



IngatGuru
IngatIKIP Siliwangi

STANDARD OPERATING PROCEDURE TECHNICAL SUPPORT & HELPDESK



**BAGIAN
PENGEMBANGAN IT**

INSTITUT KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
(IKIP) SILIWANGI



it.ikipsiliwangi.ac.id

INSTITUT KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN (IKIP) SILIWANGI
STANDARD OPERATING PROCEDURE
TECHNICAL SUPPORT & HELPDESK

Kode Dokumen	Versi	Tanggal Berlaku	Disusun Oleh	Disetujui Oleh
SOP-SD-013	1.0	November 2025 – November 2030	Bag. Pengembangan IT	Wakil Rektor Bidang SDM

TUJUAN

Menyediakan panduan standar dalam menerima, menangani, dan menindaklanjuti permintaan bantuan teknis (helpdesk) dari pengguna internal maupun eksternal agar setiap keluhan dan masalah dapat ditangani secara efektif dan terdokumentasi.

RUANG LINGKUP

SOP ini berlaku untuk semua layanan teknis terkait sistem, aplikasi, akun, jaringan, perangkat keras, dan layanan digital perusahaan yang dilaporkan oleh pengguna.

DEFINISI

- **Helpdesk:** Sistem dukungan teknis yang menerima dan menanggapi masalah pengguna.
- **Tiket:** Unit pelaporan masalah atau permintaan bantuan yang tercatat secara digital.
- **SLA (Service Level Agreement):** Batas waktu yang disepakati untuk menyelesaikan masalah berdasarkan tingkat prioritas.

PENANGGUNG JAWAB

- Tim Technical Support
- IT Helpdesk Officer
- Developer / SysAdmin (jika eskalasi lanjutan)
- IT Support Coordinator

INSTITUT KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN (IKIP) SILIWANGI
STANDARD OPERATING PROCEDURE
TECHNICAL SUPPORT & HELPDESK

Kode Dokumen	Versi	Tanggal Berlaku	Disusun Oleh	Disetujui Oleh
SOP-SD-013	1.0	November 2025 – November 2030	Bag. Pengembangan IT	Wakil Rektor Bidang SDM

PROSEDUR PENANGANAN TIKET HELP DESK

Tahapan	Uraian	Penanggung Jawab
Penerimaan Tiket	Tiket diterima dari email, form, WhatsApp, telepon, atau sistem helpdesk internal	Petugas Helpdesk
Klasifikasi Masalah	Tiket dikategorikan: Software / Hardware / Jaringan / Sistem / Akun / Lainnya	Helpdesk
Penilaian Prioritas (SLA)	Menentukan tingkat prioritas: Rendah, Sedang, Tinggi, atau Kritis	Helpdesk
Penanganan Langsung (L1)	Masalah ringan ditangani langsung oleh petugas helpdesk (Level 1 Support)	Helpdesk Officer
Eskalasi Masalah (L2 / L3)	Jika masalah tidak terselesaikan, diteruskan ke IT Engineer / Developer	IT Support / Developer
Update Status Tiket	Status diperbarui ke pengguna secara berkala: Open → In Progress → Solved / Closed	Helpdesk
Konfirmasi Pengguna	Konfirmasi ke pengguna bahwa masalah sudah diselesaikan	Helpdesk
Dokumentasi & Tutup Tiket	Semua solusi dicatat, tiket ditutup dan masuk ke arsip	Helpdesk

STANDAR SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT)

Prioritas	Deskripsi	Waktu Respons	Waktu Penyelesaian
Kritis	Sistem tidak bisa diakses, berdampak bisnis	< 15 menit	< 4 jam
Tinggi	Fitur utama error tapi masih bisa digunakan	< 1 jam	< 1 hari kerja

INSTITUT KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN (IKIP) SILIWANGI
STANDARD OPERATING PROCEDURE
TECHNICAL SUPPORT & HELPDESK

Kode Dokumen	Versi	Tanggal Berlaku	Disusun Oleh	Disetujui Oleh
SOP-SD-013	1.0	November 2025 – November 2030	Bag. Pengembangan IT	Wakil Rektor Bidang SDM

Sedang	Gangguan sebagian, tidak menghambat total	< 4 jam	< 2 hari kerja
Rendah	Permintaan kecil, improvement	< 1 hari	< 5 hari kerja

CHECKLIST REVIEW TIKET TEKNIS

Pemeriksaan Penanganan Tiket	Status	Catatan
Tiket dicatat dengan lengkap (waktu, pengguna, kategori)	☐	
Prioritas ditentukan sesuai dampak dan urgensi	☐	
Tiket diproses dalam batas waktu respons SLA	☐	
Masalah teknis diselesaikan atau diekskalasi	☐	
Komunikasi ke pengguna jelas dan dicatat	☐	
Status tiket diperbarui berkala (Open → In Progress → Done)	☐	
Solusi dicatat dan terdokumentasi untuk referensi ke depan	☐	
Tiket ditutup dengan konfirmasi pengguna	☐	

DOKUMEN TERKAIT

- Template Form Tiket Permintaan Bantuan
- Log Tiket Harian
- Laporan SLA Bulanan
- Form Feedback Layanan Helpdesk
- SOP Eskalasi Masalah

PENUTUP

SOP ini menjamin bahwa layanan bantuan teknis dilakukan secara profesional, cepat, dan terdokumentasi. Tim helpdesk wajib mematuhi prosedur ini demi menjaga kepuasan dan kelancaran operasional seluruh pengguna sistem.