
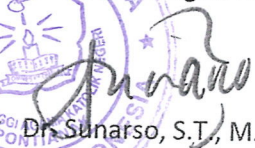


**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)**

 <b>KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA</b> <b>STAKat NEGERI PONTIANAK</b> Jl. Parit Haji Muksin 2 Km 2, Kab. Kubu Raya	Nomor SOP	: B-5306/STAKatN.01/KP.04.1/11/2025
	Tanggal Pembuatan	: 3 Oktober 2025
	Tanggal Revisi	: -
	Tanggal Efektif	: 10 Oktober 2025
	Disahkan Oleh	:  Ketua STAKat Negeri Pontianak Dr. Sunarso, S.T., M.Eng. NIP. 197511171999031001

**SOP Penilaian Kinerja Prakom**

Dasar Hukum		Kualifikasi Pelaksana	
1.	Undang-Undang No. 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.	1.	Pranata Komputer: ASN dengan Jabatan Fungsional Pranata Komputer di Unit TIPD STAKATN.
2.	Peraturan Pemerintah No. 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil.	2.	Pejabat Penilai : Kasubbag TUPRT.
3.	Peraturan Menteri PANRB No. 8 Tahun 2021 tentang Sistem Manajemen Kinerja PNS.	3.	Validator : Kabag AUAK.
4.	Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika No. 5 Tahun 2020 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE).		
5.	Peraturan Menteri PANRB No. 32 Tahun 2020 tentang Jabatan Fungsional Pranata Komputer.		

Keterkaitan		Peralatan/Perlengkapan	
		1.	Perjanjian Kinerja (PK) Organisasi.
		2.	Templat SKP dan Matriks Cascading.
		3.	Sistem Monitoring Jaringan dan Server (uptime monitoring).
		4.	Sistem Helpdesk/Ticketing untuk pelacakan gangguan.
		5.	Perangkat Lunak dan Media untuk Backup Data.
		6.	Log Sistem Backup dan Laporan Simulasi Disaster Recovery.
		7.	Formulir Catatan Umpan Balik dan Pembinaan.
		8.	Instrumen Survei Kepuasan Pengguna Layanan TIK.

Peringatan		Pencatatan dan Pendataan	
1.	Downtime pada sistem kritis (Siakad, Website) dapat melumpuhkan keseluruhan operasional akademik dan administratif organisasi. Lambatnya penyelesaian tiket gangguan akan menurunkan produktivitas pengguna dan kepercayaan terhadap layanan TIK.	1.	SKP Final yang telah disepakati.
2.	Kegagalan dalam proses backup dan recovery bencana akan berisiko kehilangan data permanen yang tidak dapat dipulihkan, merugikan organisasi secara signifikan.	2.	Laporan Monitoring Sistem (Uptime/Downtime) – bulanan dan tahunan.
3.	Penilaian kinerja yang hanya berdasarkan "tidak ada komplain" tanpa data monitoring sistem adalah penilaian yang tidak objektif dan tidak dapat dipertanggungjawabkan.	3.	Sistem Helpdesk/Ticketing dengan log waktu penyelesaian tiket.
4.		4.	Log Backup Sistem – bulanan.
		5.	Laporan Simulasi Disaster Recovery dan Berita Acara Pengujian.
		6.	Laporan Capaian Kinerja Berkala (triwulanan).
		7.	Catatan Hasil Pembinaan Kinerja.
		8.	Laporan Survei Kepuasan Pengguna Layanan TIK.
		9.	Dokumen Penilaian Kinerja Final.
		10.	Tanda terima penyerahan data kinerja individu kepada Kabag AUAK.

5.	Rendahnya kepuasan pengguna terhadap layanan TIK menunjukkan adanya gap antara ekspektasi pengguna dan kapabilitas layanan yang harus segera diatasi.		
----	---	--	--

No	Aktivitas	Pelaksana		Ketersediaan	Materi Baku		Ket.
		Praktom	Kesubbag Tupil		Waktu	Output	
1.	Menyusun draft SKP			PK Organisasi, Iki Jabatan APK APBN, RPD yang telah ditetapkan	1 Minggu	Draf SKP dengan 4 Indikator terukur	Mulai Proses Penilaian Kinerja APK APBN
2.	Berdialog dengan Pimpinan terkait kesepakatan penilaian SKP			Draf SKP	1 Minggu	SKP Final Disepakati	Dialog Kinerja & Penetapan SKP
3.	Melaksanakan tugas Praker: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memonitoring uptime sistem</li> <li>2. Menangani tiket gangguan</li> <li>3. Melaksanakan backup data secara terjadwal</li> <li>4. Melakukan simulasi Disaster Recovery</li> <li>5. Melaporkan kinerja pegawai secara berkala</li> </ol>			SKP Final Form tiket gangguan Aturan SLA penanganan gangguan Rencana DR, Data Backup Dokumen Penilaian Kinerja dari masing-masing Perencana Laporan Uptime Ticketing Backup Simulasi DR	1 Triwulan	Laporan Monitoring Sistem	Monitoring Uptime Sistem Kritis (Slack, Website ) Memantau 24/7 ketersediaan sistem Aktivitas ini berjalan terus-menerus, dipantau setiap bulan
4.	Melakukan survei kepuasan pengguna			Daftar pengguna (dosen, tendik, mahasiswa)	1 Minggu	Draft Laporan Kompilasi Kinerja	Laporan Survei Kepuasan Dilakukan setelah proyek selesai untuk bahan kinerja Triwulanan
5.	Melakukan umpan balik & pembinaan bersama Pimpinan			Draft Laporan Kompilasi Kinerja	1 Minggu	Draf Dokumen Penilaian Kinerja	Triwulanan
6.	Menilai dan memvalidasi kinerja pegawai di periode akhirtahun			Rekap Laporan Monitoring Uptime (12 bulan) Ringkasan Ticketing dan MTR (tahunan) Log Backup dan Hasil Simulasi DR Laporan Survei Kepuasan Catatan Pembinaan	1 Minggu	Draf Dokumen Penilaian Kinerja	
7.	Mengarsipkan data kinerja Prata Komputer yang siap untuk laporan LAKIP			Draft Dokumen Penilaian Kinerja	1 Minggu	Dokumen Penilaian Kinerja Final untuk LAKIP	

Catatan:

1. IKI : Indikator Kinerja Individu.
2. Uptime : Persentase waktu sistem berjalan tanpa gangguan.
3. MTR : Mean Time To Resolve, rata-rata waktu penyelesaian masalah.
4. Backup & Recovery : Proses pencadangan data dan pemulihan data saat terjadi gangguan.
5. Helpdesk/Ticketing : Sistem pengaduan dan pelacakan penanganan masalah.

## PANDUAN SINGKAT SOP PENILAIAN KINERJA JABATAN FUNGSIONAL

### 5. PANDUAN SINGKAT SOP PRANATA KOMPUTER

Nomor Dokumen: B-5306/STAKatN.01/KP.04.1/11/2025

Tanggal Efektif: 10 Oktober 2025

Tujuan

Menetapkan prosedur standar untuk menilai kinerja pengelolaan sistem informasi, infrastruktur, dan layanan teknologi informasi dan komunikasi (TIK).

1. Indikator Kinerja Utama
  - a. Tingkat Ketersediaan Sistem (Uptime):  $\geq 99.5\%$  per bulan untuk sistem kritis (Siakad, Website)
  - b. Kecepatan Penyelesaian Gangguan: Gangguan Kritis  $\leq 1$  jam; Gangguan Mayor  $\leq 4$  jam
  - c. Keberhasilan Backup & Recovery: 100% jadwal backup terpenuhi; 100% sukses saat simulasi
  - d. Kepuasan Pengguna Layanan TIK: Indeks kepuasan  $\geq 85\%$
2. Alur Singkat
  - a. Awal Tahun: Penetapan SKP dan target uptime
  - b. Sepanjang Tahun: Monitoring 24/7 sistem, penanganan tiket gangguan, backup berkala, simulasi DR
  - c. Bulanan: Laporan monitoring uptime dan ticketing
  - d. Akhir Tahun: Penilaian kinerja dan laporan survei kepuasan
3. Pengguna Utama
  - a. Pejabat Penilai dan Validator: Kasubbag TUPRT ( Kepala Unit TIPD)
4. Kontak Teknis
  - a. Unit TIPD STAKATN Pontianak
5. Catatan Penting
  - a. Sistem TIK yang reliable mendukung operasional organisasi
  - b. Monitoring dan pemeliharaan preventif adalah kunci
  - c. Response time yang cepat meningkatkan kepuasan pengguna

### INFORMASI UMUM UNTUK SEMUA SOP

Dokumen Pendukung

- Dasar Hukum: Tersedia di masing-masing SOP lengkap
- Kamus Istilah: Lihat catatan kaki di setiap SOP
- Formulir dan Template: Hubungi unit terkait untuk akses

Proses Penilaian Umum

- Awal Tahun (Januari): Penetapan SKP dengan atasan langsung

- Sepanjang Tahun: Monitoring berkala dan pembinaan
- Akhir Tahun (Desember): Penilaian akhir tahun dan validasi

#### Dukungan Teknis

Jika ada pertanyaan atau perlu klarifikasi mengenai SOP:

- Hubungi unit terkait (lihat kontak di masing-masing SOP)
- Atau hubungi Kabag AUAK untuk koordinasi level bagian

#### Validasi dan Perubahan

Setiap perubahan atau penyempurnaan SOP harus melalui proses formal dan persetujuan sesuai ketentuan yang berlaku.

Berlaku Efektif: 10 Oktober 2025