

SOP Helpdesk dan Dukungan IT Internal

Kategori: IT & Sistem

No. Dokumen: SOP-0057

Tanggal Terbit: 20/04/2026

Sumber: GajiHub SOP — sop.gajihub.com

Prosedur standar untuk pengelolaan layanan helpdesk dan dukungan IT internal guna memastikan respons cepat, efektif, dan terdokumentasi.

Tujuan

SOP ini bertujuan untuk menetapkan standar operasional dalam pengelolaan layanan helpdesk dan dukungan IT internal perusahaan agar berjalan secara efektif, efisien, dan terukur. Dengan adanya SOP ini, diharapkan setiap permintaan layanan, gangguan sistem, maupun kebutuhan teknis karyawan dapat ditangani secara cepat, terdokumentasi, dan sesuai dengan tingkat prioritas. Selain itu, SOP ini juga bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pengguna internal, menjaga keberlangsungan operasional perusahaan, serta memastikan kepatuhan terhadap kebijakan keamanan informasi dan teknologi yang berlaku.

Ruang Lingkup

Ruang lingkup SOP ini mencakup seluruh aktivitas layanan helpdesk dan dukungan IT internal di lingkungan perusahaan, termasuk penerimaan laporan, pencatatan tiket, klasifikasi dan prioritas masalah, penanganan insiden, eskalasi, penyelesaian, serta penutupan tiket. SOP ini berlaku untuk seluruh karyawan yang menggunakan layanan IT serta tim IT yang bertanggung jawab atas pengelolaan infrastruktur, aplikasi, jaringan, dan perangkat keras. Selain itu, SOP ini juga mencakup pengelolaan dokumentasi, pelaporan kinerja layanan, serta evaluasi berkala terhadap efektivitas layanan IT.

Definisi

Istilah	Definisi
Helpdesk	Layanan pusat bantuan yang berfungsi sebagai titik kontak utama bagi pengguna untuk melaporkan masalah atau permintaan terkait IT.
Tiket	Catatan resmi dalam sistem yang digunakan untuk melacak laporan, permintaan, atau insiden IT dari pengguna.

Istilah	Definisi
SLA (Service Level Agreement)	Perjanjian tingkat layanan yang menetapkan waktu respons dan penyelesaian terhadap setiap jenis permintaan atau insiden.
Insiden	Gangguan tidak terencana pada layanan IT yang menyebabkan penurunan atau terhentinya operasional.
Eskalasi	Proses pengalihan penanganan tiket ke tingkat atau tim yang lebih tinggi karena kompleksitas atau urgensi masalah.

Tanggung Jawab

Pihak	Tanggung Jawab
Tim Helpdesk IT	Menerima, mencatat, mengklasifikasikan, dan menangani permintaan atau insiden pengguna sesuai prosedur yang berlaku.
IT Support / Teknisi	Melakukan analisis teknis, penyelesaian masalah, serta memberikan solusi sesuai dengan standar yang ditetapkan.
IT Manager	Mengawasi operasional helpdesk, memastikan kepatuhan terhadap SLA, serta melakukan evaluasi dan peningkatan layanan.
Pengguna (Karyawan)	Melaporkan masalah secara jelas dan lengkap serta mengikuti prosedur yang ditetapkan dalam pengajuan permintaan IT.

Prosedur

Tahap 1: Penerimaan dan Pencatatan Permintaan

- Tahap ini merupakan proses awal dalam menerima laporan atau permintaan dari pengguna dan mencatatnya ke dalam sistem helpdesk.
- Pengguna mengajukan permintaan atau laporan melalui kanal resmi seperti email, aplikasi helpdesk, atau telepon.
 - Petugas helpdesk menerima laporan dan melakukan verifikasi awal terhadap informasi yang disampaikan.
 - Petugas mencatat laporan ke dalam sistem tiket dengan informasi lengkap seperti waktu, jenis masalah, dan identitas pelapor.
 - Sistem secara otomatis memberikan nomor tiket sebagai referensi bagi pengguna dan tim IT.
 - Petugas mengirimkan konfirmasi penerimaan tiket kepada pengguna.

Penanggung Jawab: Tim Helpdesk IT

Tahap 2: Klasifikasi dan Penentuan Prioritas

Tahap ini bertujuan untuk mengelompokkan tiket berdasarkan jenis masalah dan menentukan tingkat prioritas penanganan.

1. Petugas helpdesk mengidentifikasi kategori masalah seperti perangkat keras, perangkat lunak, jaringan, atau akses sistem.
2. Menentukan tingkat prioritas berdasarkan dampak dan urgensi, misalnya kritis, tinggi, sedang, atau rendah.
3. Menyesuaikan SLA sesuai dengan kategori dan prioritas yang telah ditetapkan.
4. Menandai tiket dalam sistem dengan klasifikasi dan prioritas yang sesuai.
5. Menginformasikan estimasi waktu penyelesaian kepada pengguna.

Penanggung Jawab: Tim Helpdesk IT

Tahap 3: Penanganan dan Penyelesaian Masalah

Tahap ini melibatkan analisis dan tindakan teknis untuk menyelesaikan masalah yang dilaporkan.

1. Petugas atau teknisi IT melakukan analisis awal terhadap penyebab masalah berdasarkan informasi tiket.
2. Melakukan tindakan perbaikan seperti troubleshooting, konfigurasi ulang, atau penggantian perangkat jika diperlukan.
3. Berkoordinasi dengan tim terkait jika masalah melibatkan lebih dari satu sistem atau departemen.
4. Menguji hasil perbaikan untuk memastikan masalah telah terselesaikan secara menyeluruh.
5. Mendokumentasikan solusi yang dilakukan dalam sistem tiket.

Penanggung Jawab: IT Support / Teknisi

Tahap 4: Eskalasi Masalah

Tahap ini dilakukan apabila masalah tidak dapat diselesaikan pada tingkat pertama atau memerlukan keahlian khusus.

1. Petugas helpdesk mengidentifikasi bahwa masalah memerlukan eskalasi berdasarkan kompleksitas atau keterbatasan akses.
2. Mengalihkan tiket ke tim atau level yang lebih tinggi sesuai struktur organisasi IT.
3. Menyertakan seluruh informasi dan dokumentasi yang relevan dalam proses eskalasi.
4. Melakukan monitoring terhadap progres penyelesaian oleh tim yang menerima eskalasi.
5. Memberikan update status secara berkala kepada pengguna.

Penanggung Jawab: Tim Helpdesk IT dan IT Manager

Tahap 5: Penutupan Tiket dan Evaluasi

Tahap akhir untuk memastikan masalah telah terselesaikan dan dilakukan evaluasi terhadap kualitas layanan.

1. Petugas mengonfirmasi kepada pengguna bahwa masalah telah diselesaikan dengan baik.
2. Menutup tiket dalam sistem setelah mendapatkan persetujuan dari pengguna.
3. Mengisi catatan akhir terkait penyelesaian dan waktu yang dibutuhkan.
4. Mengirimkan survei kepuasan layanan kepada pengguna.
5. Melakukan evaluasi berkala terhadap kinerja helpdesk berdasarkan data tiket dan SLA.

Penanggung Jawab: Tim Helpdesk IT dan IT Manager

Dokumen Terkait

- Form Tiket IT Internal
- Service Level Agreement (SLA) IT
- Panduan Troubleshooting IT
- Laporan Kinerja Helpdesk Bulanan
- Kebijakan Keamanan Informasi Perusahaan

Referensi

- Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE)
- Peraturan Pemerintah No. 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik
- ISO/IEC 27001:2013 tentang Sistem Manajemen Keamanan Informasi
- ISO/IEC 20000-1:2018 tentang Manajemen Layanan Teknologi Informasi