



SASARAN MUTU DAN PERENCANAAN PENCAPAIAN SASARAN MUTU

Dokumen Penjaminan Mutu Internal

METADATA			
Kode Dokumen	SMM/UPT-TIPD/2026/002	Unit Kerja	UPT TIPD
Revisi Ke-	0	Penanggung Jawab	Kepala UPT TIPD
Tanggal Penyusunan	1 Desember 2025	Tanggal Efektif	1 Januari 2026
Organisasi menetapkan sasaran mutu pada fungsi yang relevan, tingkat, dan proses yang dibutuhkan untuk SMM. Sasaran mutu harus: a. Konsisten dengan Kebijakan Mutu, b. Terukur, c. memperhatikan persyaratan yang berlaku, d. Relevan dengan kesesuaian produk dan jasa untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, e. Dipantau, f. Dikomunikasikan. g. Diupdate seperlunya.		Organisasi merencanakan bagaimana untuk mencapai sasaran mutu, untuk itu harus menetapkan: a. Apa yang akan dikerjakan, b. Sumber daya yang diperlukan, c. Siapa yang bertanggung jawab, d. kapan akan selesai. e. Bagaimana hasil yang akan dievaluasi.	

1. Sasaran Mutu

No	Sasaran	Target	Program	Referensi	Metode Pengukuran	Penanggung Jawab	Evaluasi
1	Ketersediaan & Keandalan Jaringan Internet	Uptime jaringan internal & internet min. 98% per semester	Maintenance rutin infrastruktur jaringan & optimalisasi Bandwidth Management	ISO 20000 / Standar SPMI UHN Sugriwa	Log monitoring jaringan (Router/NMS) setiap akhir bulan	Divisi / Teknisi Jaringan	Triwulan



No	Sasaran	Target	Program	Referensi	Metode Pengukuran	Penanggung Jawab	Evaluasi
2	Kinerja & Keamanan Server	Sever uptime 99% dan zero data loss pada data krusial	Pemeliharaan server (backup rutin, patching security, & monitoring resource)	Standar Keamanan Informasi (ISO 27001)	Log server, laporan backup harian/mingguan	Administrator Server / System Admin	Bulanan
3	Pengembangan Aplikasi Kampus	Pelaksanaan development aplikasi baru tepat waktu 100% sesuai Rencana Kerja Tahunan	Perencanaan, koding, testing (UT), dan deployment aplikasi pendukung akademik/non-akademik	Renstra TI UHN Sugriwa / SOP SDLC	Persentase milestone proyek aplikasi yang selesai sesuai timeline	Analisis Sistem / Lead Developer	Semesteran
4	Perawatan & Perbaikan Aplikasi (Maintenance)	Penanganan bug/error aplikasi level kritis maks. 1x24 jam	Pengelolaan layanan Helpdesk IT dan perbaikan bugs berkala (patching)	SLA (Service Level Agreement) Pelayanan IT	Ticketing system / Buku log penanganan keluhan IT	Staf Maintenance Aplikasi / Programmer	Bulanan
5	Integritas Data Warehouse Kemahasiswaan	Sinkronisasi & konsistensi data kemahasiswaan mencapai 95%	Integrasi sistem database terpusat dan pembersihan data (data cleansing) berkala	Standar Tata Kelola Data Kampus	Audit keterkaitan data (cross-check) antar-sistem internal	Data Engineer / Database Administrator	Semesteran
6	Tepat Waktu Pelaporan PDDikti	Pelaporan data semesteran PDDikti mencapai 100% sebelum batas waktu (deadline) nasional	Pengumpulan, verifikasi, integrasi, dan injeksi (feeder) data ke PDDikti	Regulasi Permendikbudristek terkait PDDikti	Receipt / Bukti ceklis batas waktu pelaporan resmi PDDikti	Admin / Operator PDDikti	Setiap Akhir Semester
7	Akurasi Verifikasi & Validasi Data Mahasiswa	Persentase kesalahan (error rate) data mahasiswa < 1%	Verifikasi data calon mahasiswa & mahasiswa aktif secara terintegrasi bersama Fakultas/Prodi	Juknis Pengelolaan Data Kemahasiswaan	Laporan audit residu/error data hasil validasi	Staf Verifikasi & Validasi Data	Semesteran
8	Perencanaan & Inovasi Pengembangan TI	Terusuhnya 1 Dokumen Master Plan / Roadmap TI & terealisasinya min.	Penyusunan Rencana Kerja Anggaran (RKA) TI & analisis kebutuhan teknologi kampus	Renstra UHN I Gusti Bagus Sugriwa Denpasar	Persentase capaian program kerja TI dalam LAKIP/Rencana	Kepala UPT TIPD	Tahunan



No	Sasaran	Target	Program	Referensi	Metode Pengukuran	Penanggung Jawab	Evaluasi
		80% program TI tahunan			Kerja		

2. Monitoring dan Evaluasi

No	Sasaran	Target	Pencapaian	
			Tahun 2026	
1	Ketersediaan & Keandalan Jaringan Internet	Uptime min. 98%	98.6%	Tercapai
2	Kinerja & Keamanan Server	Uptime 99% & Zero Data Loss	99.2% (Zero Loss)	Tercapai
3	Pengembangan Aplikasi Kampus	Penyelesaian tepat waktu 100%	100% (4 Aplikasi)	Tercapai
4	Perawatan & Perbaikan Aplikasi (Maintenance)	Penanganan bug kritis maks. 1x24 jam	Rata-rata 14 jam	Tercapai
5	Integritas Data Warehouse Kemahasiswaan	Konsistensi data mencapai 95%	96.4%	Tercapai
6	Tepat Waktu Pelaporan PDDikti	Pelaporan 100% sebelum deadline	100% Tepat Waktu	Tercapai
7	Akurasi Verifikasi & Validasi Data Mahasiswa	Persentase error data < 1%	1.8%	Terkendala
8	Perencanaan & Inovasi Pengembangan TI	1 Masterplan TI & Realisasi ≥ 80%	1 Masterplan & 87.5% Realisasi	Tercapai

3. Keterangan Ketidaksesuaian

No	Sasaran	Target	Realisasi	Alasan Ketidaktercapaian	Tindak Lanjut
1	Ketersediaan & Keandalan Jaringan Internet	Uptime min. 98%	98.6% (Tercapai)	Pemadaman listrik PLN dan konsleting Listrik menyebabkan jaringan internet down, serta penggunaan eskavator pada areal kampus bangle menyebabkan putus kabel transmisi data ke server jaringan.	Melakukan koordinasi kepada teknisi untuk memantau keadaan Listrik serta menyampaikan ke bagian umum terkait kelistrikan.
2	Kinerja & Keamanan Server Utama	Uptime 99% & Zero Data Loss	99.2% (Tercapai)	Lonjakan beban RAM server saat periode KRS bersamaan menyebabkan penundaan akses (latency) selama 3 jam, meski tidak ada data hilang.	Upgrade kapasitas RAM server database dan implementasi auto-scaling/load balancing sebelum masa KRS Semester Genap 2026.
3	Pengembangan Aplikasi Kampus Baru	Penyelesaian tepat waktu 100%	100% (Tercapai)	Meskipun aplikasi selesai tepat waktu, dokumentasi teknis API dan panduan pengguna (User Manual) masih dalam proses pengerjaan.	Menerapkan aturan bahwa dokumentasi sistem & modul panduan wajib menjadi syarat final sign-off sebelum aplikasi di-deploy ke produksi.



No	Sasaran	Target	Realisasi	Alasan Ketidaktercapaian	Tindak Lanjut
4	Perawatan & Perbaikan Aplikasi (Maintenance)	Penanganan bug kritis $\leq$ 1x24 Jam	Rata-rata 14 Jam (Tercapai)	Penanganan bug tingkat sedang/ringan terkadang lambat akibat belum adanya klasifikasi otomatis pada tiket pengaduan helpdesk.	Mengembangkan fitur auto-categorization & priority alert pada sistem IT Helpdesk UPT TIPD untuk mempercepat eskalasi masalah.
5	Integritas Data Warehouse Kemahasiswaan	Konsistensi data min. 95%	96.4% (Tercapai)	Mismatch data aktivitas kuliah mahasiswa pada SIAKAD dengan data PDDikti akibat migrasi data pasca alihstatus.	Membangun Web Service API otomatisasi sinkronisasi data host-to-host antara sistem PDDikti dan Data Warehouse UPT TIPD.
6	Ketepatan Waktu Pelaporan PDDikti	Pelaporan 100% sebelum deadline	100% (Tercapai)	Pelaporan tepat waktu, tetapi terjadi overwork pada tim operator menjelang H-3 akibat pengumpulan nilai dari beberapa dosen yang mepet.	Memberi himbauan kepada dosen mengenai batas akhir penginputan nilai oleh dosen sesuai dengan kalender akademik yang telah ditetapkan.
7	Akurasi Verifikasi & Validasi Data Kemahasiswaan	Persentase Error $< 1\%$	1.8% Error (Tidak Tercapai)	1. NIK mahasiswa baru salah ketik / tidak sinkron dengan Dukcapil. 2. Keterlambatan Prodi memperbarui transkrip & status keaktifan mahasiswa.	1. Integrasi API Validasi NIK Dukcapil secara real-time pada formulir PMB Online 2026. 2. Surat Edaran Bagian Akademik terkait locking data prodi pertengahan semester.
8	Perencanaan & Inovasi Pengembangan TI	1 Masterplan TI & Realisasi $\geq 80\%$	1 Masterplan & 87.5% Realisasi (Tercapai)	Keterbatasan personal dalam pengembangan masterplan dan focus teralihkan pada sinkronisasi data pada PDDikti.	Penambahan personal dalam semua bidang teknologi informasi.

Kepala UPT
Teknologi Informasi dan Pangkalan Data



I Dewa Gede Budiastawa