SEKOLAH TINGGI ILMU FARMASI YAYASAN PHARMASI
SEMARANG, JAWA TENGAH
PRODI / UNIT : TEKNOLOGI INFORMASI

DOKUMEN : PROSEDUR OPERASIONAL BAKU	
JENIS KEGIATAN: LAYANAN BANTUAN DAN DUKUNGAN PENGGUNA TEKNOLOGI INFORMASI	
Kode : STIFAR/SOP/L.009	Tanggal Dikeluarkan :
Area :	No. Revisi :

Tujuan

SOP ini bertujuan:

1. Mengatur prosedur penerimaan permintaan bantuan, pencatatan keluhan (tiket), diagnosis, penyelesaian masalah, eskalasi, dan dokumentasi layanan bantuan TI.
2. Memastikan setiap keluhan dan permintaan layanan TI dari pengguna ditangani secara responsif, profesional, terukur, dan terdokumentasi.
3. Meningkatkan kepuasan pengguna (mahasiswa, dosen, tendik) terhadap layanan infrastruktur dan sistem informasi di lingkungan STIFAR.

Definisi

1. **Layanan Bantuan (*Helpdesk/Service Desk*):** Titik kontak tunggal (*Single Point of Contact*) bagi pengguna untuk melaporkan masalah atau meminta bantuan terkait layanan TI.
2. **Tiket Layanan (*Ticket*):** Catatan resmi elektronik/manual yang mendokumentasikan permintaan bantuan, detail masalah, serta status penanganannya.
3. **Diagnosis & Penyelesaian:** Proses identifikasi teknis terhadap masalah yang dilaporkan serta pemberian solusi agar layanan TI pengguna dapat kembali berfungsi.
4. **Eskalasi:** Pengalihan penanganan keluhan/tiket ke teknisi tingkat lanjut (Tier 2/3) atau pihak ketiga jika masalah di luar kemampuan staf *Helpdesk* awal.

Ruang Lingkup

SOP ini mengatur proses:

1. Penerimaan permintaan bantuan teknis maupun non-teknis dari pengguna layanan TI STIFAR.
2. Pencatatan keluhan atau permintaan layanan ke dalam sistem (*Ticketing*).
3. Diagnosis awal dan penyelesaian masalah perangkat keras, lunak, maupun sistem pada tingkat pertama (Tier 1).
4. Eskalasi masalah kompleks ke tim teknis spesialis (Tier 2 / Tier 3) atau pihak vendor.
5. Dokumentasi penyelesaian keluhan, penutupan tiket, dan survei tingkat kepuasan pengguna.

Pengguna

SOP ini digunakan oleh:

1. Staf *Helpdesk* UPT Teknologi Informasi.
2. Teknisi TI / Administrator Sistem dan Jaringan.
3. Kepala UPT Teknologi Informasi.
4. Seluruh pengguna layanan (Mahasiswa, Dosen, Tenaga Kependidikan).

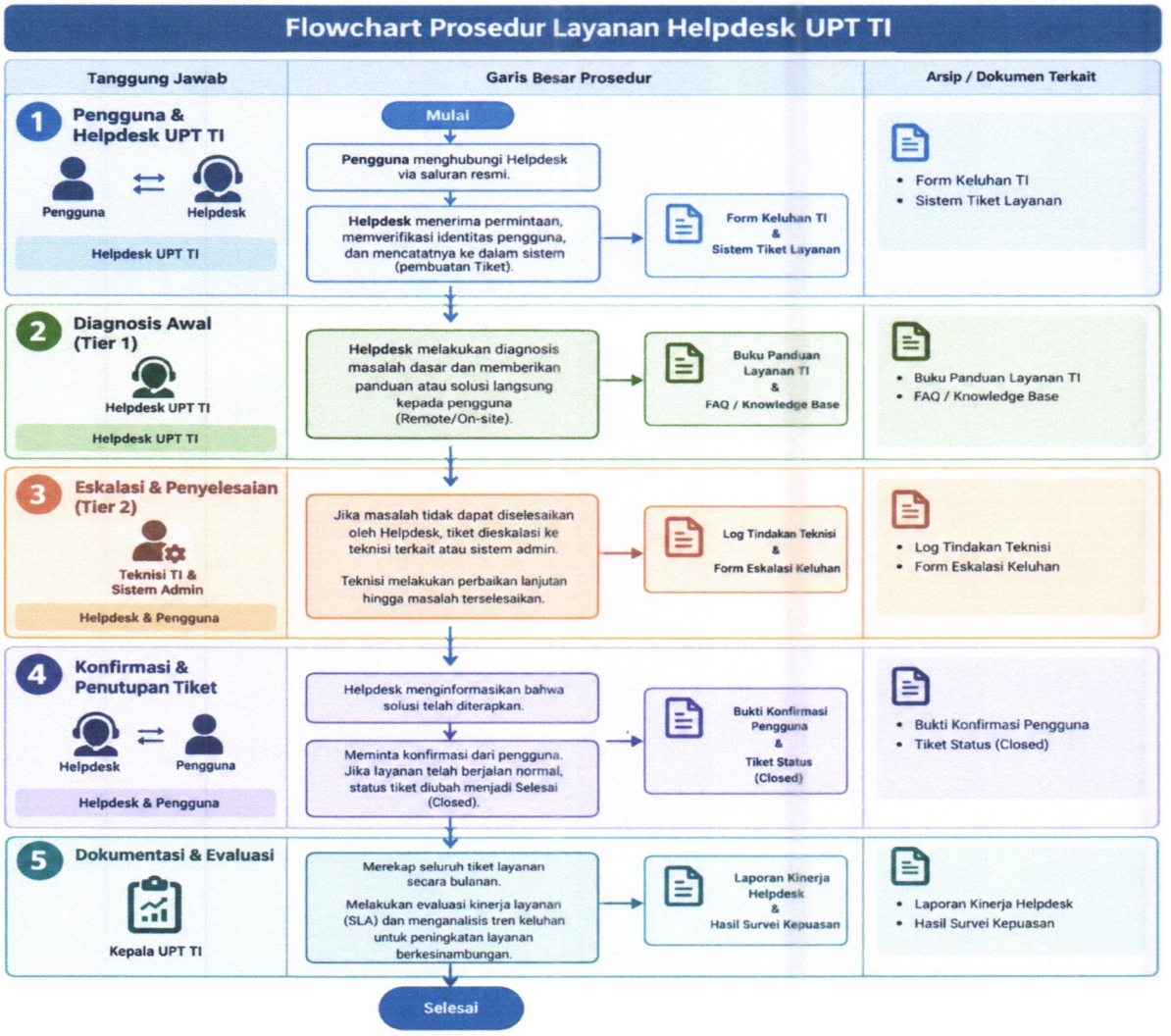
Referensi

1. Pedoman Pengelolaan Teknologi Informasi dan Komunikasi STIFAR.
2. SOP Penanganan Insiden dan Gangguan Teknologi Informasi.
3. SOP Pengelolaan Sistem Informasi Akademik.

SEKOLAH TINGGI ILMU FARMASI YAYASAN PHARMASI
SEMARANG, JAWA TENGAH
PRODI / UNIT : TEKNOLOGI INFORMASI

DOKUMEN : PROSEDUR OPERASIONAL BAKU	
JENIS KEGIATAN: LAYANAN BANTUAN DAN DUKUNGAN PENGGUNA TEKNOLOGI INFORMASI	
Kode : STIFAR/SOP/L.009	Tanggal Dikeluarkan :
Area :	No. Revisi :

Prosedur



Semarang,

Ketua Prodi / Unit

(Bayu Aditya, S. Kom)

PENGESAHAN			
Pembuat	Ketua UPT Teknologi Informasi	Bayu Aditya S. Kom.	
Mengetahui	Ketua LPMI	Dr. apt. M. Ryan Radix R. M.Sc	
Menyetujui	Ketua Stifar	Dr. apt. Endang Diyah Ikasari, M.Si.	