



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
LAYANAN HELPDESK: PENANGANAN KELUHAN PENGGUNA**

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI PROF. K.H. SAIFUDDIN ZUHRI
PURWOKERTO
UNIT PELAKSANA TEKNIS
TEKNOLOGI INFORMASI DAN PANGKALAN DATA**
Jalan Jenderal A. Yani No. 40A Purwokerto
e-mail: tipd@uinsaizu.ac.id



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI PROF. K.H.
SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO**

**UNIT PELAKSANA TEKNIS
TEKNOLOGI INFORMASI DAN PANGKALAN
DATA**

Jalan Jenderal A. Yani No. 40A Purwokerto

e-mail: tipd@uinsaizu.ac.id

NomorSOP

Un.19/UPT.TIPD/SOP/21

Tanggal Pembuatan

4 Maret 2026

Tanggal Revisi

- -

Tanggal Efektif

DisahkanOleh

**Rektor
UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri
Purwokerto**

Prof. Dr. H. Ridwan, M.Ag.
NIP. 19720105 200003 1 003

Nama SOP

Layanan Helpdesk : Penanganan
Keluhan Pengguna

**Disetujui Oleh:
Rektor**

Prof. Dr. H. Ridwan, M.Ag.
NIP. 19720105 200003 1 003

**Diperiksa Oleh:
Kepala UPT TIPD**

Muchammad Fadlan, M.Si.,M.Sos.
NIP. 19810625 200701 1 010

**Dibuat Oleh:
Staf UPT TIPD**

Akhmad Purdianto, S.Kom.



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROF. K.H. SAIFUDDIN ZUHRI
PURWOKERTO**

**UNIT PELAKSANA TEKNIS
TEKNOLOGI INFORMASI DAN
PANGKALAN DATA**

Jalan Jenderal A. Yani No. 40A Purwokerto
e-mail: tipd@uinsaizu.ac.id

Nomor SOP	Un.19/UPT.TIPD/SOP/21
Tanggal Pembuatan	04 Maret 2025
Tanggal Revisi	
Tanggal Efektif	
Disahkan Oleh	Rektor UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto <u>Prof. Dr. H. Ridwan, M.Ag.</u> NIP. 19720105 200003 1 003
Nama SOP	Layanan Helpdesk : Penanganan Keluhan Pengguna

Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2. Peraturan Menteri Agama Nomor 9 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Layanan Informasi Publik. 3. KMA Nomor 1 Tahun 2021 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kemenag. 4. Peraturan Rektor tentang Ortaker UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.	- Memahami alur sistem informasi universitas. - Memiliki kemampuan komunikasi yang baik (Customer Service). - Memiliki kemampuan teknis dasar <i>troubleshooting</i> hardware dan software.
Keterkaitan :	Peralatan/Perlengkapan :
- SOP Keamanan Siber (Penanganan Insiden). - SOP Pemeliharaan Perangkat Mutakhir. - SOP Pengembangan Aplikasi.	1. PC/Laptop Admin. 2. Sistem Ticketing/Dashboard Helpdesk. 3. Jaringan Internet. 4. Log Book Manual/Digital.
Peringatan	Pencatatan dan Pendataan
1. Keluhan yang tidak tercatat dalam sistem ticketing/log book dianggap tidak sah. 2. Setiap keluhan wajib diselesaikan sesuai durasi yang ditetapkan dalam Service Level Agreement (SLA)..	Seluruh keluhan wajib terdokumentasi dalam sistem/database mencakup: identitas pelapor, kategori kendala, waktu masuk, dan waktu penyelesaian.

PROSEDUR LAYANAN HELPDESK : PENANGANAN KELUHAN PENGGUNA

NO	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Ket.
		Admin Helpdesk	Staf Ahli/Teknis	Kepala UPT)	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Menerima keluhan melalui sistem ticketing, WA, atau datang langsung				Form Keluhan / Pesan Masuk	10 Menit	Data identitas & detail keluhan	
2.	Melakukan identifikasi kendala dan kategorisasi (Hardware/Software/Jaringan)				Database Kendala	15 Menit	Tiket laporan terklasifikasi	
3.	Eksekusi penanganan tingkat dasar (reset password/panduan login)				Manual Book Aplikasi	30 Menit	Masalah Selesai (Jika ringan)	
4.	Eskalasi kendala tingkat berat kepada Staf Ahli terkait (Fadhli/Hoby/Darmon o/Yudha/Alip)				Tiket Eskalasi	15 Menit	Disposisi tugas teknis	
5.	Perbaikan teknis mendalam dan pengujian hasil perbaikan				Tools Teknis / Server	2 - 24 Jam	Laporan Perbaikan	
6.	Verifikasi hasil perbaikan dan konfirmasi kepada pengguna				Notifikasi Sistem	15 Menit	Konfirmasi Selesai	
7.	Penutupan tiket dan pengarsipan data laporan bulanan				Laporan Bulanan	1 Hari	Dokumen Evaluasi (Target 3,4)	