumusan rancangan	I	C	C	C/R	R	C	C
Analisis sumber daya dan risiko	I	I	A/C	C	R	R	C
Reviu dan harmonisasi	I	C	C	A/R	R/C	C	I
Uji publik atau konsultasi	I	C	C	A/R	R	C	C/R
Verifikasi final	I	C	C	A/R	C	C	I
Pertimbangan standar akademik	A	R	C	C	C	I	I
Penetapan dan pemberlakuan	A/R	I	C	C	I	I	I
Pengkodean dan distribusi	I	I	I	A/R	C	I	I
Sosialisasi	I	I	A	R	C	R	R/C

Dalam setiap kegiatan hanya ditetapkan satu pihak sebagai Accountable, sedangkan pihak Responsible dapat terdiri atas lebih dari satu pihak sesuai kebutuhan. Penetapan

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM	
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM	
	Kode	: MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal	: 24 Juli 2026
	Revisi	: 2
	Halaman	: 58 dari 160

peran dalam Matriks RACI tidak mengurangi kewenangan formal Direktur dalam menetapkan standar, fungsi Senat Politeknik dalam memberikan pertimbangan sesuai kewenangannya, maupun tanggung jawab pimpinan unit sebagai pemilik proses. Pemangku kepentingan internal dan eksternal ditempatkan sebagai Consulted atau Informed sesuai relevansi dan dampak standar. Auditor Mutu Internal tidak dilibatkan sebagai pengambil keputusan terhadap standar yang akan diauditnya untuk menjaga independensi dan objektivitas audit.

3.5 Sumber dan Input Penetapan Standar

Penetapan standar wajib didasarkan pada informasi yang sahih, relevan, mutakhir, dan dapat ditelusuri. Standar tidak boleh dirumuskan hanya berdasarkan pertimbangan normatif atau asumsi, tetapi harus memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan, arah strategis Politeknik Pariwisata Batam, hasil evaluasi kinerja, kebutuhan pemangku kepentingan, perkembangan lingkungan eksternal, serta profil risiko institusi. Sumber dan masukan yang digunakan dalam penetapan standar sekurang-kurangnya meliputi hal-hal sebagaimana tercantum dalam Tabel 3.3.

Tabel 3.3 Sumber dan Masukan Penetapan Standar

Sumber/Masukan	Substansi yang Dianalisis	Bukti/Dokumen Pendukung
Peraturan perundang-undangan dan ketentuan regulator	Persyaratan wajib, standar minimum, kewenangan, serta perubahan regulasi yang berkaitan dengan penyelenggaraan pendidikan tinggi	Daftar regulasi, hasil telaah regulasi, dan matriks kepatuhan
Visi, misi, tujuan, Statuta, dan Renstra	Arah pengembangan, sasaran strategis, keunggulan, kekhasan, dan target institusi	Statuta, Renstra, rencana pengembangan, dan dokumen perencanaan
Kebijakan Mutu SPMI	Arah, prinsip, ruang lingkup, komitmen, dan tata kelola penjaminan mutu	Kebijakan Mutu SPMI yang berlaku
Standar nasional, akreditasi, sertifikasi,	Kriteria mutu eksternal yang wajib atau relevan untuk dipenuhi dan	Instrumen akreditasi, standar sertifikasi, dan

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM	
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM	
	Kode	: MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal	: 24 Juli 2026
	Revisi	: 2
	Halaman	: 59 dari 160

dan persyaratan lain	dilampaui	ketentuan lembaga terkait
Hasil evaluasi pelaksanaan SPMI	Tingkat ketercapaian standar, ketidaksesuaian, akar masalah, dan kebutuhan peningkatan	Evaluasi diri, monitoring dan evaluasi, hasil AMI, RTM, serta RTL
Data kinerja dan kondisi dasar	Capaian aktual, tren kinerja, kesenjangan mutu, kapasitas, dan ketersediaan sumber daya	Pangkalan data, laporan kinerja, laporan unit, dan data dasar/baseline
Kebutuhan dan harapan pemangku kepentingan	Kebutuhan mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, alumni, pengguna lulusan, mitra, pemerintah, industri, dan masyarakat	Survei, FGD, tracer study, survei pengguna lulusan, konsultasi, dan berita acara
Perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi, dan industri pariwisata	Perubahan kompetensi, inovasi, digitalisasi, keberlanjutan, serta kebutuhan dunia usaha dan dunia industri	Kajian perkembangan, laporan industri, hasil benchmarking, dan masukan pakar
Hasil kerja sama dan praktik baik	Peluang penyelarasan, pengembangan mutu, dan adopsi praktik unggul yang relevan	Dokumen kerja sama, laporan pelaksanaan, hasil studi banding, dan benchmarking
Manajemen risiko	Risiko strategis, keuangan, operasional/infrastruktur, dan bahaya yang dapat memengaruhi pencapaian standar	Profil risiko, register risiko, hasil penilaian risiko, dan rencana mitigasi

Setiap sumber dan masukan wajib diuji kecukupan, keabsahan, kemutakhiran, konsistensi, dan relevansinya sebelum digunakan sebagai dasar perumusan standar. Apabila terdapat perbedaan data atau kepentingan, tim penyusun wajib melakukan klarifikasi dan triangulasi dengan melibatkan pemilik data, pemilik proses, serta pihak terkait.

Data kondisi dasar atau baseline digunakan untuk memastikan target standar bersifat menantang, tetapi realistis dan dapat dicapai. Apabila baseline belum tersedia atau belum memadai, penetapan standar tetap dapat diproses sepanjang ditetapkan metode pengumpulan data, penanggung jawab, sumber data, dan batas waktu pemenuhannya. Keterbatasan data tersebut wajib dinyatakan secara terbuka dalam dokumen kajian.

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM	
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM	
	Kode	: MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal	: 24 Juli 2026
	Revisi	: 2
	Halaman	: 60 dari 160

Hasil analisis seluruh sumber dan masukan dituangkan dalam dokumen analisis kebutuhan atau naskah akademik/rancangan standar. Dokumen tersebut menjadi dasar yang dapat ditelusuri untuk merumuskan pernyataan standar, indikator, target, strategi pencapaian, kebutuhan sumber daya, bukti pemenuhan, dan pengendalian risiko. Keputusan atas masukan yang diterima, ditolak, atau disesuaikan wajib disertai alasan dan didokumentasikan sebagai rekaman mutu.

3.6 Muatan Standar

Setiap standar SPMI Politeknik Pariwisata Batam wajib dirumuskan secara jelas, spesifik, terukur, relevan, dapat dilaksanakan, dan memiliki batas waktu pencapaian. Rumusan standar harus menunjukkan pihak yang bertanggung jawab, hal yang harus dilakukan atau dicapai, ukuran keberhasilan, serta jangka waktu pemenuhannya.

Standar dirumuskan sekurang-kurangnya menggunakan prinsip ABCD, yaitu Audience sebagai pihak yang melaksanakan atau memenuhi standar, Behaviour sebagai tindakan atau kondisi yang harus dicapai, Competence sebagai tingkat, ukuran, atau kriteria capaian, dan Degree sebagai derajat, frekuensi, atau batas waktu pencapaian. Penerapan prinsip tersebut disesuaikan dengan karakteristik standar agar tidak menghasilkan rumusan yang kaku atau sekadar memenuhi format.

Muatan setiap standar sekurang-kurangnya mencakup unsur sebagaimana tercantum dalam Tabel 3.4.

Tabel 3.4 Unsur Muatan Standar

Unsur	Ketentuan Muatan
Identitas standar	Memuat nama standar, kode dokumen, nomor revisi, tanggal penetapan, tanggal berlaku, status dokumen, dan unit pemilik standar
Rasional	Menjelaskan latar belakang, kebutuhan, dasar pemikiran, serta hubungan standar dengan visi, misi, tujuan, Renstra, dan Kebijakan Mutu SPMI
Pihak yang bertanggung jawab	Menetapkan pemilik standar, pelaksana, pemilik proses, pemilik data, dan pihak lain yang terlibat sesuai kewenangannya
Pernyataan standar	Merumuskan kewajiban atau kondisi mutu yang harus dipenuhi dengan prinsip ABCD serta menggunakan bahasa yang jelas dan tidak menimbulkan penafsiran ganda

	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	Kode : MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal : 24 Juli 2026
	Revisi : 2
	Halaman : 61 dari 160

Indikator kinerja	Menentukan ukuran kuantitatif dan/atau kualitatif yang digunakan untuk menilai tingkat ketercapaian standar
Kondisi dasar (<i>baseline</i>)	Menyajikan capaian atau kondisi awal sebagai dasar penentuan target, apabila data tersedia dan relevan
Target dan batas waktu	Menentukan tingkat capaian yang harus dipenuhi serta periode atau batas waktu pencapaiannya
Strategi pencapaian	Memuat pendekatan, program, kegiatan, sumber daya, dan koordinasi utama yang diperlukan untuk memenuhi standar
Metode pengukuran	Menjelaskan cara pengumpulan, pengolahan, validasi, analisis, dan pelaporan data ketercapaian
Sumber data dan bukti pemenuhan	Menentukan sumber data resmi, dokumen, rekaman, atau bukti objektif yang digunakan untuk menunjukkan pemenuhan standar
Frekuensi pemantauan dan evaluasi	Menetapkan waktu atau periode pengukuran, pemantauan, evaluasi, dan pelaporan ketercapaian standar
Risiko dan pengendalian	Memuat rujukan terhadap risiko utama yang dapat menghambat pencapaian standar beserta pengendaliannya dalam register risiko
Dokumen terkait	Mencantumkan kebijakan, manual, standar lain, pedoman, SOP, instruksi kerja, formulir, dan ketentuan eksternal yang berkaitan
Referensi	Mencantumkan peraturan perundang-undangan, standar eksternal, hasil kajian, dan sumber lain yang menjadi landasan penyusunan standar

Pernyataan standar harus berorientasi pada hasil dan dampak, tanpa mengabaikan persyaratan proses dan masukan yang diperlukan. Indikator dan target tidak boleh dirumuskan sekadar untuk mempertahankan kepatuhan minimum, tetapi diarahkan pada peningkatan mutu secara berkelanjutan serta pencapaian keunggulan Politeknik Pariwisata Batam.

Setiap indikator wajib memiliki definisi operasional, satuan ukur, formula apabila diperlukan, sumber data, periode pengukuran, penanggung jawab data, dan target yang jelas. Ketentuan teknis tersebut dapat dituangkan dalam kamus indikator atau dokumen turunan agar rumusan standar tetap ringkas dan mudah digunakan.

Target standar ditetapkan berdasarkan ketentuan minimum yang berlaku, kondisi dasar, tren kinerja, hasil pembandingan, kebutuhan pemangku kepentingan, kapasitas sumber daya, dan tingkat risiko. Dalam hal Politeknik Pariwisata Batam menetapkan

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	Kode : MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal : 24 Juli 2026
	Revisi : 2
	Halaman : 62 dari 160

target yang melampaui standar minimum, tingkat pelampauan tersebut harus dapat dijelaskan, didukung analisis yang memadai, dan tetap realistis untuk dicapai.

Rincian risiko dan tindakan mitigasi tidak perlu dimuat seluruhnya dalam dokumen standar. Dokumen standar cukup mencantumkan risiko utama atau referensi silang terhadap register risiko yang berlaku sehingga keterkaitan antara pencapaian mutu dan pengelolaan risiko tetap terjaga tanpa menimbulkan duplikasi dokumen.

Konsistensi antara pernyataan standar, indikator, target, strategi pencapaian, metode pengukuran, dan bukti pemenuhan wajib diverifikasi sebelum standar ditetapkan. Standar yang tidak dapat diukur, tidak memiliki sumber data yang jelas, bertentangan dengan ketentuan lain, atau tidak didukung mekanisme pelaksanaan yang memadai harus diperbaiki terlebih dahulu.

3.7 Tahapan Penetapan Standar

Penetapan Standar SPMI dilaksanakan secara sistematis, partisipatif, berbasis bukti, mempertimbangkan risiko, dan dapat ditelusuri. Proses ini dimulai dari identifikasi kebutuhan dan diakhiri dengan pengendalian dokumen serta persiapan pelaksanaan standar. Setiap tahapan wajib menghasilkan keluaran atau rekaman mutu sebagai bukti bahwa standar telah disusun melalui proses yang sah dan akuntabel.

Kedalaman analisis, luas pelibatan pemangku kepentingan, serta mekanisme pertimbangan dan persetujuan disesuaikan secara proporsional dengan jenis, ruang lingkup, tingkat perubahan, serta dampak standar. Tahapan penetapan Standar SPMI dilaksanakan sebagaimana tercantum dalam Tabel 3.5.

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM		
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM		
	Kode	: MM/BTP/SPM-SAI/02/2026	
	Tanggal	: 24 Juli 2026	
	Revisi	: 2	
	Halaman	: 63 dari 160	

Tabel 3.5 Tahapan Penetapan Standar SPMI

Tahap	Kegiatan Utama	Pihak Utama	Keluaran/Bukti
1	Mengidentifikasi kebutuhan penyusunan standar baru atau perubahan standar berdasarkan regulasi, arah strategis, hasil evaluasi, kebutuhan pemangku kepentingan, perkembangan eksternal, dan risiko	SPM–SAI bersama pemilik standar	Usulan atau dokumen identifikasi kebutuhan standar
2	Menentukan ruang lingkup, prioritas, jadwal, dan kebutuhan sumber daya serta membentuk atau menugaskan tim penyusun	Direktur/pejabat berwenang dan SPM–SAI	Kerangka kerja, jadwal, dan surat tugas tim
3	Mengumpulkan, memeriksa, dan memvalidasi data, regulasi, kondisi dasar, hasil evaluasi, perbandingan, serta masukan pemangku kepentingan	Tim penyusun, pemilik standar, dan pemilik data	Data dasar dan dokumen pendukung yang tervalidasi
4	Menganalisis kesenjangan mutu, kebutuhan, kemampuan sumber daya, risiko, dan peluang peningkatan	Tim penyusun bersama unit terkait	Hasil analisis kebutuhan dan kesenjangan
5	Merumuskan rancangan standar yang memuat pernyataan standar, indikator, target, strategi pencapaian, metode pengukuran, bukti pemenuhan, dan penanggung jawab	Tim penyusun	Rancangan awal standar
6	Melaksanakan revidi substansi, harmonisasi antarstandar, pemeriksaan kepatuhan regulasi, dan keselarasan dengan dokumen strategis	SPM–SAI, pemilik standar, dan unit terkait	Catatan revidi dan hasil harmonisasi
7	Meminta masukan dari pemangku kepentingan internal dan eksternal secara proporsional melalui FGD, survei, konsultasi, uji publik, atau metode relevan lainnya	Tim penyusun dan SPM–SAI	Masukan, daftar hadir, notula, atau berita acara

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM		
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM		
	Kode	: MM/BTP/SPM-SAI/02/2026	
	Tanggal	: 24 Juli 2026	
	Revisi	: 2	
	Halaman	: 64 dari 160	

8	Menganalisis masukan dan menyempurnakan rancangan standar disertai pencatatan keputusan atas masukan yang diterima, disesuaikan, atau tidak diterima	Tim penyusun	Rancangan hasil perbaikan dan matriks tindak lanjut masukan
9	Melaksanakan verifikasi akhir terhadap kelengkapan, keterukuran, konsistensi, kelayakan, pengendalian risiko, dan ketertelusuran rancangan standar	SPM–SAI bersama pejabat atau unit terkait	Lembar verifikasi dan rancangan final
10	Memperoleh pertimbangan Senat Politeknik dan/atau persetujuan pihak lain apabila dipersyaratkan oleh Statuta, peraturan, atau dampak strategis standar	Direktur, Senat Politeknik, dan/atau pihak berwenang	Berita acara, rekomendasi, atau dokumen persetujuan
11	Menetapkan dan memberlakukan standar melalui keputusan Direktur atau bentuk penetapan lain sesuai ketentuan yang berlaku	Direktur	Keputusan penetapan dan dokumen standar yang sah
12	Memberikan identitas dan status dokumen, mendistribusikan, menyosialisasikan, menarik dokumen yang tidak berlaku, serta menyiapkan pelaksanaan dan pemantauan awal	SPM–SAI bersama pemilik standar dan pimpinan unit	Daftar induk dokumen, daftar distribusi, bukti sosialisasi, dan rencana implementasi

Setiap tahapan dilaksanakan secara berurutan. Namun, kegiatan pengumpulan data, analisis, konsultasi, harmonisasi, dan penyempurnaan rancangan dapat dilakukan secara iteratif apabila ditemukan ketidakcukupan data, ketidaksesuaian regulasi, ketidaklayakan target, tumpang tindih ketentuan, atau masukan penting yang memerlukan perbaikan.

Rancangan standar hanya dapat diajukan untuk ditetapkan apabila telah memenuhi sekurang-kurangnya ketentuan berikut:

1. selaras dengan peraturan perundang-undangan, Statuta, visi, misi, tujuan, Renstra, dan Kebijakan Mutu SPMI;
2. memiliki rasional, pernyataan standar, indikator, target, batas waktu, penanggung jawab, metode pengukuran, dan bukti pemenuhan yang jelas;

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	Kode : MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal : 24 Juli 2026
	Revisi : 2
	Halaman : 65 dari 160

3. didukung data kondisi dasar atau penjelasan mengenai mekanisme pemenuhannya;
4. telah melalui revidi, harmonisasi, konsultasi, dan verifikasi sesuai tingkat perubahan dan dampaknya;
5. mempertimbangkan kemampuan sumber daya serta risiko terhadap pencapaian standar;
6. tidak bertentangan atau tumpang tindih dengan standar dan dokumen lain yang berlaku; dan
7. memiliki rekaman proses penyusunan yang lengkap dan dapat ditelusuri.

Apabila hasil verifikasi menunjukkan bahwa persyaratan tersebut belum terpenuhi, rancangan dikembalikan kepada tim penyusun untuk diperbaiki. Keputusan mengenai kelayakan rancangan untuk memasuki tahap pertimbangan dan penetapan wajib dicatat dalam lembar verifikasi atau berita acara.

Rangkaian tahapan dan titik keputusan dalam proses penetapan Standar SPMI disajikan pada Gambar 3.1



 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM	
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM	
	Kode	: MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal	: 24 Juli 2026
	Revisi	: 2
	Halaman	: 66 dari 160

Apabila hasil verifikasi menyatakan rancangan belum layak ditetapkan, rancangan dikembalikan kepada tim penyusun untuk diperbaiki dan diverifikasi kembali. Rancangan yang telah dinyatakan layak diproses untuk memperoleh pertimbangan dan/atau persetujuan sesuai kewenangan, kemudian ditetapkan oleh Direktur. Setelah ditetapkan, standar dikendalikan sebagai dokumen SPMI, didistribusikan, disosialisasikan, dan digunakan sebagai dasar pelaksanaan serta pemantauan mutu.

3.8 Reviu, Harmonisasi, dan Konsultasi

Setiap rancangan standar wajib melalui reviu, harmonisasi, dan konsultasi sebelum diverifikasi untuk ditetapkan. Tahapan ini bertujuan memastikan bahwa standar memiliki landasan yang kuat, selaras dengan tata kelola institusi, dapat dilaksanakan, diterima oleh pihak terkait, serta tidak bertentangan atau tumpang tindih dengan ketentuan lain.

3.8.1 Reviu Rancangan Standar

Reviu dilakukan terhadap substansi dan kelengkapan rancangan standar, sekurang-kurangnya mencakup:

1. kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan dan ketentuan eksternal yang berlaku;
2. keselarasan dengan Statuta, visi, misi, tujuan, Renstra, Kebijakan Mutu SPMI, dan sasaran institusi;
3. kejelasan rumusan standar, indikator, target, batas waktu, penanggung jawab, dan bukti pemenuhan;
4. keterukuran indikator dan kejelasan metode serta sumber data;
5. kewajaran target berdasarkan kondisi dasar, tren kinerja, hasil perbandingan, kapasitas sumber daya, dan kebutuhan pemangku kepentingan;
6. relevansi strategi pencapaian terhadap target yang ditetapkan;
7. kecukupan sumber daya dan kesiapan unit pelaksana;
8. keterkaitan dengan risiko serta pengendalian yang diperlukan; dan
9. konsistensi antara pernyataan standar, indikator, target, strategi, metode

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	Kode : MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal : 24 Juli 2026
	Revisi : 2
	Halaman : 67 dari 160

pengukuran, dan bukti pemenuhan.

Reviu dikoordinasikan oleh Bagian SPM–SAI dengan melibatkan pemilik standar, pemilik proses, unit terkait, serta pakar apabila diperlukan. Pihak yang melakukan reviu harus memiliki kompetensi dan tidak memiliki konflik kepentingan yang dapat memengaruhi objektivitas hasil reviu.

3.8.2 Harmonisasi Rancangan Standar

Harmonisasi dilakukan untuk memastikan keselarasan rancangan standar dengan sistem dan dokumen yang berlaku di Politeknik Pariwisata Batam. Harmonisasi sekurang-kurangnya meliputi:

1. hubungan antara standar pendidikan, penelitian, pengabdian kepada masyarakat, standar nonakademik, dan standar khusus institusi;
2. konsistensi istilah, definisi, kode, indikator, sumber data, periode pengukuran, dan penanggung jawab;
3. keselarasan dengan struktur organisasi, kewenangan, proses bisnis, perencanaan, penganggaran, dan pengelolaan risiko;
4. keterkaitan dengan kebijakan, manual, pedoman, SOP, instruksi kerja, formulir, dan dokumen terkait;
5. pencegahan duplikasi, pertentangan, kekosongan pengaturan, dan ketidakjelasan tanggung jawab; serta
6. kesesuaian format dan pengendalian dokumen SPMI.

Apabila ditemukan pertentangan, duplikasi, atau ketidaksesuaian, tim penyusun wajib melakukan perbaikan dan berkoordinasi dengan pemilik dokumen atau unit terkait sebelum rancangan dilanjutkan ke tahap berikutnya.

3.8.3 Konsultasi dengan Pemangku Kepentingan

Konsultasi dilaksanakan untuk memperoleh masukan mengenai relevansi, kelayakan, dampak, dan keterlaksanaan rancangan standar. Pemangku kepentingan yang dilibatkan dipilih berdasarkan substansi dan ruang lingkup standar, meliputi pihak internal dan/atau eksternal yang relevan.

	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM	
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM	
	Kode	: MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal	: 24 Juli 2026
	Revisi	: 2
	Halaman	: 68 dari 160

Pemangku kepentingan internal dapat mencakup pimpinan, program studi, unit kerja, dosen, tenaga kependidikan, mahasiswa, alumni, dan Badan Penyelenggara sesuai kewenangannya. Pemangku kepentingan eksternal dapat mencakup pengguna lulusan, mitra industri pariwisata, asosiasi profesi, pemerintah, mitra kerja sama, pakar, masyarakat, serta lembaga akreditasi atau sertifikasi yang relevan.

Konsultasi dapat dilakukan melalui:

1. rapat atau forum grup terpumpun;
2. survei atau penjangkaran masukan tertulis;
3. wawancara atau konsultasi dengan pakar;
4. forum program studi, unit, Senat Politeknik, atau forum kelembagaan lainnya;
5. uji publik; dan/atau
6. metode lain yang sesuai dan dapat dipertanggungjawabkan.

Tingkat konsultasi ditentukan secara proporsional sebagai berikut:

1. penyusunan standar baru atau perubahan substansial wajib melalui konsultasi yang luas dan/atau uji publik dengan pemangku kepentingan yang relevan;
2. perubahan teknis melalui konsultasi terbatas dengan pemilik proses, unit pelaksana, pemilik data, dan pihak teknis terkait; dan
3. perubahan administratif atau redaksional dapat dilakukan melalui revidi internal tanpa konsultasi luas sepanjang tidak mengubah makna, kewajiban, indikator, target, atau dampak standar.

3.8.4 Pengelolaan Hasil Revidi dan Konsultasi

Seluruh hasil revidi, harmonisasi, dan konsultasi wajib didokumentasikan. Tim penyusun melakukan analisis terhadap setiap masukan dan menetapkan tindak lanjut berupa penerimaan, penyesuaian, atau penolakan masukan disertai alasan yang dapat dipertanggungjawabkan.

Hasilnya sekurang-kurangnya dituangkan dalam:

1. catatan atau lembar revidi;
2. notula dan daftar hadir;

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM	
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM	
	Kode	: MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal	: 24 Juli 2026
	Revisi	: 2
	Halaman	: 69 dari 160

3. berita acara konsultasi atau uji publik;
4. matriks masukan dan tindak lanjut;
5. rancangan standar hasil perbaikan; dan
6. bukti persetujuan hasil harmonisasi dari unit terkait apabila diperlukan.

Pelibatan pemangku kepentingan tidak mengalihkan kewenangan formal penetapan standar. Keputusan akhir atas substansi rancangan tetap dilaksanakan sesuai tata kelola dan kewenangan yang berlaku di Politeknik Pariwisata Batam. Rancangan yang telah selesai direviu, diharmonisasi, dan dikonsultasikan selanjutnya diajukan untuk verifikasi akhir sebagaimana diatur dalam Subbab 3.9.

3.9 Verifikasi Akhir Rancangan Standar

Verifikasi akhir merupakan pemeriksaan formal untuk memastikan bahwa rancangan standar telah memenuhi seluruh persyaratan substantif, normatif, teknis, dan administratif sebelum diajukan untuk memperoleh pertimbangan dan/atau persetujuan sesuai kewenangan. Verifikasi akhir tidak dimaksudkan untuk mengulang proses penyusunan, tetapi menjadi titik kendali mutu yang menentukan kelayakan rancangan untuk ditetapkan.

Verifikasi akhir dikoordinasikan oleh Bagian SPM–SAI bersama pemilik standar dan melibatkan unit atau pejabat yang memiliki kompetensi sesuai substansi rancangan. Dalam hal diperlukan, verifikasi dapat melibatkan pihak yang membidangi peraturan, perencanaan, anggaran, data, teknologi informasi, sumber daya manusia, sarana dan prasarana, manajemen risiko, atau bidang lain yang terdampak oleh penerapan standar. Verifikasi akhir sekurang-kurangnya meliputi aspek sebagaimana tercantum dalam Tabel 3.6.

Tabel 3.6 Kriteria Verifikasi Akhir Rancangan Standar

Aspek Verifikasi	Kriteria Kelayakan	Bukti Verifikasi
Kepatuhan normatif	Tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, Statuta, dan ketentuan eksternal yang berlaku	Hasil telaah regulasi dan matriks kepatuhan

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM	
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM	
	Kode	: MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal	: 24 Juli 2026
	Revisi	: 2
	Halaman	: 70 dari 160

Keselarasan strategis	Mendukung visi, misi, tujuan, Renstra, Kebijakan Mutu SPMI, dan sasaran institusi	Lembar harmonisasi strategis
Kelengkapan muatan	Memuat seluruh unsur standar yang dipersyaratkan dalam Subbab 3.6	Daftar periksa kelengkapan
Kejelasan rumusan	Pernyataan standar jelas, spesifik, tidak multitafsir, serta menunjukkan pihak, kewajiban, ukuran, dan waktu pencapaian	Hasil telaah rumusan standar
Keterukuran	Indikator, target, satuan, metode pengukuran, periode, sumber data, dan bukti pemenuhan telah ditentukan	Kamus indikator atau lembar verifikasi indikator
Kelayakan target	Target didukung kondisi dasar, tren kinerja, perbandingan, kebutuhan, kemampuan sumber daya, dan tingkat risiko	Analisis kondisi dasar dan kelayakan target
Kesiapan pelaksanaan	Pemilik standar, pelaksana, strategi, sumber daya, jadwal, dan mekanisme koordinasi telah ditentukan	Rencana implementasi awal
Konsistensi dan harmonisasi	Tidak terdapat pertentangan, duplikasi, kekosongan pengaturan, atau ketidakjelasan hubungan dengan standar dan dokumen lain	Hasil harmonisasi dokumen
Pelibatan pemangku kepentingan	Konsultasi telah dilakukan secara proporsional dan masukan telah dianalisis serta ditindaklanjuti	Berita acara dan matriks tindak lanjut masukan
Risiko dan pengendalian	Risiko utama telah diidentifikasi dan dihubungkan dengan register risiko serta pengendalian yang relevan	Referensi register risiko
Pengendalian dokumen	Identitas, kode, versi, status, format, daftar distribusi, dan dokumen yang akan digantikan telah ditentukan	Lembar kendali dokumen
Ketertelusuran	Proses penyusunan, review, keputusan, dan perubahan rancangan memiliki rekaman mutu yang lengkap	Berkas rekaman penyusunan standar

Hasil verifikasi akhir dinyatakan dalam salah satu status berikut:

1. layak ditetapkan, apabila seluruh persyaratan telah dipenuhi dan tidak terdapat perbaikan;

	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM	
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM	
	Kode	: MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal	: 24 Juli 2026
	Revisi	: 2
	Halaman	: 71 dari 160

2. layak dengan perbaikan minor, apabila terdapat perbaikan administratif atau redaksional yang tidak mengubah substansi standar; atau
3. belum layak ditetapkan, apabila terdapat ketidaksesuaian substantif, ketidakpatuhan regulasi, target yang tidak dapat dipertanggungjawabkan, ketidakjelasan pengukuran, atau persyaratan penting lain yang belum dipenuhi.

Untuk status layak dengan perbaikan minor, tim penyusun wajib menyelesaikan perbaikan dan Bagian SPM–SAI memeriksa pemenuhannya sebelum rancangan diajukan ke tahap berikutnya. Untuk status belum layak ditetapkan, rancangan dikembalikan kepada tim penyusun disertai catatan ketidaksesuaian dan batas waktu perbaikan. Rancangan yang telah diperbaiki wajib diverifikasi kembali terhadap aspek yang belum terpenuhi dan dampak perubahannya terhadap bagian lain.

Hasil verifikasi dituangkan dalam lembar verifikasi atau berita acara yang sekurang-kurangnya memuat identitas rancangan, tanggal verifikasi, pihak yang melakukan verifikasi, hasil pemeriksaan, catatan perbaikan, status kelayakan, dan pengesahan pihak yang berwenang. Seluruh dokumen verifikasi dikendalikan dan disimpan sebagai rekaman mutu.

Auditor Mutu Internal tidak ditetapkan sebagai pihak yang memberikan persetujuan akhir terhadap rancangan standar yang akan menjadi objek auditnya. Ketentuan ini dimaksudkan untuk menjaga independensi, objektivitas, dan menghindari konflik kepentingan dalam pelaksanaan audit.

Rancangan yang telah dinyatakan layak selanjutnya diajukan untuk memperoleh pertimbangan dan/atau persetujuan sesuai kewenangan, kemudian ditetapkan dan diberlakukan sebagaimana diatur dalam Subbab 3.10.

3.10 Penetapan, Pemberlakuan, dan Ketentuan Transisi

Rancangan standar yang telah dinyatakan layak melalui verifikasi akhir diajukan untuk memperoleh pertimbangan Senat Politeknik dan/atau persetujuan pihak lain apabila dipersyaratkan oleh Statuta, peraturan perundang-undangan, atau dampak

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM	
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM	
	Kode	: MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal	: 24 Juli 2026
	Revisi	: 2
	Halaman	: 72 dari 160

strategis standar. Pertimbangan dan persetujuan tersebut wajib didokumentasikan sebagai bagian dari rekaman penetapan standar.

Standar SPMI ditetapkan oleh Direktur Politeknik Pariwisata Batam melalui keputusan atau bentuk penetapan lain sesuai ketentuan yang berlaku. Dokumen penetapan sekurang-kurangnya memuat:

1. identitas dan judul standar;
2. dasar hukum dan pertimbangan penetapan;
3. ruang lingkup pemberlakuan;
4. tanggal penetapan dan tanggal mulai berlaku;
5. unit atau pihak yang wajib melaksanakan;
6. dokumen yang dinyatakan diganti atau tidak berlaku;
7. ketentuan transisi, apabila diperlukan; dan
8. perintah pengendalian, sosialisasi, pelaksanaan, serta evaluasi standar.

Standar yang telah ditetapkan belum dinyatakan efektif diterapkan sebelum memiliki identitas dan status dokumen yang jelas, tercatat dalam daftar induk dokumen SPMI, didistribusikan kepada pihak terkait, dan disosialisasikan kepada pelaksana. Bagian SPM–SAI mengoordinasikan pengendalian dokumen, sedangkan pemilik standar bertanggung jawab menyiapkan pelaksanaan operasionalnya.

Sebelum tanggal pemberlakuan, pemilik standar bersama unit terkait sekurang-kurangnya wajib memastikan:

1. tersedianya pedoman, SOP, instruksi kerja, formulir, dan instrumen yang diperlukan;
2. kesiapan sumber daya manusia, anggaran, sarana dan prasarana, data, serta sistem informasi;
3. kejelasan target, indikator, metode pengukuran, sumber data, dan jadwal pelaporan;
4. penetapan penanggung jawab pelaksanaan dan pemilik data;
5. terselenggaranya sosialisasi atau peningkatan kompetensi apabila diperlukan; dan
6. tersedianya mekanisme pemantauan awal dan penanganan kendala pelaksanaan.

	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM	
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM	
	Kode	: MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal	: 24 Juli 2026
	Revisi	: 2
	Halaman	: 73 dari 160

Ketentuan transisi

Untuk menjaga kesinambungan penyelenggaraan mutu, standar dan dokumen turunannya yang telah berlaku sebelum ditetapkan Standar SPMI Tahun 2026 tetap dapat digunakan sampai dengan tanggal pemberlakuan standar pengganti, sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan dan Kebijakan Mutu SPMI Politeknik Pariwisata Batam Tahun 2026.

Sejak Standar SPMI Tahun 2026 mulai berlaku:

1. standar sebelumnya yang mengatur substansi yang sama dinyatakan tidak berlaku;
2. dokumen lama ditarik dari titik penggunaan dan diberi status tidak berlaku atau kedaluwarsa;
3. salinan dokumen lama yang disimpan untuk kepentingan hukum, historis, atau audit diberi identitas yang jelas dan dicegah dari penggunaan yang tidak semestinya;
4. kegiatan yang sedang berjalan diselesaikan berdasarkan ketentuan transisi yang ditetapkan tanpa menurunkan pemenuhan persyaratan wajib; dan
5. pemilik standar memastikan seluruh dokumen turunan diselaraskan dalam batas waktu yang ditentukan.

Apabila penerapan standar baru memerlukan penyesuaian bertahap, dokumen penetapan wajib menentukan masa transisi, tahapan pemenuhan, target antara, penanggung jawab, dukungan sumber daya, risiko transisi, dan batas waktu pencapaian penuh. Masa transisi tidak boleh digunakan untuk menunda pemenuhan persyaratan minimum yang diwajibkan oleh peraturan.

3.11 Pengendalian Perubahan dan Peninjauan Standar

Standar SPMI harus senantiasa dijaga relevansi, konsistensi, efektivitas, dan kesesuaiannya dengan perkembangan internal maupun eksternal. Setiap perubahan standar wajib dilakukan secara terkendali, berbasis bukti, dapat ditelusuri, serta melalui mekanisme yang sebanding dengan sifat dan dampak perubahannya.

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM		
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM		
	Kode	:	MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal	:	24 Juli 2026
	Revisi	:	2
	Halaman	:	74 dari 160

Usulan perubahan standar dapat berasal dari:

1. perubahan peraturan perundang-undangan atau persyaratan eksternal;
2. perubahan visi, misi, Statuta, Renstra, struktur organisasi, atau kebijakan institusi;
3. hasil evaluasi pelaksanaan standar, monitoring dan evaluasi, AMI, RTM, atau tindak lanjut perbaikan;
4. ketidaktercapaian atau terlampauinya target secara konsisten;
5. perubahan kondisi dasar, kebutuhan pemangku kepentingan, ilmu pengetahuan, teknologi, atau industri pariwisata;
6. perubahan proses bisnis, sumber daya, sistem informasi, atau tata kelola;
7. hasil benchmarking dan identifikasi praktik baik;
8. perubahan profil risiko atau terjadinya insiden material; dan
9. koreksi terhadap kesalahan, ketidakjelasan, tumpang tindih, atau ketidakkonsistenan dokumen.

Setiap usulan perubahan harus memuat alasan, bagian yang diubah, analisis dampak, pihak yang terdampak, kebutuhan sumber daya, risiko perubahan, rencana transisi, serta dokumen lain yang harus disesuaikan. Perlakuan terhadap perubahan ditentukan berdasarkan klasifikasi pada Tabel 3.7.

Tabel 3.7 Klasifikasi dan Perlakuan Perubahan Standar

Jenis Perubahan	Karakteristik	Reviu dan Konsultasi	Pengesahan/Penetapan
Administratif	Perubahan kode, format, pejabat, nama unit, atau identitas lain yang tidak mengubah substansi	Verifikasi pengendalian dokumen dan konfirmasi kepada unit terkait	Disahkan sesuai kewenangan pengendalian dokumen
Redaksional	Penyempurnaan bahasa, ejaan, rujukan, atau susunan kalimat tanpa mengubah makna, kewajiban, indikator, dan target	Reviu internal terbatas	Disahkan sesuai mekanisme pengendalian dokumen

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM		
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM		
	Kode	: MM/BTP/SPM-SAI/02/2026	
	Tanggal	: 24 Juli 2026	
	Revisi	: 2	
	Halaman	: 75 dari 160	

Teknis	Perubahan metode, instrumen, sumber data, frekuensi, tata cara, atau ketentuan operasional yang memengaruhi pelaksanaan	Reviu teknis dan konsultasi dengan pemilik proses, pemilik data, serta unit terkait	Ditetapkan oleh pejabat berwenang sesuai tingkat dokumen
Substansial	Perubahan ruang lingkup, pernyataan standar, indikator utama, target, kewajiban, sumber daya, atau dampak strategis	Reviu menyeluruh, harmonisasi, konsultasi luas dan/atau uji publik	Melalui mekanisme penetapan standar baru, termasuk pertimbangan atau persetujuan yang dipersyaratkan

Perubahan yang menimbulkan keraguan mengenai klasifikasinya diperlakukan sebagai perubahan pada tingkat yang lebih tinggi. Perubahan administratif atau redaksional tidak boleh digunakan untuk menghindari proses penetapan yang dipersyaratkan bagi perubahan teknis atau substansial.

Bagian SPM–SAI mengelola riwayat perubahan dan memastikan bahwa setiap versi dokumen dapat ditelusuri. Riwayat perubahan sekurang-kurangnya memuat nomor versi, tanggal perubahan, bagian yang diubah, alasan perubahan, pihak yang mengusulkan dan memverifikasi, serta pihak yang mengesahkan atau menetapkan.

Peninjauan berkala

Relevansi dan keterlaksanaan setiap standar ditinjau sekurang-kurangnya satu kali dalam satu tahun sebagai bagian dari evaluasi SPMI. Peninjauan komprehensif terhadap substansi standar dilakukan paling sedikit satu kali dalam satu periode Renstra atau lebih cepat apabila terjadi perubahan regulasi, strategi, kebutuhan pemangku kepentingan, kinerja, atau risiko yang bersifat material.

	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	Kode : MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal : 24 Juli 2026
	Revisi : 2
	Halaman : 76 dari 160

Hasil peninjauan dapat berupa keputusan:

1. standar tetap berlaku tanpa perubahan;
2. standar diperbaiki secara administratif atau redaksional;
3. standar direvisi secara teknis atau substansial;
4. standar digabungkan atau dipisahkan;
5. standar ditingkatkan targetnya; atau
6. standar dicabut atau diganti.

Keputusan hasil peninjauan harus disertai alasan, bukti pendukung, penanggung jawab tindak lanjut, dan batas waktu penyelesaian.

3.12 Keluaran dan Rekaman Mutu

Pelaksanaan manual penetapan standar wajib menghasilkan dokumen dan rekaman mutu yang lengkap, sah, akurat, aman, serta dapat ditelusuri. Keluaran dan rekaman tersebut menjadi bukti objektif bahwa standar telah ditetapkan melalui proses yang terkendali dan dapat dipertanggungjawabkan.

Keluaran dan rekaman mutu sekurang-kurangnya meliputi:

1. usulan dan hasil identifikasi kebutuhan standar;
2. surat tugas atau keputusan pembentukan tim penyusun;
3. kerangka kerja dan jadwal penyusunan;
4. daftar serta hasil telaah peraturan;
5. data kondisi dasar, analisis kesenjangan, benchmarking, dan kajian kelayakan;
6. dokumen analisis kebutuhan atau naskah akademik;
7. rancangan awal dan setiap versi rancangan standar;
8. catatan revidi dan hasil harmonisasi;
9. hasil survei, FGD, konsultasi, atau uji publik;
10. daftar hadir, notula, dan berita acara;
11. matriks masukan dan tindak lanjut;
12. hasil analisis risiko dan referensi register risiko;

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	Kode : MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal : 24 Juli 2026
	Revisi : 2
	Halaman : 77 dari 160

13. daftar periksa dan berita acara verifikasi;
14. pertimbangan Senat Politeknik dan/atau persetujuan pihak yang berwenang;
15. keputusan penetapan dan dokumen standar yang sah;
16. daftar induk, daftar distribusi, dan bukti penarikan dokumen lama;
17. bukti sosialisasi dan rencana implementasi;
18. riwayat perubahan dan hasil peninjauan standar; serta
19. dokumen lain yang diperlukan untuk membuktikan ketertelusuran proses.

Setiap rekaman mutu wajib memuat identitas yang memadai, tanggal, sumber atau pihak yang membuat, status pengesahan, serta hubungan dengan standar yang disusun. Bagian SPM–SAI bersama unit pengelola dokumen memastikan pengendalian terhadap penamaan, pengkodean, penyimpanan, akses, perlindungan, masa retensi, pemindahan, pemusnahan, dan pemulihan rekaman sesuai ketentuan yang berlaku.

Rekaman dapat disimpan dalam bentuk fisik dan/atau elektronik. Rekaman elektronik wajib dilindungi melalui pengaturan hak akses, pencadangan, pengamanan versi, dan mekanisme pemulihan data. Akses terhadap rekaman yang bersifat terbatas, rahasia, atau memuat data pribadi diberikan hanya kepada pihak yang berwenang.

Keluaran dan rekaman mutu harus tersedia pada saat monitoring dan evaluasi, AMI, RTM, audit eksternal, akreditasi, serta peninjauan standar. Ketidadaan rekaman yang dipersyaratkan diperlakukan sebagai ketidaksesuaian dalam pengendalian dokumen dan proses penetapan standar.

3.13 Indikator Keberhasilan Penetapan Standar

Keberhasilan penetapan standar tidak hanya dinilai dari tersedianya dokumen yang telah disahkan, tetapi juga dari mutu proses penyusunan, kelayakan substansi, keterukuran standar, kesiapan pelaksanaan, dan ketertelusuran keputusan. Indikator keberhasilan digunakan oleh Bagian SPM–SAI dan pimpinan terkait untuk menilai efektivitas proses penetapan standar.

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM	
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM	
	Kode	: MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal	: 24 Juli 2026
	Revisi	: 2
	Halaman	: 78 dari 160

Tabel 3.8 Indikator Keberhasilan Penetapan Standar

Indikator	Kriteria Keberhasilan	Sumber Verifikasi
Kepatuhan normatif	Seluruh standar sesuai dengan peraturan, Statuta, dan ketentuan eksternal yang berlaku	Hasil telaah regulasi dan matriks kepatuhan
Keselarasan strategis	Seluruh standar mendukung visi, misi, tujuan, Renstra, Kebijakan Mutu SPMI, dan sasaran institusi	Lembar harmonisasi dan dokumen standar
Kelengkapan muatan	Seluruh standar memuat unsur wajib sebagaimana ditetapkan dalam Subbab 3.6	Daftar periksa kelengkapan
Keterukuran	Seluruh indikator memiliki definisi, target, waktu, sumber data, metode pengukuran, dan penanggung jawab	Dokumen standar dan kamus indikator
Kelayakan target	Target didukung kondisi dasar, analisis kebutuhan, kapasitas sumber daya, dan pertimbangan risiko	Analisis kelayakan dan data dasar
Pelibatan pihak terkait	Pemilik proses, unit terdampak, dan pemangku kepentingan relevan dilibatkan secara proporsional	Berita acara, survei, daftar hadir, dan matriks masukan
Harmonisasi dokumen	Tidak terdapat pertentangan, duplikasi, atau kekosongan pengaturan yang material	Hasil rewiu dan harmonisasi
Ketepatan waktu	Proses penyusunan dan penetapan diselesaikan sesuai kalender mutu atau jadwal yang disetujui	Jadwal dan laporan kemajuan
Kesiapan implementasi	Dokumen turunan, sumber daya, pemilik data, sosialisasi, dan mekanisme pengukuran telah tersedia	Daftar periksa kesiapan implementasi
Ketertelusuran	Seluruh tahapan, keputusan, perubahan, dan persetujuan didukung rekaman mutu	Berkas penyusunan dan daftar induk dokumen
Pengendalian risiko	Risiko utama telah diidentifikasi, dinilai, dan dihubungkan dengan register risiko	Register risiko dan rencana mitigasi
Pengendalian dokumen	Hanya versi sah dan mutakhir yang tersedia pada titik penggunaan	Daftar induk, daftar distribusi, dan bukti penarikan

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM		
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM		
	Kode	:	MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal	:	24 Juli 2026
	Revisi	:	2
	Halaman	:	79 dari 160

Target kuantitatif untuk setiap indikator ditetapkan dalam program kerja, sasaran mutu, atau instrumen evaluasi Bagian SPM–SAI dengan mempertimbangkan kondisi dasar dan tingkat kematangan SPMI. Hasil pengukuran dilaporkan kepada Direktur dan dibahas dalam forum evaluasi atau RTM.

Ketidaktercapaian indikator dianalisis untuk menentukan akar masalah dan tindakan korektif. Hasil evaluasi digunakan untuk memperbaiki proses penetapan standar pada siklus berikutnya.

3.14 Risiko dan Mitigasi Penetapan Standar

Pengelolaan risiko merupakan bagian yang melekat dalam penetapan standar. Risiko diidentifikasi sejak tahap perencanaan penyusunan dan diperbarui apabila terdapat perubahan substansi, kondisi organisasi, persyaratan eksternal, atau informasi baru yang memengaruhi kelayakan standar.

Pengelolaan risiko dilaksanakan sesuai Pedoman Pengelolaan dan Mitigasi Risiko Politeknik Pariwisata Batam. Rincian pemilik risiko, tingkat kemungkinan, tingkat dampak, nilai risiko, batas toleransi, rencana perlakuan, dan status tindak lanjut dicatat dalam register risiko. Manual ini mengatur risiko utama dan pengendalian minimum sebagaimana tercantum dalam Tabel 3.9.

Tabel 3.9 Risiko dan Mitigasi Penetapan Standar

Risiko	Penyebab/Dampak Utama	Mitigasi atau Pengendalian	Penanggung Jawab Utama
Standar tidak sesuai regulasi	Regulasi tidak teridentifikasi, tidak mutakhir, atau salah ditafsirkan sehingga standar tidak sah atau tidak memenuhi persyaratan	Pemutakhiran daftar regulasi, telaah kepatuhan, dan verifikasi sebelum penetapan	SPM–SAI dan tim penyusun
Standar tidak selaras dengan arah institusi	Lemahnya hubungan dengan Statuta, Renstra, dan sasaran strategis	Harmonisasi dengan dokumen strategis dan pelibatan pimpinan terkait	Direktur, Wakil Direktur, dan pemilik standar

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM		
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM		
	Kode	: MM/BTP/SPM-SAI/02/2026	
	Tanggal	: 24 Juli 2026	
	Revisi	: 2	
	Halaman	: 80 dari 160	

Target tidak realistis	Baseline, kapasitas sumber daya, atau risiko tidak dianalisis secara memadai	Validasi data dasar, analisis kelayakan, benchmarking, dan penetapan target bertahap	Pemilik standar dan tim penyusun
Target terlalu rendah	Standar hanya mengikuti capaian saat ini atau persyaratan minimum tanpa orientasi peningkatan	Analisis tren, perbandingan praktik baik, dan penetapan target peningkatan	Pemilik standar dan SPM–SAI
Standar tidak terukur	Indikator, formula, sumber data, periode, atau penanggung jawab tidak jelas	Penyusunan kamus indikator dan verifikasi keterukuran	Pemilik standar, pemilik data, dan SPM–SAI
Standar tidak relevan dengan kebutuhan	Pemangku kepentingan tidak dilibatkan atau perkembangan industri tidak dianalisis	Survei, FGD, tracer study, konsultasi industri, dan benchmarking	Tim penyusun dan pemilik standar
Tumpang tindih atau pertentangan dokumen	Harmonisasi antarstandar dan dokumen turunan tidak memadai	Pemetaan keterkaitan dokumen dan revidi lintas unit	SPM–SAI
Ketidaksiapan pelaksanaan	Sumber daya, dokumen turunan, sistem data, atau kompetensi pelaksana belum tersedia	Penilaian kesiapan, rencana transisi, pelatihan, dan penyediaan sumber daya	Pemilik standar dan pimpinan unit
Konflik kepentingan	Penyusun atau pihak terdampak mengendalikan penilaian tanpa pemeriksaan objektif	Pemisahan fungsi penyusunan, verifikasi, penetapan, dan audit	Direktur dan SPM–SAI
Masukan pemangku kepentingan tidak ditindaklanjuti	Konsultasi bersifat formalitas dan tidak ada dokumentasi keputusan	Matriks masukan dan tindak lanjut beserta alasan keputusan	Tim penyusun

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM		
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM		
	Kode	: MM/BTP/SPM-SAI/02/2026	
	Tanggal	: 24 Juli 2026	
	Revisi	: 2	
	Halaman	: 81 dari 160	

Keterlambatan penetapan	Jadwal tidak realistis, koordinasi lemah, atau persetujuan terlambat	Kalender mutu, pemantauan kemajuan, eskalasi hambatan, dan penetapan batas waktu	SPM–SAI dan pimpinan terkait
Dokumen tidak terkendali	Versi lama masih digunakan atau distribusi dokumen tidak tercatat	Daftar induk, kontrol versi, penarikan dokumen lama, dan pembatasan akses	SPM–SAI/pengendali dokumen
Hilangnya rekaman mutu	Penyimpanan, pencadangan, atau pengaturan akses tidak memadai	Sistem penyimpanan terpusat, pencadangan, retensi, dan pemulihan data	Pengelola dokumen dan unit terkait

Pemilik standar bertanggung jawab atas risiko yang berkaitan dengan substansi dan keterlaksanaan standar. Bagian SPM–SAI mengoordinasikan integrasi risiko ke dalam proses penetapan dan pengendalian dokumen, sedangkan pimpinan unit bertanggung jawab mengelola risiko dalam pelaksanaan pada unit masing-masing.

Risiko yang berada di atas batas toleransi wajib memiliki rencana mitigasi, penanggung jawab, target waktu, sumber daya, dan indikator penyelesaian. Apabila risiko tersebut dapat mengakibatkan pelanggaran regulasi, ketidakmampuan memenuhi standar, kerugian signifikan, gangguan keselamatan, atau kerusakan reputasi, rancangan standar tidak boleh diajukan untuk ditetapkan sebelum tersedia pengendalian yang memadai atau keputusan penerimaan risiko oleh pejabat yang berwenang.

Efektivitas mitigasi dipantau dalam pelaksanaan standar dan ditinjau melalui monitoring dan evaluasi, AMI, RTM, serta mekanisme pengelolaan risiko. Hasil pemantauan menjadi masukan bagi pengendalian, perbaikan, atau peningkatan standar pada siklus PPEPP berikutnya.

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	Kode : MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal : 24 Juli 2026
	Revisi : 2
	Halaman : 82 dari 160

BAB IV

MANUAL PELAKSANAAN STANDAR SPMI

4.1 Pengertian dan Tujuan

Pelaksanaan Standar SPMI merupakan seluruh kegiatan untuk menerapkan dan memenuhi pernyataan, indikator, target, serta persyaratan Standar SPMI yang telah ditetapkan oleh Politeknik Pariwisata Batam. Pelaksanaan standar adalah tahap kedua dalam siklus PPEPP yang mengubah ketentuan normatif menjadi program, kegiatan, proses kerja, layanan, keluaran, dan hasil yang terukur.

Pelaksanaan standar tidak hanya dibuktikan dengan terselenggaranya kegiatan, tetapi terutama dengan tercapainya hasil yang dipersyaratkan melalui proses yang konsisten, terkendali, berbasis risiko, dan didukung bukti objektif yang sah, lengkap, mutakhir, serta dapat ditelusuri.

Manual pelaksanaan standar bertujuan untuk:

1. memberikan pedoman pelaksanaan Standar SPMI secara konsisten, efektif, efisien, dan akuntabel;
2. memastikan setiap standar diterjemahkan ke dalam program, kegiatan, indikator kinerja, target, jadwal, dan kebutuhan sumber daya;
3. memastikan kesiapan dokumen, sumber daya manusia, anggaran, sarana dan prasarana, data, sistem informasi, serta pengendalian risiko;
4. memperjelas kewenangan, tanggung jawab, koordinasi, dan mekanisme eskalasi setiap pihak;
5. mengintegrasikan pelaksanaan standar dengan perencanaan, penganggaran, manajemen kinerja, dan pengelolaan risiko;
6. memastikan pelaksanaan standar dipantau dan didokumentasikan secara berkelanjutan; dan
7. membangun budaya mutu yang berorientasi pada kepatuhan, hasil, pencegahan ketidaksesuaian, dan perbaikan berkelanjutan.

	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	Kode : MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal : 24 Juli 2026
	Revisi : 2
	Halaman : 83 dari 160

4.2 Ruang Lingkup dan Kondisi Penggunaan

Manual ini digunakan dalam pelaksanaan seluruh Standar SPMI Politeknik Pariwisata Batam, meliputi:

1. standar pendidikan;
2. standar penelitian;
3. standar pengabdian kepada masyarakat;
4. standar nonakademik;
5. Standar Kerja Sama dan Magang;
6. Standar Praktik; dan
7. standar lain yang ditetapkan sesuai kebutuhan dan kekhasan institusi.

Manual ini berlaku sejak standar mulai diberlakukan sampai dengan tersedianya data dan bukti pelaksanaan yang siap digunakan dalam tahap evaluasi pemenuhan standar. Manual ini juga digunakan apabila:

1. standar baru mulai diterapkan;
2. standar mengalami perubahan;
3. terjadi perubahan regulasi, organisasi, proses bisnis, teknologi, atau sumber daya;
4. dibentuk program studi, unit kerja, layanan, atau kegiatan baru;
5. terdapat risiko atau hambatan yang dapat memengaruhi pencapaian standar; dan
6. diperlukan penyesuaian pelaksanaan berdasarkan hasil pemantauan, evaluasi, audit, atau keputusan pimpinan.

Penerapan manual disesuaikan secara proporsional dengan jenis, ruang lingkup, kompleksitas, dan tingkat risiko standar. Untuk standar lintas unit, wajib ditetapkan pemilik standar, pemilik proses, unit pendukung, pemilik data, mekanisme koordinasi, dan pihak yang bertanggung jawab atas konsolidasi pelaporan.

	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM	
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM	
	Kode	: MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal	: 24 Juli 2026
	Revisi	: 2
	Halaman	: 84 dari 160

4.3 Prinsip Pelaksanaan Standar

Pelaksanaan Standar SPMI berpedoman pada prinsip:

1. patuh, yaitu memenuhi peraturan perundang-undangan, kebijakan institusi, dan standar yang telah ditetapkan;
2. berorientasi pada hasil, yaitu mengutamakan pencapaian keluaran, hasil, dan dampak, bukan sekadar penyelesaian kegiatan;
3. konsisten, yaitu standar diterapkan secara seragam sesuai ruang lingkup dan ketentuannya;
4. terintegrasi, yaitu pelaksanaan standar menjadi bagian dari perencanaan, penganggaran, manajemen kinerja, dan pengelolaan risiko;
5. berbasis data, yaitu keputusan dan pelaporan didukung data yang sah, lengkap, mutakhir, dan dapat ditelusuri;
6. berbasis risiko, yaitu pengendalian dan sumber daya diprioritaskan pada proses serta sasaran yang berisiko tinggi;
7. partisipatif, yaitu melibatkan pihak internal dan eksternal yang relevan;
8. akuntabel, yaitu setiap kegiatan, indikator, data, dan bukti memiliki penanggung jawab yang jelas;
9. terdokumentasi, yaitu proses dan hasil pelaksanaan didukung rekaman mutu;
10. adaptif, yaitu mampu merespons perubahan tanpa mengurangi kepatuhan dan mutu;
11. efektif dan efisien, yaitu menggunakan sumber daya secara tepat untuk mencapai target; dan
12. berkelanjutan, yaitu mendorong pemeliharaan dan peningkatan budaya mutu.

4.4 Pihak, Kewenangan, dan Tanggung Jawab

Pelaksanaan standar merupakan tanggung jawab kelembagaan yang dilaksanakan sesuai struktur organisasi dan kewenangan setiap pihak. Pembagian peran tidak mengalihkan tanggung jawab pimpinan unit atas mutu proses dan hasil pada unitnya.

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM		
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM		
	Kode	: MM/BTP/SPM-SAI/02/2026	
	Tanggal	: 24 Juli 2026	
	Revisi	: 2	
	Halaman	: 85 dari 160	

Tabel 4.1 Pihak, Kewenangan, dan Tanggung Jawab dalam Pelaksanaan Standar

Pihak	Kedudukan/Kewenangan	Tanggung Jawab Utama	Keluaran/Bukti
Direktur	Penanggung jawab tertinggi pelaksanaan SPMI	Memberikan arah, memastikan dukungan sumber daya, menyelesaikan persoalan strategis, dan meminta pertanggungjawaban capaian	Arahan, keputusan, persetujuan sumber daya, dan laporan kinerja
Wakil Direktur	Koordinator pelaksanaan sesuai bidang	Menerjemahkan standar ke dalam program, mengoordinasikan unit, memantau kemajuan, dan mengeskalasi hambatan	Program kerja, hasil koordinasi, dan laporan bidang
Bagian SPM–SAI	Koordinator sistem dan fasilitator penjaminan mutu	Memfasilitasi perangkat pelaksanaan, sosialisasi, pemantauan awal, konsistensi sistem, dan informasi mutu	Instrumen, hasil fasilitasi, dan laporan pemantauan
Pemilik standar	Penanggung jawab substantif ketercapaian standar	Menyusun rencana implementasi, mengoordinasikan pelaksana, memantau indikator dan risiko, serta melaporkan capaian	Rencana implementasi dan laporan capaian
Pimpinan program studi/unit	Penanggung jawab pelaksanaan pada unit	Mengintegrasikan standar dalam program dan anggaran, membagi tugas, menyediakan sumber daya, dan menindaklanjuti kendala	Program kerja, penugasan, laporan, dan bukti pelaksanaan
Pemilik proses/pelaksana	Pelaksana kegiatan pemenuhan standar	Melaksanakan proses, menjaga mutu keluaran, memelihara bukti, dan melaporkan penyimpangan	Hasil kegiatan, layanan, dan rekaman pelaksanaan

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM		
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM		
	Kode	: MM/BTP/SPM-SAI/02/2026	
	Tanggal	: 24 Juli 2026	
	Revisi	: 2	
	Halaman	: 86 dari 160	

Pemilik data	Penanggung jawab kualitas data indikator	Mengumpulkan, memvalidasi, memutakhirkan, mengamankan, dan menyediakan data	Data tervalidasi dan laporan indikator
Tim Gugus Mutu	Unit pengendali mutu pada program studi/unit	Membantu pemantauan, mengidentifikasi kesenjangan, dan memberikan rekomendasi perbaikan	Hasil pemantauan dan rekomendasi
Dosen dan tenaga kependidikan	Pelaksana standar sesuai tugas	Melaksanakan kegiatan, memenuhi persyaratan, memelihara bukti, dan melaporkan kendala	Kinerja dan rekaman pelaksanaan
Mahasiswa	Penerima layanan dan pihak yang berperan sesuai ketentuan	Memenuhi kewajiban akademik dan nonakademik serta memberikan umpan balik	Hasil pembelajaran, partisipasi, dan umpan balik
Mitra dan pemangku kepentingan	Pihak pendukung, penerima manfaat, atau pemberi umpan balik	Memenuhi komitmen yang disepakati dan memberikan masukan atas pelaksanaan	Dokumen kerja sama, laporan, dan umpan balik

Bagian SPM–SAI tidak mengambil alih tanggung jawab pemilik standar atau pimpinan unit. Tim Gugus Mutu membantu pengendalian mutu pada unit masing-masing, sedangkan keputusan operasional dan pertanggungjawaban capaian tetap berada pada pimpinan unit dan pemilik standar.

4.5 Prasyarat Pelaksanaan Standar

Sebelum standar dilaksanakan, pemilik standar bersama pimpinan unit wajib memastikan bahwa seluruh prasyarat kritis telah tersedia. Standar tidak cukup hanya didistribusikan dan disosialisasikan, tetapi harus diterjemahkan ke dalam perangkat kerja yang dapat dilaksanakan dan diukur.

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM	
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM	
	Kode	: MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal	: 24 Juli 2026
	Revisi	: 2
	Halaman	: 87 dari 160

Tabel 4.2 Prasyarat Pelaksanaan Standar

Aspek	Persyaratan Minimum	Bukti Kesiapan
Dokumen	Standar telah sah, terkendali, tersedia, dan didukung dokumen operasional	Standar, pedoman, SOP, instruksi kerja, dan formulir
Organisasi	Pemilik standar, pemilik proses, pelaksana, pemilik data, dan jalur koordinasi telah ditetapkan	Surat tugas, uraian tugas, atau matriks tanggung jawab
Sumber daya manusia	Pelaksana tersedia dan memiliki kompetensi yang sesuai	Peta kompetensi, penugasan, dan bukti pelatihan
Program dan anggaran	Kegiatan dan kebutuhan sumber daya masuk dalam perencanaan serta anggaran	Program kerja dan dokumen anggaran
Sarana dan prasarana	Fasilitas tersedia, layak, aman, dan dapat digunakan	Daftar inventaris dan hasil pemeriksaan
Data dan sistem informasi	Definisi indikator, sumber data, validasi, hak akses, dan jadwal pelaporan tersedia	Kamus indikator dan sistem pelaporan
Risiko	Risiko pelaksanaan telah dinilai dan memiliki pengendalian	Register risiko dan rencana mitigasi
Komunikasi	Pihak terkait memahami standar, peran, target, dan pelaporan	Materi dan bukti sosialisasi
Pemantauan	Jadwal, instrumen, penanggung jawab, dan jalur eskalasi tersedia	Rencana dan instrumen pemantauan

Apabila terdapat prasyarat yang belum terpenuhi, pemilik standar wajib menyusun rencana pemenuhan yang memuat tindakan, penanggung jawab, sumber daya, dan batas waktu. Kekurangan yang dapat mengakibatkan pelanggaran regulasi, membahayakan keselamatan, merusak integritas akademik, atau menyebabkan kegagalan material wajib diselesaikan sebelum kegiatan dimulai.

4.6 Integrasi dengan Perencanaan dan Penganggaran

Setiap standar wajib diterjemahkan ke dalam perencanaan institusi dan unit kerja. Pemilik standar bersama pimpinan terkait mengintegrasikan pernyataan dan target standar ke dalam sasaran, program, kegiatan, indikator kinerja, jadwal, penanggung

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM		
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM		
	Kode	:	MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal	:	24 Juli 2026
	Revisi	:	2
	Halaman	:	88 dari 160

jawab, kebutuhan sumber daya, serta anggaran.

Integrasi sekurang-kurangnya dilakukan melalui:

1. penyelarasan indikator standar dengan Renstra, rencana operasional, perjanjian kinerja, dan sasaran mutu;
2. penerjemahan target standar menjadi program dan kegiatan tahunan;
3. penetapan penanggung jawab kegiatan, indikator, dan data;
4. pengalokasian sumber daya berdasarkan prioritas dan tingkat risiko;
5. penyelarasan jadwal dengan kalender akademik dan kalender mutu;
6. penetapan sumber data, bukti pemenuhan, dan mekanisme pelaporan; serta
7. peninjauan konsistensi antara target, program, anggaran, dan kemampuan pelaksanaan.

Keterbatasan sumber daya yang berpotensi menghambat pencapaian standar wajib dianalisis dan dieskalasi kepada pimpinan yang berwenang. Keterbatasan anggaran tidak dapat dijadikan alasan untuk mengabaikan persyaratan minimum terkait regulasi, keselamatan, integritas akademik, keamanan data, dan perlindungan pemangku kepentingan.

4.7 Tahapan Pelaksanaan Standar

Pelaksanaan standar dilakukan secara terencana, terkoordinasi, terdokumentasi, dan berbasis risiko. Tahapan dimulai dari penelaahan standar dan pemeriksaan kesiapan sampai dengan penyerahan data serta bukti untuk tahap evaluasi.

Tabel 4.3 Tahapan Pelaksanaan Standar SPMI

Tahap	Kegiatan Utama	Pihak Utama	Keluaran/Bukti
1	Menelaah pernyataan standar, indikator, target, waktu, dan bukti pemenuhan	Pemilik standar dan pimpinan unit	Hasil telaah dan pemetaan standar
2	Menilai kesiapan dokumen, SDM, anggaran, sarana, data, sistem, dan pengendalian risiko	Pemilik standar, unit terkait, dan SPM-SAI	Daftar pemeriksaan kesiapan dan analisis kesenjangan
3	Menyusun rencana implementasi serta mengintegrasikannya ke program dan anggaran	Pemilik standar dan pimpinan unit	Rencana implementasi dan program kerja

	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM		
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM		
	Kode	: MM/BTP/SPM-SAI/02/2026	
	Tanggal	: 24 Juli 2026	
	Revisi	: 2	
	Halaman	: 89 dari 160	

4	Menetapkan penanggung jawab, pembagian tugas, jadwal, koordinasi, dan pelaporan	Pimpinan unit dan pemilik standar	Penugasan dan matriks tanggung jawab
5	Menyiapkan atau menyesuaikan pedoman, SOP, instruksi kerja, formulir, dan sistem informasi	Pemilik proses dan unit pendukung	Dokumen serta sistem operasional
6	Melaksanakan sosialisasi, komunikasi, dan peningkatan kompetensi	Pemilik standar, pimpinan unit, dan SPM-SAI	Materi, bukti sosialisasi, dan hasil evaluasi pemahaman
7	Melaksanakan program, kegiatan, proses, dan layanan sesuai standar	Pemilik proses dan pelaksana	Hasil kegiatan, layanan, dan rekaman
8	Mengumpulkan, memvalidasi, dan memutakhirkan data serta bukti	Pemilik data dan pelaksana	Data tervalidasi dan bukti pemenuhan
9	Memantau kemajuan, kendala, risiko, dan penyimpangan	Pemilik standar, pimpinan unit, dan Tim Gugus Mutu	Laporan pemantauan dan rekomendasi
10	Melakukan koreksi operasional dan eskalasi sesuai tingkat penyimpangan	Pimpinan unit dan pemilik standar	Catatan koreksi serta tindak lanjut
11	Menyusun dan menyampaikan laporan pelaksanaan serta capaian sementara	Pemilik standar dan pimpinan unit	Laporan pelaksanaan
12	Menyerahkan data dan bukti yang telah divalidasi untuk evaluasi pemenuhan standar	Pemilik standar, pemilik data, dan SPM-SAI	Paket data dan rekaman siap evaluasi

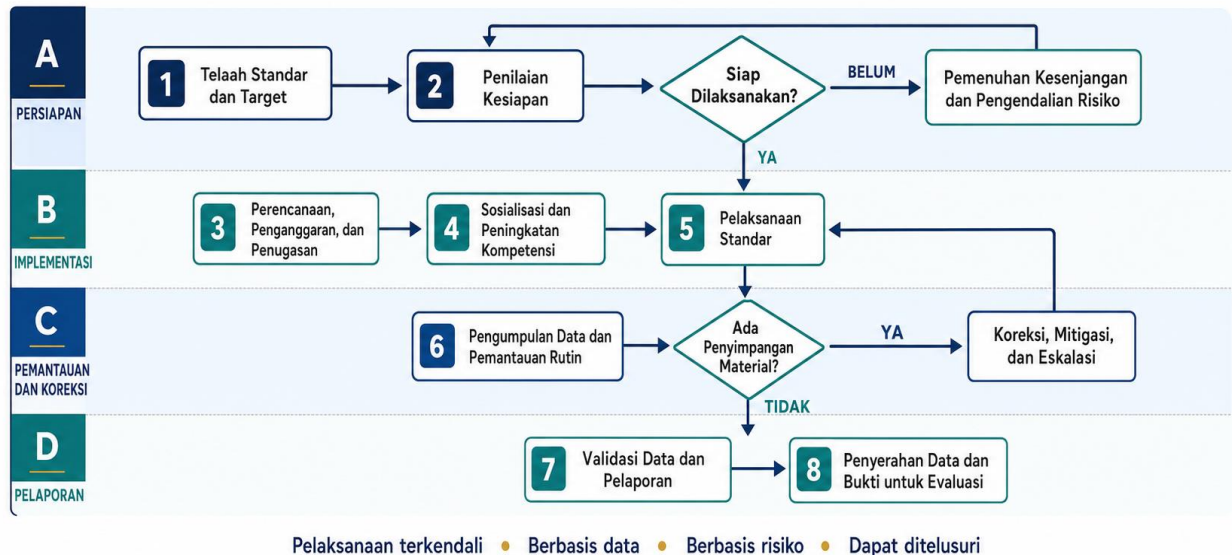
Tahapan dapat disesuaikan dengan karakteristik standar, tetapi tidak boleh menghilangkan pemeriksaan kesiapan, pembagian tanggung jawab, penyediaan sumber daya, pengumpulan bukti, pemantauan, penanganan penyimpangan, dan pelaporan.

Berdasarkan tahapan tersebut, alur pelaksanaan Standar SPMI disajikan pada Gambar 4.1. Alur ini menunjukkan pemeriksaan kesiapan, pelaksanaan kegiatan, pemantauan rutin, serta mekanisme koreksi dan eskalasi apabila terjadi penyimpangan.

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	Kode : MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal : 24 Juli 2026
	Revisi : 2
	Halaman : 90 dari 160

ALUR PELAKSANAAN STANDAR SPMI

Politeknik Pariwisata Batam



Gambar 4.1 • 2026

Apabila unit belum siap, pelaksanaan ditunda pada bagian yang terdampak sampai kesenjangan kritis ditangani atau tersedia pengendalian sementara yang disetujui. Apabila ditemukan penyimpangan material, dilakukan koreksi dan eskalasi sebelum proses dilanjutkan. Data dan bukti yang telah divalidasi selanjutnya diserahkan untuk tahap evaluasi pelaksanaan standar.

4.8 Sosialisasi dan Peningkatan Kompetensi

Standar baru atau yang mengalami perubahan wajib dikomunikasikan kepada seluruh pihak yang terdampak sebelum atau pada awal masa pemberlakuannya. Sosialisasi sekurang-kurangnya menjelaskan:

1. tujuan, ruang lingkup, dan tanggal pemberlakuan;
2. pernyataan standar, indikator, target, dan batas waktu;
3. perubahan dari ketentuan sebelumnya;
4. peran dan kewajiban setiap pihak;
5. proses kerja dan dokumen operasional;

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM	
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM	
	Kode	: MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal	: 24 Juli 2026
	Revisi	: 2
	Halaman	: 91 dari 160

6. sumber data serta bukti pemenuhan;
7. risiko utama dan mekanisme eskalasi; dan
8. jadwal pemantauan, pelaporan, serta evaluasi.

Metode sosialisasi dapat berupa rapat, lokakarya, pembekalan, simulasi, pendampingan, media digital, atau metode lain yang sesuai. Efektivitasnya tidak hanya dibuktikan dengan daftar hadir, tetapi juga melalui evaluasi pemahaman, simulasi, umpan balik, observasi awal, atau uji kompetensi apabila relevan. Apabila ditemukan kesenjangan kompetensi, pimpinan unit wajib memberikan pelatihan, pendampingan, penugasan ulang, atau tindakan pengembangan lain sebelum pihak yang bersangkutan menjalankan proses yang bersifat kritis.

4.9 Pemantauan Rutin, Penanganan Penyimpangan, dan Pengendalian Perubahan

4.9.1 Pemantauan Rutin

Pemantauan rutin merupakan bagian dari pelaksanaan standar untuk memastikan kegiatan berjalan sesuai rencana dan mendeteksi secara dini hambatan, perubahan risiko, kesalahan data, ketidakcukupan sumber daya, atau penyimpangan.

Pemantauan sekurang-kurangnya mencakup kemajuan kegiatan, pencapaian target antara, kepatuhan proses, penggunaan sumber daya, kualitas data, kelengkapan bukti, perubahan risiko, serta keluhan dan umpan balik.

Pemantauan rutin dalam BAB ini tidak menggantikan evaluasi formal pada tahap Evaluasi PPEPP. Pemantauan rutin berfungsi mendukung pengendalian operasional, sedangkan evaluasi formal pada BAB V menentukan tingkat ketercapaian dan kesesuaian terhadap standar berdasarkan metode serta kriteria yang telah ditetapkan.

4.9.2 Penanganan dan Eskalasi Penyimpangan

Penyimpangan ditangani secara proporsional berdasarkan tingkat dampaknya sebagaimana tercantum dalam Tabel 4.4.

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM		
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM		
	Kode	:	MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal	:	24 Juli 2026
	Revisi	:	2
	Halaman	:	92 dari 160

Tabel 4.4 Tingkat Penyimpangan dan Mekanisme Penanganan

Tingkat	Karakteristik	Penanganan	Eskalasi
Ringan	Tidak memengaruhi target utama dan dapat segera diperbaiki	Koreksi langsung dan pencatatan	Pemilik proses/pimpinan unit
Sedang	Memengaruhi jadwal, kualitas keluaran, atau target antara	Analisis penyebab awal, rencana perbaikan, dan pemantauan	Pemilik standar dan pimpinan bidang
Berat/material	Berpotensi mengakibatkan kegagalan standar, pelanggaran regulasi, kerugian, atau gangguan layanan	Pengendalian segera, analisis dampak, dan tindakan terkoordinasi	Direktur dan pimpinan terkait
Kritis	Mengancam keselamatan, integritas akademik, keamanan data, atau keberlangsungan layanan utama	Pengamanan dan penghentian sementara apabila diperlukan serta penanganan darurat	Direktur dan pihak berwenang

Setiap penyimpangan wajib dicatat, dianalisis, ditetapkan penanggung jawab dan batas waktu penanganannya, serta diverifikasi penyelesaiannya. Penyimpangan berat atau kritis wajib segera dilaporkan tanpa menunggu periode pelaporan rutin. Koreksi operasional pada tahap pelaksanaan tidak menggantikan tindakan korektif sistemik yang ditetapkan berdasarkan hasil evaluasi atau audit.

4.9.3 Pengendalian Perubahan Selama Pelaksanaan

Perubahan metode pelaksanaan, jadwal, penanggung jawab, sumber daya, sumber data, sistem, atau dokumen operasional wajib dianalisis dampaknya sebelum diterapkan. Perubahan yang tidak memengaruhi substansi, indikator, target, kewajiban, dan tingkat risiko dapat disetujui oleh pimpinan unit sesuai kewenangannya. Perubahan yang memengaruhi ruang lingkup, indikator, target,

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	Kode : MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal : 24 Juli 2026
	Revisi : 2
	Halaman : 93 dari 160

kewajiban, kemampuan pemenuhan, atau risiko material wajib diajukan kepada pemilik standar dan diproses melalui mekanisme pengendalian perubahan standar.

Setiap perubahan wajib memperoleh persetujuan sesuai kewenangan, dicatat, dikomunikasikan kepada pihak terdampak, dan dijaga ketertelusurannya.

4.10 Pengelolaan Data dan Bukti Pelaksanaan

Setiap indikator wajib memiliki definisi operasional, sumber data resmi, metode pengumpulan dan pengolahan, periode pemutakhiran, penanggung jawab, mekanisme validasi, serta bukti pendukung. Pemilik data bertanggung jawab atas kualitas dan keamanan data.

Tabel 4.5 Persyaratan Data dan Bukti Pelaksanaan

Prinsip	Persyaratan
Sahih	Menggambarkan kondisi sebenarnya dan berasal dari sumber yang dapat dipertanggungjawabkan
Lengkap	Memuat seluruh unsur yang diperlukan untuk membuktikan pelaksanaan dan capaian
Konsisten	Menggunakan definisi, satuan, periode, dan metode yang seragam
Mutakhir	Diperbarui sesuai periode pengukuran dan pelaporan
Dapat ditelusuri	Memiliki sumber, waktu, metode, penanggung jawab, dan riwayat perubahan yang jelas
Aman	Terlindungi dari kehilangan, kerusakan, perubahan, dan akses tidak sah
Tersedia	Dapat diakses oleh pihak berwenang pada saat diperlukan

Apabila terdapat perbedaan data, pemilik data wajib melakukan klarifikasi, rekonsiliasi, atau triangulasi dengan membandingkan sumber, periode, metode, dan bukti pendukung. Data yang belum divalidasi tidak boleh digunakan untuk menyatakan ketercapaian standar secara resmi. Data pribadi dan informasi terbatas wajib dikelola sesuai ketentuan perlindungan data, kerahasiaan, hak akses, retensi, pencadangan, dan pemulihan.

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM	
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM	
	Kode	: MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal	: 24 Juli 2026
	Revisi	: 2
	Halaman	: 94 dari 160

4.11 Keluaran dan Rekaman Mutu

Pelaksanaan standar sekurang-kurangnya menghasilkan:

1. hasil pemetaan standar ke dalam program dan kegiatan;
2. daftar periksa kesiapan dan analisis kesenjangan;
3. rencana implementasi;
4. program kerja dan dokumen anggaran;
5. surat tugas dan pembagian tanggung jawab;
6. pedoman, SOP, instruksi kerja, formulir, dan instrumen;
7. materi dan bukti sosialisasi atau pelatihan;
8. hasil kegiatan, proses, dan layanan;
9. data indikator dan bukti pemenuhan;
10. laporan pemantauan rutin;
11. catatan risiko, kendala, penyimpangan, koreksi, dan eskalasi;
12. catatan perubahan selama pelaksanaan;
13. laporan pelaksanaan standar; dan
14. hasil validasi data serta paket bukti siap evaluasi.

Seluruh rekaman mutu wajib memiliki identitas, tanggal, penanggung jawab, status validasi, lokasi penyimpanan, hak akses, dan masa retensi yang jelas. Pengendalian rekaman dilaksanakan sesuai ketentuan pengendalian dokumen dan rekaman SPMI.

Ketiadaan bukti yang dipersyaratkan tidak dapat digantikan hanya dengan pernyataan bahwa kegiatan telah dilaksanakan. Bukti yang tidak sah, tidak lengkap, atau tidak dapat ditelusuri tidak dapat digunakan sebagai dasar resmi untuk menyatakan pemenuhan standar.

4.12 Indikator Keberhasilan Pelaksanaan Standar

Keberhasilan pelaksanaan standar dinilai dari kesiapan sistem, kepatuhan proses, kemajuan capaian, kualitas data, pengendalian risiko, dan ketepatan penanganan penyimpangan.

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM	
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM	
	Kode	: MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal	: 24 Juli 2026
	Revisi	: 2
	Halaman	: 95 dari 160

Tabel 4.6 Indikator Keberhasilan Pelaksanaan Standar

Indikator	Kriteria Keberhasilan	Sumber Verifikasi
Kesiapan implementasi	Seluruh prasyarat kritis tersedia sebelum pelaksanaan	Daftar pemeriksaan kesiapan
Integrasi perencanaan	Target standar diterjemahkan ke dalam program, kinerja, dan anggaran	Dokumen perencanaan dan anggaran
Kejelasan tanggung jawab	Pemilik standar, pelaksana, dan pemilik data ditetapkan	Surat tugas dan matriks tanggung jawab
Pemahaman pelaksana	Pihak terkait memahami standar, peran, proses, dan pelaporan	Hasil evaluasi sosialisasi
Kepatuhan proses	Kegiatan dilaksanakan sesuai standar dan dokumen operasional	Rekaman pelaksanaan dan hasil pemantauan
Kemajuan target	Capaian berjalan sesuai target antara dan jadwal	Data indikator dan laporan capaian
Kualitas data	Data lengkap, sahih, konsisten, mutakhir, dan tervalidasi	Hasil validasi data
Kelengkapan bukti	Pelaksanaan dan capaian didukung bukti objektif	Daftar serta rekaman bukti
Pengendalian risiko	Risiko utama dipantau dan mitigasi dilaksanakan	Register risiko dan laporan mitigasi
Penanganan penyimpangan	Penyimpangan dikoreksi dan dieskalasi tepat waktu	Catatan koreksi dan tindak lanjut
Ketepatan pelaporan	Laporan disampaikan sesuai jadwal dan format	Laporan pelaksanaan
Umpan balik pihak terkait	Pelaksanaan memperoleh dan menindaklanjuti umpan balik	Survei, keluhan, dan catatan tindak lanjut

Target kuantitatif ditetapkan dalam sasaran mutu, rencana kerja, atau instrumen pemantauan berdasarkan kondisi dasar, karakteristik standar, dan tingkat risiko. Hasil pengukuran indikator pelaksanaan menjadi masukan bagi evaluasi formal pada tahap berikutnya.

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM		
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM		
	Kode	:	MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal	:	24 Juli 2026
	Revisi	:	2
	Halaman	:	96 dari 160

4.13 Risiko dan Mitigasi Pelaksanaan Standar

Risiko pelaksanaan standar dikelola sesuai Pedoman Pengelolaan dan Mitigasi Risiko Politeknik Pariwisata Batam. Penilaian kemungkinan, dampak, tingkat risiko, pemilik risiko, batas toleransi, dan rencana perlakuan dicatat dalam register risiko.

Tabel 4.7 Risiko dan Mitigasi Pelaksanaan Standar

Risiko	Penyebab/Dampak Utama	Mitigasi/Pengendalian	Penanggung Jawab Utama
Standar tidak dipahami	Sosialisasi tidak efektif sehingga pelaksanaan tidak konsisten	Sosialisasi berbasis peran, evaluasi pemahaman, dan pendampingan	Pemilik standar dan pimpinan unit
Sumber daya tidak memadai	Kesiapan tidak dianalisis sehingga target tidak tercapai	Analisis kesiapan, prioritas sumber daya, dan eskalasi kebutuhan	Pimpinan unit dan Wakil Direktur
Dokumen operasional tidak tersedia	Standar tidak diterjemahkan ke proses kerja	Penyusunan dan pengesahan dokumen sebelum pelaksanaan	Pemilik proses
Tanggung jawab tidak jelas	Pemilik proses atau data tidak ditetapkan	Penugasan yang jelas dan penetapan jalur eskalasi	Pimpinan unit
Pelaksanaan tidak konsisten	Koordinasi, kompetensi, atau pemantauan lemah	Standardisasi, pelatihan, pendampingan, dan pemantauan rutin	Pemilik standar dan pimpinan unit
Data tidak sah	Definisi, sumber, atau validasi tidak jelas	Kamus indikator, rekonsiliasi, validasi, dan triangulasi	Pemilik data
Bukti tidak lengkap	Rekaman tidak dibuat atau tidak dikendalikan	Daftar bukti wajib dan penyimpanan terkendali	Pelaksana dan pengelola dokumen
Kegiatan terlambat	Jadwal tidak realistis atau ketergantungan antarunit tidak dikelola	Target antara, pemantauan kemajuan, dan eskalasi hambatan	Pemilik proses
Risiko keselamatan atau operasional	Pengendalian kegiatan praktik, fasilitas, atau lapangan tidak memadai	Penilaian risiko, prosedur keselamatan, supervisi, dan respons insiden	Pimpinan unit dan pelaksana

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM		
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM		
	Kode	: MM/BTP/SPM-SAI/02/2026	
	Tanggal	: 24 Juli 2026	
	Revisi	: 2	
	Halaman	: 97 dari 160	

Perubahan tidak terkendali	Perubahan dilakukan tanpa analisis dan persetujuan	Analisis dampak dan pengendalian perubahan	Pemilik standar dan SPM–SAI
Penyimpangan tidak ditangani	Pelaporan lemah atau jalur eskalasi tidak jelas	Mekanisme pelaporan dan batas waktu tindak lanjut	Pimpinan unit
Ketergantungan pada mitra	Mitra tidak memenuhi komitmen	Seleksi, perjanjian kinerja, pemantauan, dan rencana alternatif	Pemilik kerja sama dan unit terkait
Gangguan sistem dan kehilangan data	Pengamanan, pencadangan, atau pemulihan tidak memadai	Kontrol akses, pencadangan, pengujian pemulihan, dan rencana kontinuitas	Unit pengelola sistem dan pemilik data

Risiko yang berada di atas batas toleransi wajib memiliki rencana mitigasi, penanggung jawab, sumber daya, indikator penyelesaian, dan batas waktu. Risiko yang berpotensi menimbulkan pelanggaran regulasi, membahayakan keselamatan, merusak integritas akademik, mengganggu layanan utama, atau menimbulkan kerugian material wajib segera dieskalasi kepada pimpinan yang berwenang.

Kegiatan dapat dihentikan sementara apabila pengendalian yang tersedia tidak memadai. Keputusan penghentian dan pelaksanaan kembali harus didasarkan pada analisis risiko, didokumentasikan, serta disetujui oleh pejabat yang berwenang.

Hasil pelaksanaan, data capaian, rekaman mutu, kendala, penyimpangan, perubahan, dan perkembangan risiko selanjutnya menjadi masukan bagi tahap Evaluasi Pelaksanaan Standar SPMI sebagaimana diatur dalam BAB V.

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	Kode : MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal : 24 Juli 2026
	Revisi : 2
	Halaman : 98 dari 160

BAB V

MANUAL EVALUASI PELAKSANAAN STANDAR SPMI

5.1 Pengertian dan Tujuan

Evaluasi Pelaksanaan Standar SPMI adalah proses sistematis, objektif, berbasis bukti, dan terdokumentasi untuk membandingkan pelaksanaan serta capaian aktual dengan pernyataan, indikator, target, dan persyaratan Standar SPMI.

Evaluasi merupakan tahap ketiga dalam siklus PPEPP. Evaluasi tidak hanya menentukan tercapai atau tidak tercapainya standar, tetapi juga menilai kepatuhan, efektivitas, kecukupan sistem, kualitas hasil, pengendalian risiko, dan keberlanjutan capaian serta mengidentifikasi ketidaksesuaian, praktik baik, dan peluang peningkatan.

Manual ini bertujuan untuk:

1. memastikan pelaksanaan dan ketercapaian standar dinilai secara objektif, konsisten, dan akuntabel;
2. menentukan tingkat kepatuhan, keterlaksanaan, ketercapaian, efektivitas, dan keberlanjutan standar;
3. memastikan kesimpulan didukung data dan bukti yang sah, relevan, cukup, mutakhir, dan dapat ditelusuri;
4. mengidentifikasi kesenjangan, ketidaksesuaian, risiko, praktik baik, dan peluang peningkatan;
5. menyediakan dasar bagi tindakan korektif dan pengendalian standar;
6. menyediakan informasi bagi pimpinan untuk pengambilan keputusan, perencanaan, penganggaran, dan pengalokasian sumber daya;
7. mendukung AMI, RTM, akreditasi, sertifikasi, audit eksternal, dan pelaporan kinerja; serta
8. memperkuat budaya evaluasi diri, akuntabilitas, dan perbaikan mutu berkelanjutan.

	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	Kode : MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal : 24 Juli 2026
	Revisi : 2
	Halaman : 99 dari 160

5.2 Ruang Lingkup dan Kondisi Penggunaan

Manual ini berlaku untuk evaluasi seluruh Standar SPMI Politeknik Pariwisata Batam yang meliputi:

1. standar pendidikan;
2. standar penelitian;
3. standar pengabdian kepada masyarakat;
4. standar nonakademik;
5. Standar Kerja Sama dan Magang;
6. Standar Praktik; dan
7. standar lain yang ditetapkan sesuai kebutuhan institusi.

Evaluasi sekurang-kurangnya mencakup:

1. kepatuhan terhadap peraturan, kebijakan, standar, dan dokumen operasional;
2. kecukupan dokumen dan tata kelola SPMI;
3. keterlaksanaan program, kegiatan, proses, dan layanan;
4. ketercapaian indikator dan target;
5. efektivitas strategi pencapaian;
6. efisiensi dan kecukupan sumber daya;
7. kualitas, keamanan, dan ketertelusuran data serta bukti;
8. kepuasan dan umpan balik pemangku kepentingan;
9. efektivitas pengendalian risiko;
10. status tindak lanjut evaluasi sebelumnya; dan
11. potensi perbaikan serta peningkatan mutu.

Manual ini digunakan dalam evaluasi diri, monitoring dan evaluasi, Monev-In proses pembelajaran, pengukuran indikator, survei, AMI, RTM, dan evaluasi lain yang relevan.

Evaluasi khusus dapat dilaksanakan apabila terjadi perubahan regulasi, penurunan kinerja signifikan, insiden material, keluhan serius, kegagalan target, perubahan risiko, indikasi kecurangan, pelanggaran integritas akademik, gangguan layanan utama, atau permintaan pimpinan.

	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	Kode : MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal : 24 Juli 2026
	Revisi : 2
	Halaman : 100 dari 160

5.3 Prinsip Evaluasi Pelaksanaan Standar

Evaluasi berpedoman pada prinsip:

1. objektif, didasarkan pada fakta dan bukti;
2. independen, bebas dari intervensi dan konflik kepentingan;
3. kompeten, dilaksanakan oleh pihak yang memiliki pengetahuan dan keterampilan sesuai tugasnya;
4. sistematis, mengikuti tujuan, ruang lingkup, kriteria, metode, dan tahapan yang ditetapkan;
5. berbasis bukti, setiap kesimpulan didukung bukti yang dapat diverifikasi;
6. adil, memberikan kesempatan kepada pihak yang dievaluasi untuk melakukan klarifikasi;
7. proporsional, kedalaman evaluasi disesuaikan dengan risiko dan dampaknya;
8. konsisten, menggunakan kriteria dan metode yang dapat diperbandingkan;
9. transparan, hasil disampaikan kepada pihak yang berwenang;
10. rahasia, melindungi data pribadi dan informasi terbatas;
11. tepat waktu, dilaksanakan sesuai kalender mutu atau kebutuhan khusus;
12. berorientasi perbaikan, diarahkan pada perbaikan sistem dan pencegahan keberulangan; dan
13. terdokumentasi, seluruh proses, bukti, keputusan, dan hasil dapat ditelusuri.

Evaluasi tidak digunakan untuk mencari kesalahan individu atau membangun budaya saling menyalahkan, tetapi untuk menilai efektivitas sistem, memperbaiki kinerja, dan meningkatkan budaya mutu.

5.4 Bentuk dan Mekanisme Evaluasi

Evaluasi dilaksanakan melalui mekanisme yang saling melengkapi sesuai tujuan, objek, periode proses, tingkat risiko, kebutuhan informasi, dan independensi yang dipersyaratkan.

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM			
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM			
	Kode	: MM/BTP/SPM-SAI/02/2026		
	Tanggal	: 24 Juli 2026		
	Revisi	: 2		
	Halaman	: 101 dari 160		

Tabel 5.1 Bentuk dan Mekanisme Evaluasi Pelaksanaan Standar

Bentuk	Tujuan Utama	Pelaksana Utama	Waktu/Frekuensi	Keluaran
Pemantauan rutin	Mengetahui kemajuan dan mendeteksi kendala selama proses berlangsung	Pemilik proses, pimpinan unit, dan Tim Gugus Mutu	Sesuai periode proses	Catatan pemantauan dan koreksi operasional
Evaluasi diri	Menilai masukan, proses, keluaran, hasil, dampak, kekuatan, kelemahan, dan kebutuhan perbaikan unit	Pimpinan unit bersama Tim Gugus Mutu	Sesuai kalender mutu	Laporan evaluasi diri
Monev-In proses pembelajaran	Menilai kesesuaian proses pembelajaran dan suasana akademik selama semester berjalan	Tim Gugus Mutu dengan koordinasi SPM-SAI	Sesuai kalender akademik dan mutu	Instrumen, rekapitulasi, dan laporan Monev-In
Monev tematik	Menilai program, layanan, standar, atau isu tertentu	SPM-SAI dan/atau tim yang ditugaskan	Berkala atau sesuai kebutuhan	Laporan monev dan rekomendasi
Pengukuran indikator	Menentukan ketercapaian target standar dan sasaran mutu	Pemilik standar dan pemilik data	Sesuai periode indikator	Laporan capaian
Survei dan umpan balik	Menilai persepsi, kepuasan, kebutuhan, dan pengalaman pemangku kepentingan	Unit terkait dan/atau SPM-SAI	Sesuai program	Hasil survei dan rekomendasi

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM			
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM			
	Kode	: MM/BTP/SPM-SAI/02/2026		
	Tanggal	: 24 Juli 2026		
	Revisi	: 2		
	Halaman	: 102 dari 160		

Audit Mutu Internal	Menilai kecukupan sistem, kepatuhan, dan efektivitas SPMI secara independen	Auditor Mutu Internal yang ditugaskan Direktur	Sesuai program AMI	Laporan AMI, temuan, dan PTK
Evaluasi khusus	Menilai insiden, keluhan serius, penurunan kinerja, atau risiko material	Tim yang ditetapkan pimpinan	Sesuai kebutuhan	Laporan khusus
Rapat Tinjauan Manajemen	Meninjau hasil evaluasi dan menetapkan keputusan pengendalian serta kebutuhan sumber daya	Direktur dan pimpinan terkait	Sesuai kalender mutu	Keputusan dan rencana tindak lanjut
Evaluasi eksternal	Memperoleh penilaian regulator, lembaga akreditasi, sertifikasi, atau auditor eksternal	Pihak eksternal berwenang	Sesuai ketentuan	Laporan atau hasil penilaian

AMI meliputi:

1. audit sistem, yaitu pemeriksaan terhadap kecukupan dan kesesuaian kebijakan, manual, standar, prosedur, formulir, organisasi, kewenangan, dan sumber daya sistem mutu; dan
2. audit kepatuhan, yaitu pemeriksaan kesesuaian antara ketentuan yang telah ditetapkan dan pelaksanaan aktual pada program studi atau unit.

Monev merupakan evaluasi operasional untuk mendeteksi kesenjangan agar segera ditangani. AMI merupakan pengujian sistematis, mandiri, dan terdokumentasi oleh auditor kompeten serta independen. Hasil monev, evaluasi diri, survei, dan pengukuran indikator dapat menjadi masukan bagi AMI, tetapi tidak menggantikan AMI.

RTM bukan kegiatan audit, melainkan forum keputusan manajemen yang menghubungkan hasil evaluasi dengan tahap pengendalian dan peningkatan.

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM		
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM		
	Kode	: MM/BTP/SPM-SAI/02/2026	
	Tanggal	: 24 Juli 2026	
	Revisi	: 2	
	Halaman	: 103 dari 160	

5.5 Pihak, Kewenangan, dan Tanggung Jawab

Tabel 5.2 Pihak, Kewenangan, dan Tanggung Jawab dalam Evaluasi

Pihak	Kedudukan/Kewenangan	Tanggung Jawab Utama	Keluaran/Bukti
Direktur	Penanggung jawab tertinggi efektivitas SPMI	Memberikan arahan, menetapkan program atau penugasan AMI, menugaskan auditor, menerima hasil, memimpin RTM, dan menetapkan keputusan strategis	Surat tugas, arahan, keputusan, dan hasil RTM
Wakil Direktur	Koordinator evaluasi sesuai bidang	Menelaah capaian, mengoordinasikan klarifikasi dan tindak lanjut lintas unit	Hasil telaah dan rekomendasi
SPM–SAI	Koordinator sistem evaluasi dan AMI	Menyusun program, metode, instrumen dan jadwal; mengoordinasikan monev serta AMI; mengonsolidasikan hasil; dan memantau tindak lanjut	Program, instrumen, laporan, dan basis data temuan
Pimpinan program studi/unit	Penanggung jawab evaluasi diri dan penyediaan bukti	Melaksanakan evaluasi diri, menyediakan data, memberikan klarifikasi, dan menyusun tindak lanjut	Laporan evaluasi diri, bukti, dan tanggapan
Pemilik standar	Penanggung jawab analisis ketercapaian	Membandingkan capaian dengan target, mengidentifikasi kesenjangan, dan mengusulkan tindak lanjut	Analisis capaian
Pemilik proses	Penyedia informasi pelaksanaan	Menyediakan data, bukti, penjelasan, dan klarifikasi	Rekaman pelaksanaan

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM		
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM		
	Kode	: MM/BTP/SPM-SAI/02/2026	
	Tanggal	: 24 Juli 2026	
	Revisi	: 2	
	Halaman	: 104 dari 160	

Pemilik data	Penjamin kualitas data indikator	Memvalidasi sumber, definisi, periode, formula, konsistensi, dan keamanan data	Data tervalidasi
Tim Gugus Mutu	Pelaksana dan pendukung pengendalian mutu program studi/unit	Membantu evaluasi diri, menyusun rencana dan instrumen monev, melaksanakan Monev-In, menyerahkan hasil, dan memberikan rekomendasi	Rencana, instrumen, hasil monev, dan rekomendasi
Auditor Mutu Internal	Penilai kompeten dan independen yang ditugaskan Direktur	Melaksanakan audit dokumen dan lapangan, mengumpulkan bukti, merumuskan temuan, memimpin klarifikasi, dan menyusun laporan	Daftar tilik, kertas kerja, temuan, PTK, dan laporan
Pemangku kepentingan	Sumber umpan balik dan validasi relevansi	Memberikan penilaian, kebutuhan, keluhan, dan umpan balik	Survei, wawancara, FGD, dan masukan
Senat Politeknik	Pemberi pertimbangan sesuai kewenangan akademik	Menelaah hasil evaluasi yang berdampak pada kebijakan dan mutu akademik	Pertimbangan dan rekomendasi
Badan Penyelenggara	Pihak yang menerima hasil atau memberikan arahan sesuai kewenangan	Menelaah hasil yang berdampak strategis sesuai Statuta	Arahan atau keputusan

SPM-SAI mengoordinasikan pemilihan dan pengusulan auditor berdasarkan kompetensi, pengalaman, sertifikasi atau pelatihan yang relevan, serta independensinya. Auditor ditugaskan oleh Direktur.

Auditor wajib menjunjung integritas, objektivitas, kerahasiaan, kompetensi, dan perilaku profesional. Auditor tidak boleh mengaudit pekerjaan yang menjadi tanggung jawab langsungnya serta wajib mengungkapkan potensi konflik kepentingan sebelum menerima penugasan.

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM	
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM	
	Kode	: MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal	: 24 Juli 2026
	Revisi	: 2
	Halaman	: 105 dari 160

Tim Gugus Mutu tidak menggantikan tanggung jawab pimpinan program studi/unit. Pelaksanaan monev oleh Tim Gugus Mutu tidak disamakan dengan AMI independen.

5.6 Perencanaan Evaluasi

Evaluasi wajib direncanakan dalam kalender mutu dan/atau program evaluasi berdasarkan tingkat risiko, kepentingan strategis, hasil evaluasi sebelumnya, perubahan regulasi, tren kinerja, keluhan, serta kebutuhan pengambilan keputusan.

Rencana evaluasi sekurang-kurangnya memuat:

1. tujuan dan ruang lingkup;
2. standar, indikator, proses, program studi, unit, atau kegiatan yang dievaluasi;
3. kriteria dan periode evaluasi;
4. metode dan teknik pengambilan sampel;
5. data dan bukti yang diperlukan;
6. pelaksana serta persyaratan kompetensi;
7. jadwal dan lokasi;
8. pihak yang dilibatkan;
9. pengaturan independensi dan konflik kepentingan;
10. risiko pelaksanaan evaluasi;
11. mekanisme komunikasi, klarifikasi, dan eskalasi; serta
12. bentuk laporan dan penerima hasil.

Prioritas diberikan kepada kewajiban regulasi, proses berisiko tinggi, indikator yang tidak tercapai, temuan berulang, tindak lanjut yang belum selesai, perubahan proses, keluhan serius, dan kebutuhan akreditasi atau sertifikasi.

Perubahan rencana wajib disetujui sesuai kewenangan, dicatat, dan dikomunikasikan. Evaluasi khusus dapat dilaksanakan di luar kalender mutu apabila terdapat kondisi yang membutuhkan penanganan segera.

	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	Kode : MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal : 24 Juli 2026
	Revisi : 2
	Halaman : 106 dari 160

5.7 Kriteria, Metode, Instrumen, dan Bukti Evaluasi

5.7.1 Kriteria Evaluasi

Kriteria evaluasi dapat bersumber dari:

1. peraturan perundang-undangan;
2. Standar SPMI dan sasaran mutu;
3. Kebijakan dan Manual SPMI;
4. Statuta, Renstra, rencana operasional, dan perjanjian kinerja;
5. pedoman, SOP, instruksi kerja, dan persyaratan layanan;
6. persyaratan akreditasi, sertifikasi, dan kerja sama;
7. keputusan pimpinan dan hasil RTM; serta
8. persyaratan lain yang sah dan relevan.

Kriteria wajib ditetapkan sebelum evaluasi dan dikomunikasikan kepada pihak yang dievaluasi.

5.7.2 Metode dan Instrumen

Metode evaluasi dapat berupa:

1. telaah dokumen dan rekaman;
2. analisis data, capaian, dan tren;
3. observasi proses, fasilitas, dan layanan;
4. wawancara dan konfirmasi;
5. survei dan FGD;
6. pengujian petik atau pengambilan sampel;
7. penelusuran proses dan bukti;
8. benchmarking;
9. analisis risiko; dan
10. metode lain yang sah serta relevan.

Instrumen dapat berupa daftar tilik, lembar evaluasi diri, formulir Monev-In, kuesioner, pedoman wawancara, lembar observasi, matriks ketercapaian, dan kertas kerja audit.

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM		
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM		
	Kode	:	MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal	:	24 Juli 2026
	Revisi	:	2
	Halaman	:	107 dari 160

Instrumen wajib ditelaah sebelum digunakan. Pengambilan sampel harus mempertimbangkan populasi, variasi proses, periode, tingkat risiko, dan materialitas. Kesimpulan tidak boleh diperluas melampaui cakupan bukti.

5.7.3 Persyaratan Bukti

Tabel 5.3 Persyaratan Bukti Evaluasi

Persyaratan	Ketentuan
Relevan	Berhubungan langsung dengan kriteria dan objek evaluasi
Sahih	Berasal dari sumber yang dapat dipertanggungjawabkan
Cukup	Memadai untuk mendukung kesimpulan
Objektif	Berupa fakta yang dapat diperiksa kembali
Mutakhir	Mewakili periode evaluasi
Konsisten	Tidak bertentangan tanpa penjelasan yang dapat diterima
Dapat ditelusuri	Memiliki sumber, waktu, pemilik, dan riwayat yang jelas
Terlindungi	Dijaga keamanan, kerahasiaan, dan keutuhannya

Apabila bukti belum cukup atau berbeda, evaluator wajib melakukan klarifikasi, rekonsiliasi, triangulasi, atau penambahan sampel. Ketiadaan bukti tidak dapat digantikan hanya dengan pernyataan lisan.

5.8 Tahapan Evaluasi Pelaksanaan Standar

Tabel 5.4 Tahapan Evaluasi Pelaksanaan Standar SPMI

Tahap	Kegiatan Utama	Pihak Utama	Keluaran/Bukti
1	Menetapkan tujuan, ruang lingkup, kriteria, metode, dan jadwal	SPM–SAI, pemilik standar, atau tim evaluasi	Rencana evaluasi
2	Menetapkan evaluator serta memastikan kompetensi dan independensi	Direktur/pimpinan berwenang dan SPM–SAI	Surat tugas dan pernyataan independensi
3	Menyiapkan dan menelaah instrumen	SPM–SAI dan tim evaluasi	Instrumen tervalidasi

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM		
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM		
	Kode	: MM/BTP/SPM-SAI/02/2026	
	Tanggal	: 24 Juli 2026	
	Revisi	: 2	
	Halaman	: 108 dari 160	

4	Mengumpulkan dan memeriksa data awal	Tim evaluasi dan pemilik data	Data awal tervalidasi
5	Melaksanakan evaluasi diri apabila dipersyaratkan	Pimpinan unit dan Tim Gugus Mutu	Laporan evaluasi diri
6	Melaksanakan money, audit dokumen, observasi, wawancara, survei, atau pengujian	Tim Gugus Mutu, tim evaluasi, atau auditor	Kertas kerja dan bukti
7	Menyusun daftar tilik dan melaksanakan audit lapangan apabila berupa AMI	Auditor Mutu Internal	Daftar tilik dan bukti visitasi
8	Membandingkan kondisi aktual dengan kriteria dan target	Tim evaluasi/auditor	Analisis kesesuaian dan ketercapaian
9	Menilai kecukupan bukti dan melakukan triangulasi apabila diperlukan	Tim evaluasi/auditor	Bukti tervalidasi
10	Mengidentifikasi kesesuaian, ketidaksesuaian, observasi, praktik baik, risiko, dan peluang peningkatan	Tim evaluasi/auditor	Daftar hasil evaluasi
11	Melaksanakan klarifikasi dan rapat penutupan untuk AMI	Tim evaluasi/auditor dan pimpinan unit	Catatan klarifikasi dan daftar temuan
12	Menyusun, mengesahkan, dan mendistribusikan laporan	SPM–SAI, tim evaluasi, dan pimpinan	Laporan final
13	Menerbitkan atau menyerahkan PTK untuk ketidaksesuaian	Auditor/SPM–SAI dan auditee	PTK dan daftar tindak lanjut
14	Mengonsolidasikan hasil sebagai bahan RTM dan pengendalian	SPM–SAI dan pimpinan	Laporan konsolidasi dan bahan RTM

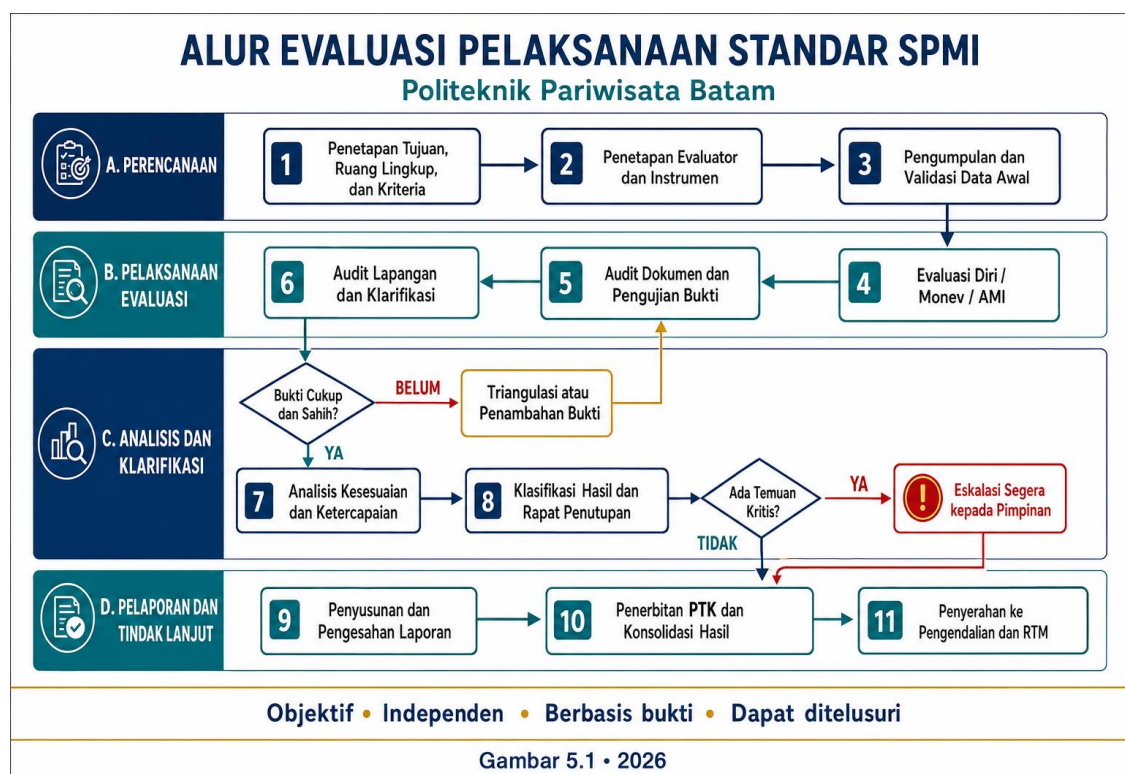
Pada AMI siklus kedua dan seterusnya, auditor terlebih dahulu memeriksa status serta efektivitas tindak lanjut temuan sebelumnya. Temuan yang belum ditindaklanjuti atau berulang wajib dicatat kembali dan dapat ditingkatkan klasifikasinya berdasarkan dampak, risiko, dan sifat keberulangannya.

Untuk AMI, audit dokumen menghasilkan daftar tilik sebagai dasar audit lapangan. Audit lapangan memverifikasi potensi temuan melalui wawancara, observasi, penelusuran proses, dan pemeriksaan bukti.

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	Kode : MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal : 24 Juli 2026
	Revisi : 2
	Halaman : 109 dari 160

Apabila ditemukan pelanggaran regulasi, ancaman keselamatan, indikasi kecurangan, pelanggaran integritas akademik, kebocoran data, atau gangguan serius terhadap layanan utama, evaluator wajib segera melakukan eskalasi tanpa menunggu laporan akhir.

Alur evaluasi disajikan pada Gambar 5.1 Alur Evaluasi Pelaksanaan Standar SPMI Politeknik Pariwisata Batam.



Gambar 5.1 Alur Evaluasi Pelaksanaan Standar SPMI Politeknik Pariwisata Batam.

5.9 Penilaian Ketercapaian dan Klasifikasi Hasil

Evaluasi menghasilkan dua kesimpulan berbeda, yaitu status ketercapaian standar dan klasifikasi hasil evaluasi atau temuan AMI.

Status ketercapaian menunjukkan posisi realisasi terhadap indikator dan target. Klasifikasi temuan menunjukkan kesesuaian sistem dan pelaksanaan terhadap kriteria. Keduanya tidak boleh dipertukarkan.

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM	
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM	
	Kode	: MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal	: 24 Juli 2026
	Revisi	: 2
Halaman		: 110 dari 160

5.9.1 Status Ketercapaian Standar

Tabel 5.5 Status Ketercapaian Standar

Status	Kriteria Umum	Tindak Lanjut
Terlampau	Capaian melampaui target secara sah dan berkelanjutan	Identifikasi praktik baik dan peluang peningkatan
Tercapai	Seluruh persyaratan dan target dipenuhi sesuai waktu	Pemeliharaan capaian
Tercapai sebagian	Sebagian persyaratan atau target dipenuhi	Analisis penyebab dan rencana pemenuhan
Tidak tercapai	Persyaratan atau target utama tidak dipenuhi	Analisis akar masalah dan tindakan korektif
Belum dapat dinilai	Data belum cukup, belum sah, atau periode belum selesai	Pemenuhan dan validasi data

Status terlampau hanya diberikan apabila didukung data sah dan menunjukkan peningkatan mutu, bukan akibat perubahan definisi, penurunan kualitas, atau pengurangan ruang lingkup.

5.9.2 Klasifikasi Hasil Evaluasi dan Temuan AMI

Tabel 5.6 Klasifikasi Hasil Evaluasi dan Temuan AMI

Klasifikasi	Pengertian	Tindak Lanjut Umum
Kesesuaian	Bukti menunjukkan kriteria telah dipenuhi	Pemeliharaan dan pemantauan
Observasi (OB)	Kondisi yang berpotensi menjadi ketidaksesuaian atau dapat segera diperbaiki	Perbaikan berbasis risiko
Ketidaksesuaian Minor	Ketidaksesuaian terbatas yang tidak mengakibatkan kegagalan sistemik	Analisis penyebab dan tindakan korektif
Ketidaksesuaian Mayor	Kegagalan sistemik atau material yang berdampak luas	Pengendalian segera, eskalasi, dan tindakan korektif prioritas
Praktik Baik	Pendekatan efektif yang terbukti menghasilkan capaian positif	Dokumentasi, diseminasi, dan replikasi
Peluang Peningkatan	Potensi meningkatkan efektivitas, efisiensi, inovasi, atau kematangan sistem	Kajian dan rencana peningkatan

	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	Kode : MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal : 24 Juli 2026
	Revisi : 2
	Halaman : 111 dari 160

Setiap ketidaksesuaian wajib dirumuskan dengan memuat:

1. kondisi atau masalah;
2. lokasi, unit, atau proses;
3. bukti objektif;
4. kriteria atau referensi; dan
5. kesenjangan antara kondisi dan persyaratan.

Klasifikasi mempertimbangkan luas dampak, tingkat risiko, keberulangan, sifat sistemik, dan pengaruhnya terhadap regulasi serta tujuan institusi.

Suatu target dapat tercapai tetapi memiliki ketidaksesuaian proses. Sebaliknya, proses dapat sesuai, tetapi target belum tercapai akibat faktor yang harus dianalisis lebih lanjut.

5.10 Analisis Hasil dan Rekomendasi

Pada tahap evaluasi, evaluator mengidentifikasi fakta, kesenjangan, indikasi penyebab, dampak, risiko, dan pola masalah. Evaluator dapat memberikan rekomendasi arah perbaikan berdasarkan bukti dan kompetensinya.

Analisis akar masalah secara mendalam serta penetapan tindakan korektif menjadi tanggung jawab pemilik standar, pimpinan unit, atau auditee dan dilaksanakan pada tahap Pengendalian sebagaimana diatur dalam BAB VI.

Rekomendasi evaluator harus:

1. relevan dengan hasil dan indikasi penyebab;
2. spesifik dan dapat dipahami;
3. mempertimbangkan dampak dan risiko;
4. berorientasi pada pencegahan keberulangan;
5. tidak bertentangan dengan kewenangan unit; dan
6. memungkinkan verifikasi tindak lanjut.

Rekomendasi tidak menggantikan kewajiban unit untuk menentukan akar masalah, memilih tindakan korektif, menyediakan sumber daya, dan membuktikan efektivitas penyelesaiannya.

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	Kode : MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal : 24 Juli 2026
	Revisi : 2
	Halaman : 112 dari 160

5.11 Pelaporan, Klarifikasi, dan Distribusi Hasil

Laporan evaluasi sekurang-kurangnya memuat:

1. identitas, tujuan, dan dasar pelaksanaan;
2. ruang lingkup, area, kriteria, metode, sampel, dan periode;
3. identitas evaluator atau auditor;
4. data, dokumen, dan bukti yang digunakan;
5. tingkat ketercapaian standar;
6. kesesuaian, ketidaksesuaian, observasi, praktik baik, dan peluang peningkatan;
7. indikasi penyebab, dampak, dan risiko;
8. kesimpulan dan rekomendasi;
9. pihak yang bertanggung jawab menindaklanjuti; serta
10. batas waktu penyampaian rencana tindak lanjut.

Untuk AMI, hasil audit disampaikan dalam rapat penutupan yang dipimpin Ketua Tim Auditor. Auditee diberikan kesempatan mengklarifikasi fakta, bukti, dan penerapan kriteria. Temuan yang telah diklarifikasi dituangkan dalam daftar temuan atau berita acara dan ditandatangani Ketua Tim Auditor serta pimpinan auditee tanpa mengurangi independensi kesimpulan audit.

Klarifikasi tidak dimaksudkan untuk menegosiasikan atau menghapus temuan yang didukung bukti objektif. Keberatan disampaikan secara tertulis dengan bukti pembanding. Perbedaan yang belum terselesaikan dicatat dalam laporan dan disampaikan kepada SPM–SAI atau pimpinan berwenang.

Perubahan laporan setelah diterbitkan wajib disetujui, diberi identitas revisi, disampaikan kepada penerima sebelumnya, dan dapat ditelusuri. Distribusi dibatasi sesuai kewenangan, kerahasiaan, dan kebutuhan tindak lanjut. Temuan kritis dilaporkan segera tanpa menunggu penerbitan laporan final.

5.12 Keluaran dan Rekaman Mutu

Keluaran dan rekaman mutu sekurang-kurangnya meliputi:

	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	Kode : MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal : 24 Juli 2026
	Revisi : 2
	Halaman : 113 dari 160

1. kalender dan program evaluasi;
2. surat permintaan, surat tugas, atau keputusan;
3. rencana dan jadwal evaluasi atau AMI;
4. daftar auditor dan bukti kompetensi;
5. pernyataan independensi dan konflik kepentingan;
6. instrumen, daftar tilik, dan daftar cek auditee;
7. laporan evaluasi diri;
8. rencana dan instrumen Monev-In;
9. data awal dan hasil validasi;
10. daftar sampel dan bukti objektif;
11. kertas kerja evaluator atau auditor;
12. hasil survei, wawancara, observasi, FGD, atau audit lapangan;
13. catatan rapat pembukaan dan penutupan;
14. catatan klarifikasi dan tanggapan auditee;
15. analisis ketercapaian standar;
16. daftar dan klasifikasi hasil evaluasi;
17. daftar temuan yang ditandatangani;
18. laporan monev, evaluasi, atau AMI;
19. PTK untuk setiap ketidaksesuaian;
20. bukti verifikasi temuan periode sebelumnya;
21. laporan konsolidasi dan bahan RTM;
22. keputusan RTM; dan
23. daftar tindak lanjut untuk tahap pengendalian.

Penerbitan PTK merupakan keluaran tahap Evaluasi. Analisis akar penyebab oleh auditee, penetapan dan pelaksanaan tindakan korektif, verifikasi efektivitas, serta penutupan temuan dilaksanakan pada tahap Pengendalian sebagaimana diatur dalam BAB VI.

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM	
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM	
	Kode	: MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal	: 24 Juli 2026
	Revisi	: 2
	Halaman	: 114 dari 160

Rekaman wajib memiliki identitas, tanggal, penanggung jawab, status validasi, lokasi penyimpanan, hak akses, dan masa retensi serta dilindungi dari kehilangan, perubahan, dan akses tidak sah.

5.13 Indikator Keberhasilan Evaluasi

Tabel 5.7 Indikator Keberhasilan Evaluasi Pelaksanaan Standar

Indikator	Kriteria Keberhasilan	Sumber Verifikasi
Cakupan evaluasi	Standar dan unit prioritas dievaluasi sesuai program dan risiko	Program dan laporan
Ketepatan waktu	Evaluasi dan laporan selesai sesuai kalender mutu	Jadwal dan laporan
Kompetensi evaluator	Evaluator memenuhi persyaratan kompetensi	Rekam kompetensi
Independensi	Konflik kepentingan diidentifikasi dan dikendalikan	Pernyataan independensi
Kecukupan bukti	Kesimpulan didukung bukti relevan, sah, cukup, dan dapat ditelusuri	Kertas kerja dan bukti
Kualitas temuan	Temuan memuat kondisi, lokasi, bukti, kriteria, dan kesenjangan	Laporan evaluasi
Ketepatan penilaian	Status dan klasifikasi menggunakan kriteria konsisten	Analisis capaian dan hasil audit
Partisipasi unit	Unit menyediakan data dan klarifikasi tepat waktu	Catatan permintaan data
Ketepatan eskalasi	Temuan kritis segera dilaporkan	Catatan eskalasi
Kegunaan rekomendasi	Rekomendasi relevan dan berorientasi perbaikan sistem	Laporan dan tanggapan unit
Konsolidasi hasil	Hasil digunakan dalam RTM dan keputusan pimpinan	Hasil RTM
Ketertelusuran	Seluruh proses, bukti, dan keputusan terdokumentasi	Berkas evaluasi

Target kuantitatif ditetapkan dalam sasaran mutu, program evaluasi, program AMI, atau kalender mutu berdasarkan kondisi dasar dan kematangan SPMI.

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM		
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM		
	Kode	: MM/BTP/SPM-SAI/02/2026	
	Tanggal	: 24 Juli 2026	
	Revisi	: 2	
	Halaman	: 115 dari 160	

5.14 Risiko dan Mitigasi Evaluasi

Tabel 5.8 Risiko dan Mitigasi Evaluasi Pelaksanaan Standar

Risiko	Penyebab/Dampak	Mitigasi/Pengendalian	Penanggung Jawab
Evaluasi tidak objektif	Konflik kepentingan atau intervensi	Pernyataan independensi, pemisahan tugas, dan reviu hasil	SPM–SAI dan pimpinan
Evaluator tidak kompeten	Pengetahuan atau keterampilan tidak memadai	Kriteria kompetensi, pelatihan, dan penugasan sesuai keahlian	SPM–SAI
Bukti tidak cukup	Data tidak tersedia atau sampel tidak tepat	Perencanaan bukti, triangulasi, dan perluasan sampel	Tim evaluasi
Data tidak sah	Sumber, definisi, periode, atau validasi tidak jelas	Validasi, rekonsiliasi, dan pemeriksaan sumber	Pemilik data dan evaluator
Ruang lingkup tidak tepat	Objek berisiko tinggi tidak tercakup	Perencanaan berbasis risiko	SPM–SAI dan pimpinan
Temuan tidak konsisten	Perbedaan kriteria atau interpretasi	Kalibrasi evaluator, instrumen baku, dan reviu laporan	Ketua tim evaluasi
Evaluasi hanya administratif	Pemeriksaan hanya berfokus pada dokumen	Observasi, wawancara, penelusuran proses, dan analisis hasil	Tim evaluasi
Informasi tidak disampaikan	Budaya defensif atau lemahnya keterbukaan	Komunikasi tujuan dan kewajiban penyediaan bukti	Pimpinan dan SPM–SAI
Keterlambatan evaluasi	Jadwal, data, atau koordinasi tidak terkendali	Kalender mutu, target antara, dan eskalasi	SPM–SAI
Kebocoran informasi	Pengendalian akses lemah	Klasifikasi informasi dan penyimpanan aman	SPM–SAI dan pengelola data
Temuan kritis terlambat dilaporkan	Evaluator menunggu laporan final	Protokol pelaporan segera	Ketua tim evaluasi
Temuan berulang	Tindakan korektif tidak efektif	Verifikasi temuan sebelumnya dan peningkatan klasifikasi berbasis risiko	Auditor dan pimpinan unit

	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM		
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM		
	Kode	: MM/BTP/SPM-SAI/02/2026	
	Tanggal	: 24 Juli 2026	
	Revisi	: 2	
	Halaman	: 116 dari 160	

Hasil tidak ditindaklanjuti	Tanggung jawab dan batas waktu tidak jelas	PTK, penanggung jawab, tenggat, dan pemantauan	Pimpinan unit dan SPM-SAI
Evaluasi tidak terintegrasi	Hasil tersebar dan tidak digunakan	Basis data evaluasi dan konsolidasi untuk RTM	SPM-SAI

Risiko di atas batas toleransi wajib memiliki rencana mitigasi, penanggung jawab, sumber daya, indikator penyelesaian, dan batas waktu.

Temuan yang menunjukkan pelanggaran regulasi, ancaman keselamatan, kecurangan, pelanggaran integritas akademik, kebocoran data, atau gangguan serius terhadap layanan utama wajib segera dilaporkan kepada pimpinan yang berwenang.

Hasil evaluasi yang telah diklarifikasi dan ditetapkan menjadi dasar bagi tahap Pengendalian Pelaksanaan Standar SPMI sebagaimana diatur dalam BAB VI.

	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	Kode : MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal : 24 Juli 2026
	Revisi : 2
	Halaman : 117 dari 160

BAB VI

MANUAL PENGENDALIAN PELAKSANAAN STANDAR SPMI

6.1 Pengertian dan Tujuan

Pengendalian Pelaksanaan Standar SPMI adalah rangkaian tindakan terencana, sistematis, berbasis bukti dan risiko, serta terdokumentasi untuk menindaklanjuti hasil evaluasi agar:

1. ketidaksesuaian dan dampaknya segera dikendalikan;
2. akar masalah diidentifikasi dan ditangani;
3. standar yang belum tercapai dapat dipenuhi;
4. penyimpangan dikoreksi dan dicegah agar tidak berulang;
5. capaian yang telah memenuhi standar dapat dipertahankan;
6. pelampaian standar dan praktik baik dapat dikembangkan; dan
7. efektivitas SPMI meningkat secara berkelanjutan.

Pengendalian merupakan tahap keempat dalam siklus PPEPP. Pengendalian dilakukan terhadap hasil evaluasi yang menunjukkan bahwa pelaksanaan standar:

1. melampaui standar;
2. mencapai standar;
3. mencapai sebagian atau belum mencapai standar;
4. tidak mencapai standar; atau
5. menyimpang dari standar.

Pengendalian tidak hanya berupa koreksi atas masalah yang telah terjadi, tetapi juga mencakup pengamanan segera, analisis akar masalah, tindakan korektif, pengelolaan risiko, verifikasi efektivitas, pemeliharaan capaian, replikasi praktik baik, dan pengambilan keputusan melalui Rapat Tinjauan Manajemen.

Manual ini bertujuan untuk:

1. memastikan seluruh hasil evaluasi ditindaklanjuti secara tepat waktu, proporsional, dan akuntabel;

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	Kode : MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal : 24 Juli 2026
	Revisi : 2
	Halaman : 118 dari 160

2. menghentikan atau membatasi dampak ketidaksesuaian;
3. memastikan tindakan diarahkan pada akar masalah;
4. mencegah keberulangan masalah;
5. memastikan efektivitas dan keberlanjutan tindakan;
6. mempertahankan ketercapaian dan pelampauan standar;
7. mengintegrasikan tindak lanjut dengan perencanaan, penganggaran, manajemen kinerja, dan pengelolaan risiko;
8. memastikan temuan kritis dieskalasi kepada pimpinan yang berwenang; dan
9. menyediakan dasar bagi peningkatan standar pada siklus berikutnya.

6.2 Ruang Lingkup dan Kondisi Penggunaan

Manual ini berlaku untuk pengendalian seluruh Standar SPMI Politeknik Pariwisata Batam yang meliputi:

1. standar pendidikan;
2. standar penelitian;
3. standar pengabdian kepada masyarakat;
4. standar nonakademik;
5. Standar Kerja Sama dan Magang;
6. Standar Praktik; dan
7. standar lain yang ditetapkan sesuai kebutuhan institusi.

Pengendalian dilakukan terhadap hasil:

1. pemantauan rutin;
2. evaluasi diri;
3. monitoring dan evaluasi;
4. Monev-In proses pembelajaran;
5. pengukuran indikator;
6. survei, keluhan, dan umpan balik;
7. Audit Mutu Internal;

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	Kode : MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal : 24 Juli 2026
	Revisi : 2
	Halaman : 119 dari 160

8. evaluasi khusus;
9. audit atau evaluasi eksternal;
10. akreditasi dan sertifikasi;
11. insiden dan laporan risiko; serta
12. keputusan RTM atau forum pimpinan.

Manual ini digunakan sejak hasil evaluasi diterima dan ditetapkan sampai tindakan dinyatakan efektif, temuan ditutup, capaian dipertahankan, atau hasilnya diteruskan ke tahap Peningkatan Standar.

Pengendalian dilaksanakan secara proporsional berdasarkan tingkat ketercapaian, klasifikasi temuan, luas dampak, tingkat risiko, keberulangan, kompleksitas, dan kewenangan pihak yang harus menanganinya.

6.3 Prinsip Pengendalian Pelaksanaan Standar

Pengendalian berpedoman pada prinsip:

1. berbasis bukti, yaitu tindakan didasarkan pada hasil evaluasi dan fakta yang dapat diverifikasi;
2. berbasis risiko, yaitu prioritas ditentukan berdasarkan kemungkinan dan dampak risiko;
3. tepat waktu, yaitu tindakan dilaksanakan sesuai urgensi dan batas waktu;
4. berorientasi pada akar masalah, yaitu tindakan tidak berhenti pada penanganan gejala;
5. proporsional, yaitu tingkat pengendalian disesuaikan dengan sifat dan dampak masalah;
6. akuntabel, yaitu setiap tindakan memiliki penanggung jawab, target, sumber daya, dan bukti;
7. efektif, yaitu tindakan mampu menghilangkan atau mengendalikan penyebab masalah;

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM		
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM		
	Kode	:	MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal	:	24 Juli 2026
	Revisi	:	2
	Halaman	:	120 dari 160

8. terintegrasi, yaitu tindak lanjut dihubungkan dengan perencanaan, anggaran, kinerja, dan risiko;
9. independen dalam verifikasi, yaitu efektivitas tidak hanya dinilai oleh pelaksana tindakan;
10. dapat ditelusuri, yaitu keputusan, perubahan, bukti, dan status penyelesaian terdokumentasi;
11. adaptif, yaitu tindakan diperbaiki apabila tidak menghasilkan dampak yang diharapkan; dan
12. berkelanjutan, yaitu hasil pengendalian menjadi masukan bagi peningkatan mutu.

Pengendalian tidak boleh dilakukan dengan memanipulasi data, menurunkan target, mengubah definisi indikator, atau membatasi ruang lingkup hanya untuk membuat standar terlihat tercapai.

6.4 Pihak, Kewenangan, dan Tanggung Jawab

Pengendalian merupakan tanggung jawab pemilik standar dan pimpinan program studi/unit sesuai kewenangannya. SPM–SAI mengoordinasikan sistem pengendalian dan pemantauan tindak lanjut, tetapi tidak mengambil alih tanggung jawab unit dalam menyelesaikan masalah.

Tabel 6.1 Pihak, Kewenangan, dan Tanggung Jawab dalam Pengendalian

Pihak	Kedudukan/Kewenangan	Tanggung Jawab Utama	Keluaran/Bukti
Direktur	Penanggung jawab tertinggi pengendalian SPMI	Menetapkan keputusan strategis, prioritas, sumber daya, penerimaan risiko, dan penyelesaian masalah lintas unit	Arahan, keputusan, dan persetujuan sumber daya

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM		
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM		
	Kode	: MM/BTP/SPM-SAI/02/2026	
	Tanggal	: 24 Juli 2026	
	Revisi	: 2	
	Halaman	: 121 dari 160	

Wakil Direktur	Koordinator pengendalian sesuai bidang	Mengoordinasikan penyelesaian lintas unit, memantau kemajuan, dan mengeskalasi hambatan	Hasil koordinasi dan laporan bidang
SPM–SAI	Koordinator sistem pengendalian dan tindak lanjut	Mengelola PTK dan register tindak lanjut, memantau tenggat, mengonsolidasikan hasil, memfasilitasi RTM, dan melaporkan status	Register tindak lanjut, laporan, dan dokumen RTM
Pemilik standar	Penanggung jawab substantif pengendalian standar	Menelaah hasil evaluasi, memastikan analisis akar masalah, menilai kecukupan tindakan, dan memantau dampaknya	Rencana pengendalian dan analisis hasil
Pimpinan program studi/unit	Penanggung jawab penyelesaian pada unit	Menetapkan pelaksana, menyediakan sumber daya, melaksanakan tindakan, dan menyerahkan bukti	Rencana tindakan dan bukti penyelesaian
Pemilik proses/auditee	Pelaksana tindakan korektif	Mengendalikan dampak, menganalisis akar masalah, menyusun dan melaksanakan tindakan, serta melaporkan kemajuan	Analisis akar masalah dan bukti tindakan
Pemilik data	Penjamin kualitas data tindak lanjut	Menyediakan dan memvalidasi data untuk menilai hasil tindakan	Data hasil pengendalian
Tim Gugus Mutu	Pendukung pengendalian mutu program studi/unit	Membantu pemantauan tindak lanjut, menelaah bukti, dan memberikan rekomendasi kepada pimpinan unit	Catatan pemantauan dan rekomendasi
Auditor/evaluator	Pihak yang memverifikasi sesuai penugasan	Memeriksa kecukupan bukti dan efektivitas tindakan tanpa menjalankan tindakan auditee	Hasil verifikasi
Puslitabmas	Pemilik atau pendukung proses penelitian dan PkM sesuai kewenangan	Menindaklanjuti dan menyediakan data pengendalian bidang penelitian serta PkM	Laporan dan bukti tindak lanjut

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM		
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM		
	Kode	: MM/BTP/SPM-SAI/02/2026	
	Tanggal	: 24 Juli 2026	
	Revisi	: 2	
	Halaman	: 122 dari 160	

Unit pendukung	Penyedia dukungan lintas fungsi	Menyediakan dukungan SDM, anggaran, data, teknologi, hukum, sarana, atau layanan lain	Bukti dukungan
RTM	Forum keputusan manajemen	Menetapkan prioritas, tindakan strategis, kebutuhan sumber daya, perubahan sistem, dan eskalasi	Keputusan dan matriks tindak lanjut
Badan Penyelenggara	Pengambil keputusan sesuai Statuta	Memberikan arahan atau persetujuan atas pengendalian berdampak strategis	Arahan atau keputusan

Auditee atau pihak yang menerima temuan bertanggung jawab melakukan analisis akar masalah dan melaksanakan tindakan korektif. Auditor atau evaluator dapat memberikan rekomendasi dan melakukan verifikasi, tetapi tidak mengambil alih tanggung jawab auditee karena dapat mengurangi independensi.

6.5 Bentuk Pengendalian Berdasarkan Hasil Evaluasi

Bentuk pengendalian ditentukan berdasarkan status ketercapaian, klasifikasi temuan, tingkat risiko, dan luas dampaknya.

Tabel 6.2 Bentuk Pengendalian Berdasarkan Hasil Evaluasi

Hasil Evaluasi	Bentuk Pengendalian	Arah Tindak Lanjut
Standar terlampaui	Mempertahankan pelampauan, memvalidasi praktik baik, dan menilai keberlanjutan	Replikasi dan peningkatan standar
Standar tercapai	Menjaga konsistensi, kecukupan sumber daya, dan pengendalian risiko	Pemeliharaan capaian
Standar tercapai sebagian	Menutup kesenjangan yang tersisa melalui rencana pemenuhan	Pemenuhan dalam batas waktu
Standar tidak tercapai	Melakukan pengamanan, analisis akar masalah, dan tindakan korektif	Pencapaian standar
Pelaksanaan menyimpang	Mengoreksi proses, memulihkan kesesuaian, dan mencegah keberulangan	Kesesuaian pelaksanaan
Observasi	Melakukan perbaikan sederhana atau pengendalian risiko	Pencegahan berbasis risiko

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM	
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM	
	Kode	: MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal	: 24 Juli 2026
	Revisi	: 2
	Halaman	: 123 dari 160

Ketidaksesuaian Minor	Melakukan koreksi dan tindakan korektif sesuai dampak	Penutupan temuan
Ketidaksesuaian Mayor	Melakukan pengendalian segera, eskalasi, analisis menyeluruh, dan tindakan korektif prioritas	Pemulihan sistem dan penutupan terverifikasi
Temuan kritis	Melindungi pihak terdampak, mengamankan proses, dan melakukan eskalasi segera	Keputusan pimpinan dan penanganan darurat
Praktik baik	Mendokumentasikan, memvalidasi, dan mendiseminasikan praktik	Replikasi dan peningkatan
Peluang peningkatan	Menilai manfaat, risiko, dan kelayakan usulan	Program peningkatan

Perubahan standar hanya dapat dilakukan melalui mekanisme pengendalian perubahan sebagaimana diatur dalam BAB III. Perubahan standar tidak dapat digunakan untuk menghapus ketidaksesuaian yang telah terjadi pada periode sebelumnya.

6.6 Penentuan Prioritas dan Eskalasi

Prioritas pengendalian ditentukan berdasarkan:

1. kepatuhan terhadap peraturan;
2. keselamatan dan keamanan;
3. integritas akademik dan etika;
4. perlindungan data dan hak pemangku kepentingan;
5. tingkat kemungkinan dan dampak risiko;
6. luas serta lamanya dampak;
7. sifat sistemik dan keberulangan;
8. pengaruh terhadap layanan utama dan sasaran strategis;
9. kebutuhan sumber daya; dan
10. batas waktu pihak eksternal.

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM		
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM		
	Kode	: MM/BTP/SPM-SAI/02/2026	
	Tanggal	: 24 Juli 2026	
	Revisi	: 2	
	Halaman	: 124 dari 160	

Tabel 6.3 Tingkat Prioritas dan Eskalasi Pengendalian

Prioritas	Karakteristik	Respons	Eskalasi
Rendah	Dampak terbatas, tidak material, dan mudah diperbaiki	Koreksi operasional dan pencatatan	Pemilik proses/pimpinan unit
Sedang	Memengaruhi mutu layanan, target antara, atau lebih dari satu proses	Analisis akar masalah dan tindakan terencana	Pemilik standar dan Wakil Direktur
Tinggi	Mengakibatkan ketidaktercapaian, temuan berulang, kerugian, atau gangguan signifikan	Pengendalian segera dan pemantauan intensif	Direktur dan pimpinan terkait
Kritis	Mengancam keselamatan, hukum, integritas akademik, keamanan data, atau keberlangsungan layanan	Pengamanan atau penghentian sementara dan penanganan darurat	Direktur dan pihak berwenang

Temuan kritis wajib dilaporkan segera tanpa menunggu rapat atau laporan berkala.

Direktur atau pejabat berwenang dapat menghentikan sementara kegiatan apabila risiko tidak dapat dikendalikan pada tingkat yang dapat diterima.

6.7 Tahapan Pengendalian Pelaksanaan Standar

Pengendalian dilakukan secara berurutan mulai dari penerimaan hasil evaluasi sampai dengan verifikasi efektivitas dan konsolidasi hasil.

Tabel 6.4 Tahapan Pengendalian Pelaksanaan Standar SPMI

Tahap	Kegiatan Utama	Pihak Utama	Keluaran/Bukti
1	Menerima, mencatat, dan menelaah hasil evaluasi, temuan, atau PTK	SPM–SAI, pemilik standar, dan pimpinan unit	Register temuan dan hasil telaah
2	Menentukan tingkat risiko, prioritas, kewenangan, dan kebutuhan eskalasi	Pemilik standar, pimpinan unit, dan SPM–SAI	Klasifikasi prioritas
3	Melakukan pengamanan atau koreksi segera apabila diperlukan	Pemilik proses dan pimpinan unit	Bukti pengamanan/koreksi
4	Menganalisis akar masalah dan dampaknya	Auditee, pemilik proses, dan tim terkait	Hasil analisis akar masalah

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM		
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM		
	Kode	: MM/BTP/SPM-SAI/02/2026	
	Tanggal	: 24 Juli 2026	
	Revisi	: 2	
	Halaman	: 125 dari 160	

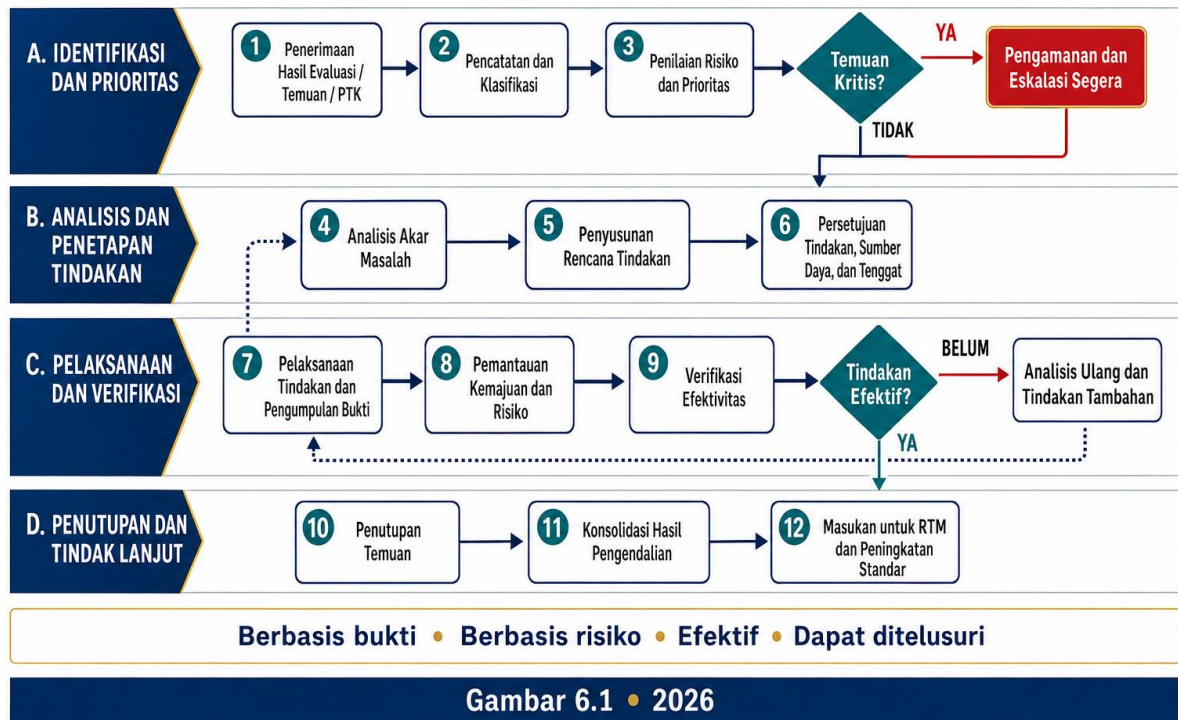
5	Menyusun rencana tindakan korektif, pemeliharaan, atau peningkatan	Auditee, pemilik standar, dan pimpinan unit	Rencana tindakan
6	Menilai kecukupan tindakan, sumber daya, risiko, dan batas waktu	Pemilik standar, pimpinan terkait, dan SPM-SAI	Persetujuan rencana
7	Menetapkan tindakan melalui PTK, keputusan pimpinan, RTM, atau instrumen lain	Pimpinan berwenang	PTK atau keputusan
8	Melaksanakan tindakan dan mengumpulkan bukti	Pemilik proses dan unit pendukung	Bukti pelaksanaan
9	Memantau kemajuan, risiko, kendala, dan keterlambatan	Pimpinan unit, Tim Gugus Mutu, dan SPM-SAI	Laporan kemajuan
10	Memeriksa kecukupan bukti penyelesaian	SPM-SAI dan pihak yang ditugaskan	Hasil pemeriksaan bukti
11	Memverifikasi efektivitas tindakan	Auditor/evaluator atau pihak independen yang ditugaskan	Laporan verifikasi
12	Menetapkan status ditutup, diperpanjang, atau dibuka kembali	SPM-SAI dan pimpinan berwenang	Status final temuan
13	Mengonsolidasikan hasil untuk RTM dan peningkatan standar	SPM-SAI dan pimpinan	Laporan pengendalian

Berdasarkan tahapan sebagaimana tercantum dalam Tabel 6.4, alur pengendalian pelaksanaan Standar SPMI disajikan pada Gambar 6.1. Alur tersebut menunjukkan proses penanganan hasil evaluasi, pengendalian temuan kritis, analisis akar masalah, pelaksanaan tindakan korektif, verifikasi efektivitas, dan penetapan status akhir temuan.

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	Kode : MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal : 24 Juli 2026
	Revisi : 2
	Halaman : 126 dari 160

ALUR PENGENDALIAN PELAKSANAAN STANDAR SPMI

Politeknik Pariwisata Batam



Gambar 6.1 Alur Pengendalian Pelaksanaan Standar SPMI Politeknik Pariwisata Batam

Temuan kritis wajib segera diamankan dan dieskalasi tanpa menunggu proses pengendalian rutin. Apabila tindakan belum efektif, temuan tidak dapat ditutup dan wajib dilakukan analisis ulang serta tindakan tambahan. Temuan hanya dapat ditutup setelah tersedia bukti yang sah dan hasil verifikasi menunjukkan bahwa akar masalah telah dikendalikan serta ketidaksesuaian tidak berulang.

6.8 Analisis Akar Masalah

Analisis akar masalah wajib dilakukan terhadap:

1. ketidaksesuaian mayor;
2. ketidaktercapaian standar;
3. temuan berulang;

	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	Kode : MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal : 24 Juli 2026
	Revisi : 2
	Halaman : 127 dari 160

4. penyimpangan material;
5. keluhan serius;
6. insiden keselamatan, keamanan, atau integritas;
7. kegagalan tindakan sebelumnya; dan
8. masalah lain berdasarkan pertimbangan risiko.

Analisis tidak boleh berhenti pada gejala, kesalahan individu, atau pernyataan keterbatasan sumber daya. Analisis harus mengidentifikasi faktor sistem yang menyebabkan atau memungkinkan masalah terjadi.

Metode yang dapat digunakan antara lain:

1. lima mengapa;
2. diagram sebab-akibat;
3. analisis proses;
4. analisis perubahan;
5. analisis data dan tren;
6. analisis risiko;
7. analisis hambatan; atau
8. metode lain yang relevan.

Akar masalah dapat berkaitan dengan tata kelola, kebijakan, prosedur, kompetensi, beban kerja, komunikasi, koordinasi, sumber daya, infrastruktur, sistem informasi, data, pengawasan, budaya organisasi, atau perubahan lingkungan.

Hasil analisis wajib didukung bukti dan ditelaah oleh pemilik standar atau pimpinan terkait sebelum dijadikan dasar tindakan korektif.

6.9 Penyusunan dan Pelaksanaan Tindakan Korektif

Rencana tindakan korektif sekurang-kurangnya memuat:

1. identitas dan sumber temuan;
2. standar atau kriteria yang tidak terpenuhi;
3. klasifikasi dan tingkat risiko;

	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	Kode : MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal : 24 Juli 2026
	Revisi : 2
	Halaman : 128 dari 160

4. koreksi atau pengamanan segera;
5. akar masalah;
6. tindakan untuk menghilangkan atau mengendalikan akar masalah;
7. penanggung jawab dan unit pendukung;
8. kebutuhan sumber daya;
9. indikator keberhasilan;
10. bukti penyelesaian;
11. target waktu;
12. risiko pelaksanaan tindakan; dan
13. metode verifikasi efektivitas.

Tabel 6.5 Kriteria Rencana Tindakan Korektif

Kriteria	Ketentuan
Relevan	Tindakan berhubungan langsung dengan akar masalah
Spesifik	Kegiatan, penanggung jawab, target, dan waktu dirumuskan jelas
Proporsional	Tindakan sesuai tingkat risiko dan luas dampak
Layak	Didukung kewenangan serta sumber daya
Terukur	Memiliki indikator hasil dan bukti penyelesaian
Tepat waktu	Batas waktu sesuai urgensi dan kompleksitas
Berkelanjutan	Mencegah keberulangan dan tidak hanya mengatasi gejala
Dapat diverifikasi	Efektivitas dapat dinilai secara objektif

Auditee bertanggung jawab mengisi akar masalah dan rencana tindakan korektif dalam PTK. Pemilik standar serta pimpinan unit menilai kecukupan rencana, sedangkan SPM–SAI memastikan pencatatan dan pemantauannya.

Apabila tindakan membutuhkan perubahan kebijakan, standar, proses bisnis, struktur organisasi, sistem informasi, atau anggaran lintas unit, tindakan wajib dibahas

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM	
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM	
	Kode	: MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal	: 24 Juli 2026
	Revisi	: 2
	Halaman	: 129 dari 160

pada tingkat pimpinan atau RTM.

6.10 Pemantauan Tindak Lanjut dan Keterlambatan

SPM-SAI memelihara register tindak lanjut yang sekurang-kurangnya memuat:

1. nomor dan sumber temuan;
2. kategori serta status;
3. standar atau kriteria terkait;
4. uraian masalah;
5. unit dan penanggung jawab;
6. tingkat risiko dan prioritas;
7. akar masalah;
8. rencana tindakan;
9. kebutuhan sumber daya;
10. batas waktu;
11. status kemajuan;
12. bukti penyelesaian;
13. hasil verifikasi;
14. keputusan penutupan; dan
15. riwayat perubahan.

Status tindak lanjut meliputi:

- baru;
- belum dimulai;
- dalam proses;
- menunggu verifikasi;
- selesai tetapi belum efektif;
- ditutup;

	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM	
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM	
	Kode	: MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal	: 24 Juli 2026
	Revisi	: 2
	Halaman	: 130 dari 160

- diperpanjang; atau
- dibuka kembali.

Perpanjangan hanya dapat diberikan berdasarkan alasan yang dapat dipertanggungjawabkan, analisis risiko, kemajuan nyata, pengendalian sementara, dan persetujuan pihak berwenang. Perpanjangan berulang atas temuan mayor, kritis, atau berisiko tinggi wajib dibahas dalam RTM.

Tindak lanjut yang terlambat dieskalasi sesuai tingkat risiko. Keterlambatan material dapat menjadi bagian dari penilaian kinerja pemilik proses atau pimpinan unit sesuai ketentuan yang berlaku.

6.11 Verifikasi Efektivitas dan Penutupan Temuan

Verifikasi efektivitas dilakukan untuk memastikan:

1. tindakan telah dilaksanakan sesuai rencana;
2. bukti penyelesaian sah dan cukup;
3. akar masalah telah dihilangkan atau dikendalikan;
4. ketidaksesuaian tidak berulang dalam periode yang memadai;
5. indikator menunjukkan perbaikan;
6. tindakan tidak menimbulkan masalah atau risiko baru; dan
7. perubahan telah diterapkan serta dikomunikasikan.

Verifikasi dapat dilakukan melalui telaah dokumen, pemeriksaan data, wawancara, observasi, pengujian petik, audit tindak lanjut, atau metode lain yang sesuai.

Tabel 6.6 Status Hasil Verifikasi Tindak Lanjut

Status	Kriteria	Keputusan
Efektif/ditutup	Tindakan selesai, bukti cukup, akar masalah tertangani, dan hasil memenuhi kriteria	Temuan ditutup
Selesai tetapi belum efektif	Tindakan selesai, tetapi efektivitas belum terbukti	Pemantauan diperpanjang atau tindakan tambahan
Belum selesai	Sebagian tindakan atau bukti belum dipenuhi	Penyelesaian dilanjutkan

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM	
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM	
	Kode	: MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal	: 24 Juli 2026
	Revisi	: 2
	Halaman	: 131 dari 160

Tidak efektif	Tindakan tidak menangani akar masalah atau masalah berulang	Analisis ulang dan tindakan baru
Tidak dapat diverifikasi	Bukti tidak cukup, tidak sah, atau tidak dapat ditelusuri	Permintaan bukti tambahan
Dibuka kembali	Temuan yang ditutup kembali terjadi atau terdapat bukti baru yang material	Temuan diaktifkan dan dieskalasi

Penutupan tidak boleh dilakukan hanya berdasarkan pernyataan auditee atau tersedianya dokumen baru. Efektivitas harus dibuktikan melalui penerapan dan hasil yang dapat diverifikasi.

Untuk temuan mayor atau kritis, pihak yang memverifikasi tidak boleh menjadi pihak utama yang melaksanakan tindakan korektif.

6.12 Rapat Tinjauan Manajemen

6.12.1 Kedudukan dan Tujuan

RTM merupakan forum pimpinan untuk meninjau kesesuaian, kecukupan, efektivitas, efisiensi, dan keberlanjutan SPMI serta menetapkan keputusan pengendalian dan peningkatan mutu.

RTM menjadi penghubung antara hasil evaluasi dengan keputusan manajemen mengenai tindakan korektif, perubahan sistem, penyediaan sumber daya, pengendalian risiko, dan peningkatan standar.

RTM diselenggarakan secara berkala sesuai kalender mutu, sekurang-kurangnya satu kali dalam satu tahun, dan dapat dilaksanakan setiap semester atau sewaktu-waktu berdasarkan kebutuhan strategis dan tingkat risiko.

6.12.2 Pihak yang Terlibat

RTM dipimpin oleh Direktur dan melibatkan sesuai kebutuhan:

1. Wakil Direktur;
2. SPM-SAI;

	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	Kode : MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal : 24 Juli 2026
	Revisi : 2
	Halaman : 132 dari 160

3. Puslitabmas;
4. pimpinan program studi;
5. pimpinan unit kerja;
6. pemilik standar dan pemilik proses;
7. Auditor Mutu Internal;
8. Tim Gugus Mutu;
9. unit pendukung; dan
10. pihak lain yang relevan.

Kehadiran pihak disesuaikan dengan agenda, ruang lingkup, kewenangan, dan kebutuhan pengambilan keputusan.

6.12.3 Masukan RTM

Masukan RTM sekurang-kurangnya mencakup:

1. status tindak lanjut RTM sebelumnya;
2. hasil evaluasi diri, Monev-In, monev tematik, survei, dan AMI;
3. hasil audit atau evaluasi eksternal;
4. capaian standar, sasaran mutu, dan indikator kinerja;
5. kinerja pendidikan, penelitian, PkM, serta standar lainnya;
6. keluhan dan umpan balik pemangku kepentingan;
7. ketidaksesuaian, PTK, insiden, dan efektivitas tindakan korektif;
8. status observasi dan temuan berulang;
9. perubahan regulasi, kebutuhan pemangku kepentingan, dan lingkungan organisasi;
10. profil risiko serta efektivitas mitigasi;
11. kecukupan sumber daya;
12. praktik baik dan peluang peningkatan; serta
13. usulan perubahan kebijakan, standar, proses, atau sasaran.

	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM		
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM		
	Kode	: MM/BTP/SPM-SAI/02/2026	
	Tanggal	: 24 Juli 2026	
	Revisi	: 2	
	Halaman	: 133 dari 160	

Ketidaksesuaian mayor, minor, dan observasi dikonsolidasikan sebagai bahan RTM. Observasi yang telah diselesaikan pada tingkat unit tetap dilaporkan status dan bukti penyelesaiannya.

6.12.4 Tahapan Pelaksanaan RTM

Tabel 6.7 Tahapan Pelaksanaan Rapat Tinjauan Manajemen

Tahap	Kegiatan	Penanggung Jawab	Keluaran/Bukti
1	Menetapkan jadwal dan ruang lingkup RTM	Direktur	Jadwal RTM
2	Menugaskan SPM–SAI menyiapkan agenda dan materi	Direktur	Penugasan
3	Mengumpulkan dan mengonsolidasikan data serta laporan	SPM–SAI dan unit terkait	Bahan RTM
4	Menyusun agenda, daftar undangan, dan perangkat rapat	SPM–SAI	Agenda dan perangkat
5	Menerbitkan pemberitahuan atau undangan pelaksanaan	Direktur/SPM–SAI sesuai kewenangan	Surat pelaksanaan
6	Melaksanakan RTM dan membahas seluruh masukan	Direktur dan peserta RTM	Daftar hadir, notula, dan dokumentasi
7	Menetapkan keputusan, PIC, sumber daya, target, dan verifikasi	Direktur dan pimpinan terkait	Matriks tindak lanjut
8	Menyusun dan mengesahkan laporan RTM	SPM–SAI dan Direktur	Laporan RTM
9	Mendistribusikan hasil kepada unit terkait	SPM–SAI	Daftar distribusi
10	Memantau, memverifikasi, dan melaporkan tindak lanjut	SPM–SAI, pimpinan unit, dan pihak yang ditugaskan	Register tindak lanjut RTM

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	Kode : MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal : 24 Juli 2026
	Revisi : 2
	Halaman : 134 dari 160

Jadwal RTM diinformasikan kepada unit terkait paling lambat satu bulan sebelum pelaksanaan untuk RTM berkala. Ketentuan tersebut dapat disesuaikan untuk RTM khusus atau darurat.

6.12.5 Keputusan dan Luaran RTM

Keputusan RTM dapat berupa:

1. koreksi dan tindakan korektif;
2. perubahan proses atau dokumen;
3. penyediaan atau realokasi sumber daya;
4. peningkatan kompetensi;
5. penguatan pengendalian risiko;
6. penugasan evaluasi atau audit khusus;
7. replikasi praktik baik;
8. perubahan prioritas program;
9. penyesuaian sasaran mutu;
10. usulan peningkatan standar; dan
11. eskalasi kepada Badan Penyelenggara sesuai kewenangannya.

Setiap keputusan wajib memuat sumber atau kategori temuan, standar/kriteria, uraian masalah, tindakan, PIC, target waktu, kebutuhan sumber daya, bukti penyelesaian, metode verifikasi, dan status akhir.

SPM-SAI menyusun, mendistribusikan, dan memantau tindak lanjut hasil RTM. Keputusan RTM yang belum selesai menjadi agenda wajib pada RTM berikutnya.

6.13 Pengendalian Capaian dan Praktik Baik

Standar yang tercapai atau terlampaui tetap dikendalikan untuk memastikan capaian:

1. didukung data yang sah;
2. konsisten dan berkelanjutan;
3. tidak menimbulkan penurunan mutu pada aspek lain;

	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	Kode : MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal : 24 Juli 2026
	Revisi : 2
	Halaman : 135 dari 160

4. didukung sumber daya yang memadai; dan
5. memiliki risiko yang dapat dikendalikan.

Pemilik standar wajib mengidentifikasi faktor keberhasilan, mendokumentasikan praktik baik, menilai kelayakan replikasi, dan mengusulkan peningkatan standar apabila pelampauan terbukti berkelanjutan.

Praktik baik hanya direplikasi setelah dinilai relevan, efektif, layak, dan sesuai dengan karakteristik unit penerima. Replikasi tidak dilakukan secara mekanis tanpa mempertimbangkan konteks, sumber daya, risiko, dan kesiapan unit.

6.14 Keluaran dan Rekaman Mutu

Keluaran dan rekaman mutu pengendalian sekurang-kurangnya meliputi:

1. register temuan dan tindak lanjut;
2. PTK;
3. catatan pengamanan dan koreksi segera;
4. hasil analisis akar masalah;
5. rencana tindakan korektif;
6. persetujuan tindakan dan sumber daya;
7. bukti pelaksanaan;
8. laporan kemajuan;
9. catatan pemantauan Tim Gugus Mutu;
10. pengingat dan eskalasi keterlambatan;
11. permohonan serta persetujuan perpanjangan;
12. laporan verifikasi efektivitas;
13. keputusan penutupan atau pembukaan kembali;
14. laporan konsolidasi pengendalian;
15. jadwal, surat pelaksanaan, agenda, dan materi RTM;
16. daftar hadir, notula, berita acara, dan dokumentasi RTM;
17. matriks keputusan dan tindak lanjut RTM;

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM	
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM	
	Kode	: MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal	: 24 Juli 2026
	Revisi	: 2
	Halaman	: 136 dari 160

18. laporan serta daftar distribusi hasil RTM;

19. dokumentasi praktik baik; dan

20. usulan peningkatan standar.

Seluruh rekaman wajib memiliki identitas, tanggal, penanggung jawab, status, lokasi penyimpanan, hak akses, dan masa retensi serta dilindungi dari kehilangan, perubahan, dan akses tidak sah.

6.15 Indikator Keberhasilan Pengendalian

Tabel 6.8 Indikator Keberhasilan Pengendalian Pelaksanaan Standar

Indikator	Kriteria Keberhasilan	Sumber Verifikasi
Ketepatan pencatatan	Seluruh temuan dan PTK tercatat dalam register	Register tindak lanjut
Ketepatan prioritas	Temuan diklasifikasikan berdasarkan risiko dan dampak	Hasil telaah
Kecepatan respons	Temuan mayor dan kritis segera dikendalikan serta dieskalasi	Catatan pengamanan
Kualitas akar masalah	Analisis didukung bukti dan mengidentifikasi faktor sistemik	Dokumen analisis
Kecukupan tindakan	Tindakan relevan, terukur, layak, dan berbatas waktu	Rencana tindakan
Ketepatan waktu	Tindak lanjut selesai sesuai tenggat	Register status
Efektivitas tindakan	Akar masalah terkendali dan masalah tidak berulang	Hasil verifikasi
Penurunan temuan berulang	Frekuensi temuan yang sama menurun	Analisis tren
Efektivitas RTM	Keputusan RTM dilaksanakan dan menghasilkan perbaikan	Register RTM
Pemeliharaan capaian	Standar yang tercapai tetap dipenuhi secara konsisten	Data capaian
Replikasi praktik baik	Praktik yang layak diterapkan pada unit relevan	Bukti replikasi
Ketertelusuran	Seluruh keputusan, bukti, dan status terdokumentasi	Berkas pengendalian

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM		
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM		
	Kode	:	MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal	:	24 Juli 2026
	Revisi	:	2
	Halaman	:	137 dari 160

Target kuantitatif ditetapkan dalam sasaran mutu, program kerja SPM–SAI, program AMI, atau keputusan RTM berdasarkan kondisi dasar dan tingkat risiko.

6.16 Risiko dan Mitigasi Pengendalian

Tabel 6.9 Risiko dan Mitigasi Pengendalian Pelaksanaan Standar

Risiko	Penyebab/Dampak	Mitigasi/Pengendalian	Penanggung Jawab
Tindakan hanya mengatasi gejala	Analisis akar masalah lemah sehingga masalah berulang	Metode analisis dan reuiu pemilik standar	Auditee dan pemilik standar
Tindak lanjut terlambat	PIC, sumber daya, atau tenggat tidak jelas	Register, pengingat, pemantauan, dan eskalasi	SPM–SAI dan pimpinan unit
Bukti tidak sah	Bukti tidak menunjukkan penerapan atau hasil	Kriteria bukti dan verifikasi	Verifikator
Temuan ditutup terlalu dini	Penutupan hanya berdasarkan dokumen atau pernyataan	Verifikasi efektivitas dan periode pemantauan	SPM–SAI dan auditor
Auditor kehilangan independensi	Auditor menjalankan tindakan auditee	Pemisahan fungsi pelaksanaan dan verifikasi	SPM–SAI
Temuan berulang	Tindakan tidak efektif atau tidak diterapkan konsisten	Analisis ulang, peningkatan prioritas, dan eskalasi RTM	Pimpinan unit
Sumber daya tidak tersedia	Tindakan tidak terintegrasi dengan rencana dan anggaran	Keputusan RTM dan alokasi sumber daya	Direktur dan Wakil Direktur
Risiko baru muncul	Dampak perubahan tidak dianalisis	Analisis risiko sebelum penerapan tindakan	Pemilik standar
Pengendalian tidak konsisten	Kriteria penutupan berbeda antarunit	Instrumen baku dan kalibrasi verifikator	SPM–SAI
Informasi tersebar	Tidak ada register terpusat	Register atau sistem informasi terintegrasi	SPM–SAI
Temuan kritis tidak dieskalasi	Jalur pelaporan tidak dipahami	Protokol eskalasi dan sosialisasi	Pimpinan dan SPM–SAI

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM		
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM		
	Kode	: MM/BTP/SPM-SAI/02/2026	
	Tanggal	: 24 Juli 2026	
	Revisi	: 2	
	Halaman	: 138 dari 160	

Perpanjangan berulang	Lemahnya akuntabilitas	Pembatasan perpanjangan dan keputusan pimpinan	Pimpinan berwenang
RTM tidak efektif	Agenda tidak lengkap atau keputusan tidak operasional	Masukan wajib dan matriks tindak lanjut	Direktur dan SPM–SAI
Hasil RTM tidak ditindaklanjuti	PIC, tenggat, dan pemantauan tidak jelas	Register RTM, pelaporan, dan agenda wajib RTM berikutnya	SPM–SAI dan pimpinan unit
Praktik baik tidak dimanfaatkan	Tidak ada dokumentasi dan diseminasi	Repositori praktik baik dan forum berbagi	SPM–SAI dan pemilik standar
Capaian menurun setelah penutupan	Pemantauan keberlanjutan tidak dilakukan	Pemantauan pascapenutupan dan evaluasi berkala	Pemilik standar

Risiko di atas batas toleransi wajib memiliki rencana mitigasi, penanggung jawab, sumber daya, indikator, dan batas waktu. Risiko kritis wajib segera dilaporkan kepada Direktur atau pihak yang berwenang.

Hasil pengendalian yang menunjukkan pencapaian berkelanjutan, pelampauan standar, efektivitas praktik baik, perubahan kebutuhan, atau peluang strategis menjadi masukan bagi tahap Peningkatan Standar SPMI sebagaimana diatur dalam BAB VII.

	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	Kode : MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal : 24 Juli 2026
	Revisi : 2
	Halaman : 139 dari 160

BAB VII

MANUAL PENINGKATAN STANDAR SPMI

7.1 Pengertian dan Tujuan

Peningkatan Standar SPMI adalah rangkaian kegiatan sistematis, berbasis bukti, risiko, peluang, dan pembelajaran organisasi untuk meningkatkan mutu proses, layanan, keluaran, hasil, dampak, atau tingkat Standar SPMI Politeknik Pariwisata Batam.

Peningkatan merupakan tahap kelima dalam siklus PPEPP. Peningkatan dilakukan apabila hasil pelaksanaan, evaluasi, dan pengendalian menunjukkan adanya pencapaian yang konsisten, pelampauan standar, praktik baik, perubahan kebutuhan, peluang strategis, atau perkembangan eksternal yang memerlukan tingkat mutu lebih tinggi.

Peningkatan dapat dilakukan terhadap:

1. tingkat atau target standar;
2. ruang lingkup standar;
3. indikator dan ukuran keberhasilan;
4. mutu proses, layanan, keluaran, hasil, atau dampak;
5. strategi pencapaian;
6. metode pengukuran dan kualitas data;
7. efektivitas pengendalian risiko;
8. tata kelola dan integrasi antarproses; serta
9. kematangan budaya mutu.

Peningkatan standar berbeda dari tindakan korektif. Tindakan korektif bertujuan memulihkan pemenuhan standar yang belum tercapai atau menyimpang, sedangkan peningkatan bertujuan menghasilkan tingkat mutu yang lebih tinggi setelah tersedia dasar bukti, manfaat, dan kesiapan yang memadai.

Penyesuaian terhadap perubahan regulasi merupakan kewajiban kepatuhan dan tidak secara otomatis dikategorikan sebagai peningkatan. Penyesuaian dapat dinyatakan sebagai peningkatan apabila menghasilkan mutu, relevansi, efektivitas, ketahanan, atau dampak yang lebih tinggi daripada persyaratan sebelumnya.

	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM	
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM	
	Kode	: MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal	: 24 Juli 2026
	Revisi	: 2
	Halaman	: 140 dari 160

Manual ini bertujuan untuk:

1. memastikan peningkatan dilakukan berdasarkan data dan hasil siklus PPEPP;
2. mendorong pelampauan standar minimum secara terencana dan berkelanjutan;
3. mengembangkan keunggulan dan kekhasan Politeknik Pariwisata Batam;
4. mengintegrasikan kebutuhan pemangku kepentingan, perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi, dan industri pariwisata;
5. memastikan peningkatan didukung sumber daya dan pengendalian risiko yang memadai;
6. mendorong inovasi, replikasi praktik baik, dan pembelajaran organisasi;
7. mencegah peningkatan yang simbolis, tidak realistis, tidak terukur, atau tidak berkelanjutan;
8. memastikan manfaat peningkatan dievaluasi setelah diterapkan; dan
9. memastikan peningkatan substantif memasuki siklus PPEPP berikutnya melalui mekanisme penetapan standar.

7.2 Ruang Lingkup dan Kondisi Penggunaan

Manual ini berlaku untuk peningkatan seluruh Standar SPMI Politeknik Pariwisata Batam, yang meliputi:

1. standar pendidikan;
2. standar penelitian;
3. standar pengabdian kepada masyarakat;
4. standar nonakademik;
5. Standar Kerja Sama dan Magang;
6. Standar Praktik; dan
7. standar lain yang ditetapkan sesuai kebutuhan institusi.

Manual ini digunakan apabila terdapat satu atau lebih kondisi berikut:

1. standar telah tercapai atau terlampaui secara konsisten;
2. praktik baik terbukti efektif dan layak direplikasi;
3. hasil benchmarking menunjukkan peluang peningkatan;

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	Kode : MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal : 24 Juli 2026
	Revisi : 2
	Halaman : 141 dari 160

4. kebutuhan dan harapan pemangku kepentingan berubah;
5. perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi, digitalisasi, keberlanjutan, dan industri pariwisata menuntut mutu yang lebih tinggi;
6. terjadi perubahan regulasi, akreditasi, atau persyaratan sertifikasi;
7. Renstra atau arah pengembangan institusi menetapkan sasaran yang lebih tinggi;
8. hasil RTM merekomendasikan peningkatan;
9. profil risiko atau peluang strategis berubah; atau
10. inovasi terbukti meningkatkan efektivitas, efisiensi, relevansi, ketahanan, atau dampak.

Konsistensi capaian dinilai berdasarkan jumlah periode pengukuran yang memadai, kestabilan data, keabsahan bukti, karakteristik standar, dan tingkat risiko. Ketentuan kuantitatifnya ditetapkan dalam sasaran mutu atau instrumen evaluasi terkait.

Peningkatan tidak dilakukan semata-mata karena berakhirnya periode dokumen. Peningkatan wajib didasarkan pada kebutuhan, manfaat, kesiapan, dan keberlanjutan yang dapat dibuktikan.

7.3 Prinsip Peningkatan Standar

Peningkatan Standar SPMI berpedoman pada prinsip:

1. berbasis bukti, yaitu didukung data capaian, hasil evaluasi, hasil pengendalian, dan kebutuhan yang sah;
2. berorientasi pada mutu dan dampak, yaitu memberikan manfaat nyata bagi mahasiswa, lulusan, institusi, industri, masyarakat, dan pemangku kepentingan;
3. melampaui kepatuhan minimum, yaitu tidak berhenti pada pemenuhan persyaratan wajib;
4. realistis tetapi menantang, yaitu sesuai kapasitas pengembangan dan mendorong kemajuan;
5. terukur, yaitu memiliki indikator, baseline, target, waktu, sumber data, dan bukti keberhasilan;

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM		
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM		
	Kode	:	MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal	:	24 Juli 2026
	Revisi	:	2
	Halaman	:	142 dari 160

6. berbasis risiko dan peluang, yaitu mempertimbangkan risiko kegagalan dan manfaat strategis;
7. partisipatif, yaitu melibatkan pemilik standar, pelaksana, dan pemangku kepentingan yang relevan;
8. inovatif, yaitu terbuka terhadap metode, teknologi, kerja sama, dan praktik baru;
9. terintegrasi, yaitu selaras dengan Renstra, perencanaan, penganggaran, manajemen kinerja, dan pengelolaan risiko;
10. adaptif, yaitu merespons perubahan lingkungan internal dan eksternal;
11. berkelanjutan, yaitu dapat dipelihara setelah diterapkan;
12. proporsional, yaitu kedalaman kajian dan persetujuan disesuaikan dengan dampak perubahan; dan
13. dapat ditelusuri, yaitu dasar, proses, keputusan, perubahan, dan hasilnya terdokumentasi.

Peningkatan tidak boleh mengurangi kepatuhan, keselamatan, integritas akademik, keamanan data, aksesibilitas, atau mutu pada aspek lain.

7.4 Pihak, Kewenangan, dan Tanggung Jawab

Peningkatan standar merupakan tanggung jawab bersama yang dilaksanakan sesuai kewenangan. Direktur memiliki akuntabilitas akhir atas peningkatan standar, sedangkan pemilik standar bertanggung jawab atas substansi, kelayakan, dan kesiapan implementasinya.

Tabel 7.1 Pihak, Kewenangan, dan Tanggung Jawab dalam Peningkatan Standar

Pihak	Kedudukan/Kewenangan	Tanggung Jawab Utama	Keluaran/Bukti
Direktur	Penanggung jawab tertinggi peningkatan SPMI	Menetapkan arah, prioritas, sumber daya, dan keputusan peningkatan	Arahan dan keputusan
Wakil Direktur	Koordinator peningkatan sesuai bidang	Menilai usulan, menyelaraskan dengan sasaran strategis, dan mengoordinasikan unit	Hasil telaah dan rekomendasi

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM		
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM		
	Kode	: MM/BTP/SPM-SAI/02/2026	
	Tanggal	: 24 Juli 2026	
	Revisi	: 2	
	Halaman	: 143 dari 160	

SPM–SAI	Koordinator sistem peningkatan SPMI	Mengonsolidasikan hasil PPEPP, memfasilitasi analisis, harmonisasi, dokumentasi, dan pemantauan awal	Portofolio usulan dan laporan peningkatan
Pemilik standar	Penanggung jawab substantif peningkatan	Menganalisis capaian, menyusun usulan, serta menilai kelayakan, risiko, manfaat, dan kesiapan	Dokumen usulan peningkatan
Pimpinan program studi/unit	Penanggung jawab kesiapan dan penerapan pada unit	Mengusulkan kebutuhan, menyediakan data dan sumber daya, serta menyiapkan implementasi	Analisis kebutuhan dan kesiapan
Puslitabmas	Pemilik atau pendukung peningkatan penelitian dan PkM	Mengembangkan target, inovasi, kerja sama, dan dampak penelitian serta PkM	Usulan dan bukti pengembangan
Tim Gugus Mutu	Pendukung peningkatan pada program studi/unit	Mengidentifikasi praktik baik, peluang, dan kesiapan serta membantu pemantauan awal	Rekomendasi dan hasil pemantauan
Pemilik proses	Pelaksana dan sumber pembelajaran proses	Memberikan data, pengalaman, usulan inovasi, dan melaksanakan peningkatan	Bukti implementasi
Pemilik data	Penjamin kualitas data peningkatan	Menyediakan baseline, tren, proyeksi, dan data pembandingan yang tervalidasi	Data dan hasil validasi
Senat Politeknik	Pemberi pertimbangan sesuai kewenangan akademik	Memberikan pertimbangan atas peningkatan yang berdampak pada kebijakan dan mutu akademik	Pertimbangan atau rekomendasi
Pemangku kepentingan	Sumber kebutuhan dan validasi relevansi	Memberikan masukan mengenai kompetensi, layanan, teknologi, industri, dan dampak	Survei, FGD, dan rekomendasi

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM		
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM		
	Kode	:	MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal	:	24 Juli 2026
	Revisi	:	2
	Halaman	:	144 dari 160

Badan Penyelenggara	Pengambil keputusan sesuai Statuta	Memberikan arahan atau persetujuan atas peningkatan yang berdampak strategis	Arahan atau keputusan
---------------------	------------------------------------	--	-----------------------

Auditor Mutu Internal dapat menyampaikan informasi mengenai praktik baik dan peluang peningkatan berdasarkan hasil audit, tetapi tidak menjadi pengambil keputusan atas standar yang akan menjadi objek auditnya.

7.5 Sumber dan Dasar Peningkatan

Peningkatan wajib didasarkan pada informasi yang sah, relevan, mutakhir, cukup, dan dapat ditelusuri.

Tabel 7.2 Sumber dan Dasar Peningkatan Standar

Sumber	Informasi yang Dianalisis	Bukti Pendukung
Ketercapaian standar	Konsistensi capaian, pelampauan, tren, dan keberlanjutan	Laporan indikator dan analisis tren
AMI, money, dan evaluasi diri	Praktik baik, peluang peningkatan, dan kematangan sistem	Laporan evaluasi dan AMI
Hasil pengendalian	Efektivitas tindakan, penurunan temuan, dan kestabilan proses	Register tindak lanjut dan verifikasi
Keputusan RTM	Prioritas, kebutuhan sumber daya, dan arahan strategis	Laporan dan keputusan RTM
Renstra dan sasaran institusi	Arah pengembangan, keunggulan, dan target strategis	Renstra dan dokumen perencanaan
Regulasi dan persyaratan eksternal	Perubahan kewajiban dan peluang pelampauan	Telaah regulasi dan matriks kepatuhan
Akreditasi dan sertifikasi	Kesenjangan terhadap kriteria unggul atau internasional	Laporan asesmen dan rekomendasi
Pemangku kepentingan	Perubahan kebutuhan, kepuasan, dan harapan	Survei, tracer study, FGD, dan konsultasi
Benchmarking	Praktik unggul dan posisi kinerja terhadap pembanding	Laporan benchmarking
Perkembangan ilmu, teknologi, dan industri	Kompetensi baru, digitalisasi, keberlanjutan, dan perubahan industri pariwisata	Kajian dan laporan industri

	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM	
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM	
	Kode	: MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal	: 24 Juli 2026
	Revisi	: 2
	Halaman	: 145 dari 160

Manajemen risiko	Perubahan risiko, peluang, dan ketahanan proses	Register dan profil risiko
Inovasi dan kerja sama	Hasil uji coba, inovasi, dan manfaat kolaborasi	Laporan inovasi dan kerja sama

Capaian yang hanya terjadi satu kali, tidak didukung bukti yang sah, atau bergantung pada kondisi yang tidak berkelanjutan tidak dapat menjadi satu-satunya dasar peningkatan target.

Apabila baseline belum tersedia, usulan hanya dapat dilanjutkan apabila ditetapkan sumber data, metode pengumpulan, penanggung jawab, dan batas waktu pemenuhannya.

7.6 Jalur dan Bentuk Peningkatan

Peningkatan dilakukan melalui dua jalur:

1. peningkatan operasional, yaitu peningkatan metode, efisiensi, teknologi, kompetensi, koordinasi, atau proses tanpa mengubah pernyataan, indikator utama, target, ruang lingkup, dan kewajiban standar; dan
2. peningkatan substantif standar, yaitu peningkatan yang mengubah pernyataan, indikator utama, target, ruang lingkup, persyaratan, kewajiban, atau hasil yang harus dicapai.

Peningkatan operasional dapat dilaksanakan melalui mekanisme dan kewenangan operasional. Peningkatan substantif wajib diproses melalui Manual Penetapan Standar sebagaimana diatur dalam BAB III.

Tabel 7.3 Jalur dan Bentuk Peningkatan Standar SPMI

Jalur/Bentuk	Karakteristik	Mekanisme
Peningkatan operasional	Memperbaiki metode, efisiensi, teknologi, atau proses tanpa mengubah substansi standar	Persetujuan sesuai kewenangan operasional
Peningkatan target	Menaikkan tingkat capaian yang dipersyaratkan	Penetapan standar melalui BAB III
Peningkatan ruang lingkup	Memperluas objek, penerima manfaat, atau cakupan layanan	Kajian dampak dan penetapan melalui BAB III
Peningkatan indikator	Menggunakan ukuran yang lebih bermakna terhadap hasil atau dampak	Harmonisasi data dan penetapan melalui BAB III

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM	
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM	
	Kode	: MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal	: 24 Juli 2026
	Revisi	: 2
	Halaman	: 146 dari 160

Peningkatan mutu proses	Meningkatkan efektivitas, konsistensi, kecepatan, keamanan, atau efisiensi	Operasional atau substantif sesuai dampak
Peningkatan keluaran dan hasil	Meningkatkan mutu, relevansi, daya saing, atau dampak	Kajian kelayakan dan penetapan
Peningkatan tata kelola	Memperkuat koordinasi, akuntabilitas, integrasi, dan transparansi	Keputusan pimpinan dan/atau penetapan
Peningkatan pengendalian risiko	Meningkatkan keselamatan, keamanan, ketahanan, dan kontinuitas	Pemutakhiran pengendalian dan dokumen terkait
Peningkatan transformatif	Mengubah model, teknologi, atau pendekatan secara mendasar	Kajian mendalam, uji coba, transisi, dan penetapan

Jika terdapat keraguan mengenai jalurnya, usulan diperlakukan sebagai peningkatan substantif sampai hasil telaah menunjukkan bahwa substansi standar tidak berubah.

7.7 Kriteria Kelayakan Peningkatan

Usulan peningkatan hanya dapat diproses apabila memenuhi kriteria berikut.

Tabel 7.4 Kriteria Kelayakan Peningkatan Standar

Aspek	Kriteria
Kepatuhan	Tidak bertentangan dengan regulasi, Statuta, dan ketentuan lain
Dasar bukti	Didukung data capaian, tren, evaluasi, atau kebutuhan yang sah
Keselaran strategis	Mendukung visi, misi, Renstra, dan keunggulan institusi
Relevansi	Menjawab kebutuhan pemangku kepentingan dan perkembangan eksternal
Manfaat	Memberikan peningkatan mutu, hasil, dampak, efisiensi, atau ketahanan
Keterukuran	Memiliki indikator, baseline, target, waktu, dan sumber data
Sumber daya	Didukung SDM, anggaran, sarana, teknologi, dan tata kelola
Risiko	Risiko telah dinilai dan memiliki pengendalian
Keberlanjutan	Dapat dipelihara setelah diterapkan
Kesiapan implementasi	Memiliki pemilik proses, rencana transisi, dan perangkat pendukung
Dampak lintas standar	Tidak menurunkan mutu, akses, keselamatan, atau kepatuhan pada aspek lain

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	Kode : MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal : 24 Juli 2026
	Revisi : 2
	Halaman : 147 dari 160

Dapat diverifikasi	Hasil dan manfaat dapat dievaluasi secara objektif
--------------------	--

Usulan hanya dapat diajukan untuk diputuskan apabila dasar bukti, manfaat, keterukuran, sumber daya, risiko, dan keberlanjutannya dinyatakan memadai. Usulan yang belum memenuhi unsur kritis wajib diperbaiki, diuji coba, ditunda, atau tidak dilanjutkan.

7.8 Tahapan Peningkatan Standar

Peningkatan dilaksanakan melalui tahapan sebagaimana tercantum dalam Tabel 7.5.

Tabel 7.5 Tahapan Peningkatan Standar SPMI

Tahap	Kegiatan Utama	Pihak Utama	Keluaran/Bukti
1	Mengidentifikasi peluang dari hasil PPEPP dan perubahan eksternal	SPM–SAI, pemilik standar, dan pimpinan unit	Daftar peluang
2	Memvalidasi capaian, praktik baik, kebutuhan, dan data pendukung	Pemilik standar dan pemilik data	Hasil validasi
3	Menganalisis kesenjangan, benchmarking, manfaat, risiko, dan kesiapan	Tim terkait dan SPM–SAI	Kajian peningkatan
4	Menentukan bentuk, ruang lingkup, indikator, dan tingkat peningkatan	Pemilik standar dan SPM–SAI	Konsep peningkatan
5	Menyusun usulan dan rencana implementasi	Pemilik standar dan unit terkait	Dokumen usulan
6	Melibatkan pemangku kepentingan dan memperoleh masukan	Tim penyusun dan SPM–SAI	Hasil konsultasi
7	Menilai kelayakan, sumber daya, risiko, keberlanjutan, dan dampak lintas standar	SPM–SAI dan pimpinan terkait	Hasil penilaian kelayakan
8	Menentukan kebutuhan dan melaksanakan uji coba apabila diperlukan	Pemilik proses dan unit terkait	Rencana dan hasil uji coba

	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM		
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM		
	Kode	: MM/BTP/SPM-SAI/02/2026	
	Tanggal	: 24 Juli 2026	
	Revisi	: 2	
	Halaman	: 148 dari 160	

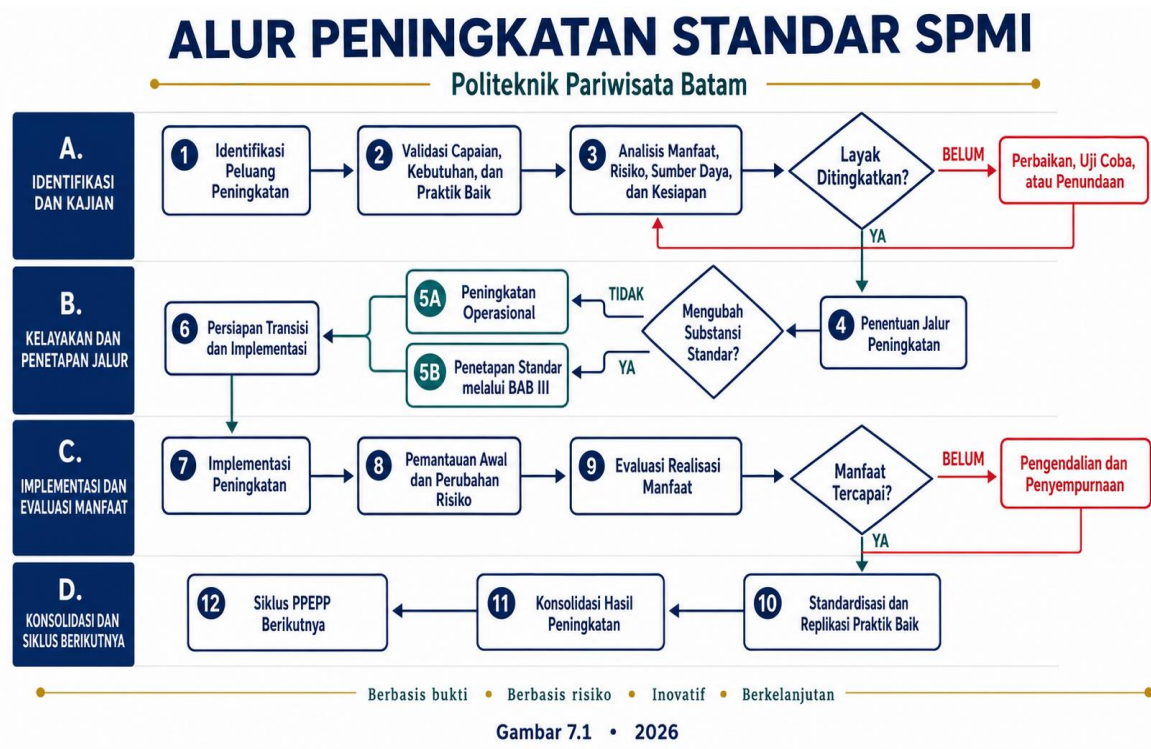
9	Mengevaluasi uji coba dan menyempurnakan usulan	Pemilik standar dan tim terkait	Usulan final
10	Menentukan jalur operasional atau substantif	SPM–SAI dan pihak berwenang	Keputusan jalur
11	Membahas usulan dalam RTM atau forum pimpinan	Direktur dan pimpinan terkait	Keputusan atau rekomendasi
12	Memperoleh pertimbangan atau persetujuan sesuai kewenangan	Senat dan/atau pihak berwenang	Pertimbangan/persetujuan
13	Memproses penetapan peningkatan substantif melalui BAB III	Direktur, SPM–SAI, dan tim penyusun	Standar yang ditetapkan
14	Menyiapkan transisi, sosialisasi, dan implementasi	Pemilik standar dan unit terkait	Rencana implementasi
15	Memantau penerapan awal dan perubahan risiko	Pemilik standar, Tim Gugus Mutu, dan SPM–SAI	Laporan pemantauan awal
16	Mengevaluasi realisasi manfaat	Pemilik standar, pemilik data, dan SPM–SAI	Laporan realisasi manfaat
17	Memasukkan hasil ke dalam siklus PPEPP berikutnya	SPM–SAI dan pimpinan	Rekomendasi siklus berikutnya

Pada tahap penilaian kelayakan ditetapkan salah satu keputusan awal:

1. layak dilanjutkan;
2. layak dengan perbaikan;
3. memerlukan uji coba;
4. ditunda sampai prasyarat terpenuhi; atau
5. tidak dilanjutkan dengan alasan terdokumentasi.

Berdasarkan tahapan sebagaimana tercantum dalam Tabel 7.5, alur peningkatan Standar SPMI disajikan pada Gambar 7.1. Alur tersebut menunjukkan proses identifikasi peluang, penilaian kelayakan, penentuan jalur peningkatan, implementasi, serta evaluasi realisasi manfaat sebelum peningkatan dimasukkan ke dalam siklus PPEPP berikutnya.

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	Kode : MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal : 24 Juli 2026
	Revisi : 2
	Halaman : 149 dari 160



Gambar 7.1 Alur Peningkatan Standar SPMI Politeknik Pariwisata Batam

7.9 Benchmarking, Inovasi, dan Uji Coba

Benchmarking dilakukan untuk memperoleh pembelajaran yang relevan, bukan menyalin praktik pihak lain tanpa mempertimbangkan konteks Politeknik Pariwisata Batam.

Benchmarking sekurang-kurangnya memperhatikan:

1. relevansi institusi atau unit pembanding;
2. kejelasan objek dan indikator;
3. keabsahan dan keterbandingan data;
4. perbedaan konteks, sumber daya, dan tata kelola;
5. praktik unggul yang dapat diadaptasi; dan
6. manfaat serta risiko penerapan.

Inovasi atau peningkatan yang memiliki ketidakpastian, dampak luas, membutuhkan sumber daya besar, atau mengubah proses utama dapat diuji coba secara terbatas.

	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	Kode : MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal : 24 Juli 2026
	Revisi : 2
	Halaman : 150 dari 160

Uji coba wajib memiliki:

1. tujuan dan hasil yang diharapkan;
2. ruang lingkup dan periode;
3. indikator dan baseline;
4. pelaksana dan penerima manfaat;
5. sumber daya;
6. risiko dan pengendalian;
7. metode evaluasi; serta
8. kriteria untuk dilanjutkan, diperbaiki, diperluas, atau dihentikan.

Hasil uji coba tidak dapat langsung diterapkan secara luas tanpa evaluasi terhadap efektivitas, manfaat, risiko, dampak, dan kesiapan institusi.

7.10 Prioritas dan Pengelolaan Portofolio Peningkatan

Usulan peningkatan diprioritaskan berdasarkan:

1. keselarasan dengan visi, misi, Renstra, dan sasaran institusi;
2. dampak terhadap mahasiswa, lulusan, industri, masyarakat, dan pemangku kepentingan;
3. kebutuhan regulasi, akreditasi, dan sertifikasi;
4. tingkat kesenjangan dan urgensi;
5. manfaat strategis serta potensi keunggulan;
6. kesiapan sumber daya;
7. tingkat risiko;
8. biaya dan keberlanjutan; serta
9. potensi replikasi.

Tabel 7.6 Tingkat Prioritas Usulan Peningkatan

Prioritas	Karakteristik	Perlakuan
Strategis	Berdampak luas terhadap visi, reputasi, keberlanjutan, atau keunggulan institusi	Dibahas dan diputuskan pimpinan/RTM
Tinggi	Berdampak langsung pada mutu layanan, mahasiswa, lulusan, atau kepatuhan masa depan	Diprioritaskan dalam program dan anggaran

	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM	
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM	
	Kode	: MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal	: 24 Juli 2026
	Revisi	: 2
	Halaman	: 151 dari 160

Menengah	Memberikan manfaat nyata, tetapi ruang lingkup dan dampaknya terbatas	Dilaksanakan sesuai kesiapan sumber daya
Eksploratif	Berupa ide atau inovasi yang masih membutuhkan bukti	Dikaji atau diuji coba terlebih dahulu

Apabila beberapa usulan bersaing menggunakan sumber daya yang sama, pimpinan menetapkan portofolio peningkatan berdasarkan dampak strategis, manfaat, urgensi, risiko, kesiapan, biaya, dan kemampuan institusi.

Persetujuan suatu peningkatan tidak boleh mengganggu pemenuhan standar wajib, penyelesaian ketidaksesuaian mayor, keselamatan, keberlangsungan layanan utama, atau pengendalian risiko prioritas.

Keputusan terhadap usulan dapat berupa:

1. disetujui;
2. disetujui dengan perbaikan;
3. diuji coba terlebih dahulu;
4. ditunda;
5. digabungkan dengan usulan lain; atau
6. tidak disetujui dengan alasan terdokumentasi.

7.11 Penetapan, Transisi, Pemantauan Awal, dan Realisasi Manfaat

Peningkatan yang mengubah pernyataan, indikator utama, target, ruang lingkup, kewajiban, atau hasil yang dipersyaratkan wajib diproses melalui Manual Penetapan Standar sebagaimana diatur dalam BAB III.

Standar yang ditingkatkan hanya diberlakukan setelah:

1. ditetapkan oleh Direktur sesuai kewenangan;
2. memiliki tanggal mulai berlaku;
3. tercatat dalam daftar induk dokumen;
4. dokumen sebelumnya ditarik atau diberi status tidak berlaku;
5. dokumen operasional disesuaikan;
6. sumber daya dan sistem data tersedia;

	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM	
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM	
	Kode	: MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal	: 24 Juli 2026
	Revisi	: 2
	Halaman	: 152 dari 160

7. risiko transisi dikendalikan; dan
8. pihak terkait memperoleh sosialisasi atau peningkatan kompetensi.

Pemantauan awal dilakukan untuk memastikan peningkatan:

1. dapat dilaksanakan sesuai rancangan;
2. dipahami oleh pihak terkait;
3. didukung sumber daya yang memadai;
4. menghasilkan data yang dapat diukur;
5. tidak menimbulkan risiko baru yang tidak terkendali; dan
6. tidak menurunkan mutu pada aspek lain.

Setelah diterapkan, pemilik standar wajib melakukan evaluasi realisasi manfaat sekurang-kurangnya setelah satu periode pengukuran yang relevan. Evaluasi membandingkan hasil aktual dengan baseline, target, manfaat yang direncanakan, penggunaan sumber daya, dampak terhadap pemangku kepentingan, dan perubahan risiko.

Tabel 7.7 Status Realisasi Manfaat Peningkatan

Status	Kriteria	Tindak Lanjut
Manfaat tercapai	Hasil dan manfaat sesuai atau melampaui rencana	Pemeliharaan, replikasi, dan peningkatan lanjutan
Manfaat tercapai sebagian	Sebagian manfaat tercapai dan masih terdapat kesenjangan	Penyempurnaan implementasi
Manfaat belum tercapai	Hasil tidak sesuai rencana	Analisis akar masalah dan pengendalian
Dampak tidak direncanakan	Muncul dampak positif atau negatif di luar rencana	Kajian dampak dan penyesuaian
Belum dapat dinilai	Data atau periode belum memadai	Pemantauan dan pengukuran dilanjutkan

Apabila peningkatan tidak menghasilkan manfaat atau menimbulkan risiko yang tidak dapat diterima, dilakukan pengendalian, penyesuaian, peninjauan ulang, atau penghentian sesuai kewenangan tanpa mengabaikan ketentuan pengendalian dokumen.

	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	Kode : MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal : 24 Juli 2026
	Revisi : 2
	Halaman : 153 dari 160

7.12 Keluaran dan Rekaman Mutu

Keluaran dan rekaman mutu peningkatan sekurang-kurangnya meliputi:

1. daftar peluang peningkatan;
2. hasil validasi capaian dan praktik baik;
3. data baseline dan analisis tren;
4. laporan benchmarking;
5. kajian kebutuhan, kesenjangan, manfaat, dan risiko;
6. hasil konsultasi pemangku kepentingan;
7. dokumen usulan peningkatan;
8. hasil penilaian kelayakan;
9. keputusan jalur peningkatan;
10. rencana dan laporan uji coba;
11. rekomendasi Tim Gugus Mutu;
12. keputusan RTM atau forum pimpinan;
13. pertimbangan Senat atau persetujuan pihak berwenang;
14. dokumen standar yang ditingkatkan;
15. riwayat perubahan;
16. rencana transisi dan implementasi;
17. bukti sosialisasi dan peningkatan kompetensi;
18. hasil pemantauan awal;
19. laporan realisasi manfaat; dan
20. laporan konsolidasi peningkatan.

Seluruh rekaman wajib memiliki identitas, tanggal, penanggung jawab, status pengesahan, lokasi penyimpanan, hak akses, dan masa retensi serta dilindungi dari kehilangan, perubahan, dan akses tidak sah.

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM	
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM	
	Kode	: MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal	: 24 Juli 2026
	Revisi	: 2
	Halaman	: 154 dari 160

7.13 Indikator Keberhasilan Peningkatan

Keberhasilan peningkatan tidak hanya dinilai dari bertambahnya target atau berubahnya dokumen, tetapi dari relevansi, keterlaksanaan, hasil, manfaat, dampak, dan keberlanjutannya.

Tabel 7.8 Indikator Keberhasilan Peningkatan Standar

Indikator	Kriteria Keberhasilan	Sumber Verifikasi
Dasar peningkatan	Usulan didukung hasil PPEPP dan data sah	Kajian peningkatan
Keselarasan strategis	Peningkatan mendukung Renstra dan keunggulan institusi	Hasil harmonisasi
Pelibatan pemangku kepentingan	Pihak relevan dilibatkan secara proporsional	Survei, FGD, dan berita acara
Kelayakan	Sumber daya, risiko, dan kesiapan telah dianalisis	Hasil penilaian kelayakan
Keterukuran	Tersedia indikator, baseline, target, waktu, dan sumber data	Dokumen standar
Ketepatan jalur	Peningkatan operasional dan substantif diproses sesuai kewenangan	Keputusan jalur
Peningkatan mutu	Hasil menunjukkan mutu, relevansi, efektivitas, atau dampak lebih tinggi	Data capaian
Realisasi manfaat	Manfaat aktual sesuai dengan yang direncanakan	Laporan realisasi manfaat
Keberlanjutan	Peningkatan dapat dipertahankan dalam periode yang memadai	Analisis tren
Pengendalian risiko	Risiko baru atau perubahan risiko terkendali	Register risiko
Replikasi praktik baik	Praktik yang layak diterapkan pada unit relevan	Bukti replikasi
Ketertelusuran	Dasar, proses, keputusan, dan hasil terdokumentasi	Berkas peningkatan

Target kuantitatif ditetapkan dalam sasaran mutu, program kerja, Renstra, atau keputusan RTM berdasarkan kondisi dasar dan tingkat kematangan SPMI.

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM		
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM		
	Kode	: MM/BTP/SPM-SAI/02/2026	
	Tanggal	: 24 Juli 2026	
	Revisi	: 2	
	Halaman	: 155 dari 160	

7.14 Risiko dan Mitigasi Peningkatan

Tabel 7.9 Risiko dan Mitigasi Peningkatan Standar

Risiko	Penyebab/Dampak	Mitigasi/Pengendalian	Penanggung Jawab
Peningkatan tidak berbasis bukti	Target dinaikkan tanpa data dan analisis	Validasi capaian, tren, dan kebutuhan	Pemilik standar dan SPM–SAI
Target tidak realistis	Kapasitas dan sumber daya tidak dianalisis	Kajian kelayakan dan peningkatan bertahap	Pimpinan dan pemilik standar
Peningkatan hanya simbolis	Perubahan dokumen tidak menghasilkan mutu lebih tinggi	Evaluasi realisasi manfaat	SPM–SAI
Jalur peningkatan tidak tepat	Perubahan substansi diproses sebagai perubahan operasional	Telaah klasifikasi dan pengendalian dokumen	SPM–SAI
Menyalin praktik pihak lain	Benchmarking tidak mempertimbangkan konteks	Analisis adaptasi, kesiapan, dan risiko	Tim penyusun
Penurunan mutu pada aspek lain	Dampak lintas standar tidak dianalisis	Harmonisasi dan analisis dampak	Pemilik standar dan SPM–SAI
Risiko baru tidak terkendali	Inovasi diterapkan tanpa kajian risiko	Uji coba dan pemutakhiran register risiko	Pemilik proses
Sumber daya tidak berkelanjutan	Peningkatan bergantung pada dukungan sementara	Analisis biaya, manfaat, dan keberlanjutan	Direktur dan pimpinan terkait
Penolakan pelaksana	Perubahan tidak dipahami atau kompetensi belum siap	Pelibatan, komunikasi, pelatihan, dan pendampingan	Pimpinan unit
Data hasil tidak tersedia	Indikator dan sistem pengukuran belum siap	Kamus indikator dan kesiapan sistem data	Pemilik data
Uji coba tidak representatif	Ruang lingkup atau periode terlalu terbatas	Desain uji coba dan evaluasi yang memadai	Pemilik standar
Manfaat tidak tercapai	Implementasi dan asumsi manfaat tidak terbukti	Evaluasi manfaat dan tindakan korektif	Pemilik standar

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM		
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM		
	Kode	: MM/BTP/SPM-SAI/02/2026	
	Tanggal	: 24 Juli 2026	
	Revisi	: 2	
	Halaman	: 156 dari 160	

Portofolio terlalu besar	Terlalu banyak usulan menggunakan sumber daya yang sama	Prioritas portofolio dan penganggaran bertahap	Direktur dan RTM
Peningkatan tidak terkendali	Perubahan diterapkan sebelum ditetapkan	Pengendalian dokumen dan otorisasi	SPM–SAI
Kepentingan tertentu mendominasi	Pelibatan pemangku kepentingan tidak seimbang	Konsultasi proporsional dan keputusan berbasis bukti	Pimpinan dan tim penyusun
Praktik baik tidak direplikasi	Dokumentasi dan diseminasi lemah	Repositori praktik baik dan forum pembelajaran	SPM–SAI dan Tim Gugus Mutu

Risiko di atas batas toleransi wajib memiliki rencana mitigasi, penanggung jawab, sumber daya, indikator, dan batas waktu. Usulan dengan risiko yang belum dapat dikendalikan tidak boleh ditetapkan sebelum tersedia pengendalian atau keputusan penerimaan risiko oleh pihak yang berwenang.

Penetapan standar yang telah ditingkatkan menandai dimulainya kembali siklus PPEPP. Standar tersebut selanjutnya dilaksanakan, dievaluasi, dikendalikan, dan ditingkatkan secara berkelanjutan sesuai Manual SPMI Politeknik Pariwisata Batam.

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
	Kode : MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal : 24 Juli 2026
	Revisi : 2
	Halaman : 157 dari 160

BAB VIII

PENUTUP

8.1 Ketentuan Umum

Manual SPMI Politeknik Pariwisata Batam Tahun 2026 merupakan pedoman resmi dalam melaksanakan siklus Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan Standar SPMI secara sistematis, konsisten, berbasis bukti, berbasis risiko, dan berkelanjutan.

Manual ini berlaku bagi seluruh pimpinan, program studi, unit kerja, SPM–SAI, Tim Gugus Mutu, dosen, tenaga kependidikan, mahasiswa, serta pihak lain sesuai peran dan kewenangannya. Setiap pihak wajib memahami, melaksanakan, mendokumentasikan, dan mempertanggungjawabkan tugasnya dalam pencapaian mutu.

Pimpinan program studi dan unit kerja bertanggung jawab atas mutu proses dan hasil pada unit masing-masing. SPM–SAI mengoordinasikan sistem penjaminan mutu, sedangkan Tim Gugus Mutu membantu pengendalian mutu pada tingkat program studi/unit. Pelaksanaan AMI wajib menjaga kompetensi, objektivitas, dan independensi auditor.

8.2 Pelaksanaan dan Penyempurnaan

Ketentuan dalam manual ini dijabarkan lebih lanjut melalui Standar SPMI, pedoman, SOP, instruksi kerja, formulir, instrumen, dan rekaman mutu yang terkendali. Seluruh dokumen turunan wajib selaras dengan Kebijakan Mutu SPMI, manual ini, Statuta, Renstra, struktur organisasi, dan peraturan perundang-undangan.

Apabila terdapat perbedaan antara manual ini dan ketentuan yang lebih tinggi, berlaku ketentuan yang lebih tinggi dan dokumen terkait wajib segera diselaraskan. Ketentuan yang belum diatur dalam manual ini ditetapkan melalui Keputusan Direktur sesuai kewenangan dan tata kelola yang berlaku.

Efektivitas manual ditinjau secara berkala paling sedikit satu kali dalam satu periode Renstra atau sewaktu-waktu apabila terjadi perubahan regulasi, kebijakan,

	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM	
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM	
	Kode	: MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal	: 24 Juli 2026
	Revisi	: 2
	Halaman	: 158 dari 160

organisasi, kebutuhan pemangku kepentingan, risiko, atau hasil evaluasi yang material. Setiap perubahan wajib dilaksanakan melalui mekanisme pengendalian dokumen dan dapat ditelusuri.

8.3 Ketentuan Akhir

Keberhasilan SPMI ditentukan oleh kepemimpinan, integritas data, kejelasan tanggung jawab, keterlibatan seluruh pihak, kedisiplinan dalam menjalankan PPEPP, serta komitmen untuk menindaklanjuti setiap hasil evaluasi.

Manual ini mulai berlaku pada tanggal yang ditetapkan dalam Keputusan Direktur. Pencabutan atau penggantian Manual SPMI sebelumnya dinyatakan secara tegas dalam Keputusan Direktur tersebut. Dokumen turunan yang masih relevan tetap dapat digunakan selama masa transisi sepanjang tidak bertentangan dengan Kebijakan Mutu SPMI dan Manual SPMI Tahun 2026 serta diselaraskan dalam batas waktu yang ditetapkan.

Manual ini menjadi landasan untuk menjaga kepatuhan, meningkatkan mutu secara berkelanjutan, memperkuat budaya mutu, serta mewujudkan Politeknik Pariwisata Batam yang unggul, inklusif, dan adaptif di Asia Tenggara tahun 2030.

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM	
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM	
	Kode	: MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal	: 24 Juli 2026
	Revisi	: 2
	Halaman	: 159 dari 160

REFERENSI

Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen.

Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.

Peraturan Presiden Nomor 8 Tahun 2012 tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia.

Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi.

Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan.

Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan.

Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 73 Tahun 2013 tentang Penerapan Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia Bidang Pendidikan Tinggi.

Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 55 Tahun 2024 tentang Pencegahan dan Penanganan Kekerasan di Lingkungan Perguruan Tinggi.

Peraturan Menteri Pendidikan Tinggi, Sains, dan Teknologi Nomor 39 Tahun 2025 tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi.

Peraturan Menteri Pendidikan Tinggi, Sains, dan Teknologi Nomor 52 Tahun 2025 tentang Profesi, Karier, dan Penghasilan Dosen.

Peraturan Menteri Pendidikan Tinggi, Sains, dan Teknologi Nomor 10 Tahun 2026 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendidikan Tinggi, Sains, dan Teknologi Nomor 39 Tahun 2025 tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi.

Pedoman Teknis Implementasi SPMI Pada Perguruan Tinggi Vokasi 2026

Peraturan Ketua Pembina Yayasan VITKA Nomor: 023/SPK/YV-KY/XII/2019 Tentang Statuta Politeknik Pariwisata Batam

Pengesahan Struktur Bagian Satuan Penjaminan Mutu dan Satuan Audit Internal Tahun 2024.

Rencana Strategis Politeknik Pariwisata Batam Tahun 2026–2030.

	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM	
	DOKUMEN MANUAL MUTU POLITEKNIK PARIWISATA BATAM	
	Kode	: MM/BTP/SPM-SAI/02/2026
	Tanggal	: 24 Juli 2026
	Revisi	: 2
	Halaman	: 160 dari 160

Laporan Rapat Senat tentang Pengesahan Rencana Strategis dan Pembahasan Standar Sistem Penjaminan Mutu Internal, tanggal 13 Juli 2026.

Kebijakan Sistem Penjaminan Mutu Internal Tahun 2022, sebagai bahan evaluasi, peralihan, dan pengembangan Kebijakan SPMI Tahun 2026.