



**PUSTIKOM**  
UIN SIBER SYEKH NURJATI CIREBON



# **SOP PENINGKATAN KINERJA DAN EFEKTIFITAS SISTEM MANAJEMEN MUTU**




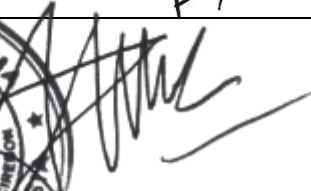

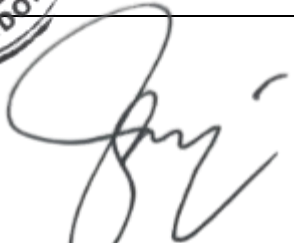
## LEMBAR PENGESAHAN

### SOP PENINGKATAN KINERJA DAN EFEKTIFITAS SISTEM MANAJEMEN MUTU

#### UPT TIK TAHUN 2025

Dokumen SOP PENINGKATAN KINERJA DAN EFEKTIFITAS SISTEM MANAJEMEN MUTU UPT TIK TAHUN 2025 ini telah diperiksa, disetujui, dan ditetapkan untuk digunakan sebagai acuan dalam pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu di lingkungan UPT TIK Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.

Cirebon, 19 September 2025

| Jabatan        | Nama/TTD                          | Tanda Tangan  |
|----------------|-----------------------------------|---|
| Penyusun       | Intan Permata, S.Kom.             |    |
| Kepala UPT TIK | Riyanto, S.T. M.Kom.              | <br> |
| Sekretaris     | Abdurrozaq Nasrudin, S.Kom., M.M. |    |

## DAFTAR ISI

|  |          |
|--|----------|
| <b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>                               | <b>2</b> |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>                                      | <b>3</b> |
| <b>PENDAHULUAN .....</b>                                     | <b>5</b> |
| II PEMANTAUAN KINERJA SMM UPT TIK .....                      | 6        |
| 2.1 Tujuan Pemantauan.....                                   | 6        |
| 2.2 Prosedur Pemantauan.....                                 | 6        |
| 2.3 Tanggung Jawab .....                                     | 6        |
| III Identifikasi Masalah dan Penyebab Ketidaksesuaian .....  | 6        |
| 3.1 Tujuan Identifikasi .....                                | 6        |
| 3.2 Prosedur Identifikasi .....                              | 6        |
| 3.3 Tanggung Jawab .....                                     | 6        |
| IV PENETAPAN TINDAKAN PERBAIKAN DAN PENCEGAHAN.....          | 7        |
| 4.1 Tujuan Tindakan Perbaikan dan Pencegahan .....           | 7        |
| 4.2 Prosedur Tindakan Perbaikan .....                        | 7        |
| 4.3 Prosedur Tindakan Pencegahan .....                       | 7        |
| 4.4 Tanggung Jawab .....                                     | 7        |
| V EVALUASI DAN TINJAUAN MANAJEMEN.....                       | 7        |
| 5.1 Tujuan Evaluasi .....                                    | 7        |
| 5.2 Prosedur Evaluasi .....                                  | 7        |
| 5.3 Tanggung Jawab .....                                     | 8        |
| VI. Pelatihan dan Pengembangan Kompetensi .....              | 8        |
| 6.1 Tujuan Pelatihan .....                                   | 8        |
| 6.2 Prosedur Pelatihan .....                                 | 8        |
| 6.3 Tanggung Jawab .....                                     | 8        |
| VII KOMUNIKASI DAN DOKUMENTASI.....                          | 8        |
| 7.1 Tujuan Komunikasi.....                                   | 8        |
| 7.2 Prosedur Komunikasi.....                                 | 8        |
| 7.3 Tanggung Jawab .....                                     | 9        |
| VIII Peningkatan Berkelanjutan (Continuous Improvement)..... | 9        |

|   |   |
|---|---|
| 8.1 Tujuan Peningkatan Berkelanjutan .....  | 9 |
| 8.2 Prosedur Peningkatan Berkelanjutan..... | 9 |
| 8.3 Tanggung Jawab .....                    | 9 |

## PENDAHULUAN

Sistem Manajemen Mutu (SMM) adalah suatu pendekatan yang digunakan untuk memastikan bahwa setiap proses dalam suatu organisasi, termasuk layanan dan produk, memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan. Di UPT TIK (Teknologi Informasi dan Komunikasi) UIN Syekh Nurjati Cirebon, sistem ini diterapkan untuk mendukung pencapaian visi dan misi kampus dalam memberikan layanan teknologi informasi yang optimal bagi civitas akademika dan seluruh pihak yang berkepentingan. Seiring dengan perkembangan teknologi yang pesat, kebutuhan akan layanan TI yang cepat, handal, dan aman semakin mendesak, sehingga SMM yang efektif sangat penting untuk memastikan keberlanjutan dan peningkatan kualitas layanan.

UPT TIK memiliki peran yang sangat vital dalam mendukung kegiatan akademik dan administratif di UIN Syekh Nurjati Cirebon, antara lain dalam pengelolaan infrastruktur teknologi, pengembangan aplikasi, layanan internet, serta dukungan teknis bagi pengguna. Untuk itu, diperlukan suatu sistem manajemen mutu yang berkelanjutan, yang tidak hanya mengutamakan pencapaian standar kualitas, tetapi juga meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasional secara konsisten.

SOP Peningkatan Kinerja dan Efektivitas Sistem Manajemen Mutu ini disusun dengan tujuan untuk memberikan pedoman yang jelas dan terstruktur bagi seluruh unit kerja di UPT TIK dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. SOP ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi area-area yang membutuhkan perbaikan dan untuk merumuskan langkah-langkah perbaikan yang perlu diterapkan guna meningkatkan kualitas layanan serta kepuasan pengguna.

Dengan adanya SOP ini, diharapkan UPT TIK dapat terus meningkatkan kinerja layanan teknologi informasi di lingkungan kampus UIN Syekh Nurjati Cirebon, seiring dengan upaya mencapai standar kualitas yang lebih tinggi, dan memastikan bahwa setiap aspek teknologi informasi mendukung proses pendidikan yang lebih baik dan efektif di kampus.

### **Tujuan:**

Meningkatkan kinerja dan efektivitas Sistem Manajemen Mutu (SMM) UPT TIK dalam mendukung pengelolaan dan layanan teknologi informasi dan komunikasi di UIN Syekh Nurjati Cirebon.

### **Lingkup:**

SOP ini berlaku untuk semua proses yang dilakukan di UPT TIK terkait dengan pengelolaan dan layanan TI, termasuk infrastruktur, pengembangan perangkat lunak, pemeliharaan sistem, serta layanan bantuan teknis kepada civitas akademika dan tenaga kependidikan di UIN Syekh Nurjati Cirebon.

## II PEMANTAUAN KINERJA SMM UPT TIK

### 2.1 Tujuan Pemantauan

- Memastikan bahwa implementasi SMM di UPT TIK sesuai dengan standar mutu yang telah ditetapkan.
- Menilai efektivitas layanan dan infrastruktur teknologi yang ada.

### 2.2 Prosedur Pemantauan

- Melakukan audit internal setiap semester untuk mengevaluasi implementasi sistem manajemen mutu.
- Menggunakan Key Performance Indicators (KPI) yang relevan, seperti waktu respons dalam layanan bantuan teknis, tingkat kepuasan pengguna, dan ketersediaan sistem TI.
- Memantau laporan penggunaan perangkat dan infrastruktur TI.

### 2.3 Tanggung Jawab

- Koordinator UPT TIK: Memimpin pemantauan kinerja dan audit internal.
- Tim UPT TIK: Melakukan pengumpulan data dan pelaporan.

## III Identifikasi Masalah dan Penyebab Ketidaksesuaian

### 3.1 Tujuan Identifikasi

Menyusun langkah-langkah yang efektif untuk menangani masalah dalam operasional UPT TIK yang mempengaruhi mutu layanan.

### 3.2 Prosedur Identifikasi

- Menganalisis hasil survei kepuasan pengguna layanan TI yang dilakukan oleh mahasiswa, dosen, dan staf.
- Melakukan diskusi kelompok dengan tim untuk mengidentifikasi hambatan atau kendala dalam layanan TI.
- Menelaah laporan masalah dan keluhan yang diterima oleh helpdesk.

### 3.3 Tanggung Jawab

- Koordinator UPT TIK: Menangani analisis masalah dan menentukan langkah-langkah selanjutnya.
- Tim Teknis UPT TIK: Melakukan investigasi lebih lanjut terhadap masalah yang ditemukan.

## IV PENETAPAN TINDAKAN PERBAIKAN DAN PENCEGAHAN

### 4.1 Tujuan Tindakan Perbaikan dan Pencegahan

- Menyelesaikan masalah yang ada dan mengimplementasikan prosedur baru untuk mencegah masalah yang sama terjadi di masa depan.

### 4.2 Prosedur Tindakan Perbaikan

- Menggunakan 5 Why Analysis untuk mencari akar penyebab masalah.
- Menyusun dan melaksanakan tindakan perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan TI, seperti upgrade perangkat keras, pembaruan perangkat lunak, atau peningkatan infrastruktur jaringan.
- Meningkatkan prosedur operasional, seperti peningkatan sistem monitoring server dan helpdesk.

### 4.3 Prosedur Tindakan Pencegahan

- Mengidentifikasi potensi masalah melalui analisis risiko dan menyiapkan rencana mitigasi.
- Mengembangkan dan mendistribusikan panduan penggunaan perangkat dan sistem secara efisien.
- Mengadakan pelatihan untuk staf tentang prosedur terbaru dan teknologi yang digunakan.

### 4.4 Tanggung Jawab

- Koordinator UPT TIK: Menyusun rencana tindakan perbaikan dan pencegahan.
- Tim UPT TIK: Melaksanakan tindakan yang telah disetujui.

## V EVALUASI DAN TINJAUAN MANAJEMEN

### 5.1 Tujuan Evaluasi

Mengkaji ulang efektivitas SMM dan memastikan bahwa seluruh komponen TI yang ada mendukung tujuan mutu yang telah ditetapkan.

### 5.2 Prosedur Evaluasi

- Melakukan tinjauan manajemen secara tahunan untuk memeriksa pencapaian kinerja UPT TIK.
- Mengevaluasi hasil audit dan tindakan perbaikan yang sudah dilakukan.
- Mengumpulkan umpan balik dari civitas akademika mengenai kepuasan layanan TI.

### 5.3 Tanggung Jawab

- Pimpinan UIN Syekh Nurjati Cirebon (Rektor atau Wakil Rektor): Melakukan tinjauan manajemen dan pengambilan keputusan strategis.
- Koordinator UPT TIK: Menyusun laporan hasil evaluasi dan presentasi untuk tinjauan manajemen.

## VI. Pelatihan dan Pengembangan Kompetensi

### 6.1 Tujuan Pelatihan

Meningkatkan kapasitas dan kompetensi staf UPT TIK dalam mengelola dan meningkatkan kualitas layanan TI.

### 6.2 Prosedur Pelatihan

- Menyusun jadwal pelatihan berkala untuk staf UPT TIK terkait dengan perkembangan teknologi terbaru.
- Menyelenggarakan pelatihan dan workshop untuk meningkatkan keterampilan dalam pengelolaan infrastruktur TI, troubleshooting, dan pelayanan pelanggan.
- Mengadakan sertifikasi atau program pelatihan khusus dalam bidang teknologi informasi untuk staff teknis.

### 6.3 Tanggung Jawab

- Koordinator UPT TIK: Merencanakan dan mengorganisir pelatihan.
- Kepegawaian UIN Syekh Nurjati Cirebon: Mendukung dalam pengaturan dan pelaksanaan pelatihan.

## VII KOMUNIKASI DAN DOKUMENTASI

### 7.1 Tujuan Komunikasi

Memastikan bahwa seluruh anggota tim UPT TIK dan pemangku kepentingan lainnya mendapatkan informasi yang akurat dan tepat waktu mengenai kinerja dan perbaikan SMM.

### 7.2 Prosedur Komunikasi

- Mengadakan rapat rutin bulanan untuk membahas hasil pemantauan kinerja, masalah yang ada, dan langkah-langkah perbaikan.
- Membuat laporan bulanan atau tahunan yang mendokumentasikan kinerja SMM dan hasil perbaikan.

### 7.3 Tanggung Jawab

- Koordinator UPT TIK: Mengkoordinasi rapat dan memastikan komunikasi yang efektif antar tim.
- Tim UPT TIK: Menyampaikan laporan kemajuan dan hasil audit.

## VIII Peningkatan Berkelanjutan (Continuous Improvement)

### 8.1 Tujuan Peningkatan Berkelanjutan

Menjamin bahwa SMM UPT TIK terus berkembang sesuai dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan kampus.

### 8.2 Prosedur Peningkatan Berkelanjutan

- Menerapkan siklus PDCA (Plan-Do-Check-Act) untuk meningkatkan kinerja sistem manajemen mutu.
- Menetapkan rencana strategis untuk pengembangan dan inovasi teknologi TI yang dapat mendukung tujuan akademik dan administrasi di kampus.
- Mengidentifikasi dan menerapkan teknologi baru yang relevan dengan kebutuhan kampus.

### 8.3 Tanggung Jawab

- Pimpinan UPT TIK dan Manajemen Kampus: Menyusun kebijakan peningkatan berkelanjutan.
- Koordinator UPT TIK: Mengimplementasikan dan mengawasi penerapan perbaikan berkelanjutan.