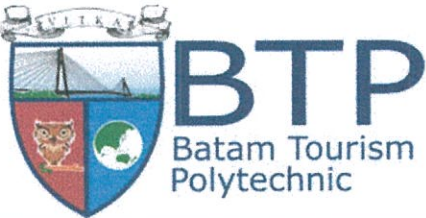


STANDAR PELAYANAN PENERIMAAN TAMU 2018

 BTP Batam Tourism Polytechnic	Politeknik Pariwisata Batam Jalan Gajah Mada, The Vitka City Complex, Tiban, Kota Batam 29425, Kepulauan Riau – Indonesia Telephone : (0778) 324000 Website : www.btp.ac.id e-mail : info@btp.ac.id
Kode Dokumen	ST7/BTP/SPMI-01.01/2018
Jenis Dokumen	Standar Pelayanan Penerimaan Tamu
Bagian	Politeknik Pariwisata Batam
Tanggal	10 Mei 2018
Revisi	0

STANDAR PELAYANAN PENERIMAAN TAMU
POLITEKNIK PARIWISATA BATAM

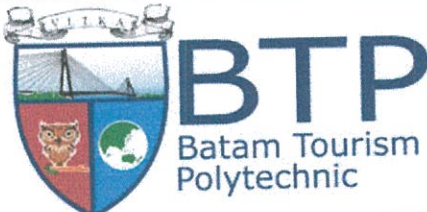
Proses	Penanggung Jawab			
	Nama	Jabatan	Tanda tangan	Tanggal
Perumusan	Siska Amelia Maldin, M.Pd.	Ketua Tim Perumus		10/05/18
Pemeriksaan	Syafrudin Rais, M.Par.	Wakil Direktur		10/05/2018
Persetujuan	M.Nur A Nasution, S.Pd., M.Pd., CHA.	Ketua Senat		10/05/2018
Penetapan	M.Nur A Nasution, S.Pd., M.Pd., CHA.	Direktur		10/05/2018
Pengendalian	Rezki Alhamdi, M.M.Par	Ketua SPMI		10/05/2018

	Politeknik Pariwisata Batam Jalan Gajah Mada, The Vitka City Complex, Tiban, Kota Batam 29425, Kepulauan Riau – Indonesia Telephone : (0778) 324000 Website : www.btp.ac.id e-mail : info@btp.ac.id
Kode Dokumen	ST7/BTP/SPMI-01.01/2018
Jenis Dokumen	Standar Pelayanan Penerimaan Tamu
Bagian	Politeknik Pariwisata Batam
Tanggal	10 Mei 2018
Revisi	0

1	Visi dan Misi Politeknik Pariwisata Batam Visi Politeknik Pariwisata Batam “Menjadi Institusi Pendidikan Tinggi Kepariwisataan Terkemuka di Asia Tenggara” Misi Politeknik Pariwisata Batam 1. Meningkatkan kualitas pendidikan dan pengajaran di bidang pariwisata melalui pengembangan kapasitas belajar sesuai kurikulum internasional; 2. Meningkatkan kualitas dan ragam penelitian untuk pengembangan keilmuan dan teknologi kepariwisataan berbasis kearifan lokal; 3. Meningkatkan kapasitas aplikasi keilmuan pariwisata melalui pengabdian masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan; 4. Memposisikan diri sebagai agen pembaharu dalam mendorong kemandirian pembangunan kepariwisataan nasional dan internasional; 5. Berperan sebagai simpul utama jejaring pendidikan tinggi kepariwisataan Indonesia.
2	Rasional Standar Pelayanan Penerimaan Tamu Dalam upaya mewujudkan misi BTP yaitu memposisikan diri sebagai agen pembaharu dalam mendorong kemandirian pembangunan kepariwisataan nasional dan internasional, maka diperlukan gambaran standar pelayanan tamu. Oleh karena itu agar penyelenggaraan pelayanan dapat dilaksanakan maka diperlukan adanya acuan kriteria minimal mutu standar pelayanan penerimaan tamu yang tercantum dalam standar pelayanan dan penerimaan tamu.
3	Pihak Yang Bertanggung Jawab Untuk Mencapai Standar Pelayanan Tamu 1. Direktur; 2. Wakil Direktur; 3. Bagian Umum 4. Kepala Program Studi/ Biro terkait

 BTP Batam Tourism Polytechnic	Politeknik Pariwisata Batam Jalan Gajah Mada, The Vitka City Complex, Tiban, Kota Batam 29425, Kepulauan Riau – Indonesia Telephone : (0778) 324000 Website : www.btp.ac.id e-mail : info@btp.ac.id
Kode Dokumen	ST7/BTP/SPMI-01.01/2018
Jenis Dokumen	Standar Pelayanan Penerimaan Tamu
Bagian	Politeknik Pariwisata Batam
Tanggal	10 Mei 2018
Revisi	0

4	Definisi Istilah 1. Standar pelayanan penerimaan tamu merupakan kriteria minimal tentang kegiatan pelayanan dalam penerimaan tamu terdiri atas perencanaan, pelaksanaan, dan pelaporan kegiatan pelayanan penerimaan tamu. 2. Kegiatan pelayanan penerimaan tamu ini merupakan kegiatan yang memenuhi kaidah pelaksanaan pelayanan penerimaan tamu yang sistematis sesuai dengan pedoman pelayanan dan penerimaan tamu.
5	Pernyataan Standar Pelayanan Penerimaan Tamu 1. Bagian Umum harus memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) dan / atau Standar Pelayanan dan Penerimaan Tamu. 2. Bagian Umum harus memiliki etika dan kriteria layanan prima yang diterapkan pada semua lini layanan, dalam hal kecepatan, dan ketepatan layanan, keramahan dan keterbukaan informasi 3. Bagian Umum dan Program Studi harus memiliki sistem atau prosedur keluhan pelayanan dan penerimaan tamu. 4. Pelayanan penerimaan tamu harus ditetapkan sebagai prinsip tata kerja oleh Direktur. 5. Wakil Direktur melakukan pengawasan terhadap sistem pengelolaan mutu pelayanan.

	Politeknik Pariwisata Batam Jalan Gajah Mada, The Vitka City Complex, Tiban, Kota Batam 29425, Kepulauan Riau – Indonesia Telephone : (0778) 324000 Website : www.btp.ac.id e-mail : info@btp.ac.id
Kode Dokumen	ST7/BTP/SPMI-01.01/2018
Jenis Dokumen	Standar Pelayanan Penerimaan Tamu
Bagian	Politeknik Pariwisata Batam
Tanggal	10 Mei 2018
Revisi	0

6 Strategi Pelaksanaan Standar Pelayanan Penerimaan Tamu

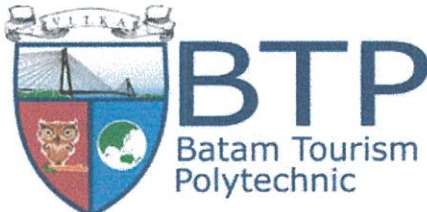
1. Membuat pelanggan/pemangku kepentingan merasa penting
2. Melayani dengan ramah, cepat, dan tepat
3. Pelayanan mengutamakan kepuasan pelanggan/ pemangku kepentingan
4. Menempatkan pelanggan/ pemangku kepentingan sebagai mitra

Maka dari itu, untuk memastikan bahwa bagian/ unit kerja telah mencapai standar pelayanan penerimaan tamu yang ditetapkan, maka perguruan tinggi dapat melaksanakan beberapa kegiatan strategis sebagai berikut:

1. Menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) terkait dengan layanan untuk menetapkan standar pelayanan penerimaan tamu yang akan diberikan untuk setiap kegiatan kegiatan.
2. Melakukan sosialisasi SOP yang terkait dengan pelanggan/pemangku kepentingan agar informasi pelayanan mudah diakses baik dalam bentuk tercetak maupun media elektronik (website dan social media)
3. Mendorong seluruh dosen dan tenaga kependidikan untuk merubah paradigma dalam memberikan pelayanan penerimaan tamu.
4. Melakukan pelatihan service excellent sehingga dosen dan tenaga kependidikan memiliki kepedulian terhadap pelanggan, berkaitan dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan/pemangku kepentingan maupun memahami saran dan kritik yang diberikan.
5. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pemberian layanan secara periodik.
6. Memberikan penghargaan kepada program studi/ unit kerja yang berprestasi dalam memberikan pelayanan yang baik.
7. Menampung keluhan dan masukan dari pemangku kepentingan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan
8. Mengoptimalkan penggunaan dan pemanfaatan ICT untuk melakukan inovasi layanan terus – menerus.

 BTP Batam Tourism Polytechnic	Politeknik Pariwisata Batam Jalan Gajah Mada, The Vitka City Complex, Tiban, Kota Batam 29425, Kepulauan Riau – Indonesia Telephone : (0778) 324000 Website : www.btp.ac.id e-mail : info@btp.ac.id
Kode Dokumen	ST7/BTP/SPMI-01.01/2018
Jenis Dokumen	Standar Pelayanan Penerimaan Tamu
Bagian	Politeknik Pariwisata Batam
Tanggal	10 Mei 2018
Revisi	0

7	Indikator Ketercapaian Standar Pelayanan Penerimaan Tamu
	1. Adanya manual Standar Operasional Prosedur (SOP) yang disahkan oleh pimpinan dan disosialisasikan kepada civitas akademika. 2. Adanya panduan <i>Service Level Agreement</i> (SLA) pada Unit Kerja yang terkait dengan pemangku kepentingan eksternal. 3. Adanya standar waktu penyelesaian layanan yang disosialisasikan kepada pemangku kepentingan dan dilaksanakan. 4. Informasi pelayanan mudah diakses oleh pemangku kepentingan, baik secara tercetak maupun dalam media elektronik (website) 5. Adanya upaya untuk memberikan informasi tambahan untuk mencegah kesalahan persepsi pada pemangku kepentingan. 6. Setiap dosen dan tenaga kependidikan memiliki etika dalam melakukan layanan, yaitu menyapa, tersenyum, mempersilahkan dengan sopan, memprioritaskan/ mendahulukan tamu/ tidak membiarkan tamu menunggu, fokus dan tepat waktu, meminta maaf jika ada kekurangan atau menunggu, berterima kasih 7. Tersedianya SOP Penanganan Keluhan Pelanggan dan formulir mutunya 8. Keluhan tamu eksternal ditangani dalam 1 x 24 jam dan ditanggapi serta dijadikan bahan evaluasi dalam proses penjaminan mutu layanan. 9. Seluruh aktivitas senantiasa mengacu kepada kaidah kebenaran yang ada sesuai pedoman/ prosedur yang berlaku. 10. Seluruh pegawai bertanggung jawab atas tugasnya. 11. Tidak ada perbedaan gender dan strata ekonomi dalam bentuk pelayannya 12. Mengupayakan kesederhanaan/ kemudahan prosedur dalam memberikan pelayanan. 13. Mengutamakan kecepatan dan keakuratan informasi dan layanan. 14. Berorientasi pada kegiatan dan perbaikan terus menerus. 15. Adanya survey dan laporan hasil survey kepuasan mahasiswa dan pemangku kepentingan eksternal terhadap layanan UPJ. 16. Adanya survey mengenai website/ sosial media dan penerimaan mahasiswa baru kepada pelanggan. 17. Adanya survey kepuasan layanan Bagian/Unit Kerja frontliner (Bagian Umum, Bagian Keuangan, Bagian ICT, Bagian AAK dan Bagian KAL).

	Politeknik Pariwisata Batam Jalan Gajah Mada, The Vitka City Complex, Tiban, Kota Batam 29425, Kepulauan Riau – Indonesia Telephone : (0778) 324000 Website : www.btp.ac.id e-mail : info@btp.ac.id
Kode Dokumen	ST7/BTP/SPMI-01.01/2018
Jenis Dokumen	Standar Pelayanan Penerimaan Tamu
Bagian	Politeknik Pariwisata Batam
Tanggal	10 Mei 2018
Revisi	0

8	Dokumen Terkait Pelaksanaan Standar Pelayanan Penerimaan Tamu 1. Renstra 2. SOP Penerimaan Pelayanan Tamu Politeknik Pariwisata Batam 3. Prosedur Kerja Evaluasi dan Monitoring Proses Pelayanan Penerimaan Tamu di Politeknik Pariwisata Batam. 4. Prosedur Pelayanan Penerimaan Tamu di Politeknik Pariwisata Batam. 5. Formulir Monitoring dan Evaluasi Proses Pelayanan Penerimaan Tamu di Politeknik Pariwisata Batam.
9	Referensi 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. Permenristekdikti Nomor 44 tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi. Permenristekdikti Nomor 14 tahun 2014 tentang Kerja Sama Perguruan Tinggi. Permenristekdikti Nomor 62 tahun 2016 tentang Sistem Penjaminan Mutu Internal. Statuta POLITEKNIK PARIWISATA BATAM. 5. Rencana Strategis POLITEKNIK PARIWISATA BATAM.

	Politeknik Pariwisata Batam Jalan Gajah Mada, The Vitka City Complex, Tiban, Kota Batam 29425, Kepulauan Riau – Indonesia Telephone : (0778) 324000 Website : www.btp.ac.id e-mail : info@btp.ac.id
Kode Dokumen	M1/ST7/BTP/SPMI-01.01/2018
Jenis Dokumen	Dokumen Manual Penetapan Standar Pelayanan Penerimaan Tamu
Bagian	Politeknik Pariwisata Batam
Tanggal	10 Mei 2018
Revisi	0

**DOKUMEN MANUAL PENETAPAN
STANDAR PELAYANAN PENERIMAAN TAMU**

**SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL
POLITEKNIK PARIWISATA BATAM**

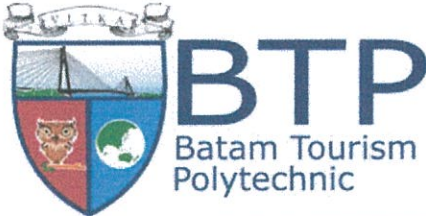
2018

 BTP Batam Tourism Polytechnic	Politeknik Pariwisata Batam Jalan Gajah Mada, The Vitka City Complex, Tiban, Kota Batam 29425, Kepulauan Riau – Indonesia Telephone : (0778) 324000 Website : www.btp.ac.id e-mail : info@btp.ac.id
Kode Dokumen	M1/ST7/BTP/SPMI-01.01/2018
Jenis Dokumen	Dokumen Manual Penetapan Standar Pelayanan Penerimaan Tamu
Bagian	Politeknik Pariwisata Batam
Tanggal	10 Mei 2018
Revisi	0

1	Visi dan Misi Politeknik Pariwisata Batam Visi Politeknik Pariwisata Batam “Menjadi Institusi Pendidikan Tinggi Kepariwisata Terkemuka di Asia Tenggara” Misi Politeknik Pariwisata Batam 1. Meningkatkan kualitas pendidikan dan pengajaran di bidang pariwisata melalui pengembangan kapasitas belajar sesuai kurikulum internasional; 2. Meningkatkan kualitas dan ragam penelitian untuk pengembangan keilmuan dan teknologi kepariwisataan berbasis kearifan lokal; 3. Meningkatkan kapasitas aplikasi keilmuan pariwisata melalui pengabdian masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan; 4. Memposisikan diri sebagai agen pembaharu dalam mendorong kemandirian pembangunan kepariwisataan nasional dan internasional; 5. Berperan sebagai simpul utama jejaring pendidikan tinggi kepariwisataan Indonesia.
2	Tujuan Manual Penetapan Standar Pelayanan Penerimaan Tamu Penyusunan penetapan standar Pelayanan Penerimaan Tamu bertujuan untuk menetapkan kriteria minimal tentang kegiatan Pelayanan dan Penerimaan Tamu yang terdiri atas perencanaan, pelaksanaan, dan pelaporan
3	Luas Lingkup Manual Penetapan Standar Pelayanan Penerimaan Tamu dan Penggunaannya 1. Manual penetapan standar Pelayanan Penerimaan Tamu ini disusun untuk kegiatan perancangan, perumusan, dan penetapan standar 2. Manual penetapan standar ini berlaku untuk standar Pelayanan Penerimaan Tamu yang tercantum dalam tujuan penetapan standar Pelayanan Penerimaan Tamu

 BTP Batam Tourism Polytechnic	Politeknik Pariwisata Batam Jalan Gajah Mada, The Vitka City Complex, Tiban, Kota Batam 29425, Kepulauan Riau – Indonesia Telephone : (0778) 324000 Website : www.btp.ac.id e-mail : info@btp.ac.id
Kode Dokumen	M1/ST7/BTP/SPMI-01.01/2018
Jenis Dokumen	Dokumen Manual Penetapan Standar Pelayanan
Bagian	Penerimaan Tamu
Bagian	Politeknik Pariwisata Batam
Tanggal	10 Mei 2018
Revisi	0

4	Definisi Istilah
	1. Merancang standar Pelayanan Penerimaan Tamu merupakan olah pikir untuk menghasilkan standar Pelayanan Penerimaan Tamu yang dibutuhkan untuk mengembangkan mutu Politeknik Pariwisata Batam. 2. Manual standar Pelayanan Penerimaan Tamu merupakan kriteria minimal tentang kedalaman dan keluasan materi pelayanan dan penerimaan tamu

	Politeknik Pariwisata Batam Jalan Gajah Mada, The Vitka City Complex, Tiban, Kota Batam 29425, Kepulauan Riau – Indonesia Telephone : (0778) 324000 Website : www.btp.ac.id e-mail : info@btp.ac.id
Kode Dokumen	M1/ST7/BTP/SPMI-01.01/2018
Jenis Dokumen	Dokumen Manual Penetapan Standar Pelayanan
Bagian	Penerimaan Tamu
Bagian	Politeknik Pariwisata Batam
Tanggal	10 Mei 2018
Revisi	0

5	Prosedur Penetapan Standar Pelayanan Penerimaan Tamu - Direktur mengeluarkan SK Nomor: 009/SK-D-PPB/I/2018 tentang Tim Penyusun Standar Mutu Pelayanan dan Penerimaan Tamu di Politeknik Pariwisata Batam - Kepala SPMI, Bagian Umum dan tim Ad Hoc bekerjasama dalam pembentukan draf dan sosialisasi: - Jadikan Visi dan Misi Politeknik Pariwisata sebagai titik tolak dan tujuan akhir, mulai dari merancang hingga menetapkan standar Pelayanan Penerimaan Tamu - Mengumpulkan dan mempelajari isi semua peraturan perundangan – undangan yang relevan dengan aspek yang berhubungan dengan standar Pelayanan Penerimaan Tamu; - Mengingat dan mencatat segala aspek yang berhubungan dengan hukum agar tidak melanggar dan menyimpang dari dasar hukum baik peraturan Menteri dan perundang – undangan yang berlaku. - Melakukan evaluasi diri dengan pendekatan analisis SWOT - Melaksanakan studi pelacakan tentang aspek yang hendak dibuat standarnya terhadap kepentingan penyelenggaraan humas dan umum di Politeknik Pariwisata Batam, - Mempertimbangkan segala aspek terhadap standar yang dibuat dengan pemangku kepentingan baik internal maupun eksternal agar standar tidak terganggu dengan hal lain. - Rumusan draf standar dengan menggunakan rumus ABCD - Melakukan uji publik dengan mengundang baik itu dosen, Direktur, Ketua Program Studi yang dapat membantu serta mensosialisasikan draf yang telah dibuat; - Merumuskan kembali pernyataan standar SPMI dengan memperhatikan isi dari poin h - Melakukan pengeditan dan verifikasi pernyataan sehingga tidak ada kesalahan penulisan - Tim mengajukan standar Pelayanan Penerimaan Tamu untuk disahkan dan berlakunya melalui surat keputusan Direktur.
6	Strategi Pelaksanaan Standar Pelayanan Penerimaan Tamu - Direktur - Kepala SPMI - Bagian Umum. - Tim Ad Hoc

	Politeknik Pariwisata Batam Jalan Gajah Mada, The Vitka City Complex, Tiban, Kota Batam 29425, Kepulauan Riau – Indonesia Telephone : (0778) 324000 Website : www.btp.ac.id e-mail : info@btp.ac.id
Kode Dokumen	M1/ST7/BTP/SPMI-01.01/2018
Jenis Dokumen	Dokumen Manual Penetapan Standar Pelayanan Penerimaan Tamu
Bagian	Politeknik Pariwisata Batam
Tanggal	10 Mei 2018
Revisi	0

7	Indikator Ketercapaian Standar Pelayanan Penerimaan Tamu 1. Kueisioner untuk studi pelacakan atau untuk survei 2. Template standar Pelayanan Penerimaan Tamu
---	--

 BTP Batam Tourism Polytechnic	Politeknik Pariwisata Batam Jalan Gajah Mada, The Vitka City Complex, Tiban, Kota Batam 29425, Kepulauan Riau – Indonesia Telephone : (0778) 324000 Website : www.btp.ac.id e-mail : info@btp.ac.id
Kode Dokumen	M2/ST7/BTP/SPMI-02.01/2018
Jenis Dokumen	Dokumen Manual Pelaksanaan Standar Pelayanan dan Penerimaan Tamu
Bagian	Politeknik Pariwisata Batam
Tanggal	10 Mei 2018
Revisi	0

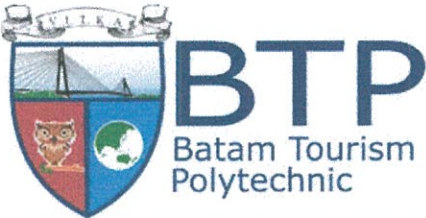
**DOKUMEN MANUAL PELAKSANAAN
STANDAR PELAYANAN DAN PENERIMAAN TAMU**

**SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL
POLITEKNIK PARIWISATA BATAM**

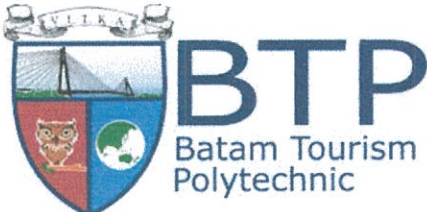
2018

	Politeknik Pariwisata Batam Jalan Gajah Mada, The Vitka City Complex, Tiban, Kota Batam 29425, Kepulauan Riau – Indonesia Telephone : (0778) 324000 Website : www.btp.ac.id e-mail : info@btp.ac.id
Kode Dokumen	M2/ST7/BTP/SPMI-02.01/2018
Jenis Dokumen	Dokumen Manual Pelaksanaan Standar Pelayanan dan Penerimaan Tamu
Bagian	Politeknik Pariwisata Batam
Tanggal	10 Mei 2018
Revisi	0

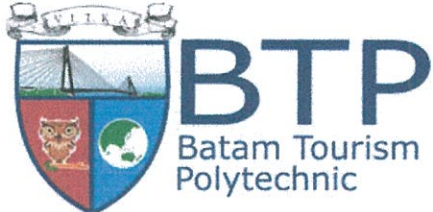
1	Visi dan Misi Politeknik Pariwisata Batam Visi Politeknik Pariwisata Batam “Menjadi Institusi Pendidikan Tinggi Kepariwisata Terkemuka di Asia Tenggara” Misi Politeknik Pariwisata Batam 1. Meningkatkan kualitas pendidikan dan pengajaran di bidang pariwisata melalui pengembangan kapasitas belajar sesuai kurikulum internasional; 2. Meningkatkan kualitas dan ragam penelitian untuk pengembangan keilmuan dan teknologi kepariwisataan berbasis kearifan lokal; 3. Meningkatkan kapasitas aplikasi keilmuan pariwisata melalui pengabdian masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan; 4. Memposisikan diri sebagai agen pembaharu dalam mendorong kemandirian pembangunan kepariwisataan nasional dan internasional; 5. Berperan sebagai simpul utama jejaring pendidikan tinggi kepariwisataan Indonesia.
2	Tujuan Manual Pelaksanaan Standar Pelayanan dan Penerimaan Tamu Manual pelaksanaan standar diperlukan sebagai pemenuhan implementasi Standar Penilaian Pelayanan dan Penerimaan Tamu yang telah ditetapkan dalam penyelenggaraan pendidikan tinggi di Politeknik Pariwisata Batam, sebagai upaya peningkatan kinerja, peningkatan proses penyelenggaraan, dan peningkatan mutu serta sebagai perangkat untuk terwujudnya budaya mutu dalam penyelenggaraan pendidikan tinggi secara berkelanjutan. Penyusunan standar pelaksanaan/pemenuhan Standar Penilaian Pelayanan dan Penerimaan Tamu bertujuan untuk menetapkan kriteria minimal pelaksanaan tentang kegiatan Pelayanan dan Penerimaan Tamu yang terdiri atas perencanaan, pelaksanaan, dan pelaporan.

	Politeknik Pariwisata Batam Jalan Gajah Mada, The Vitka City Complex, Tiban, Kota Batam 29425, Kepulauan Riau – Indonesia Telephone : (0778) 324000 Website : www.btp.ac.id e-mail : info@btp.ac.id
Kode Dokumen	M2/ST7/BTP/SPMI-02.01/2018
Jenis Dokumen	Dokumen Manual Pelaksanaan Standar Pelayanan dan Penerimaan Tamu
Bagian	Politeknik Pariwisata Batam
Tanggal	10 Mei 2018
Revisi	0

3	Luas Lingkup Manual Pelaksanaan Standar Pelayanan dan Penerimaan Tamu dan Penggunaannya 1. Luas lingkup manual pelaksanaan Standar Penilaian Pelayanan dan Penerimaan Tamu adalah pedoman bagaimana melaksanakan agar standar penilaian Pelayanan dan Penerimaan Tamu yang ditetapkan dapat dicapai atau dipenuhi dengan memperhatikan kesesuaian antara tujuan dan capaian kegiatan 2. Penggunaan manual pelaksanaan standar ini dilakukan pada saat standar penilaian Pelayanan dan Penerimaan Tamu harus dilaksanakan dalam penyelenggaraan kegiatan penilaian penelitian oleh semua unit kerja bidang Pelayanan dan Penerimaan Tamu 3. Manual pelaksanaan standar penilaian Pelayanan dan Penerimaan Tamu ini digunakan sebagai pedoman penilaian proses dan hasil penelitian secara terintegrasi dengan prinsip penilaian edukatif, objektif, akuntabel dan transparan.
4	Definisi Istilah 1. Standar adalah kualifikasi, kriteria, ukuran dan patokan, spesifikasi minimal yang harus dicapai atau dipenuhi. 2. Standar penilaian Pelayanan dan Penerimaan Tamu merupakan kriteria minimal penilaian terhadap proses dan hasil Pelayanan dan Penerimaan Tamu. 3. Melaksanakan standar penilaian Pelayanan dan Penerimaan Tamu adalah bagaimana pernyataan standar penilaian Pelayanan dan Penerimaan Tamu yang telah ditetapkan harus dipatuhi, dikerjakan dan dipenuhi pencapaiannya; 4. Prosedur/ SoP proses pelayanan dan penerimaan tamu adalah merupakan uraian tentang urutan suatu kegiatan untuk pencapaian sesuatu yang ditulis secara sistematis, kronologis, logis dan koheren.

	Politeknik Pariwisata Batam Jalan Gajah Mada, The Vitka City Complex, Tiban, Kota Batam 29425, Kepulauan Riau – Indonesia Telephone : (0778) 324000 Website : www.btp.ac.id e-mail : info@btp.ac.id
Kode Dokumen	M2/ST7/BTP/SPMI-02.01/2018
Jenis Dokumen	Dokumen Manual Pelaksanaan Standar Pelayanan dan Penerimaan Tamu
Bagian	Politeknik Pariwisata Batam
Tanggal	10 Mei 2018
Revisi	0

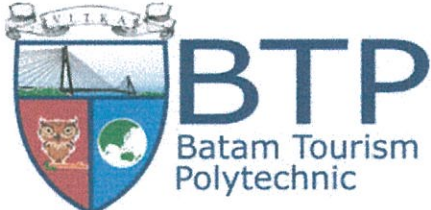
5	Prosedur Pelaksanaan Standar Pelayanan dan Penerimaan Tamu 1. Bagian Umum melakukan persiapan teknis dan/ atau administrative sesuai dengan isi standar; 2. Bagian Umum menentukan tahapan penilaian Pelayanan dan Penerimaan Tamu oleh mitra Pelayanan dan Penerimaan Tamu yang dapat menunjang kebutuhan isi dan proses Pelayanan dan Penerimaan Tamu dalam rangka memenuhi hasil Pelayanan dan Penerimaan Tamu 3. Bagian Umum menyiapkan dan menulis dokumen tertulis berupa instrument yang memuat informasi tahapan penilaian Pelayanan dan Penerimaan Tamu yang terdiri atas perencanaan, pelaksanaan, dan pelaporan Pelayanan dan Penerimaan Tamu
6	Strategi Pelaksanaan Standar Pelayanan dan Penerimaan Tamu 1. Bagian Umum 2. Tamu
7	Catatan 1. Kuesioner untuk studi pelacakan atau untuk survei 2. Pedoman Pelayanan dan Penerimaan Tamu 3. Template Standar Penilaian Pelayanan dan Penerimaan Tamu

	Politeknik Pariwisata Batam Jalan Gajah Mada, The Vitka City Complex, Tiban, Kota Batam 29425, Kepulauan Riau – Indonesia Telephone : (0778) 324000 Website : www.btp.ac.id e-mail : info@btp.ac.id
Kode Dokumen	M3/ST7/BTP/SPMI-03.01/2018
Jenis Dokumen	Dokumen Manual Evaluasi Standar Pelayanan dan Penerimaan Tamu
Bagian	Politeknik Pariwisata Batam
Tanggal	10 Mei 2018
Revisi	0

**DOKUMEN MANUAL EVALUASI
STANDAR PELAYANAN DAN PENERIMAAN TAMU**

**SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL
POLITEKNIK PARIWISATA BATAM**

2018

	Politeknik Pariwisata Batam Jalan Gajah Mada, The Vitka City Complex, Tiban, Kota Batam 29425, Kepulauan Riau – Indonesia Telephone : (0778) 324000 Website : www.btp.ac.id e-mail : info@btp.ac.id
Kode Dokumen	M3/ST7/BTP/SPMI-03.01/2018
Jenis Dokumen	Dokumen Manual Evaluasi Standar Pelayanan dan Penerimaan Tamu
Bagian	Politeknik Pariwisata Batam
Tanggal	10 Mei 2018
Revisi	0

1	Visi dan Misi Politeknik Pariwisata Batam Visi Politeknik Pariwisata Batam “Menjadi Institusi Pendidikan Tinggi Kepariwisataan Terkemuka di Asia Tenggara” Misi Politeknik Pariwisata Batam 1. Meningkatkan kualitas pendidikan dan pengajaran di bidang pariwisata melalui pengembangan kapasitas belajar sesuai kurikulum internasional; 2. Meningkatkan kualitas dan ragam penelitian untuk pengembangan keilmuan dan teknologi kepariwisataan berbasis kearifan lokal; 3. Meningkatkan kapasitas aplikasi keilmuan pariwisata melalui pengabdian masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan; 4. Memposisikan diri sebagai agen pembaharu dalam mendorong kemandirian pembangunan kepariwisataan nasional dan internasional; 5. Berperan sebagai simpul utama jejaring pendidikan tinggi kepariwisataan Indonesia.
2	Tujuan Manual Evaluasi Standar Pelayanan dan Penerimaan Tamu Manual evaluasi Standar Pelayanan dan Penerimaan Tamu bertujuan untuk: 1. Memonitor pelaksanaan Standar Pelayanan dan Penerimaan Tamu sebagai bentuk <i>diagnostic evaluation</i> untuk mengetahui kelemahan atau kendala yang menghalangi pelaksanaan Standar Pelayanan dan Penerimaan Tamu dan mengambil langkah yang diperlukan untuk mengatasi kelemahan atau kendala tersebut 2. Menguatkan atau mengendalikan proses pelaksanaan Standar Pelayanan dan Penerimaan Tamu sebagai bentuk <i>formative evaluation</i> . 3. Menyimpulkan hasil akhir pelaksanaan Standar Pelayanan dan Penerimaan Tamu sebagai bentuk <i>summative evaluation</i> dari sisi efektivitas, keberhasilan, dan/ atau outcomes dari pelaksanaan standar.
3	Luas Lingkup Manual Evaluasi Standar Pelayanan dan Penerimaan Tamu dan Penggunaannya Luas lingkup evaluasi pelaksanaan standar mencakup evaluasi isi materi kerjasama

	Politeknik Pariwisata Batam Jalan Gajah Mada, The Vitka City Complex, Tiban, Kota Batam 29425, Kepulauan Riau – Indonesia Telephone : (0778) 324000 Website : www.btp.ac.id e-mail : info@btp.ac.id
Kode Dokumen	M3/ST7/BTP/SPMI-03.01/2018
Jenis Dokumen	Dokumen Manual Evaluasi Standar Pelayanan dan Penerimaan Tamu
Bagian	Politeknik Pariwisata Batam
Tanggal	10 Mei 2018
Revisi	0

4	Definisi Istilah 1. Evaluasi merupakan proses pengumpulan informasi yang berguna untuk merumuskan suatu alternatif keputusan 2. Diagnostic evaluation adalah evaluasi yang bertujuan mengetahui kelemahan atau kendala yang dapat menghalangi pelaksanaan isi standar dan mengambil langkah yang diperlukan untuk mengatasi kelemahan atau kendala tersebut 3. Formative evaluation adalah evaluasi yang bertujuan memantau (monitoring) proses pelaksanaan standar untuk mengambil tindakan yang dapat berakibat isi standar tidak terpenuhi, atau memperkuat pencapaian pelaksanaan standar sehingga dapat disimpulkan antara lain, tentang efektivitas, keberhasilan, dan/atau outcomes dari pelaksanaan standar. 4. Summative evaluation adalah evaluasi yang bertujuan menganalisis hasil akhir pelaksanaan standar sehingga dapat disimpulkan, antara lain tentang efektivitas, keberhasilan, dan/atau <i>outcomes</i> dari pelaksanaan standar.
5	Prosedur Evaluasi Standar Pelayanan dan Penerimaan Tamu 1. Bagian umum dan SPMI menyiapkan evaluasi pelaksanaan Standar Pelayanan dan Penerimaan Tamu 2. Bagian umum dan SPMI memberi evaluasi atas pelaksanaan Standar Pelayanan dan Penerimaan Tamu secara periodik. 3. Bagian umum dan SPMI melakukan analisis pelaksanaan Standar Pelayanan dan Penerimaan Tamu 4. Bagian umum dan SPMI merumuskan simpulan hasil analisis pelaksanaan Standar Pelayanan dan Penerimaan Tamu 5. Bagian umum dan SPMI membuat laporan tertulis tentang pelaksanaan Standar Pelayanan dan Penerimaan Tamu 6. Hasil pengukuran ketercapaian Standar Pelayanan dan Penerimaan Tamu dilaporkan kepada Direktur dan disertai dengan saran atau rekomendasi pengendalian.
6	Kualifikasi Pejabat yang melakukan Evaluasi Standar Pelayanan dan Penerimaan Tamu 1. Direktur 2. Bagian Umum 3. Kepala SPMI



BTP
Batam Tourism
Polytechnic

Politeknik Pariwisata Batam

Jalan Gajah Mada, The Vitka City Complex, Tiban,
Kota Batam 29425, Kepulauan Riau – Indonesia

Telephone : (0778) 324000

Website : www.btp.ac.id

e-mail : info@btp.ac.id

Kode Dokumen	M3/ST7/BTP/SPMI-03.01/2018
Jenis Dokumen	Dokumen Manual Evaluasi Standar Pelayanan dan Penerimaan Tamu
Bagian	Politeknik Pariwisata Batam
Tanggal	10 Mei 2018
Revisi	0

7

Catatan:

1. Prosedur evaluasi pelaksanaan Standar Pelayanan dan Penerimaan Tamu
2. Formulir evaluasi pelaksanaan Standar Pelayanan dan Penerimaan Tamu
3. Formulir hasil evaluasi pelaksanaan Standar Pelayanan dan Penerimaan Tamu
4. Dokumen laporan evaluasi pelaksanaan Standar Pelayanan dan Penerimaan Tamu.

	Politeknik Pariwisata Batam Jalan Gajah Mada, The Vitka City Complex, Tiban, Kota Batam 29425, Kepulauan Riau – Indonesia Telephone : (0778) 324000 Website : www.btp.ac.id e-mail : info@btp.ac.id
Kode Dokumen	M4/ST7/BTP/SPMI-04.01/2018
Jenis Dokumen	Dokumen Manual Pengendalian Standar Pelayanan dan Penerimaan Tamu
Bagian	Politeknik Pariwisata Batam
Tanggal	10 Mei 2018
Revisi	0

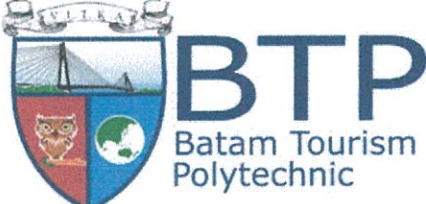
**DOKUMEN MANUAL PENGENDALIAN
STANDAR PELAYANAN DAN PENERIMAAN TAMU**

**SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL
POLITEKNIK PARIWISATA BATAM**

2018

	Politeknik Pariwisata Batam Jalan Gajah Mada, The Vitka City Complex, Tiban, Kota Batam 29425, Kepulauan Riau – Indonesia Telephone : (0778) 324000 Website : www.btp.ac.id e-mail : info@btp.ac.id
Kode Dokumen	M4/ST7/BTP/SPMI-04.01/2018
Jenis Dokumen	Dokumen Manual Pengendalian Standar Pelayanan dan Penerimaan Tamu
Bagian	Politeknik Pariwisata Batam
Tanggal	10 Mei 2018
Revisi	0

1	Visi dan Misi Politeknik Pariwisata Batam Visi Politeknik Pariwisata Batam “Menjadi Institusi Pendidikan Tinggi Kepariwisataan Terkemuka di Asia Tenggara” Misi Politeknik Pariwisata Batam 1. Meningkatkan kualitas pendidikan dan pengajaran di bidang pariwisata melalui pengembangan kapasitas belajar sesuai kurikulum internasional; 2. Meningkatkan kualitas dan ragam penelitian untuk pengembangan keilmuan dan teknologi kepariwisataan berbasis kearifan lokal; 3. Meningkatkan kapasitas aplikasi keilmuan pariwisata melalui pengabdian masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan; 4. Memposisikan diri sebagai agen pembaharu dalam mendorong kemandirian pembangunan kepariwisataan nasional dan internasional; 5. Berperan sebagai simpul utama jejaring pendidikan tinggi kepariwisataan Indonesia.
2	Tujuan Manual Pengendalian Standar Pelayanan dan Penerimaan Tamu Penyusunan manual pengendalian standar ini bertujuan untuk memantau pelaksanaan standar Pelayanan dan Penerimaan Tamu yang tidak terpenuhi dan memperkuat pelaksanaan standar yang telah memenuhi kriteria minimal standar
3	Luas Lingkup Manual Pengendalian Standar Pelayanan dan Penerimaan Tamu dan Penggunaannya Luas lingkup manual pengendalian standar ini mencakup tiga Pelayanan dan Penerimaan Tamu yaitu: 1. perencanaan pelayanan dan penerimaan tamu 2. pelaksanaan pelayanan dan penerimaan tamu, dan 3. pelaporan pelayanan dan penerimaan tamu

	Politeknik Pariwisata Batam Jalan Gajah Mada, The Vitka City Complex, Tiban, Kota Batam 29425, Kepulauan Riau – Indonesia Telephone : (0778) 324000 Website : www.btp.ac.id e-mail : info@btp.ac.id
Kode Dokumen	M4/ST7/BTP/SPMI-04.01/2018
Jenis Dokumen	Dokumen Manual Pengendalian Standar Pelayanan dan Penerimaan Tamu
Bagian	Politeknik Pariwisata Batam
Tanggal	10 Mei 2018
Revisi	0

4	Definisi Istilah 1. Pemantauan adalah mengamati suatu proses atau suatu kegiatan dengan maksud untuk mengetahui apakah proses atau kegiatan tersebut berjalan sesuai dengan apa yang diharuskan dalam isi standar 2. Pemeriksaan adalah mengecek atau mengaudit secara detail semua aspek dari pelaksanaan standar Pelayanan dan Penerimaan Tamu untuk mencocokkan kesesuaian aspek tersebut dengan isi standar.
5	Prosedur Pengendalian Standar Pelayanan dan Penerimaan Tamu 1. Kepala SPMI melakukan penelaahan terhadap hasil evaluasi pelaksanaan standar Pelayanan dan Penerimaan Tamu pada awal penyajakan pelayanan dan penerimaan tamu dan akhir pelayanan dan penerimaan tamu; 2. Kepala SPMI mengidentifikasi dokumen (instrument) evaluasi pelaksanaan standar Pelayanan dan Penerimaan Tamu; 3. Kepala SPMI mencatat atau merekam semua temuan berupa penyimpangan, kelalaian, kesalahan, atau sejenisnya berdasarkan hasil evaluasi terhadap standar Pelayanan dan Penerimaan Tamu. 4. Kepala SPMI melakukan langkah korektif terhadap penyimpangan standar dan memberi penguatan terhadap pemenuhan standar 5. Kepala SPMI memeriksa dan mempelajari alasan atau penyebab terjadinya penyimpangan dari isi standar atau jika isi standar gagal dicapai 6. Kepala SPMI memantau secara konsisten efek dari tindakan korektif. 7. Kepala SPMI membuat laporan tertulis secara periodik tentang semua hal yang menyangkut pengendalian standar seperti diuraikan di atas. 8. Kepala SPMI melaporkan hasil dari pengendalian standar kepada bagian umum dan Direktur disertai saran atau rekomendasi
6	Kualifikasi Pejabat yang melakukan Pengendalian Standar Pelayanan dan Penerimaan Tamu 1. Direktur 2. Bagian umum 3. Kepala SPMI



BTP
Batam Tourism
Polytechnic

Politeknik Pariwisata Batam

Jalan Gajah Mada, The Vitka City Complex, Tiban,
Kota Batam 29425, Kepulauan Riau – Indonesia

Telephone : (0778) 324000

Website : www.btp.ac.id

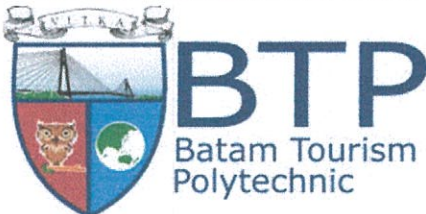
e-mail : info@btp.ac.id

Kode Dokumen	M4/ST7/BTP/SPMI-04.01/2018
Jenis Dokumen	Dokumen Manual Pengendalian Standar Pelayanan dan Penerimaan Tamu
Bagian	Politeknik Pariwisata Batam
Tanggal	10 Mei 2018
Revisi	0

7

Catatan:

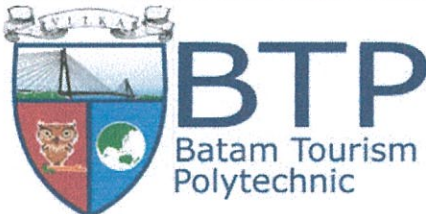
1. Prosedur pengendalian pelaksanaan standar Pelayanan dan Penerimaan Tamu
2. Formulir pengendalian pelaksanaan standar Pelayanan dan Penerimaan Tamu
3. Formulir hasil pengendalian pelaksanaan standar Pelayanan dan Penerimaan Tamu
4. Dokumen laporan pengendalian pelaksanaan standar Pelayanan dan Penerimaan Tamu.

	Politeknik Pariwisata Batam Jalan Gajah Mada, The Vitka City Complex, Tiban, Kota Batam 29425, Kepulauan Riau – Indonesia Telephone : (0778) 324000 Website : www.btp.ac.id e-mail : info@btp.ac.id
Kode Dokumen	M5/ST7/BTP/SPMI-05.01/2018
Jenis Dokumen	Dokumen Manual Peningkatan Standar Pelayanan dan Penerimaan Tamu
Bagian	Politeknik Pariwisata Batam
Tanggal	10 Mei 2018
Revisi	0

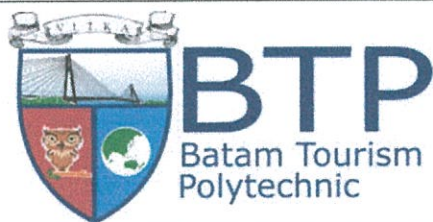
**DOKUMEN MANUAL PENINGKATAN
STANDAR PELAYANAN DAN PENERIMAAN TAMU**

**SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL
POLITEKNIK PARIWISATA BATAM**

2018

	Politeknik Pariwisata Batam Jalan Gajah Mada, The Vitka City Complex, Tiban, Kota Batam 29425, Kepulauan Riau – Indonesia Telephone : (0778) 324000 Website : www.btp.ac.id e-mail : info@btp.ac.id
Kode Dokumen	M5/ST7/BTP/SPMI-05.01/2018
Jenis Dokumen	Dokumen Manual Peningkatan Standar Pelayanan dan Penerimaan Tamu
Bagian	Politeknik Pariwisata Batam
Tanggal	10 Mei 2018
Revisi	0

1	Visi dan Misi Politeknik Pariwisata Batam Visi Politeknik Pariwisata Batam “Menjadi Institusi Pendidikan Tinggi Kepariwisataan Terkemuka di Asia Tenggara” Misi Politeknik Pariwisata Batam 1. Meningkatkan kualitas pendidikan dan pengajaran di bidang pariwisata melalui pengembangan kapasitas belajar sesuai kurikulum internasional; 2. Meningkatkan kualitas dan ragam penelitian untuk pengembangan keilmuan dan teknologi kepariwisataan berbasis kearifan lokal; 3. Meningkatkan kapasitas aplikasi keilmuan pariwisata melalui pengabdian masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan; 4. Memposisikan diri sebagai agen pembaharu dalam mendorong kemandirian pembangunan kepariwisataan nasional dan internasional; 5. Berperan sebagai simpul utama jejaring pendidikan tinggi kepariwisataan Indonesia.
2	Tujuan Manual Peningkatan Standar Pelayanan dan Penerimaan Tamu Manual peningkatan standar ini bertujuan untuk menjamin keberlanjutan peningkatan mutu standar Pelayanan dan Penerimaan Tamu pada saat setiap perpanjangan atau berakhirnya pelaksanaan Pelayanan dan Penerimaan Tamu
3	Luas Lingkup Manual Peningkatan Standar Pelayanan dan Penerimaan Tamu dan Penggunaannya 1. Manual ini dapat diberlakukan apabila pelaksanaan standar Pelayanan dan Penerimaan Tamu telah berakhir dalam satu periode tahunan Pelayanan dan Penerimaan Tamu 2. Setiap berakhirnya pelaksanaan standar Pelayanan dan Penerimaan Tamu dilakukan penguatan untuk peningkatan mutu 3. Manual ini berlaku untuk standar Pelayanan dan Penerimaan Tamu, yaitu a. Perencanaan Pelayanan dan Penerimaan Tamu b. Pelaksanaan Pelayanan dan Penerimaan Tamu c. Pelaporan Pelayanan dan Penerimaan Tamu



Politeknik Pariwisata Batam

Jalan Gajah Mada, The Vitka City Complex, Tiban,
Kota Batam 29425, Kepulauan Riau – Indonesia

Telephone : (0778) 324000

Website : www.btp.ac.id

e-mail : info@btp.ac.id

Kode Dokumen	M5/ST7/BTP/SPMI-05.01/2018
Jenis Dokumen	Dokumen Manual Peningkatan Standar Pelayanan dan Penerimaan Tamu
Bagian	Politeknik Pariwisata Batam
Tanggal	10 Mei 2018
Revisi	0

4	Definisi Istilah 1. Peningkatan standar adalah upaya untuk melakukan evaluasi dan memperbaiki mutu dari isi standar secara periodic dan berkelanjutan 2. Siklus standar adalah durasi atau masa berlakunya suatu standar sesuai dengan aspek yang diatur.
5	Prosedur Peningkatan Standar Pelayanan dan Penerimaan Tamu 1. Direktur dan Bagian Umum mempelajari laporan hasil pengendalian standar 2. Direktur menyelenggarakan rapat dan mendiskusikan hasil laporan tersebut dengan mengundang pejabat struktural. 3. Bagian Umum melakukan evaluasi terhadap materi standar Pelayanan dan Penerimaan Tamu 4. Apabila diperlukan Bagian Umum dan tim Ad Hoc akan melakukan revisi isi standar sehingga akan tersusun standar yang baru, 5. Tim Ad Hoc menempuh langkah atau prosedur yang berlaku dalam penetapan standar baru yang telah direvisi
6	Kualifikasi Pejabat yang melakukan Peningkatan Standar Pelayanan dan Penerimaan Tamu 1. Direktur 2. Bagian Umum. 3. Wakil Direktur 4. Kepala SPMI 5. Ketua Prodi 6. Dosen
7	Catatan: 1. Formulir temuan hasil pemeriksaan; 2. Hasil keputusan rapat peningkatan mutu standar Pelayanan dan Penerimaan Tamu.