



**Kementerian
Perindustrian**
REPUBLIK INDONESIA

KEMENTERIAN PERINDUSTRIAN REPUBLIK INDONESIA
BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA INDUSTRI
SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN – SMTI PONTIANAK

Jl. Sulawesi Dalam No. 31, Pontianak 78121 | Telp: (0561) 732128 |
Website: smtipontianak.sch.id

NOMOR SOP : 4.2.3 /31 /ADM /2026

TGL. PEMBUATAN : 21 September 2026

TGL. REVISI : 21 September 2026

TGL. EFEKTIF : 1 Oktober 2026

DISAHKAN OLEH :


Kepala SMK SMTI Pontianak,
Marwandi. M.Pd.
NIP. 198101302005021001

NAMA SOP

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
: PENYELENGGARAAN FASILITAS DUKUNGAN
PENGGUNA MULTI-KANAL E-LAYANAN**

DASAR HUKUM:

1. UU.No 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional ;
2. PP Nomor 19 Tahun 2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan ;
3. PermenPANRB 35/2012 tentang Pedoman SOP-AP
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

KUALIFIKASI PELAKSANA:

1. Agen *Contact Center* / Live Chat: *Customer Service* terlatih ramah & solutif
2. Operator *Dispatcher* Notifikasi: Administrator publikasi pengumuman proaktif
3. Petugas *Helpdesk Tiketing*: Tim pelaksana pemrosesan tiket pasif/reaktif
4. Supervisor Pelayanan: Pengawas kepatuhan SLA dan kepuasan pengguna

KETERKAITAN:

1. SOP Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)
2. SOP Fasilitas Dukungan Pengguna Layanan Digital

PERALATAN/PERLENGKAPAN:

1. Portal Dukungan Terintegrasi (Kanal Pasif, Proaktif, dan Personal)
2. Aplikasi *Live Chat* Admin Pelayanan (*Personal Contact Center*)
3. Peringatan & *Broadcast Engine* Notifikasi Proaktif Sistem

PERINGATAN:

Tidak terpenuhinya standar waktu respons (*SLA*) berisiko menurunkan tingkat kepuasan layanan publik, serta menghambat aktivitas akademik dan administratif pengguna (siswa, guru, dan masyarakat)

PENCATATAN DAN PENDATAAN:

Log percakapan chat, statistik klik banner proaktif, tiket pasif, dan dasbor kepuasan *live support*.

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

Nomor SOP 4.2.3 /31 /ADM /2026

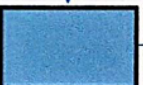
Tgl. Pembuatan 21 September 2026

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENYELENGGARAAN FASILITAS DUKUNGAN PENGGUNA
MULTI-KANAL E-LAYANAN**

Tgl. Efektif 1 Oktober 2026

No. Edisi/Revisi A/0

Halaman 2/3

No	Aktivitas	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Pengguna	Agen Personal	Dispatcher	Kelengkapan	SLA	Output	
1	Memilih salah satu kanal dukungan pada Portal Pusat Bantuan (<i>Start Event</i>)				Portal Pusat Bantuan	1 Menit	Kanal Terpilih	
2	Kanal Proaktif: Penayangan banner peringatan darurat/pemeliharaan terjadwal (<i>User Task</i>)				Jadwal Maintenance	Real-Time	Banner Aktif	
3	Kanal Personal: Pengguna memulai percakapan langsung dengan Admin Pelayanan (<i>User Task</i>)				Pesan Pengguna	Instan	Sesi Chat Terbuka	
4	Kanal Personal: Agen merespon salam, mengidentifikasi identitas, dan memberi arahan (<i>User Task</i>)				Prosedur Konsultasi	Maks 15 Menit	Respon Solutif	
5	Kanal Pasif: Pengguna membuat tiket bantuan atau menelusuri artikel FAQ (<i>User Task</i>)				Form Tiket Pasif	5 Menit	Tiket Terbit	
6	Monitoring keterpaduan 3 kanal pada dasbor tracking status SLA terintegrasi (<i>Service Task</i>)				Dasbor Tracking	Kontinu	Status SLA Sinkron	

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

Nomor SOP 4.2.3 /31 /ADM /2026

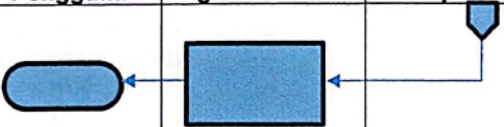
Tgl. Pembuatan 21 September 2026

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENYELENGGARAAN FASILITAS DUKUNGAN PENGGUNA
MULTI-KANAL E-LAYANAN**

Tgl. Efektif 1 Oktober 2026

No. Edisi/Revisi A/0

Halaman 2/3

No	Aktivitas	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Pengguna	Agen Personal	Dispatcher	Kelengkapan	SLA	Output	
7	Perekaman riwayat interaksi dan pemberian umpan balik kepuasan layanan (<i>Terminate End Event</i>)				Form Rating Dukungan	2 Menit	Sesi Selesai	

NO.	REVISI KE	TANGGAL REVISI	KETERANGAN PERUBAHAN
1.	0	21 September 2026	

PENGESAHAN

	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN	TANGGAL
Dibuat oleh	Abu Sufyan, S.Pd.	Koordinator Pemerintah Digital		21 September 2026
Diperiksa oleh	Ryan Rakasiwi Pratama Putra, S.P	Pengarah Tim Teknis Pengelolaan Kepuasan Pengguna Layanan Digital		21 September 2026