



**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 /27 /ADM /2026
TGL. PEMBUATAN	: 21 September 2026
TGL. REVISI	: 21 September 2026
TGL. EFEKTIF	: 1 Oktober 2026
DISAHKAN OLEH	: 
NAMA SOP	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR LAYANAN : HELPDESK TERPADU AKADEMIK DAN IT
DASAR HUKUM:	KUALIFIKASI PELAKSANA:
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	1. Agen <i>Helpdesk Tier-1</i>: Operator Pusat Bantuan ramah & cakap komunikasi 2. Tim Teknis <i>Tier-2</i>: Pranata Komputer, Admin Server SIA, Tim Kurikulum & Sarpras IT 3. Pemohon: Guru, tenaga kependidikan, siswa, orang tua, dan alumni
KETERKAITAN:	PERALATAN/PERLENGKAPAN:
1. SOP Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) 2. SOP Fasilitas Dukungan Pengguna Layanan Digital	1. Sistem Tiketing Portal Pusat Bantuan Terpadu 2. <i>Console Administrator SIA & Server Domain Controller</i> 3. <i>Formulir Digital Reset Akun / Perbaikan Nilai / Jadwal KBM</i>
PERINGATAN:	PENCATATAN DAN PENDATAAN:
1. <i>Reset password</i> verifikasi identitas resmi, jika tidak maka berisiko tinggi terjadinya akses tidak sah (pelanggaran keamanan) terhadap akun pengguna. 2. Penanganan masalah IT dan akademik menjadi lambat dan tidak terstruktur	Nomor tiket, riwayat eskalasi penanganan, dan waktu penyelesaian tercatat otomatis..

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

Nomor SOP 4.2.3 /27 /ADM /2026

Tgl. Pembuatan 21 September 2026

Tgl. Efektif 1 Oktober 2026

No. Edisi/Revisi A/0

Halaman 2/3

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR LAYANAN HELPDESK TERPADU AKADEMIK DAN IT

No	Aktivitas	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Pemohon	Helpdesk T1	Tim Teknis T2	Kelengkapan	SLA	Output	
1	Memilih kategori kendala (Akun/Nilai/Jadwal/Sarana IT) dan submit tiket (Start Event)				Form Tiket & Bukti Screenshot	5 Menit	Tiket Terkirim	
2	Sistem menerbitkan Nomor Tiket dan mengirim notifikasi (Service Task)				Basis Data Tiket	1 Menit	Nomor Registrasi Sah	
3	Triase dan verifikasi awal data pemohon (User Task)				KTP/NISN/NIP & Data SIA	15 Menit	Tiket Tervalidasi	
4	Pemeriksaan kompleksitas kendala dan solusi. (tinggi atau sedang)				Knowledge Base / SOP Teknis	10 Menit	Keputusan Jalur	
5	Penanganan tingkat lanjut: Reset DB / Investigasi log server / Cek KBM (User Task)				Server Log / Ledger Nilai	1 Hari Kerja	Solusi Masalah	
6	Pengujian keberhasilan perbaikan bersama pemohon dan penutupan status (User Task)				Feedback Penyelesaian	30 Menit	Status SOLVED	
7	Penutupan tiket dan pengiriman survei kepuasan bintang 1-5 (Terminate End Event)				Form Rating Layanan	5 Menit	Tiket CLOSED	

 Kementerian Perindustrian REPUBLIK INDONESIA	BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA INDUSTRI PUSAT PENGEMBANGAN PENDIDIKAN VOKASI INDUSTRI SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN – SMTI PONTIANAK		
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR LAYANAN HELPDESK TERPADU AKADEMIK DAN IT		Nomor SOP	4.2.3 /27 /ADM /2026
		Tgl. Pembuatan	21 September 2026
		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