

 UNIVERSITAS BAITURRAHMAH Lembaga Pengembangan Pengajaran dan Penjaminan Mutu	SPMI-UNBRAH/E/041/2025
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) UNIVERSITAS BAITURRAHMAH	Revisi : Tanggal : 13 Desember 2025

SOP LAYANAN HELPDESK DAN DUKUNGAN PENGGUNA E-RISET UNIVERSITAS BAITURRAHMAH

Proses	Penanggungjawab			Tanggal
	Nama	Jabatan	Tanda tangan	
1. Perumusan	Dr.dr. Dita Hasni, M.Biomed	Ketua LPPM		14 Februari 2025
2. Pemeriksaan	dr. Rinita Amelia, M. Biomed, PhD	Wakil Rektor I		14 Februari 2025
3. Pertimbangan	Prof. Dr. Ir. Musliar Kasim, MS	Ketua Senat		14 Februari 2025
4. Persetujuan	Hj. Maizarnis	Yayasan		14 Februari 2025
5. Penetapan	Prof. Dr. Ir. Musliar Kasim, MS	Rektor		14 Februari 2025
6. Pengendalian	Dr. Drg. Utmi Arma, MDSC	Ka.LP3M		14 Februari 2025

 UNIVERSITAS BAITURRAHMAH Lembaga Pengembangan Pengajaran dan Penjaminan Mutu	SPMI-UNBRAH/E/041/2025
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) UNIVERSITAS BAITURRAHMAH	Revisi : Tanggal : 13 Desember 2025

1. TUJUAN

SOP ini bertujuan untuk:

1. Menjamin tersedianya layanan bantuan dan dukungan teknis sistem e-Riset secara cepat, tepat, dan terdokumentasi.
2. Mengatur mekanisme penerimaan, penanganan, eskalasi, dan penyelesaian permasalahan pengguna sistem e-Riset.
3. Memastikan kelancaran penggunaan sistem e-Riset dalam kegiatan penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM).
4. Mendukung peningkatan kualitas layanan teknologi informasi dan kepuasan pengguna sistem.
5. Menjadi pedoman pengelolaan layanan helpdesk dan dukungan pengguna e-Riset di lingkungan Universitas Baiturrahmah.

2. RUANG LINGKUP

1. Layanan bantuan penggunaan sistem e-Riset.
2. Penanganan kendala teknis pengguna.
3. Pengelolaan tiket layanan/helpdesk.
4. Penanganan gangguan login dan hak akses pengguna.
5. Penanganan masalah input data, unggah dokumen, dan validasi sistem.
6. Penanganan gangguan aplikasi, database, dan integrasi sistem.
7. Eskalasi permasalahan teknis ke Unit TI.
8. Monitoring penyelesaian layanan helpdesk.
9. Dokumentasi, evaluasi, dan pelaporan layanan pengguna.
10. Pengelolaan basis pengetahuan (knowledge base) dan panduan pengguna.

3. DEFINISI

1. Helpdesk adalah layanan bantuan yang menangani pertanyaan, kendala, dan permasalahan pengguna sistem e-Riset.
2. Tiket Layanan adalah nomor registrasi pengaduan atau permintaan bantuan yang tercatat dalam sistem helpdesk.
3. Pengguna adalah dosen, peneliti, mahasiswa, admin, reviewer, atau pihak lain yang menggunakan sistem e-Riset.
4. Incident adalah gangguan atau masalah yang menyebabkan layanan sistem tidak berjalan normal.
5. Request Service adalah permintaan layanan atau bantuan terkait penggunaan sistem.
6. Eskalasi adalah proses penerusan permasalahan ke unit atau personel yang memiliki kewenangan lebih tinggi.
7. Knowledge Base adalah kumpulan panduan, FAQ, dan solusi teknis yang digunakan sebagai referensi penyelesaian masalah.
8. Service Level Agreement (SLA) adalah standar waktu penyelesaian layanan helpdesk sesuai tingkat prioritas masalah.
9. Downtime adalah kondisi sistem tidak dapat digunakan sementara waktu.
10. Audit Trail adalah catatan aktivitas pengguna dan penanganan layanan dalam sistem.

4. PENGGUNA

1. Dosen.

 UNIVERSITAS BAITURRAHMAH Lembaga Pengembangan Pengajaran dan Penjaminan Mutu	SPMI-UNBRAH/E/041/2025
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) UNIVERSITAS BAITURRAHMAH	Revisi : Tanggal : 13 Desember 2025

2. Peneliti.
3. Mahasiswa.
4. Pelaksana PkM.
5. Reviewer.
6. LPPM.
7. Admin Sistem e-Riset.
8. Unit Teknologi Informasi (TI).
9. Pimpinan Institusi.
10. Auditor Internal/SPMI.
5. DASAR HUKUM
1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta perubahannya.
3. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi.
4. Peraturan Pemerintah tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.
5. Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
6. Kebijakan tata kelola sistem informasi Universitas Baiturrahmah.
7. Kebijakan keamanan informasi dan layanan digital institusi.
8. Kebijakan mutu dan tata kelola layanan e-Riset.
6. PERSYARATAN
1. Tersedia sistem helpdesk atau tiket layanan.
2. Tersedia akun pengguna e-Riset.
3. Tersedia daftar layanan dan kategori permasalahan.
4. Tersedia daftar admin/helpdesk dan Unit TI.
5. Tersedia panduan penggunaan sistem e-Riset.
6. Tersedia knowledge base atau FAQ layanan.
7. Tersedia sistem monitoring tiket layanan.
8. Tersedia standar SLA penanganan layanan.
9. Tersedia log aktivitas sistem dan pengguna.
10. Tersedia mekanisme eskalasi permasalahan.
11. Tersedia sistem dokumentasi dan arsip layanan.
7. STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
1. Pengguna mengalami kendala atau membutuhkan bantuan terkait penggunaan sistem e-Riset.
2. Pengguna login ke sistem e-Riset atau portal helpdesk menggunakan akun institusi.
3. Pengguna memilih menu layanan helpdesk/pengaduan.
4. Pengguna menginput data pengaduan atau permintaan layanan meliputi:
 - a. Identitas pengguna.
 - b. Jenis permasalahan.
 - c. Deskripsi kendala.
 - d. Bukti/screenshot pendukung.
 - e. Tingkat urgensi masalah.
5. Sistem mencatat laporan dan membuat nomor tiket layanan secara otomatis.

 UNIVERSITAS BAITURRAHMAH Lembaga Pengembangan Pengajaran dan Penjaminan Mutu	SPMI-UNBRAH/E/041/2025
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) UNIVERSITAS BAITURRAHMAH	Revisi : Tanggal : 13 Desember 2025

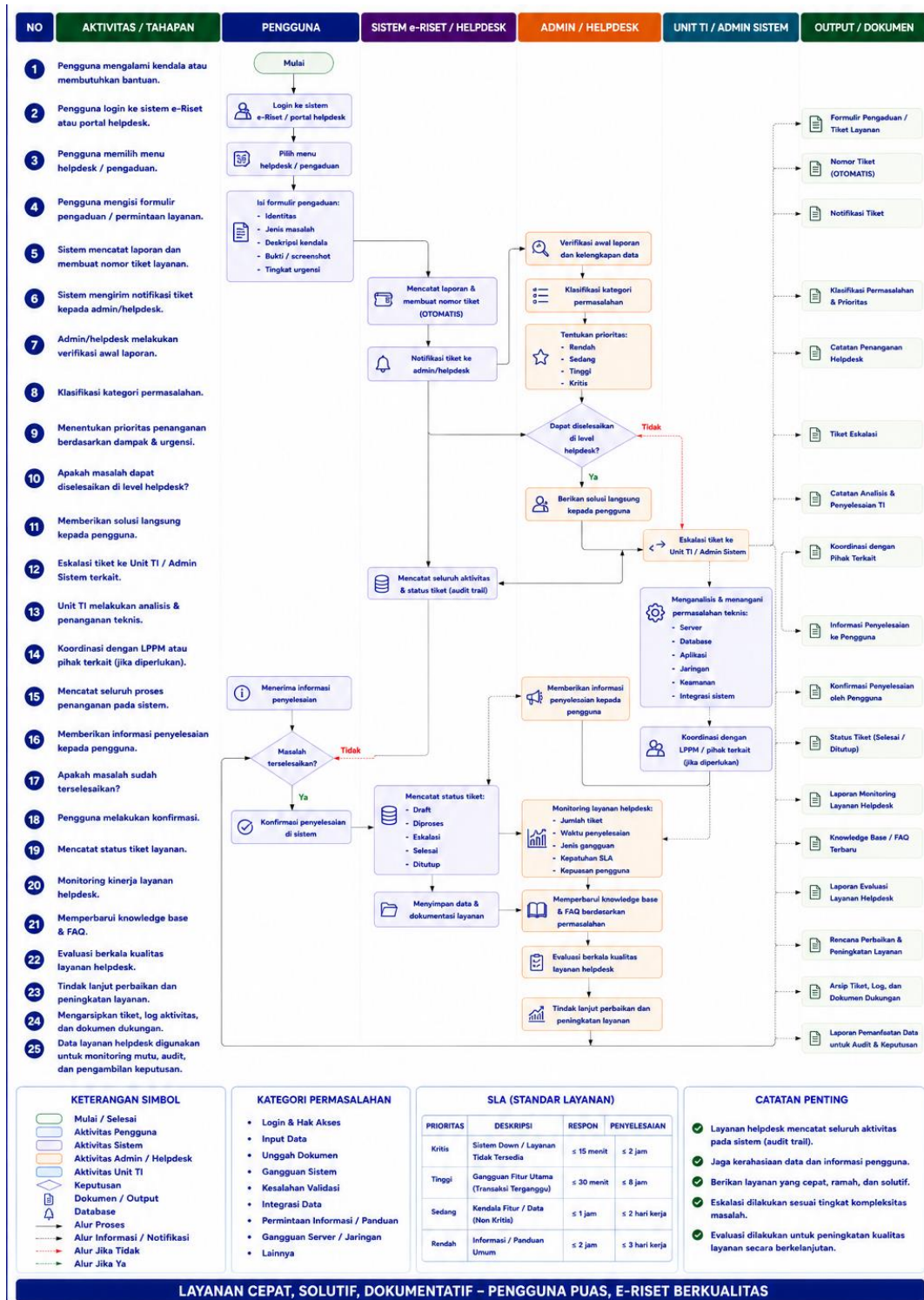
6. Sistem mengirim notifikasi tiket kepada admin/helpdesk.
7. Admin/helpdesk melakukan verifikasi awal terhadap laporan pengguna.
8. Permasalahan diklasifikasikan berdasarkan kategori:
 - a. Login dan hak akses.
 - b. Input data.
 - c. Unggah dokumen.
 - d. Gangguan sistem.
 - e. Kesalahan validasi.
 - f. Integrasi data.
 - g. Permintaan informasi/panduan.
 - h. Gangguan server atau jaringan.
9. Admin/helpdesk menentukan prioritas penanganan berdasarkan dampak dan tingkat urgensi.
10. Jika masalah dapat diselesaikan pada level helpdesk, admin memberikan solusi langsung kepada pengguna.
11. Jika masalah memerlukan penanganan teknis lanjutan, tiket diekskalasikan kepada Unit TI atau admin sistem terkait.
12. Unit TI melakukan analisis dan penanganan teknis terhadap:
 - a. Server.
 - b. Database.
 - c. Integrasi sistem.
 - d. Keamanan sistem.
 - e. Gangguan aplikasi.
 - f. Infrastruktur jaringan.
13. Jika diperlukan, Unit TI melakukan koordinasi dengan LPPM atau pihak terkait.
14. Seluruh proses penanganan dicatat dalam sistem tiket layanan.
15. Setelah masalah diselesaikan, admin/helpdesk memberikan informasi penyelesaian kepada pengguna.
16. Pengguna melakukan konfirmasi bahwa layanan telah berjalan normal.
17. Jika masalah belum terselesaikan, tiket dibuka kembali untuk penanganan lanjutan.
18. Sistem mencatat status tiket sebagai:
 - a. Draft.
 - b. Diproses.
 - c. Eskalasi.
 - d. Selesai.
 - e. Ditutup.
19. Sistem mencatat seluruh aktivitas layanan dalam audit trail.
 - a. Admin/helpdesk melakukan monitoring terhadap:
 - b. Jumlah tiket.
 - c. Waktu penyelesaian.
 - d. Jenis gangguan.
 - e. Kepatuhan SLA.
 - f. Tingkat kepuasan pengguna.

 UNIVERSITAS BAITURRAHMAH Lembaga Pengembangan Pengajaran dan Penjaminan Mutu	SPMI-UNBRAH/E/041/2025
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) UNIVERSITAS BAITURRAHMAH	Revisi : Tanggal : 13 Desember 2025

20. Knowledge base dan FAQ diperbarui berdasarkan permasalahan yang sering terjadi.
21. LPPM dan Unit TI melakukan evaluasi berkala terhadap kualitas layanan helpdesk dan dukungan pengguna.
22. Hasil evaluasi digunakan untuk:
 - a. Perbaikan sistem.
 - b. Penguatan layanan pengguna.
 - c. Penyempurnaan SOP.
 - d. Peningkatan keamanan dan stabilitas sistem.
23. Seluruh tiket layanan, log aktivitas, laporan gangguan, dan dokumen dukungan diarsipkan sesuai kebijakan retensi dokumen institusi.
24. Data layanan helpdesk digunakan sebagai bagian dari monitoring mutu layanan digital, audit internal, evaluasi sistem e-Riset, dan pengambilan keputusan institusi



FLOWCHART SOP LAYANAN HELPDESK DAN DUKUNGAN PENGGUNA
E-RISET



 UNIVERSITAS BAITURRAHMAH Lembaga Pengembangan Pengajaran dan Penjaminan Mutu	SPMI-UNBRAH/E/041/2025
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) UNIVERSITAS BAITURRAHMAH	Revisi : Tanggal : 13 Desember 2025

Keterangan pembuatan flowchart SOP:

Flowchart SOP Layanan Helpdesk dan Dukungan Pengguna e-Riset menggambarkan mekanisme pelayanan bantuan teknis dan penanganan permasalahan pengguna sistem e-Riset secara terstruktur, terdokumentasi, dan terintegrasi. SOP ini bertujuan memastikan seluruh pengguna memperoleh layanan dukungan yang cepat, solutif, akuntabel, dan sesuai standar layanan institusi.

Proses dimulai ketika pengguna mengalami kendala atau membutuhkan bantuan terkait penggunaan sistem e-Riset. Pengguna login ke sistem e-Riset atau portal helpdesk menggunakan akun institusi, kemudian memilih menu helpdesk/pengaduan. Pengguna mengisi formulir pengaduan yang memuat identitas pengguna, jenis masalah, deskripsi kendala, bukti pendukung seperti screenshot, dan tingkat urgensi masalah.

Sistem e-Riset/helpdesk kemudian mencatat laporan secara otomatis dan membuat nomor tiket layanan sebagai identitas pengaduan. Sistem juga mengirimkan notifikasi tiket kepada admin/helpdesk untuk diproses lebih lanjut. Seluruh data pengaduan tersimpan dalam database layanan dan menjadi bagian dari audit trail sistem.

Admin/helpdesk melakukan verifikasi awal terhadap laporan pengguna dan memeriksa kelengkapan data pengaduan. Selanjutnya permasalahan diklasifikasikan berdasarkan kategori, seperti:

- Login dan hak akses.
- Input data.
- Unggah dokumen.
- Gangguan sistem.
- Kesalahan validasi.
- Integrasi data.
- Permintaan informasi/panduan.
- Gangguan server atau jaringan.

Setelah klasifikasi dilakukan, admin/helpdesk menentukan prioritas penanganan berdasarkan dampak dan urgensi masalah, yaitu kategori kritis, tinggi, sedang, atau rendah sesuai standar SLA (Service Level Agreement) layanan.

Apabila masalah dapat diselesaikan pada level helpdesk, admin/helpdesk langsung memberikan solusi kepada pengguna. Namun jika permasalahan memerlukan penanganan teknis lebih lanjut, tiket diekskalasikan kepada Unit TI/Admin Sistem. Unit TI kemudian melakukan analisis dan penanganan teknis terhadap server, database, aplikasi, jaringan, keamanan sistem, atau integrasi data. Dalam kondisi tertentu, Unit TI dapat berkoordinasi dengan LPPM atau pihak terkait lainnya.

Seluruh proses penanganan dicatat dalam sistem helpdesk, termasuk status tiket, waktu respons, hasil analisis, dan tindakan penyelesaian. Setelah masalah berhasil ditangani, admin/helpdesk memberikan informasi penyelesaian kepada pengguna.

Pengguna kemudian melakukan konfirmasi apakah masalah telah terselesaikan. Jika masalah belum selesai, tiket dibuka kembali untuk proses penanganan lanjutan. Jika

 UNIVERSITAS BAITURRAHMAH Lembaga Pengembangan Pengajaran dan Penjaminan Mutu	SPMI-UNBRAH/E/041/2025
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) UNIVERSITAS BAITURRAHMAH	Revisi : Tanggal : 13 Desember 2025

masalah telah selesai, pengguna memberikan konfirmasi penyelesaian di sistem dan status tiket diperbarui menjadi:

- Draft.
- Diproses.
- Eskalasi.
- Selesai.
- Ditutup.

Selain penanganan tiket, flowchart juga menunjukkan bahwa admin/helpdesk melakukan monitoring terhadap:

- Jumlah tiket layanan.
- Waktu penyelesaian.
- Jenis gangguan yang sering terjadi.
- Kepatuhan terhadap SLA.
- Tingkat kepuasan pengguna.

Hasil monitoring digunakan untuk memperbarui knowledge base dan FAQ berdasarkan masalah yang sering muncul. Evaluasi berkala terhadap kualitas layanan helpdesk juga dilakukan untuk meningkatkan efektivitas layanan, kecepatan respons, dan stabilitas sistem e-Riset.

Flowchart ini menegaskan beberapa prinsip penting:

- Seluruh aktivitas helpdesk wajib tercatat dalam audit trail sistem.
- Kerahasiaan data dan informasi pengguna harus dijaga.
- Eskalasi dilakukan sesuai tingkat kompleksitas masalah.
- Layanan harus cepat, ramah, dan solutif.
- Evaluasi dilakukan secara berkelanjutan untuk peningkatan mutu layanan.

Output utama dari proses ini meliputi:

- Formulir pengaduan dan tiket layanan.
- Nomor tiket otomatis.
- Klasifikasi dan prioritas masalah.
- Catatan penanganan helpdesk.
- Tiket eskalasi.
- Informasi penyelesaian kepada pengguna.
- Laporan monitoring layanan helpdesk.
- Knowledge base dan FAQ terbaru.
- Arsip tiket, log, dan dokumen dukungan.
- Laporan evaluasi layanan helpdesk.

1. PENUTUP

 UNIVERSITAS BAITURRAHMAH Lembaga Pengembangan Pengajaran dan Penjaminan Mutu	SPMI-UNBRAH/E/041/2025
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) UNIVERSITAS BAITURRAHMAH	Revisi : Tanggal : 13 Desember 2025

- 1) SOP ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan akan diadakan perubahan sebagaimana mestinya.
- 2) Hal-hal yang belum diatur dalam SOP ini akan ditetapkan kemudian, sesuai dengan peraturan perundang-undangan.