



SOP LAYANAN HELPDESK DAN DUKUNGAN PENGGUNA TIK

Dokumen Standar Operasional & Penjaminan Mutu Internal

METADATA			
Kode Dokumen	SOP/UPT-TIPD/005	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 arsitektur dasar sistem informasi, jaringan, dan infrastruktur TIK perguruan tinggi. 2. Memiliki keterampilan troubleshooting perangkat keras (hardware), perangkat lunak (software), serta akses akun/sistem akademik. 3. Memiliki kemampuan komunikasi publik yang baik (customer service orientation) serta manajemen kepuasan pengguna.
Keterkaitan	Peralatan/Perlengkapan
1. SOP Manajemen Risiko dan Peluang UPT TIPD 2. SOP Evaluasi Kinerja dan Penjaminan Mutu Internal UPT TIPD 3. SOP Pengelolaan Infrastruktur dan Jaringan TIK	1. Sistem Aplikasi Helpdesk / Ticketing System / Form Pengaduan Online/Offline 2. Komputer / Laptop Admin Helpdesk 3. Perangkat Telekomunikasi / Layanan Pesan Resmi (Official WhatsApp/Email Helpdesk) 4. Perangkat Pemeliharaan Teknis (Toolkit Troubleshooting)
Peringatan	Pencatatan dan Pendataan
Jika layanan <i>helpdesk</i> tidak ditangani sesuai <i>Service Level Agreement</i> (SLA) yang ditetapkan, kendala teknis TIK pengguna (dosen, mahasiswa, dan tenaga kependidikan) akan terbengkalai, yang berpotensi mengganggu kelancaran proses pembelajaran, layanan administrasi, dan operasional institusi.	1. Log Tiket Pengaduan Layanan (<i>Helpdesk Ticket Log</i>). 2. Lembar Kerja / <i>Work Order</i> Penanganan Kendala Teknis. 3. Rekapitulasi Laporan Bulanan <i>Service Level Agreement</i> (SLA) & Indeks Kepuasan Pengguna.

PROSEDUR KERJA (FLOWCHART & ALUR PELAKSANAAN) ✓

No	Aktivitas	User	Pelaksana (Staf/ Tim)	Kepala UPT TIPD	Mutu Baku: Persyaratan/ Kelengkapan	Mutu Baku: Waktu	Mutu Baku: Output
1	Mengirimkan laporan kendala/permohonan dukungan TIK melalui saluran resmi (Ticketing/Email/W A/Walk-in).	✓			Form Pengaduan / Identitas Pengguna / Uraian Masalah	10 Menit	Tiket Pengaduan Terbuat (Ticket ID)
2	Memverifikasi tiket, melakukan registrasi, dan melakukan penanganan awal (Tier 1 Support).		✓		Tiket Pengaduan, Panduan Troubleshooting dasar	30 Menit	Tiket Teridentifikasi (Selesai/Eskalasi)
3	Jika masalah tergolong kompleks/sistemik, tiket di-eskalasi ke Tim Teknis (Tier 2 Support) untuk penanganan lanjut.		✓	✓	Work Order Eskalasi, Log Aplikasi/Jaringan	1–3 Jam (Sesuai SLA)	Penanganan Teknis Berhasil
4	Mengonfirmasi penyelesaian kendala kepada pengguna dan menutup tiket layanan (Closing Ticket).	✓	✓		Notifikasi Sistem / Konfirmasi Pengguna	15 Menit	Tiket Ditutup (Status: Solved)
5	Mengompilasi logbook bulanan, mengevaluasi capaian SLA, dan melaporkan ke Kepala UPT TIPD.		✓		Rekapitulasi Tiket Bulanan	1 Hari	Laporan Bulanan Layanan Helpdesk

Kepala UPT
 Teknologi Informasi dan Pangkalan Data



I Dewa Gede Budiastawa