

Standar Operasional Prosedur (SOP)

PENGELOLAAN HELPDESK



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS AIRLANGGA

DIREKTORAT SISTEM INFORMASI DAN DIGITALISASI

2023

Identitas SOP

Nama SOP	Pengelolaan Helpdesk	
Nomor SOP	SOP-UNAIR-SID-01	
Tanggal Pembuatan	14 Februari 2023	
Tanggal Revisi	-	
Tanggal Efektif	14 Februari 2023	
Perumusan:	Penetapan:	Pengendalian:
 Moh. Nasrul Aziz, S.Kom. NIP. 198910122014041001	 Yunus Abdul Halim, S.Si., M.Kom. NIP. 197501232008121002	 Rachmad Setiawan, S.Kom. NIP. 197008272006041002

A. DASAR HUKUM

1. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi No. 71/2017 tentang Pedoman Penyusunan dan Evaluasi Peta Proses Bisnis dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Kemenristekdikti
2. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 19/2018 tentang Penyusunan Peta Proses Bisnis Instansi Pemerintah
3. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 35/2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah

B. KETERKAITAN

1. Instruksi Kerja Penerimaan Komplain
2. Instruksi Kerja Penyelesaian Komplain oleh Helpdesk
3. Instruksi Kerja Penyelesaian Komplain oleh Tim Teknis
4. Instruksi Kerja Pemberian Informasi IT
5. Instruksi Kerja Pemberian Bantuan Teknis Terpusat
6. Instruksi Kerja Pemberian Bantuan Teknis Fakultas/Unit kerja
7. Instruksi Kerja Penerimaan Kunjungan Bantuan Teknis
8. Formulir Layanan Helpdesk IT

C. KUALIFIKASI PELAKSANA

1. Petugas Helpdesk adalah staf yang memiliki keahlian dalam penerimaan dan penyelesaian laporan IT.
2. Tim Teknis yang meliputi :
 - a. Programmer adalah staf yang memiliki keahlian dalam pengembangan aplikasi menggunakan bahasa pemrograman framework PHP, yii1, yii2 serta pengetahuan database oracle/mysql dan bahasa SQL.
 - b. Web Designer adalah staf yang memiliki keahlian dalam desain front end untuk website.
 - c. Server Engineer adalah staf yang memiliki keahlian dalam aplikasi server dan OS seperti Microsoft, Linux, DNS Server, Mail Server.
 - d. Network Engineer adalah staf yang memiliki keahlian dalam infrastruktur dan konsep jaringan.
 - e. Data Engineer adalah staf yang memiliki keahlian dalam database oracle/mysql dan bahasa SQL.
 - f. Analyst System adalah staf yang memiliki keahlian dalam analisa sistem dan proses bisnis.

D. PERALATAN/PERLENGKAPAN

1. Komputer / Laptop
2. Internet

E. PERINGATAN

-

F. URAIAN SOP

1. Pelayanan Penerimaan Komplain IT

- a. **Petugas Helpdesk** menerima komplain IT dari **User Internal/Eksternal** Universitas Airlangga dengan mengacu pada **Instruksi Kerja Penerimaan Komplain IT**;
- b. **Petugas Helpdesk** menangani komplain IT yang diterima sesuai dengan kewenangannya paling lambat **1 jam** sejak menerima komplain IT dengan mengacu pada **Instruksi Kerja Penyelesaian Komplain oleh Helpdesk**;
- c. **Petugas Helpdesk** meminta bantuan ke **Tim Teknis Direktorat Sistem Informasi dan Digitalisasi** yang terdiri dari **Seksi Operasional Jaringan dan Sistem, Seksi Integrasi dan Sistem Informasi, Seksi Digitalisasi dan Pengembangan Sistem, Seksi Keamanan Data dan Database** jika penanganan komplain IT tidak bisa diselesaikan oleh **Petugas Helpdesk** paling lambat **1 jam** sejak menerima komplain IT;
- d. **Tim Teknis Direktorat Sistem Informasi dan Digitalisasi** menangani komplain IT yang tidak bisa ditangani langsung oleh **Petugas Helpdesk** atau petugas lain pada **Seksi Web dan Technical Support**, berdasarkan **Instruksi Kerja Penyelesaian Komplain oleh Tim Teknis** dalam waktu paling lambat **8 jam** sejak mendapat laporan dari **Petugas Helpdesk**;
- e. **Petugas Helpdesk** akan menyampaikan hasil penanganan komplain IT kepada **User Internal/Eksternal** Universitas Airlangga paling lambat **1 jam** sejak mendapat laporan dari **Tim Teknis Direktorat Sistem Informasi dan Digitalisasi**.

2. Pelayanan Permintaan Informasi IT

- a. **Petugas Helpdesk** menerima permohonan permintaan informasi dari **user internal/eksternal** Universitas Airlangga melalui **Borang Layanan Helpdesk IT**;
- b. **Kasie Web dan Technical Support** melakukan konsultasi kepada **Pimpinan DSID** paling lambat **1 jam** sejak **Petugas Helpdesk** menerima permohonan;
- c. **Petugas Helpdesk** memberikan informasi sesuai kebutuhan **user internal/eksternal** paling lambat **1 jam** sejak konsultasi kepada **Pimpinan DSID**. Jika permintaan informasi membutuhkan bantuan **Tim Teknis Direktorat Sistem Informasi dan Digitalisasi** maka **Tim Teknis** mengolah kebutuhan informasi yang diperlukan paling lambat **1 jam** sejak menerima permintaan bantuan terkait kebutuhan informasi dari **Petugas Helpdesk**;
- d. **Petugas Helpdesk** menyerahkan informasi yang dibutuhkan kepada **user internal/eksternal** Universitas Airlangga paling lambat **1 jam** sejak adanya hasil pengolahan kebutuhan informasi dari **Tim Teknis** sesuai dengan ketentuan yang berlaku berdasarkan **Instruksi Kerja Pemberian Informasi IT**.

3. Permintaan Bantuan Teknis IT

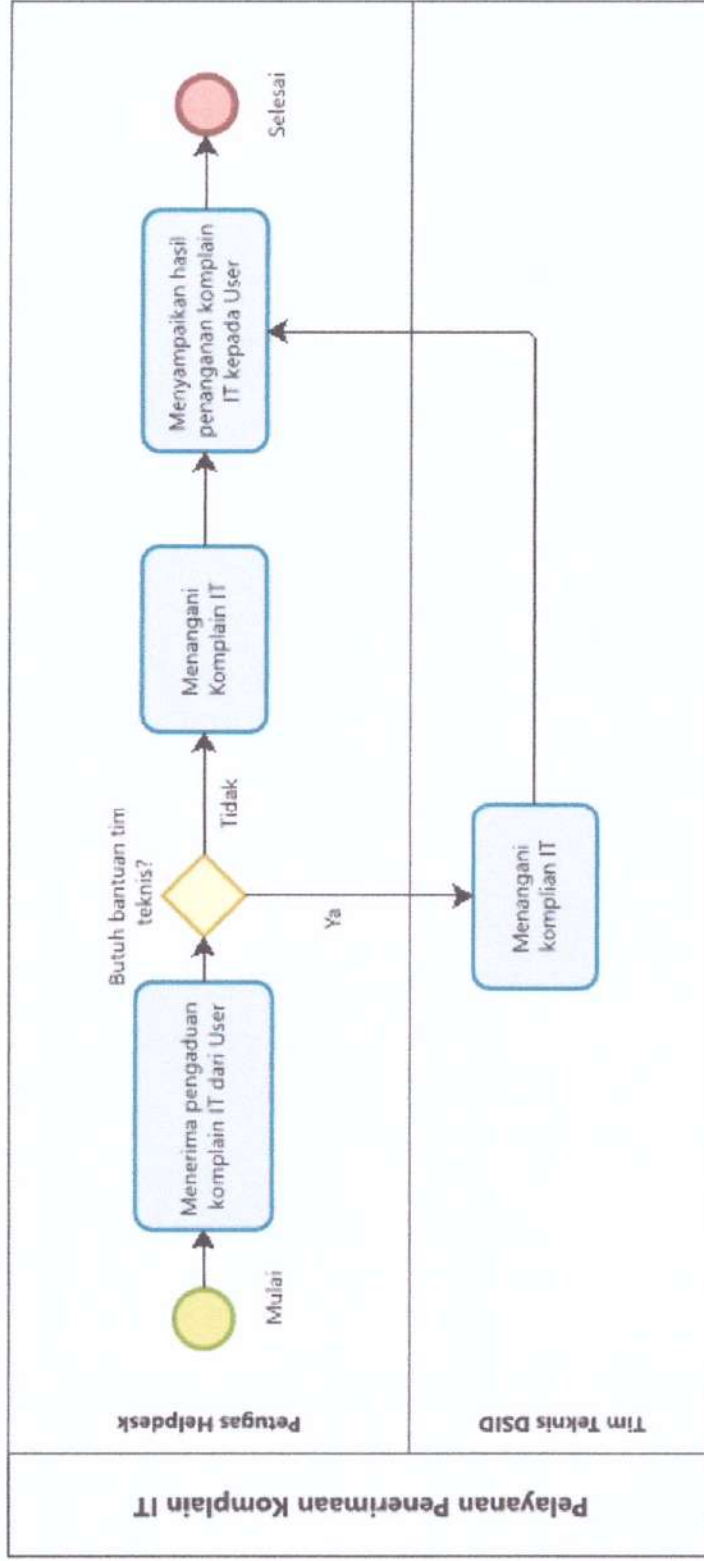
- a. **Petugas Helpdesk** pada **Seksi Web dan Technical Support** menerima permohonan bantuan teknis IT dari **User Internal** Universitas Airlangga melalui **Borang Layanan Helpdesk IT**;

- b. **Petugas Helpdesk** menindaklanjuti permohonan bantuan teknis IT paling lambat **1 jam** sejak menerima permohonan berdasarkan **Instruksi Kerja Pemberian Bantuan Teknis Terpusat** dan **Instruksi Kerja Pemberian Bantuan Teknis Fakultas/Unit Kerja**;
- c. **Kasie Web dan Technical Support** melakukan verifikasi berdasarkan ketentuan yang berlaku paling lambat **1 jam** sejak mendapatkan permohonan yang masuk melalui **Petugas Helpdesk**;
- d. **Kasie Web and Technical Support** menentukan **Tim Teknis Direktorat Sistem Informasi dan Digitalisasi** untuk penyelesaian bantuan teknis paling lambat **1 jam** sejak verifikasi;
- e. **Kasie Tim Teknis** menunjuk **Petugas Teknis** untuk memberikan bantuan teknis yang diminta paling lambat **1 jam** sejak penentuan tim teknis, merujuk pada ketentuan yang berlaku dalam lingkup Non Fakultas. Jika bantuan teknis yang diminta berada di lingkup Fakultas, maka **Petugas Teknis** dapat melakukan koordinasi dengan **USI Fakultas** melalui **Instruksi Kerja Pemberian Bantuan Teknis Fakultas/Unit kerja** paling lambat **1 jam** sejak ditunjuk oleh **Kasie Tim Teknis**;
- f. **Petugas Teknis** memproses dan menyelesaikan permintaan bantuan teknis paling lambat **8 jam** sejak ditunjuk oleh **Kasie Tim Teknis**/koordinasi dengan **USI Fakultas**;
- g. **Petugas Helpdesk** menyampaikan hasil penanganan permintaan bantuan teknis kepada **User Internal** Universitas Airlangga paling lambat **1 jam** sejak **Tim Teknis** selesai menangani permintaan bantuan teknis.

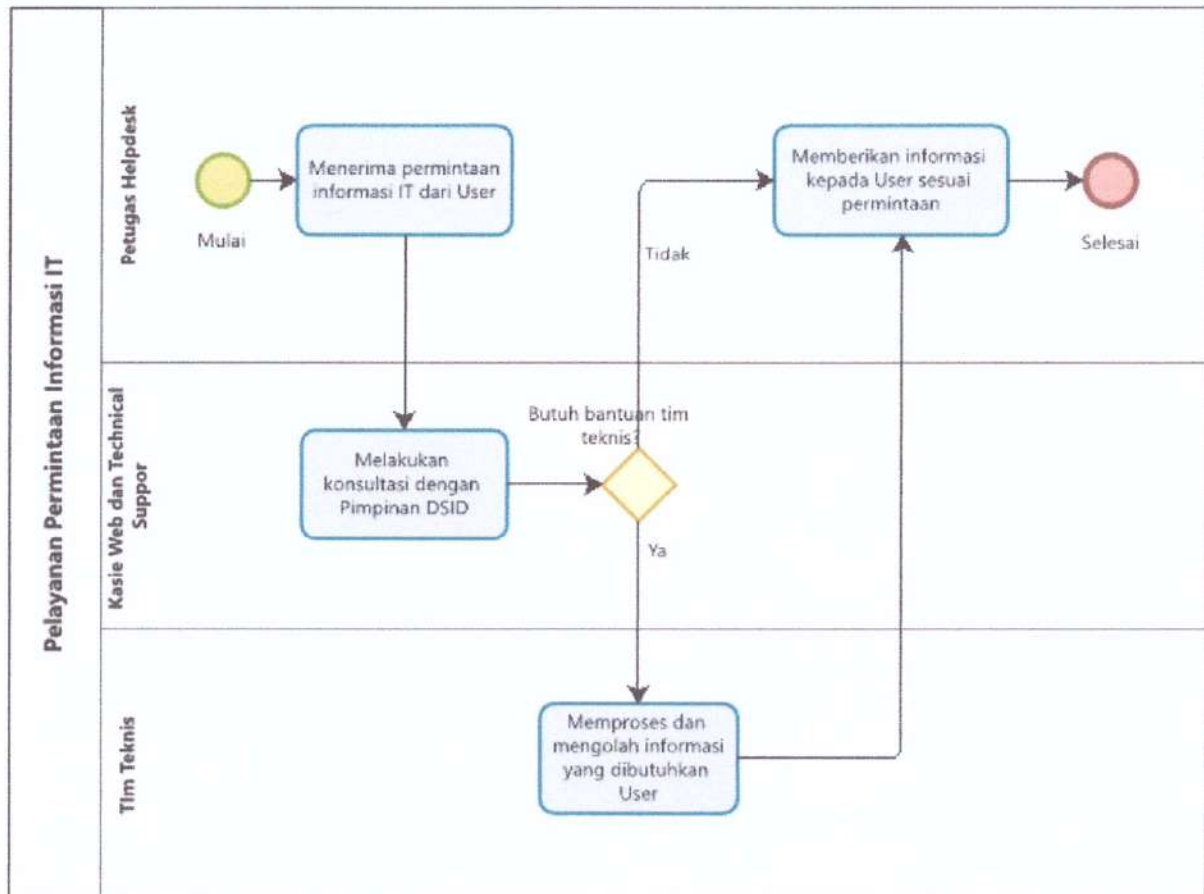
G. PENCATATAN DAN PENDATAAN

- a. Setiap permintaan bantuan dan penyelesaian akan tercatat dalam aplikasi <https://helpdesk.unair.ac.id>
- b. Data-data yang didokumentasikan adalah:
 - Nama User Komplain
 - NIM/NIP/NIK User
 - Nomor HP User
 - Email User
 - Permasalahan User
 - Seksi Penanganan Komplain
 - Waktu Komplain Masuk
 - Waktu Komplain Selesai
 - Deskripsi Hasil Pengerjaan

1. Pelayanan Penerimaan Komplain IT



2. Pelayanan Permintaan Informasi IT



3. Permintaan Bantuan Teknis IT

