

[LAMBAANG
KABUPATEN
1

PEMERINTAH KABUPATEN ACEH TENGAH
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

Jalan Tunas Harapan No. 1 Takengon 24514
Telepon (0643) 21080 · Faksimile (0643) 21080
Laman: www.acehtengahkab.go.id

D R A F T

BERLAKU UNTUK LINGKUP INTERNAL DISKOMINFO (SKALA TERBATAS)

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
MANAJEMEN LAYANAN DIGITAL INTERNAL
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN ACEH
TENGAH

*(Mencakup 5 Domain: Manajemen Risiko, Perubahan, Pengetahuan,
Keberlangsungan, dan Relasi Pengguna)*

Nomor SOP: 000/.../SOP-DISKOMINFO/2026

Tanggal Penetapan: 2026

Revisi: 00

TAKENGON, 2026

Disusun oleh:
Pengelola Layanan Digital

Diperiksa oleh:
Sekretaris Diskominfo

Disahkan oleh:
Kepala Diskominfo

(.....)

(.....)

(.....)

NIP.

NIP.

NIP.

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN

- 1.1. Latar Belakang
- 1.2. Dasar Hukum
- 1.3. Maksud dan Tujuan
- 1.4. Ruang Lingkup dan Batasan
- 1.5. Pengertian dan Istilah

BAB II ORGANISASI DAN TANGGUNG JAWAB

BAB III PROSEDUR MANAJEMEN LAYANAN DIGITAL

- 3.1. Manajemen Risiko Layanan
- 3.2. Manajemen Perubahan Layanan
- 3.3. Manajemen Pengetahuan Layanan
- 3.4. Manajemen Keberlangsungan Layanan
- 3.5. Manajemen Relasi Pengguna

BAB IV PENANGANAN KELUHAN DAN TIKET LAYANAN

BAB V MONITORING, EVALUASI, DAN PELAPORAN

BAB VI PENUTUP

LAMPIRAN A Bagan Alir (Flowchart) Prosedur

LAMPIRAN B Format Log/Tiket Manajemen Layanan

LAMPIRAN C Format Daftar Risiko Layanan

LAMPIRAN D Format Formulir Perubahan (Change Request)

LAMPIRAN E Format Laporan Pelaksanaan Manajemen Layanan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pemerintah Kabupaten Aceh Tengah terus mengembangkan layanan digital untuk mendukung penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Seiring dengan bertambahnya aplikasi, sistem informasi, dan infrastruktur digital yang dikelola, diperlukan tata kelola manajemen layanan yang tertib, terdokumentasi, dan terukur agar ketersediaan, keandalan, dan keamanan layanan dapat dijaga.

Manajemen layanan digital mencakup lima domain utama, yaitu: (1) manajemen risiko layanan, (2) manajemen perubahan layanan, (3) manajemen pengetahuan, (4) manajemen keberlangsungan layanan, dan (5) manajemen relasi pengguna. Pada tahap awal ini, penerapan kelima domain tersebut dilaksanakan pada lingkup internal Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) sebagai unit penyelenggara SPBE, sebelum diperluas ke seluruh Perangkat Daerah dan layanan publik.

Standar Operasional Prosedur (SOP) ini disusun sebagai acuan kerja internal dalam melaksanakan manajemen layanan digital, sekaligus menjadi bukti dukung pemenuhan Indikator 2 (Tingkat Kematangan Manajemen Layanan Digital Pemerintah) pada Level 1 (Initiate) berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 8 Tahun 2026 tentang Indikator Pemerintah Digital.

1.2. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, sebagaimana telah diubah terakhir;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Teknologi Informasi;

4. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik;
5. Peraturan Presiden tentang Rencana Aksi Nasional Pemerintah Digital;
6. Peraturan Menteri PANRB Nomor 8 Tahun 2026 tentang Indikator Pemerintah Digital;
7. Peraturan Bupati Aceh Tengah Nomor 126 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan;
8. Peraturan Bupati Aceh Tengah Nomor 73 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
9. Peraturan Bupati Aceh Tengah Nomor 48 Tahun 2025 tentang Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
10. Peraturan Bupati Aceh Tengah Nomor 9 Tahun 2025 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika.

1.3. Maksud dan Tujuan

Maksud penyusunan SOP ini adalah:

- Memberikan acuan baku bagi petugas dalam melaksanakan manajemen layanan digital internal;
- Mendokumentasikan proses pengelolaan risiko, perubahan, pengetahuan, keberlangsungan, dan relasi pengguna layanan;
- Menyediakan catatan/log yang dapat ditelusuri (traceable) atas setiap insiden, perubahan, dan permintaan layanan.

Tujuannya adalah:

- Terjaganya ketersediaan dan keandalan layanan digital internal;
- Terkendalinya risiko operasional layanan;
- Terwujudnya perubahan layanan yang terencana dan terdokumentasi;
- Tersedianya basis pengetahuan (knowledge base) untuk petugas dan pengguna;

- Terpeliharanya relasi dan komunikasi yang baik dengan pengguna layanan.

1.4. Ruang Lingkup dan Batasan

Ruang lingkup SOP ini adalah sebagai berikut:

- Layanan digital internal yang dikelola oleh Diskominfo, antara lain: e-office, e-absensi, email dinas, jaringan internet, hosting aplikasi internal, dan layanan pusat data;
- Seluruh proses yang terkait dengan risiko, perubahan, pengetahuan, keberlangsungan, dan relasi pengguna;
- Pencatatan tiket/keluhan, monitoring, dan pelaporan internal.

Batasan penerapan pada tahap awal:

- Masih berlaku untuk lingkup internal Diskominfo (skala terbatas);
- Belum mencakup seluruh layanan publik dan seluruh Perangkat Daerah;
- Evaluasi dan penyempurnaan akan dilakukan secara bertahap sesuai target level kematangan.

1.5. Pengertian dan Istilah

Layanan Digital: Layanan yang diselenggarakan dengan memanfaatkan sistem elektronik/teknologi informasi untuk mendukung tugas pemerintahan.

Tiket Layanan: Catatan permintaan, keluhan, atau gangguan layanan yang memiliki nomor unik dan dapat dilacak status penanganannya.

Manajemen Risiko: Proses identifikasi, analisis, evaluasi, dan pengendalian risiko yang dapat memengaruhi layanan.

Manajemen Perubahan: Proses pengendalian setiap perubahan pada infrastruktur, aplikasi, atau konfigurasi layanan agar tidak menimbulkan gangguan.

Manajemen Pengetahuan: Proses pengumpulan, pendokumentasian, dan berbagi pengetahuan teknis serta solusi insiden layanan.

Manajemen Keberlangsungan: Proses perencanaan pemulihan layanan apabila terjadi gangguan/bencana agar layanan dapat kembali beroperasi.

Manajemen Relasi Pengguna: Proses pengelolaan komunikasi, masukan, dan kepuasan pengguna layanan.

SLA (Service Level Agreement): Kesepakatan tingkat layanan yang mencakup waktu tanggap dan waktu penyelesaian.

BAB II

ORGANISASI DAN TANGGUNG JAWAB

Pelaksanaan SOP ini didukung oleh peran-peran sebagai berikut:

Peran	Penanggung Jawab	Uraian Tugas
Penanggung Jawab Layanan	Kepala Diskominfo	Bertanggung jawab atas keseluruhan penyelenggaraan layanan digital; menetapkan kebijakan dan SLA; menyetujui perubahan berdampak besar.
Manajer Layanan (Service Manager)	Kepala Bidang yang membidangi SPBE/Layanan Digital	Mengkoordinasikan pelaksanaan 5 domain manajemen; memantau kinerja layanan; menyampaikan laporan.
Tim Teknis/Administrator	Pengelola Jaringan, Server, Aplikasi, dan Persandian	Menangani gangguan, melakukan perubahan, mencatat log, mengelola basis pengetahuan, dan melakukan backup/pemulihan.
Petugas Helpdesk	Staf layanan/administrasi	Menerima permintaan/keluhan pengguna melalui kanal yang tersedia; mencatat tiket; mendistribusikan ke tim teknis; menyampaikan tindak lanjut.
Pengguna Layanan	ASN/Pegawai internal Pemkab Aceh Tengah	Menyampaikan permintaan/keluhan melalui kanal resmi; memberikan informasi yang jelas; mematuhi prosedur penggunaan layanan.

Seluruh peran di atas melaksanakan tugas sesuai struktur organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika dan dapat dibantu oleh tenaga teknis/PPPK/harian lepas sesuai kebutuhan.

BAB III

PROSEDUR MANAJEMEN LAYANAN DIGITAL

3.1. Manajemen Risiko Layanan

Manajemen risiko bertujuan mengidentifikasi dan mengendalikan potensi gangguan yang dapat mempengaruhi ketersediaan dan keamanan layanan digital internal.

3.1.1. Tahapan Prosedur

1. Petugas teknis mengidentifikasi aset layanan (aplikasi, server, jaringan, data) dan kemungkinan risiko yang melekat;
2. Setiap risiko dicatat dalam Daftar Risiko Layanan (Lampiran C) yang memuat: penyebab, dampak, kemungkinan, level risiko, dan rencana pengendalian;
3. Manajer Layanan melakukan review awal dan menetapkan prioritas penanganan;
4. Tindakan pengendalian dilaksanakan oleh tim teknis sesuai prioritas;
5. Daftar risiko diperbarui paling sedikit 1 (satu) kali dalam 6 (enam) bulan atau ketika terjadi perubahan signifikan;
6. Rekap risiko dan tindak lanjut disampaikan dalam Laporan Pelaksanaan Manajemen Layanan.

3.1.2. Contoh Risiko Layanan Internal

No.	Risiko	Dampak	Pengendalian Awal
1	Gangguan koneksi internet/down	Aplikasi internal tidak dapat diakses	Backup ISP kedua; monitoring koneksi harian
2	Server penuh / storage habis	Layanan berhenti / email bounce	Monitoring kapasitas; pembersihan berkala
3	Gangguan	Perangkat mati,	UPS dan genset;

	listrik/padam	layanan down	prosedur shutdown
4	Lupa password / akun terkunci	Pengguna tidak dapat login	Reset password melalui helpdesk
5	Serangan malware/phising internal	Kebocoran data, sistem terinfeksi	Antivirus, sosialisasi, filter email
6	Backup tidak berjalan	Kehilangan data saat insiden	Pengecekan log backup mingguan

3.2. Manajemen Perubahan Layanan

Manajemen perubahan memastikan setiap perubahan pada infrastruktur, aplikasi, atau konfigurasi layanan direncanakan, disetujui, diuji, dan didokumentasikan untuk meminimalkan risiko gangguan.

3.2.1. Kategori Perubahan

- Perubahan rutin (perubahan kecil, risiko rendah): reset password, penambahan user, update konfigurasi minor;
- Perubahan terencana (perubahan menengah, risiko sedang): update aplikasi, migrasi data, perubahan konfigurasi jaringan;
- Perubahan darurat (perubahan besar, risiko tinggi, diperlukan segera): penanganan insiden keamanan, pemulihan pasca-bencana.

3.2.2. Tahapan Prosedur

1. Pengusul mengisi Formulir Perubahan (Change Request) pada Lampiran D yang memuat latar belakang, deskripsi perubahan, rencana waktu, dampak, dan rencana rollback;
2. Petugas helpdesk mencatat permintaan dan meneruskan kepada Manajer Layanan;
3. Manajer Layanan melakukan evaluasi dan memberikan persetujuan: (a) perubahan rutin disetujui Manajer Layanan; (b) perubahan terencana/darurat memerlukan persetujuan Kepala Diskominfo;
4. Tim teknis melakukan uji coba (apabila memungkinkan) sebelum implementasi;

5. Perubahan dilaksanakan pada jendela waktu (maintenance window) yang disepakati, di luar jam kerja efektif untuk perubahan berisiko;
6. Setelah implementasi, tim teknis melakukan verifikasi dan mencatat hasil perubahan;
7. Apabila terjadi gangguan, tim teknis menjalankan rencana rollback dan melaporkan kepada Manajer Layanan;
8. Formulir perubahan dan hasilnya disimpan sebagai dokumen tertaut dengan tiket layanan.

3.3. Manajemen Pengetahuan Layanan

Manajemen pengetahuan bertujuan mengumpulkan, mendokumentasikan, dan membagikan pengetahuan teknis serta solusi atas permasalahan yang pernah terjadi agar penanganan selanjutnya lebih cepat.

3.3.1. Tahapan Prosedur

1. Setelah penanganan insiden/perubahan selesai, tim teknis menuliskan ringkasan masalah dan solusi pada basis pengetahuan (knowledge base) internal;
2. Petugas helpdesk mengumpulkan pertanyaan yang sering diajukan (FAQ) dan jawabannya;
3. Basis pengetahuan dikelola dalam folder bersama/portal internal yang dapat diakses oleh petugas;
4. Setiap artikel pengetahuan diberi tanggal, penulis, dan status (aktif/perlu pembaruan);
5. Manajer Layanan melakukan review minimal 1 (satu) kali dalam 3 (tiga) bulan untuk memastikan informasi tetap relevan;
6. Pengetahuan teknis yang penting disosialisasikan dalam rapat internal rutin.

3.3.2. Struktur Artikel Pengetahuan

Komponen	Keterangan
----------	------------

ID Artikel	Nomor unik artikel
Judul	Masalah/topik yang dibahas
Kategori	Jaringan/Aplikasi/Email/Absensi/Keamanan/lainnya
Deskripsi Masalah	Gejala dan penyebab
Solusi/Langkah	Langkah penyelesaian secara berurutan
Penulis	Petugas yang menulis
Tanggal	Tanggal dibuat/diperbarui

3.4. Manajemen Keberlangsungan Layanan

Manajemen keberlangsungan layanan bertujuan memastikan layanan dapat dipulihkan kembali apabila terjadi gangguan atau bencana, serta meminimalkan waktu henti (downtime).

3.4.1. Tahapan Prosedur

1. Tim teknis mengidentifikasi layanan kritis dan menentukan target waktu pemulihan (RTO) dan target titik pemulihan data (RPO) untuk masing-masing layanan;
2. Backup data dilakukan secara berkala (harian/mingguan) sesuai tingkat kritikalitas;
3. Hasil backup dicatat pada log backup dan diverifikasi secara berkala;
4. Menyusun Daftar Kontak Darurat dan prosedur eskalasi apabila terjadi gangguan besar;
5. Melakukan uji pemulihan (restore test) paling sedikit 1 (satu) kali dalam setahun;
6. Apabila terjadi gangguan, tim teknis segera melakukan penanganan dan pemulihan sesuai prioritas, kemudian mencatat insiden pada log;
7. Setelah layanan pulih, dilakukan evaluasi dan perbaikan untuk mencegah pengulangan.

3.4.2. Target Pemulihan Layanan Internal (Indikatif)

Layanan	Prioritas	RTO	RPO	Frekuensi
---------	-----------	-----	-----	-----------

				Backup
Email dinas	Tinggi	4 jam	24 jam	Harian
e-Office	Tinggi	8 jam	24 jam	Harian
e-Absensi	Sedang	8 jam	24 jam	Harian
Jaringan internet	Tinggi	2 jam	-	Konfigurasi tersimpan
File server/data	Tinggi	8 jam	24 jam	Harian
Website	Sedang	24 jam	7 hari	Mingguan

3.5. Manajemen Relasi Pengguna

Manajemen relasi pengguna bertujuan menjaga komunikasi yang efektif dengan pengguna, menampung masukan, serta memastikan kebutuhan pengguna terlayani dengan baik.

3.5.1. Kanal Komunikasi

- Helpdesk langsung di kantor Diskominfo pada jam kerja;
- Grup WhatsApp/telegram resmi layanan internal;
- Nomor telepon/WA helpdesk;
- Email resmi helpdesk;
- Sistem tiket/portal pengaduan (apabila telah tersedia).

3.5.2. Tahapan Prosedur

1. Pengguna menyampaikan permintaan/keluhan melalui kanal yang tersedia;
2. Petugas helpdesk mencatat permintaan/keluhan sebagai tiket dengan nomor unik, nama, unit kerja, kontak, kategori, dan deskripsi;
3. Tiket didistribusikan kepada tim teknis sesuai kategori;
4. Tim teknis menangani sesuai tingkat urgensi dan target SLA;
5. Petugas helpdesk mengkonfirmasi kepada pengguna bahwa permintaan/keluhan telah selesai;
6. Pengguna memberikan umpan balik singkat atas penanganan (opsional);

7. Masukan umum dan saran perbaikan dicatat dan dibahas dalam rapat internal bulanan.

3.5.3. Target Waktu Tanggap dan Penyelesaian (SLA Internal)

Tingkat Urgensi	Contoh	Waktu Tanggap	Waktu Penyelesaian
Tinggi (Kritis)	Layanan down seluruhnya, jaringan mati, kebocoran data	< 30 menit	< 4 jam
Sedang	Aplikasi error sebagian, akun bermasalah, email tidak terkirim	< 2 jam	< 1 hari kerja
Rendah	Permintaan informasi, reset password, permintaan akun baru	< 4 jam	< 2 hari kerja

BAB IV

PENANGANAN KELUHAN DAN TIKET LAYANAN

Setiap permintaan, keluhan, atau gangguan layanan dicatat sebagai tiket dan ditangani melalui alur berikut:

4.1. Alur Penanganan Tiket

1. Penerimaan: petugas helpdesk menerima laporan dari pengguna melalui kanal resmi;
2. Pencatatan: membuat tiket baru pada Log/Tiket Layanan (Lampiran B) dengan nomor unik;
3. Klasifikasi: menentukan kategori dan tingkat urgensi;
4. Distribusi: meneruskan tiket ke tim teknis yang sesuai;
5. Penanganan: tim teknis menyelesaikan permasalahan; apabila memerlukan perubahan, mengacu pada prosedur Manajemen Perubahan (3.2);
6. Verifikasi: memastikan permasalahan benar-benar selesai;
7. Konfirmasi: memberitahukan pengguna dan meminta umpan balik;
8. Penutupan: tiket ditutup dengan status "selesai" dan dicatat solusinya pada basis pengetahuan.

4.2. Status Tiket

Status	Keterangan
Open	Tiket baru dicatat dan belum didistribusikan
Assigned	Tiket sudah didistribusikan ke petugas teknis
In Progress	Sedang dalam penanganan
Pending	Menunggu informasi/tindakan dari pihak lain
Resolved	Permasalahan telah diselesaikan
Closed	Tiket ditutup setelah konfirmasi pengguna

4.3. Eskalasi

Apabila tiket dengan tingkat urgensi tinggi belum tertangani dalam waktu tanggap yang ditetapkan, petugas helpdesk segera mengeskalasi kepada Manajer Layanan. Apabila Manajer Layanan tidak dapat menyelesaikan dalam waktu 2 (dua) jam, tiket dieskalasi kepada Kepala Diskominfo untuk penanganan lebih lanjut.

BAB V

MONITORING, EVALUASI, DAN PELAPORAN

5.1. Monitoring

Monitoring dilakukan setiap hari oleh petugas teknis dan helpdesk, meliputi:

- Ketersediaan layanan (up/down);
- Jumlah tiket masuk, dalam proses, dan selesai;
- Pemenuhan SLA (waktu tanggap dan penyelesaian);
- Kapasitas server, jaringan, dan storage;
- Hasil backup dan keamanan layanan.

5.2. Evaluasi

Evaluasi dilaksanakan dalam rapat internal bulanan yang membahas:

- Rekap tiket per kategori dan tren gangguan;
- Capaian SLA dan kendala yang dihadapi;
- Risiko yang muncul dan tindakan pengendalian;
- Perubahan yang telah dilaksanakan;
- Masukan pengguna dan rencana perbaikan.

5.3. Pelaporan

Setiap bulan, Manajer Layanan menyusun Laporan Pelaksanaan Manajemen Layanan (format pada Lampiran E) yang memuat rekap seluruh domain manajemen (risiko, perubahan, pengetahuan, keberlangsungan, relasi pengguna), capaian SLA, serta rencana tindak lanjut. Laporan disampaikan kepada Kepala Diskominfo sebagai bahan evaluasi dan peningkatan layanan.

Pada tahap awal ini, laporan berlaku untuk lingkup internal Diskominfo. Selanjutnya, seiring peningkatan level kematangan,

laporan akan diperluas mencakup seluruh layanan digital dan Perangkat Daerah.

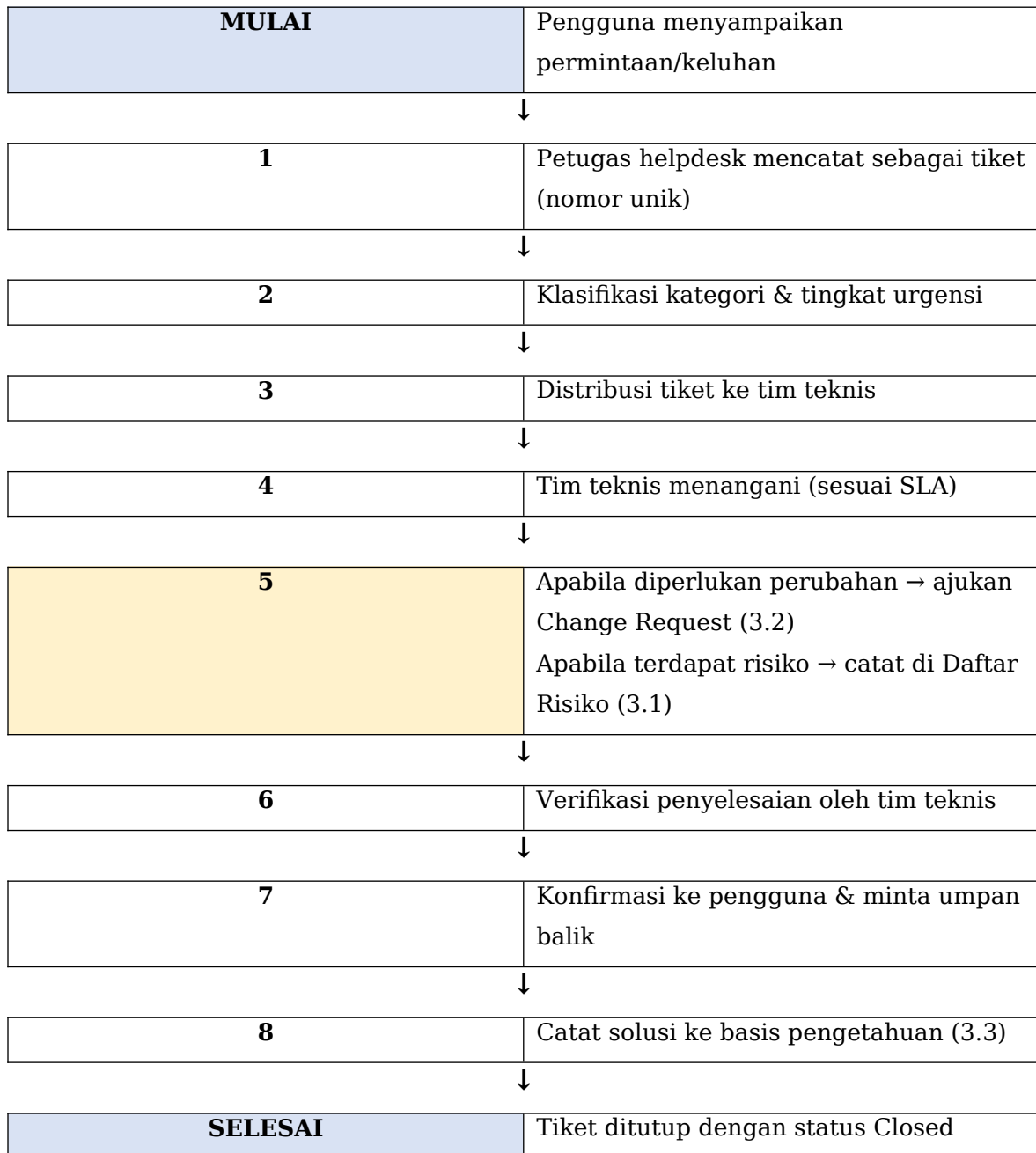
BAB VI

PENUTUP

Standar Operasional Prosedur Manajemen Layanan Digital Internal ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan menjadi pedoman kerja bagi seluruh petugas di lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Aceh Tengah dalam melaksanakan manajemen layanan digital.

Hal-hal yang belum diatur dalam SOP ini akan diatur lebih lanjut oleh Kepala Dinas. Evaluasi dan penyempurnaan SOP dilakukan secara berkala sesuai kebutuhan dan perkembangan layanan.

LAMPIRAN A
BAGAN ALIR (FLOWCHART) PROSEDUR MANAJEMEN
LAYANAN



LAMPIRAN B

FORMAT LOG/TIKET MANAJEMEN LAYANAN

[illegible]

LAMPIRAN C

FORMAT DAFTAR RISIKO LAYANAN

[illegible]

LAMPIRAN D
FORMULIR PERMINTAAN PERUBAHAN (CHANGE REQUEST)

Nomor Change Request	CR-2026-__
Tanggal Pengajuan	
Nama Pengusul	
Unit Kerja	
Layanan/Aplikasi yang diubah	
Jenis Perubahan	☐ Rutin ☐ Terencana ☐ Darurat
Latar Belakang	
Deskripsi Perubahan	
Dampak yang Diperkirakan	
Rencana Waktu Pelaksanaan	
Rencana Rollback	
Diusulkan oleh (Pengusul)	Tanda tangan:
Disetujui Manajer Layanan	Tanda tangan:
Disetujui Kepala Diskominfo*	Tanda tangan:
Hasil Verifikasi	☐ Berhasil ☐ Rollback
Dilaksanakan oleh	Tanda tangan:
Tanggal Selesai	

** Diperlukan untuk perubahan terencana dan darurat.*

LAMPIRAN E

FORMAT LAPORAN PELAKSANAAN MANAJEMEN LAYANAN DIGITAL

Laporan Bulan: Tahun:

E.1. Ringkasan Layanan

Layanan	Status (Up/Down)	Uptime (%)	Keterangan
Email dinas			
e-Office			
e-Absensi			
Jaringan internet			
Website			

E.2. Rekap Tiket

Kategori	Tiket Masuk	Selesai	Dalam Proses	SLA Tercapai (%)
Jaringan				
Aplikasi				
Email				
Akun/ Password				
Lainnya				
TOTAL				

E.3. Domain Manajemen Risiko

Risiko yang teridentifikasi/ditangani bulan ini:

1.
2.
3.

E.4. Domain Manajemen Perubahan

Jumlah perubahan dilaksanakan: (Rutin:

Terencana: Darurat:)

Perubahan berhasil: Rollback:

E.5. Domain Manajemen Pengetahuan

Artikel pengetahuan dibuat/diperbarui:

E.6. Domain Manajemen Keberlangsungan

Pelaksanaan backup: Hasil verifikasi:

Insiden/gangguan besar: Rencana pemulihan/tindak lanjut:
.....

E.7. Domain Manajemen Relasi Pengguna

Masukan/umpan balik pengguna:

Tindak lanjut:

E.8. Kendala dan Rencana Tindak Lanjut

.....
.....
.....
.....

Takengon, 2026

Manajer Layanan,

(.....)

NIP.

Mengetahui,

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika

(.....)

NIP.