

	No.PR.33.12-V0 Prosedur Evaluasi	UPA-TIK	DIR
		9 Oktober 2025	

1. Tujuan

- Untuk mengevaluasi kinerja unit UPA-TIK

2. Ruang Lingkup

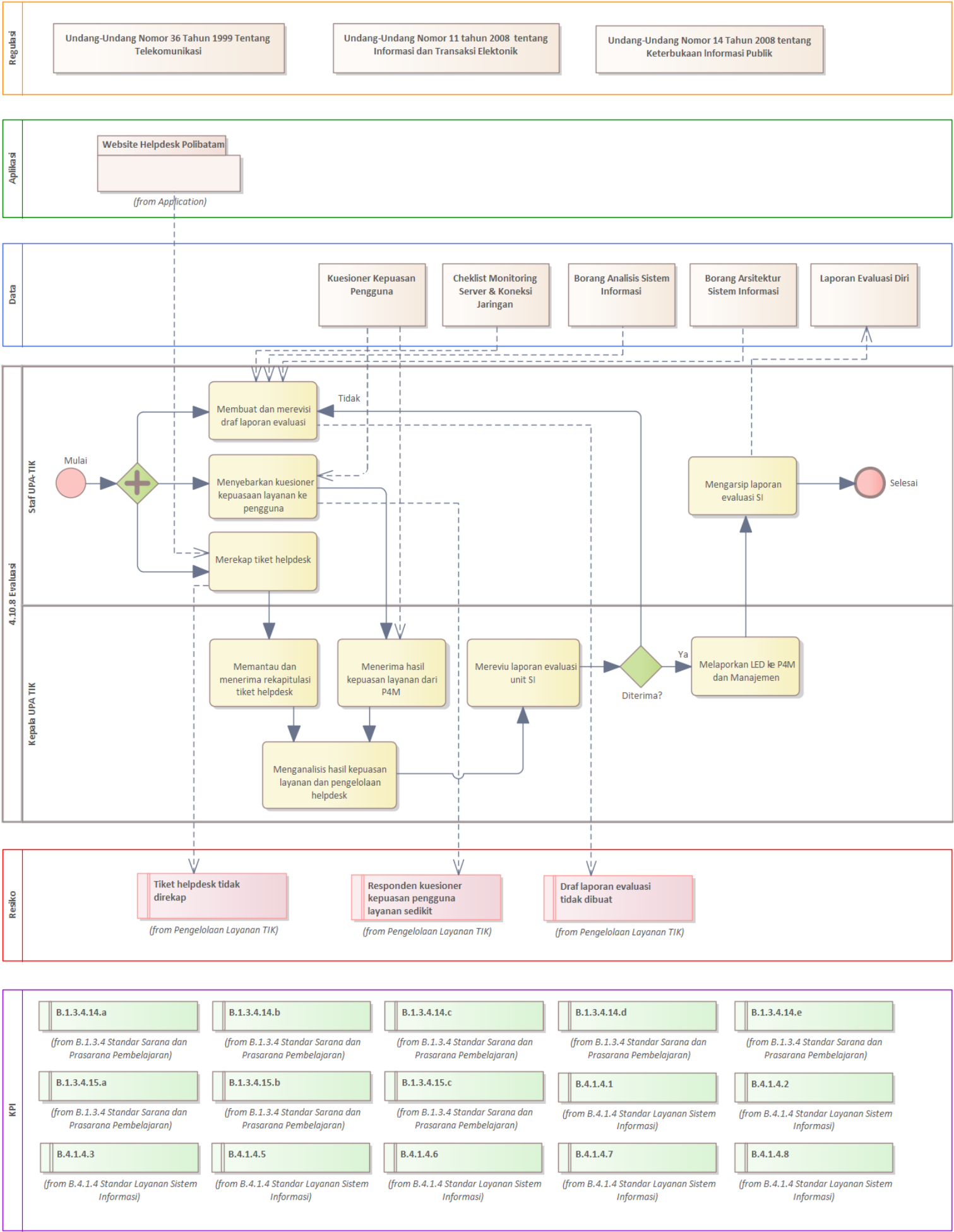
- Distribusi instrument kepuasan dan pemantauan helpdesk
- Pengolahan data
- Menyusun hasil evaluasi dan mengarsipkan

Controlled

3. Uraian Prosedur

Diagram Alir Proses Bisnis

Business Process 4.10.8 Evaluasi



	No.PR.33.12-V0 Prosedur Evaluasi	UPA-TIK	DIR
		9 Oktober 2025	

Uraian Diagram Alir

Aktor	Catatan
Manajemen	Aktor manajemen terdiri dari Direktur, Wakil Direktur bidang Akademik, Wakil Direktur bidang Administrasi Umum dan Keuangan, Wakil Direktur bidang Kemahasiswaan, Kerjasama dan Alumni
Aktivitas	Catatan
Staf UPA-TIK, menyebarkan kuesioner kepuasan ke pengguna	Melalui email SI dan Helpdesk SI (sebagai bagian dari tanda tangan)
Kepala UPA-TIK, memantau dan menerima rekapitulasi tiket helpdesk	Informasi yang dipantau : 1. tiket yg belum di kerjakan akan didelegasi ke admin 2. respon admin 3. tutup tiket
Kepal UPA-TIK, menganalisis hasil kepuasan layanan dan pengelolaan helpdesk	Hasil analisis di tuangkan dalam LED (Laporan Evaluasi Diri)
KPI	Catatan
B.1.3.4.14.a	Polibatam melalui UPA TIK memiliki sistem informasi untuk layanan administrasi yang dibuktikan dengan ketersediaan cetak biru/enterprise architecture, yang terbukti efektif memenuhi aspek-aspek berikut: #) a. mencakup layanan akademik, keuangan, SDM, dan sarana dan prasarana (aset);
B.1.3.4.14.b	Polibatam melalui UPA TIK memiliki sistem informasi untuk layanan administrasi yang dibuktikan dengan ketersediaan cetak biru/enterprise architecture, yang terbukti efektif memenuhi aspek-aspek berikut: #) b. mudah diakses oleh seluruh unit kerja dalam lingkup institusi;
B.1.3.4.14.c	Polibatam melalui UPA TIK memiliki sistem informasi untuk layanan administrasi yang dibuktikan dengan ketersediaan cetak biru/enterprise architecture, yang terbukti efektif memenuhi aspek-aspek berikut: #) c. lengkap dan mutakhir;
B.1.3.4.14.d	Polibatam melalui UPA TIK memiliki sistem informasi untuk layanan administrasi yang dibuktikan dengan ketersediaan cetak biru/enterprise architecture, yang terbukti efektif memenuhi aspek-aspek berikut: #) d. seluruh jenis layanan telah terintegrasi dan digunakan untuk pengambilan keputusan; dan
B.1.3.4.14.e	Polibatam melalui UPA TIK memiliki sistem informasi untuk layanan administrasi yang dibuktikan dengan ketersediaan cetak biru/enterprise architecture, yang terbukti efektif memenuhi aspek-aspek berikut: #)

	No.PR.33.12-V0 Prosedur Evaluasi	UPA-TIK	DIR
		9 Oktober 2025	

	e. seluruh jenis layanan yang terintegrasi dievaluasi secara berkala dan hasilnya ditindak-lanjuti untuk penyempurnaan sistem informasi.
B.1.3.4.15.a	Polibatam melalui UPA TIK memiliki sistem informasi untuk layanan proses pembelajaran, penelitian, dan PkM yang terbukti efektif memenuhi aspek-aspek berikut: #) a. ketersediaan layanan akademik, simp3m, e-learning, perpustakaan (e-journal, e-book, erepository, dan lain-lain);
B.1.3.4.15.b	Polibatam melalui UPA TIK memiliki sistem informasi untuk layanan proses pembelajaran, penelitian, dan PkM yang terbukti efektif memenuhi aspek-aspek berikut: #) b. mudah diakses oleh civitas akademika; dan
B.1.3.4.15.c	Polibatam melalui UPA TIK memiliki sistem informasi untuk layanan proses pembelajaran, penelitian, dan PkM yang terbukti efektif memenuhi aspek-aspek berikut: #) c. seluruh jenis layanan dievaluasi secara berkala yang hasilnya ditindak-lanjuti untuk penyempurnaan sistem informasi.
B.4.1.4.1	Polibatam melalui UPA TIK mempunyai kebijakan pengelolaan teknologi informasi yang mengacu pada peraturan perundang-undangan yang berlaku.
B.4.1.4.2	UPA TIK memiliki panduan/prosedur pengelolaan teknologi informasi meliputi perencanaan, pengembangan, evaluasi, pemeliharaan dan/atau kegiatan lainnya sesuai dengan kebijakan Polibatam.
B.4.1.4.3	UPA TIK melaksanakan pengelolaan teknologi informasi sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan
B.4.1.4.5	UPA TIK mengevaluasi layanan teknologi informasi menggunakan instrumen kepuasan pengguna yang sahih serta menganalisis hasil umpan balik minimal sekali setahun.
B.4.1.4.6	UPA TIK mengevaluasi dan merencanakan: kebutuhan peningkatan kompetensi SDM dan lainnya untuk mendukung layanan di unitnya setiap tahun.
B.4.1.4.7	UPA TIK menindaklanjuti hasil evaluasi layanan teknologi informasi secara berkala setiap tahun
B.4.1.4.8	UPA TIK mengevaluasi pengelolaan teknologi informasi dalam bentuk laporan evaluasi diri secara berkala setiap tahun

4. Penyimpanan Data

No	Nama Data	Berkas	Lokasi Penyimpanan	Masa Penyimpanan
1.	Kuesioner Kepuasan Pengguna	Kuesioner Kepuasan Pengguna	Server	1 Tahun
2.	Checklist Monitoring Server & Koneksi Jaringan	No.CH.33.12.1 Checklist Monitoring Server dan Koneksi	UPA-TIK	5 Tahun

	No.PR.33.12-V0 Prosedur Evaluasi	UPA-TIK	DIR
		9 Oktober 2025	

No	Nama Data	Berkas	Lokasi Penyimpanan	Masa Penyimpanan
		Jaringan		
3.	Borang Analisis Sistem Informasi	No.BO.33.8.1 Borang Analisis Sistem Informasi	UPA-TIK	5 Tahun
4.	Borang Arsitektur Sistem Informasi	No.BO.33.11.1 Borang Arsitektur Sistem Informasi	UPA-TIK	5 Tahun
5.	Evaluasi Sistem Informasi	No.BO.33.12 Borang Evaluasi Sistem Informasi	UPA-TIK	5 Tahun
6.	Laporan Evaluasi Diri	No.FO.2.3.1 Format Laporan Evaluasi Diri	UPA-TIK	5 Tahun

Controlled