



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 /26 /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
: PENGELOLAAN FAQ DAN PUSAT PENGETAHUAN
MANDIRI

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. Admin Konten Pengetahuan: Staf IT & humas yang menguasai pedoman penulisan digital
2. Tim Verifikator Substansi: Koordinator Unit Layanan, Kurikulum, Kesiswaan, dan Tata Usaha
3. Pengguna Layanan: Seluruh publik yang mengakses informasi sekolah secara mandiri

KETERKAITAN:

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

PERALATAN/PERLENGKAPAN:

1. Modul *Knowledge Base* & FAQ Portal SMK SMTI Pontianak
2. Mesin Pencari Semantik Interaktif (Algoritma Pencocokan Kata Kunci)
3. Dasbor Analitik Tingkat Kepuasan Artikel (*Helpful / Unhelpful counter*)

PERINGATAN:

Terjadinya penumpukan tiket pada tim layanan/helpdesk untuk masalah yang sama, sehingga memperlambat waktu respons (SLA) dan menurunkan efisiensi kerja petugas layanan.

PENCATATAN DAN PENDATAAN:

Arsip artikel versi digital, riwayat pencarian pengguna (*search query logs*), dan rasio defleksi tiket.

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

Nomor SOP 4.2.3 /26 /ADM /2026

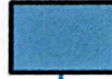
Tgl. Pembuatan 21 September 2026

Tgl. Efektif 1 Oktober 2026

No. Edisi/Revisi A/0

Halaman 2/3

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGELOLAAN FAQ DAN PUSAT PENGETAHUAN MANDIRI

No	Aktivitas	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Pelapor	Tim Editor	Sistem SIA	Kelengkapan	SLA	Output	
1	Memasukkan kata kunci kendala pada kolom pencarian Pusat Pengetahuan (<i>Start Event</i>)				Kata Kunci Pencarian	10 Detik	Query Terkirim	
2	Sistem menampilkan daftar artikel dan SOP terkait secara relevan (<i>Service Task</i>)				Indeks Artikel	1 Detik	Hasil Pencarian	
3	Pengguna membaca instruksi langkah per langkah panduan mandiri (<i>User Task</i>)				Artikel Pengetahuan	2-3 Menit	Pemahaman Solusi	
4	Evaluasi efektivitas artikel (Gateway XOR: Masalah Pengguna Tuntas Mandiri?)				Tombol Feedback	10 Detik	Status Solusi	
5	Jika tuntas: Menekan tombol 'Membantu' dan meningkatkan rating defleksi (<i>Service Task</i>)				Counter Feedback	5 Detik	Defleksi Berhasil	
6	Jika belum tuntas: Sistem menyediakan tautan langsung ke Buat Tiket Helpdesk (<i>Service Task</i>)				Konteks Query	10 Detik	Transisi ke Helpdesk	
7	Review bulanan kata kunci pencarian tanpa hasil untuk pembuatan artikel baru (<i>User Task</i>)				Log Query Pencarian	2 Hari Kerja	Artikel FAQ Baru	

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	Nomor SOP	4.2.3 /26 /ADM /2026
	Tgl. Pembuatan	21 September 2026
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGELOLAAN FAQ DAN PUSAT PENGETAHUAN MANDIRI	Tgl. Efektif	1 Oktober 2026
	No. Edisi/Revisi	A/0
	Halaman	3/3

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