UPA TIK
UNIVERSITAS NEGERI MANADO

LAYANAN

HELPDESK

STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)

upatik@unima.ac.id

STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)
LAYANAN HELPDESK UNIMA

Nama SOP	Layanan Helpdesk
Nomor SOP	004/UN41/UPATIK-SOP/2025
Tanggal Pembuatan	6 - 17 Oktober 2025
Tanggal Revisi	
Tanggal Efektif	01 November 2025
Penetapan	**Kepala UPA TIK** **Dr. Quido C. Kainde, ST, MM, MT** **NIP. 198406062009121007**

A. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi
3. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, Dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Dan Evaluasi Peta Proses Bisnis Dan Standar Operasional Prosedur Di Lingkungan Kementerian Riset, Teknologi, Dan Pendidikan Tinggi
4. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2022 tentang Statuta Universitas Negeri Manado
5. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi RI Nomor 17 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Negeri Manado
6. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 20 Tahun 2022 tentang Penyelenggaran Kearsipan Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi;

B. Tujuan

SOP ini dibuat sebagai pedoman dalam pengelolaan layanan Helpdesk di UNIMA untuk memastikan setiap permintaan dan keluhan civitas akademika dapat ditangani dengan cepat, tepat, dan terdokumentasi.

C. Ruang Lingkup

SOP ini berlaku untuk seluruh civitas akademika Universitas Negeri Manado yang membutuhkan bantuan terkait layanan akademik maupun teknologi informasi.

D. Keterkaitan

1. SOP Pengelolaan Website

E. Kualifikasi Pelaksana

1. Ketua UPA TIK
    a. Mengawasi jalannya layanan Helpdesk
    b. Memberikan persetujuan atas permasalahan yang diteruskan ke tingkat pimpinan
    c. Menetapkan kebijakan layanan Helpdesk
2. Admin Helpdesk
    a. Memahami sistem Helpdesk online
    b. Memiliki keterampilan dalam berkomunikasi dan manajerial
    c. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik
    d. Mampu melakukan pencatatan, verifikasi, dan distribusi tiket
    e. Memiliki kemampuan mengelola waktu yang baik
3. Tim Teknis (Unit Kerja)
    a. Memahami teknis layanan TI (sistem informasi, email, website, dll)
    b. Mampu menyelesaikan kendala sesuai unit kerja masing-masing
    c. Mampu memberikan solusi yang jelas dan terdokumentasi

F. Peralatan

1. Komputer/laptop
2. Handphone
3. Jaringan internet

G. Peran dalam SOP

- **Pengguna Layanan (Mahasiswa, Dosen, Tendik, Masyarakat umum)**: Mengajukan tiket melalui sistem Helpdesk
- **Admin Helpdesk**: Memverifikasi tiket, meneruskan ke Tim Teknis, dan menutup tiket setelah selesai
- **Tim Teknis:** Menangani dan menyelesaikan tiket sesuai bidang teknis
- **Kepala UPA TIK**: Memberikan persetujuan terhadap masalah yang memerlukan penanganan lanjutan

H. Definisi

- Helpdesk: Sistem layanan untuk menangani permintaan dan keluhan terkait teknologi informasi di UNIMA.
- Tiket: Catatan digital berisi detail permintaan atau keluhan pengguna pada sistem Helpdesk.
- Admin: Petugas yang mengelola dan memverifikasi tiket masuk
- Tim Teknis: Petugas yang menyelesaikan masalah sesuai bidang TI.

I. Prosedur



J. Uraian Tambahan

- Seluruh tiket dan penyelesaian tercatat dalam sistem Helpdesk sebagai bahan evaluasi layanan
- Evaluasi dilakukan secara berkala untuk meningkatkan kualitas layanan