
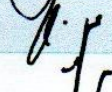
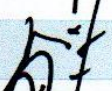
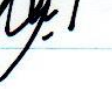

	SPM-PT POLITEKNIK ATI PADANG	Kode/No : SM-D-01
		Tanggal : 02-04-2018
	STANDAR MUTU	Revisi : 00
		Halaman : 04

STANDAR PELAYANAN KEPADA MAHASISWA POLITEKNIK ATI PADANG

Proses	Penanggungjawab			Tanggal
	Nama	Jabatan	Tanda Tangan	
1. Perumusan	Zulhamidi, MT, IPM	Ketua Tim Perumus		12-02-2018
2. Pemeriksaan	DR Ester Edwar	Pembantu Direktur I		05-03-2018
3. Persetujuan	Rita Youfa, MT	Ketua Senat		19-03-2018
4. Penetapan	M. Arifin, SE, MM	Direktur		02-04-2018
5. Pengendalian	Zulhamidi, MT, IPM	Kepala Unit SPM-PT		02-04-2018

I. VISI, MISI, DAN TUJUAN

Visi

Visi Politeknik ATI Padang adalah “Menjadi **Role Model** Pendidikan Vokasi Industri **Berbasis Kompetensi** untuk **Menghasilkan SDM Industri yang berdaya saing** di Bidang Industri Agro pada Tahun 2025”

Misi

Politeknik ATI Padang sebagai perguruan tinggi negeri yang memberikan jasa pendidikan mengembangkan misi sebagai berikut:

1. Menyelenggarakan Tri Dharma Perguruan Tinggi sesuai standar nasional pendidikan tinggi.
2. Melaksanakan kurikulum pendidikan berbasis kompetensi.
3. Melaksanakan proses pembelajaran yang terintegrasi dengan dunia industri.
4. Melaksanakan sertifikasi kompetensi dalam menjamin mutu lulusan.

Tujuan

1. Menghasilkan sumber daya manusia industri yang kompeten dibidang *agroindustry*.
2. Menghasilkan karya penelitian terapan dalam bidang *agroindustry* yang sejalan dengan pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.
3. Mendarmabaktikan hasil penelitian dan ilmu pengetahuan dalam bidang *agroindustry* untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.
4. Menghasilkan proses pendidikan *link and match* dengan industri.

II. ALASAN PENETAPAN STANDAR PELAYANAN KEPADA MAHASISWA

Perguruan tinggi merupakan salah satu lembaga pendidikan yang ciri utamanya adalah menawarkan jasa sebagai objek yang menjadi kegiatan utamanya. Jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Meskipun sebagian besar jasa dapat berkaitan dan didukung oleh fisik namun esensi dari apa yang dibeli pengguna jasa adalah *performance* yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lainnya Perguruan tinggi harus melakukan langkah antisipasi guna menghadapi persaingan yang semakin kompetitif serta bertanggung jawab untuk menggali dan meningkatkan segala aspek pelayanan yang dimiliki, karena sebuah pelayanan yang dimiliki oleh lembaga tertentu akan menjadi gambaran dari kualitas lembaga tersebut. Pelayanan mahasiswa dapat diartikan sebagai usaha yang dilakukan oleh perguruan tinggi untuk memberikan kemudahan pada pemenuhan kebutuhan mahasiswa dalam hal yang berkaitan dengan kegiatan akademik ataupun non akademik.

Selain itu, beberapa alasan berikut menjadi pertimbangan akan pentingnya menyusun standar pelayanan kepada mahasiswa, yaitu:

1. Sebagai panduan dan petunjuk arah bagi seluruh civitas akademika Politeknik ATIP dalam rangka menjalankan proses pembelajaran yang baik dan bermutu terutama yang berkaitan dengan pelayanan yang mesti didapatkan oleh mahasiswa.
2. Sebagai salah satu ciri khas dan keunggulan Politeknik ATI Padang dibandingkan dengan perguruan tinggi lain.
3. Sebagai bentuk pertanggungjawaban dan transparansi informasi publik oleh Politeknik ATIP kepada seluruh pemangku kepentingan internal dan eksternal.

III. PIHAK YANG BERTANGGUNG JAWAB DALAM PENCAPAIAN STANDAR PELAYANAN KEPADA MAHASISWA

1. Direktur
2. Pembantu Direktur Bidang Akademik
3. Pembantu Direktur Bidang Keuangan dan Administrasi Umum
4. Pembantu Direktur Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama
5. Ketua Program Studi
6. Kepala Sub Bagian Akademik dan Kerjasama
7. Kepala Sub Akademik Umum
8. Semua Kepala Unit di seluruh Politeknik ATI Padang
9. Dosen
10. Satuan Penjaminan Mutu Politeknik ATI Padang

IV. DEFINISI ISTILAH

1. **Standar pelayanan kepada mahasiswa** merupakan kriteria minimal tentang pelaksanaan layanan terhadap mahasiswa pada seluruh bagian yang ada di Politeknik ATI Padang yang mencakup pelayanan akademik dan pelayanan non akademik yang berlaku sejak mahasiswa terdaftar di Politeknik ATI Padang sampai yang bersangkutan menjadi alumni.
2. **Pelayanan akademik** maksudnya adalah proses pelayanan terhadap mahasiswa yang berhubungan dengan kegiatan proses belajar mengajar sedangkan **pelayanan non akademik** adalah pelayanan kepada mahasiswa selain pelayanan akademik.
3. Pelayanan akademik yang diberikan oleh Politeknik ATI Padang adalah
 - a. Transkrip sementara
 - b. Surat keterangan kuliah
 - c. Surat keterangan cuti dan aktif kembali
 - d. Perpustakaan
 - e. Legalisir ijazah
 - f. Informasi terkait dengan kegiatan perkuliahan
2. Pelayanan non akademik yang diberikan oleh Politeknik ATI Padang adalah
 - a. Layanan wifi gratis
 - b. Layanan kesehatan
 - c. Penggunaan sarana dan fasilitas kampus
 - d. Pemnfaatan uang senat dan kemahasiswaan
 - e. Pembinaan organisasi kemahasiswaan
 - f. Bimbingan karir

V. PERNYATAAN ISI STANDAR

1. Direktur Politeknik ATI Padang menetapkan standar pelayanan mahasiswa.
2. Pembantu Direktur Bidang Akademik, Ketua Program Studi dan KaSubBag Akademik Kemahasiswaan dan unit terkait harus merancang prosedur yang jelas dan efisien terkait dengan pelayanan dibidang akademik.
3. Pembantu Direktur bidang Administrasi Umum, KaSubBag Umum dan unit terkait harus merancang prosedur yang jelas dan efisien terkait dengan pelayanan dibidang non akademik berkaitan dengan pemakaian sarana dan prasarana serta fasilitas kampus.
4. Pembantu Direktur bidang Kemahasiswaan dan Alumni, KaSubBag Akademik Kemahasiswaan dan Unit terkait harus merancang prosedur yang jelas dan efisien terkait kegiatan kemahasiswaan dan bimbingan karir.

5. Semua unit yang terkait dengan pelayanan mahasiswa harus menampilkan semua prosedur terkait pelayanan mahasiswa secara hard display dan soft display pada portal Politeknik ATI Padang, yang minimal menggambarkan :
 - a. Persyaratan layanan
 - b. Urutan proses pelayanan
 - c. Personel yang bertanggung jawab
 - d. Waktu minimal pelayanan
 - e. Sarana aduan pelanggan
6. Kepala Unit SPM Politeknik ATI Padang harus melakukan evaluasi pemenuhan standar pelayanan kepada mahasiswa melalui kegiatan Audit Internal Mutu Akademik setiap tahun.

VI. STRATEGI PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN KEPADA MAHASISWA

1. Direktur menetapkan Standar Pelayanan Mahasiswa.
2. Direktur melalui para Pembantu Direktur terkait merancang dan melakukan sosialisasi terkait standar proses pelayanan kepada mahasiswa.
3. Direktur menunjuk ketua SPM-PT Politeknik ATI Padang untuk merumuskan, mensosialisasikan, monitoring dan mengevaluasi standar proses pembelajaran.

VII. INDIKATOR KETERCAPAIAN STANDAR PROSES PEMBELAJARAN

No	Parameter Standar	Indikator Pencapaian	Satuan	Periode				
				2019	2020	2021	2022	2023
1	Ketersediaan Dokumen Standar Pelayanan	Prosedur terkait pelayanan tersedia	Tersedia	√	√	√	√	√
		Prosedur terkait pelayanan bisa diakses baik hard dan soft display	%	60	70	80	90	100
2	Pelaksanaan proses layanan kepada mahasiswa	Maksimal keterlambatan layanan	%	20	15	10	5	0
		Rasio komplain dibandingkan dengan frekwensi layanan	%	50	75	100	100	100
		Indeks kepuasan pelayanan	%	75	80	85	90	95

VIII. DOKUMEN TERKAIT PENCAPAIAN STANDAR PROSES PEMBELAJARAN

1. Dokumen Standar Pelayanan Kepada Mahasiswa
2. SOP pada setiap jenis pelayanan
3. Dokumen Sistem Penjaminan Mutu ISO 9001 : 2015 yang terkait dengan pelayanan

IX. REFERENSI

1. Peraturan Presiden Nomor 8 Tahun 2012 Tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia
2. Permenristekdikti Nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Perguruan Tinggi
3. Statuta Politeknik ATI Padang
4. Satuan Organisasi Tata Kerja Politeknik ATI Padang
5. Buku Panduan Monitoring dan Evaluasi Pencapaian Keunggulan Kompetitif Politeknik dan Akademi Komunitas di Lingkungan Kementerian Perindustrian