



Prosedur Operasional Standar (POS)

PROSEDUR LAYANAN CARE CENTER

NOMOR: 033/IT1.B04.3/OT/SOP-BT/2022

**DIREKTORAT PENGEMBANGAN PENDIDIKAN
INSTITUT TEKNOLOGI BANDUNG
2022**

Prosedur Operasional Standar (POS)



PROSEDUR LAYANAN CARE CENTER	NOMOR : 033/IT1.B04.3/OT/SOP-BT/2022 REVISI KE : 0 BERLAKU TMT : 2 Juni 2022 HALAMAN : 1 dari 6
---	--

RIWAYAT REVISI

-

LEMBAR PENGESAHAN

DIBUAT OLEH	DIPERIKSA OLEH	DISETUJUI OLEH
PEMILIK PROSES	MANAGEMENT REPRESENTATIVE/ KEPALA DIVISI	DIREKTUR
		
Mochamad Rizal Fikri G., S.Pd.	Sandi Ruswandi, S.T.,M.M.	Prof. Yusep Rosmansyah, ST, M.Sc, Ph.D
117000052	197706072014091003	197111291997021001

Prosedur Operasional Standar (POS)



PROSEDUR LAYANAN CARE CENTER	NOMOR : 033/IT1.B04.3/OT/SOP-BT/2022 REVISI KE : 0 BERLAKU TMT : 2 Juni 2022 HALAMAN : 2 dari 6
---	--

DAFTAR ISI

	Halaman
I. UNIT KERJA TERKAIT.....	3
II. TUJUAN	3
III. REFERENSI	3
IV. PENGERTIAN & BATASAN.....	4
A. PENGERTIAN	4
B. BATASAN.....	4
V. PROSEDUR	4
VI. INDIKATOR KEBERHASILAN	4
VII. LAMPIRAN	5
VIII. DIAGRAM ALIR.....	6

Prosedur Operasional Standar (POS)



PROSEDUR LAYANAN CARE CENTER	NOMOR : 033/IT1.B04.3/OT/SOP-BT/2022 REVISI KE : 0 BERLAKU TMT : 2 Juni 2022 HALAMAN : 3 dari 6
---	--

I. UNIT KERJA TERKAIT

1. Direktorat Pengembangan Pendidikan

II. TUJUAN

Tujuan dari prosedur ini adalah untuk mengatur mekanisme permintaan layanan yang dikelola oleh Direktorat Pengembangan Pendidikan melalui sistem layanan terpadu e-ticketing agar permintaan layanan dan keluhan pengguna layanan dapat direspon secara cepat, efektif dan efisien.

III. REFERENSI

1. Undang-undang No.1 Tahun 1970 tentang Keselamatan & Kesehatan Kerja.
2. Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
3. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
4. Peraturan Pemerintah RI No. 65 Tahun 2013 Statuta Institut Teknologi Bandung.
5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No 109 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Jarak Jauh pada Pendidikan Tinggi.
6. Surat Penugasan (mandat) Penyelenggaraan Pendidikan Jarak Jauh Dirjen Dikti No 321/E.E2/DK/2014 tanggal 8 April 2014
7. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No. 36962/MPK.A/HK/2020 tentang Pembelajaran secara Daring dan Bekerja dari Rumah dalam Rangka Pencegahan Penyebaran Corona Virus Disease (COVID- 19)
8. Peraturan Rektor No 213/IT1.A/PER/2020 tentang Struktur Organisasi dan Tugas Pokok dan Fungsi Satuan, Badan, Biro, Kantor, Direktorat, Sekolah Pasca Sarjana, Program, Lembaga Dan Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Institut Teknologi Bandung.
9. Klausul 10.2 Ketidaksesuaian dan tindakan korektif Quality Management System ISO 9001: 2015
10. UU No 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
11. UU Nomor 61 Tahun 2010 Pelaksanaan Undang-Undang KIP
12. Struktur Organisasi Pengelola Informasi dan Dokumentasi dan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) 2020

Prosedur Operasional Standar (POS)



PROSEDUR LAYANAN CARE CENTER	NOMOR : 033/IT1.B04.3/OT/SOP-BT/2022 REVISI KE : 0 BERLAKU TMT : 2 Juni 2022 HALAMAN : 4 dari 6
---	--

IV. PENGERTIAN & BATASAN

A. PENGERTIAN

1. **User** adalah pemakai atau pengguna layanan dalam sebuah jaringan komputer internet atau mobile phone yang berkomunikasi melalui surat elektronik (e-mail) maupun whatsapp.
2. **Supervisor** merupakan role yang digunakan oleh Kepala Seksi Pembangunan Teknologi Pendidikan. Dimana pada role ini, admin dapat mengoperasikan layanan helpdesk, menjalankan dan mengelola software, mengelola dashboard dan berinteraksi dengan agent untuk merespon permintaan user, dan menyudahi/closing operasi (menghentikan pengaduan/layanan yang sudah tertangan dengan baik).
3. **Agent (staff)** adalah staf yang menerima tiket yang didistribusikan dari admin kemudian selanjutnya dikelola untuk direspon kepada user yang membutuhkan informasi secara virtual

B. BATASAN

1. Semua personil yang terlibat pekerjaan ini memiliki kompetensi yang sesuai.
2. Semua peralatan yang digunakan mempunyai status laik operasi.
3. Bahwa semua personil telah memahami prosedur pelaksanaan pekerjaan ini.
4. Kegiatan yang diatur dalam setiap prosedur dan atau dokumen lainnya harus dapat:
 - a. Memenuhi persyaratan pelanggan peraturan perundangan dan standar yang digunakan;
 - b. Memastikan keamanan terhadap asset, data/informasi dan proses lainnya.
 - c. Memberikan solusi yang dapat dipahami pelanggan;
 - d. Memenuhi aspek pengawasan/monitoring dan evaluasi atas layanan.

V. PROSEDUR

1. **Supervisor** menyiapkan daftar kategori dan template jawaban
2. **User** mengirimkan pesan melalui whatsapp maupun email dengan menyertakan identitas diri
3. **Agent** mengecek validitas identitas diri yang dikirimkan melalui situs NIC

Prosedur Operasional Standar (POS)



PROSEDUR LAYANAN CARE CENTER	NOMOR : 033/IT1.B04.3/OT/SOP-BT/2022 REVISI KE : 0 BERLAKU TMT : 2 Juni 2022 HALAMAN : 5 dari 6
---	--

4. **Tim Pengembang Edunex** menelusuri lebih lanjut dan melakukan perbaikan system
5. **Agent** merespon pesan pengguna pada jam operasional
6. **User** menerima pesan balasan
7. **Agent** mengkategorisasi tiket
8. **Agent** menutup tiket yang telah tertangani
9. **Supervisor** memastikan seluruh tiket telah dikerjakan, dikategorisasi dan telah ditutup oleh agent
10. **Supervisor** mengunduh data untuk pelaporan

VI. INDIKATOR KEBERHASILAN

1. Kendala yang dialami pengguna dapat teratasi dengan baik
2. Tiket dapat teratasi maksimal 24 jam
3. Seluruh tiket terdokumentasikan ke dalam kategori/tag yang tepat
4. Tersedianya rekap laporan bulanan

VII. LAMPIRAN

1. IK.01-BT.33 Pengelolaan Layanan Care Center
2. L.01-BT.33, Tata Kelola Aplikasi Qontak
3. L.02-BT.33, Daftar Tag Care Center
4. L.03-BT.33, Laporan Care Center
5. L.03-BT.33, Laporan Care Center
6. L.04-BT.33, Daftar template auto reply
7. L.06-BT.35, Survey Kepuasan Pengguna LMS
8. L.07-BT.35, Balanced scorecard Seksi Pembangunan Teknologi Pendidikan
9. L.03-BT.32 Quality Planning Learning Management System

Prosedur Operasional Standar (POS)



PROSEDUR LAYANAN CARE CENTER	NOMOR : 033/IT1.B04.3/OT/SOP-BT/2022 REVISI KE : 0 BERLAKU TMT : 2 Juni 2022 HALAMAN : 6 dari 6
---	--

VIII. DIAGRAM ALIR

Diagram Alir POS Layanan Care Center

