

LAPORAN PELAKSANAAN
MANAJEMEN LAYANAN DIGITAL INTERNAL
DI LINGKUNGAN DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
PERIODE: JANUARI S.D. JUNI 2026

Satuan Kerja	:	Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Aceh Tengah
Dasar	:	SOP Manajemen Layanan Digital Internal Nomor: 000/.../SOP-DISKOMINFO/2026
Periode Laporan	:	Januari s.d. Juni 2026
Lingkup	:	Internal Diskominfo (skala terbatas)
Disusun oleh	:	Manajer Layanan / Tim Teknis Layanan Digital

A. Pendahuluan

Sejalan dengan penerapan awal Standar Operasional Prosedur (SOP) Manajemen Layanan Digital Internal, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Aceh Tengah telah melaksanakan kegiatan manajemen layanan yang mencakup 5 (lima) domain, yaitu manajemen

risiko, perubahan, pengetahuan, keberlangsungan, dan relasi pengguna. Pada tahap awal ini, pelaksanaan masih terbatas pada layanan internal yang dikelola Diskominfo. Laporan ini disusun sebagai bahan evaluasi dan bukti dukung penerapan pada Level 1 (Initiate) Indikator 2 — Tingkat Kematangan Manajemen Layanan Digital Pemerintah.

B. Layanan yang Dikelola

No.	Layanan Internal	Penanggung Jawab	Keterangan
1	Email dinas (@acehtengahkab.go.id)	Tim Aplikasi/Infrastruktur	Akun staf & pejabat
2	e-Office (persuratan digital)	Tim Aplikasi	Digunakan lintas PD
3	e-Absensi	Tim Aplikasi	Wajib ASN/PPPK
4	Jaringan internet dan VPN	Tim Jaringan	Kantor induk & UPT
5	Hosting/server aplikasi internal	Tim Infrastruktur	Ruang server Diskominfo
6	Website resmi daerah	Tim Konten/Aplikasi	acehtengahkab.go.id

C. Pelaksanaan per Domain Manajemen

C.1. Manajemen Risiko Layanan

Tim teknis telah mengidentifikasi risiko awal layanan internal dan melakukan pengendalian sederhana. Rekap risiko yang teridentifikasi adalah sebagai berikut:

No.	Risiko	Level	Pengendalian yang Dilakukan	Status
1	Gangguan koneksi internet	Tinggi	Monitoring harian; koordinasi dengan ISP; backup koneksi	Dalam pemantauan
2	Server/storage	Sedang	Pemantauan	Teratasi

	penuh		kapasitas mingguan; pembersihan log rutin	
3	Lupa password/akun terkunci	Rendah	Layanan reset password oleh helpdesk	Teratasi
4	Backup tidak berjalan	Sedang	Pengecekan log backup mingguan	Dalam pemantauan
5	Email spam/phising	Sedang	Filter spam; imbauan ke pengguna	Dalam pemantauan
6	Gangguan listrik	Tinggi	Pengecekan UPS; koordinasi dengan UPT	Dalam pemantauan

C.2. Manajemen Perubahan Layanan

Selama periode laporan, telah dilaksanakan sejumlah perubahan terkontrol melalui Formulir Perubahan (Change Request). Rekap perubahan:

No. CR	Tanggal	Jenis	Uraian Perubahan	Hasil
CR-2026-001	12 Jan 2026	Rutin	Penambahan akun email pejabat baru	Berhasil
CR-2026-002	03 Feb 2026	Rutin	Reset password e-absensi 12 pengguna	Berhasil
CR-2026-003	21 Feb 2026	Terencana	Pembaruan modul e-office versi 1.4	Berhasil
CR-2026-004	10 Mar 2026	Terencana	Penambahan kapasitas storage server 1 TB	Berhasil
CR-2026-005	02 Apr 2026	Darurat	Penanganan email bounce & konfigurasi SMTP	Berhasil
CR-2026-006	18 Mei 2026	Terencana	Pembaruan keamanan (patch) server	Berhasil

CR-2026-007	09 Jun 2026	Rutin	Pembukaan akses VPN untuk 5 pengguna	Berhasil
-------------	-------------	-------	--------------------------------------	----------

Seluruh perubahan dilaksanakan pada maintenance window atau segera untuk perubahan darurat, dan tidak ada yang memerlukan rollback permanen pada periode ini.

C.3. Manajemen Pengetahuan

Tim teknis telah mendokumentasikan solusi atas permasalahan yang sering muncul dalam basis pengetahuan (knowledge base) internal pada folder bersama. Beberapa artikel yang telah disusun:

- Panduan reset password email/e-office/e-absensi;
- Langkah awal penanganan koneksi internet lambat;
- Konfigurasi email pada perangkat mobile;
- Prosedur penggunaan VPN;
- Daftar kontak darurat ISP dan vendor;
- Langkah verifikasi hasil backup data.

C.4. Manajemen Keberlangsungan Layanan

Kegiatan yang telah dilaksanakan:

- Backup data email, e-office, dan file server dilakukan secara harian;
- Backup website dilakukan mingguan;
- Pengecekan hasil backup dilaksanakan setiap minggu oleh tim infrastruktur;
- Pemeliharaan UPS dan perangkat jaringan dilaksanakan berkala;
- Daftar kontak darurat telah disusun dan diinformasikan ke petugas;
- Belum dilaksanakan restore test/DRP drill (direncanakan pada periode berikutnya).

C.5. Manajemen Relasi Pengguna

Pengguna internal (ASN/PPPK lingkup Pemkab Aceh Tengah) dapat menyampaikan permintaan/keluhan melalui: (1) helpdesk langsung di Diskominfo; (2) grup WhatsApp layanan; (3) telepon/WA

helpdesk; dan (4) email helpdesk. Selama periode laporan, tercatat 74 tiket layanan dengan rekap sebagai berikut:

Kategori	Tiket Masuk	Selesai	Dalam Proses	SLA Tercapai (%)
Jaringan/Internet	22	22	0	91%
Email	18	18	0	94%
Akun/Password	15	15	0	100%
e-Office	10	9	1	80%
e-Absensi	6	6	0	100%
Lainnya	3	3	0	100%
TOTAL	74	73	1	≈93%

Secara umum, pemenuhan waktu tanggap dan penyelesaian telah memenuhi target SLA internal untuk periode awal ini. Satu tiket e-office yang masih dalam proses memerlukan koordinasi dengan vendor aplikasi.

D. Rekap Contoh Tiket Layanan

No.	No. Tiket	Tgl/ Jam	Nama/ Unit	Kanal	Kategori	Uraian	Urg.	Petugas	Tgl Selesai	Tindakan	Status
1	TKT-2026-008	12/1 09.15	Bappeda	WA	Jaringan	Internet lambat	Sedang	Ahmad Z.	12/1 11.00	Restart switch & cek bandwidth	Close
2	TKT-2026-009	15/1 10.40	BKPSDM	Telpo n	Email	Tidak bisa kirim email	Tinggi	Sari M.	15/1 11.30	Bersihkan antrian & cek kuota	Close
3	TKT-2026-010	20/1 13.05	Setda	Helpdesk	Akun	Lupa password e-office	Rendah	Rudi H.	20/1 14.00	Reset password	Close
4	TKT-2026-011	03/2 08.50	RSUD	WA	e-Absensi	Wajah tidak terdeteksi	Sedang	Ahmad Z.	03/2 11.20	Enroll ulang wajah	Close
5	TKT-2026-012	14/2 14.25	Diskominfo	Email	Jaringan	VPN putus sambung	Sedang	Doni P.	15/2 09.40	Update konfigurasi	Close

										VPN	
6	TKT-2 026- 013	22/2 09.00	DPMP TSP	Helpdesk	e- Office	Error saat upload lampiran	Tinggi	Sari M.	-	Koordinasi dengan vendor	In Progress
7	TKT-2 026- 014	10/3 11.20	Bappeda	WA	Akun	Minta akun email baru	Rendah	Rudi H.	10/3 13.00	Pembuatan akun & arahan	Close d
8	TKT-2 026- 015	18/3 16.10	Setda	Telpo n	Email	Lupa passw ord email	Rendah	Doni P.	18/3 16.45	Reset passw ord	Close d
9	TKT-2 026- 016	02/4 09.35	Diskominfo	Helpdesk	Jaringan	Switch lantai 2 down	Tinggi	Ahmad Z.	02/4 11.10	Penggantian kabel & restart switch	Close d
10	TKT-2 026- 017	15/4 10.05	BKPS DM	WA	e- Absensi	Sinkronisasi terlambat	Sedang	Sari M.	15/4 12.30	Sinkronisasi manual & update	Close d
11	TKT-2 026- 018	28/4 13.40	Inspektorat	Email	Email	Email masuk spam	Rendah	Doni P.	28/4 15.10	Whitelist domain pengirim	Close d
12	TKT-2 026- 019	10/5 08.30	Setda	Helpdesk	Lainnya	Minta panduan TTE	Rendah	Rudi H.	10/5 10.00	Panduan & pendampingan	Close d
13	TKT-2 026- 020	22/5 09.50	DPMP TSP	WA	e- Office	Notifikasi tidak masuk	Sedang	Ahmad Z.	22/5 12.15	Cek konfigurasi notifikasi	Close d
14	TKT-2 026- 021	05/6 14.30	Bappeda	Telpo n	Jaringan	Wifi tamu tidak konek	Rendah	Doni P.	05/6 15.30	Reset passw ord portal	Close d
15	TKT-2 026- 022	18/6 10.15	RSUD	Helpdesk	Email	Lampiran besar terblokir	Sedang	Sari M.	18/6 12.00	Arahan via cloud storage	Close d

E. Kendala dan Tindak Lanjut

- Ketersediaan SDM teknis yang menangani layanan masih terbatas, sehingga perlu penambahan/pelatihan;
- Satu tiket e-office terkait error upload lampiran masih menunggu perbaikan dari vendor;
- Belum ada sistem tiket terotomasi penuh; pencatatan masih menggunakan spreadsheet/form;
- Restore test/DRP drill belum dilaksanakan dan dijadwalkan pada semester II 2026;
- Rencana perluasan cakupan layanan ke seluruh Perangkat Daerah pada tahap berikutnya (Level 2).

F. Penutup

Demikian laporan pelaksanaan awal Manajemen Layanan Digital Internal periode Januari s.d. Juni 2026 ini disusun. Laporan ini menjadi bukti dukung penerapan 5 domain manajemen layanan digital pada lingkup internal Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Aceh Tengah, dan akan disempurnakan secara bertahap menuju level kematangan yang lebih tinggi.

Takengon, 30 Juni 2026

Manajer Layanan Digital,

(.....)

NIP.

Mengetahui,

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika

(.....)

NIP.