



SOP EVALUASI KINERJA DAN PENJAMINAN MUTU INTERNAL

Dokumen Standar Operasional & Penjaminan Mutu Internal

METADATA			
Kode Dokumen	SOP/UPT-TIPD/003	Unit Kerja	UPT TIPD
Revisi Ke-	0	Penanggung Jawab	Kepala UPT TIPD
Tanggal Penyusunan	1 Desember 2025	Tanggal Efektif	1 Januari 2026

Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara; 3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; 4. Peraturan Presiden RI Nomor 20 Tahun 2020 tentang Universitas Hindu Negeri I Gusti Bagus Sugriwa Denpasar; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2021 tentang Penyederhanaan Struktur Organisasi pada Instansi Pemerintah untuk Penyederhanaan Birokrasi; 6. Peraturan Menteri Agama Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Hindu Negeri I Gusti Bagus Sugriwa Denpasar; 7. Peraturan Menteri Agama Nomor 33 Tahun 2020 tentang Statuta Universitas Hindu Negeri I Gusti Bagus Sugriwa Denpasar; 8. Keputusan Menteri Agama Nomor 1179 Tahun 2022 tentang Sistem Kerja;	1. Memahami Indikator Kinerja Utama (IKU) dan Indikator Kinerja Individu (SKI/SKP) di lingkungan UPT TIPD. 2. Memahami metodologi audit internal, pengukuran Service Level Agreement (SLA) layanan TIK, serta instrumen penjaminan mutu. 3. Mampu melakukan analisis kesenjangan (gap analysis) dan menyusun rencana tindak lanjut perbaikan (corrective action plan).
Keterkaitan	Peralatan/Perlengkapan
1. SOP Manajemen Risiko dan Peluang UPT TIPD 2. SOP Perencanaan Program dan Anggaran UPT TIPD 3. SOP Layanan Helpdesk dan Dukungan Pengguna TIK	1. Dokumen Perjanjian Kinerja (PK) dan Rencana Kerja Tahunan (RKT) UPT TIPD 2. Formulir/Kuesioner Survei Kepuasan Layanan TIK 3. Logbook rekapitulasi gangguan/layanan (Helpdesk ticketing system) 4. Perangkat Komputer / Laptop dan Aplikasi Pengolah Data Evaluasi
Peringatan	Pencatatan dan Pendataan
Jika evaluasi kinerja dan penjaminan mutu internal tidak dilaksanakan secara berkala, penurunan kualitas layanan TIK, ketidaksesuaian capaian IKU, serta kegagalan pemenuhan standar mutu tidak dapat terdeteksi lebih awal, sehingga berpotensi menurunkan mutu tata kelola layanan institusi secara keseluruhan.	1. Laporan Capaian Kinerja Triwulanan / Semesteran / Tahunan. 2. Hasil Analisis Indeks Kepuasan Pengguna Layanan TIK. 3. Dokumen Hasil Audit Mutu Internal (AMI) & Berita Acara Evaluasi Kinerja. 4. Formulir Rencana Tindak Lanjut Perbaikan (RTLTP)

PROSEDUR KERJA (FLOWCHART & ALUR PELAKSANAAN) ✓

No	Aktivitas	Pelaksana (Staf/ Tim)	Kepala UPT TIPD	Mutu Baku: Persyaratan/ Kelengkapan	Mutu Baku: Waktu	Mutu Baku: Output
1	Menyusun instrumen evaluasi kinerja, indikator mutu layanan TIK (SLA), dan kuesioner kepuasan pengguna.	✓		Standar Mutu PT, Renstra, Perjanjian Kinerja	3 Hari	Draf Instrumen Evaluasi & Survei Mutu
2	Mengumpulkan data capaian kinerja (IKU), logbook layanan/gangguan TIK, serta menyebarkan kuesioner kepuasan.	✓		Ticketing log, Form Rekap Capaian Kinerja	5 Hari	Data Mentah Kinerja & Hasil Survei
3	Menganalisis data kinerja, menghitung indeks kepuasan, dan memetakan kesenjangan antara target dan realisasi.	✓		Data Mentah, Standar Target Kinerja/SLA	3 Hari	Draf Laporan Evaluasi Kinerja & Mutu
4	Melakukan rapat tinjauan manajemen (RTM) internal untuk merumuskan Rencana Tindak Lanjut Perbaikan (RTLTP).	✓	✓	Draf Laporan Evaluasi, Form RTLTP	1 Hari	Draf RTLTP & Berita Acara RTM
5	Pengesahan laporan evaluasi serta penyampaian ke Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) sebagai bahan Audit Mutu Internal.		✓	Laporan Evaluasi & RTLTP Final	1 Hari	Dokumen Evaluasi Kinerja Terverifikasi LPM

Kepala UPT
 Teknologi Informasi dan Pangkalan Data



I Dewa Gede Budiastawa