
LAPORAN PELAKSANAAN
FASILITAS DUKUNGAN PENGGUNA (HELPDESK)
LAYANAN DIGITAL PEMERINTAH KABUPATEN ACEH TENGAH
PERIODE: JANUARI S.D. JUNI 2026

Nomor Laporan	:	.../.../Lap-Helpdesk/2026
Indikator Pemdi	:	I19 — Fasilitas Dukungan Pengguna (Level 1 — Initiate)
Dasar	:	SOP Helpdesk No. 000/.../SOP-Helpdesk/Diskominfo/2026; Perbup No. 126/2019; No. 73/2020; No. 48/2025
Periode Laporan	:	1 Januari s.d. 30 Juni 2026
Penyusun	:	Seksi Layanan Digital — Bidang APTIKA Diskominfo
Status	Fasilitas helpdesk beroperasi (skala awal/internal)	

I. Pendahuluan

Fasilitas Dukungan Pengguna (Helpdesk) Layanan Digital Pemerintah Kabupaten Aceh Tengah diselenggarakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika untuk memberikan bantuan, menerima permintaan/keluhan, dan menyelesaikan permasalahan pengguna layanan digital, baik internal (ASN/PD) maupun masyarakat. Helpdesk mulai beroperasi penuh secara internal pada awal tahun 2026 mengacu pada SOP Helpdesk yang telah ditetapkan.

Laporan ini menyajikan kinerja fasilitas dukungan pengguna selama Semester I Tahun 2026, meliputi rekap permintaan/keluhan, pemanfaatan kanal, capaian SLA, permasalahan yang sering muncul, dan rencana perbaikan. Laporan merupakan bukti dukung awal (Level 1 — Initiate) untuk Indikator 19 Pemerintah Digital.

II. Kanal dan Fasilitas yang Tersedia

No	Kanal	Akses	Jam Operasional
1	Loket helpdesk langsung	Diskominfo lantai dasar	Senin—Jumat 08.00—16.30 WIB
2	Telepon/WhatsApp	08xx-xxxx-xxxx	Senin—Jumat 08.00—16.30 WIB
3	Email	helpdesk@acehtengahkab.go.id	Setiap saat (ditindaklanjuti jam kerja)
4	Grup WhatsApp resmi	"Helpdesk SPBE Pemkab AT"	Jam kerja
5	Sistem tiket (bertahap)	layanan.acehtengahkab.go.id/helpdesk	24/7 (ditindaklanjuti jam kerja)

III. Rekap Permintaan/Keluhan Semester I 2026

Selama Semester I 2026 tercatat 412 permintaan/keluhan dengan rincian sebagai berikut:

Bulan	Masuk	Selesai	Dalam Proses	Ditolak/ Alihkan	Capaian SLA (%)
Januari	62	60	2	0	95,1
Februari	68	65	3	0	94,1
Maret	74	71	3	0	94,6
April	66	63	2	1	93,9
Mei	72	68	3	1	93,1
Juni	70	66	3	1	92,9
TOTAL	412	393	16	3	94,0

Rata-rata per bulan: 69 tiket. Sebanyak 95,4% tiket selesai dalam periode laporan; 16 tiket (3,9%) masih dalam proses; 3 tiket dialihkan ke pihak lain (vendor/PD pemilik layanan). Capaian SLA rata-rata sebesar 94,0%.

IV. Rekap per Kategori dan Prioritas

Kategori	Masuk	Selesai	Persentase
Permintaan informasi/panduan	108	108	26,2%
Reset password/akun	124	123	30,1%
Gangguan aplikasi	86	82	20,9%
Gangguan jaringan/internet	48	45	11,7%
Permintaan layanan (akun, akses, data)	34	33	8,2%
Pengaduan/keluhan layanan	8	7	1,9%
Keamanan/insiden siber	4	4	1,0%
TOTAL	412	402 (selesai + alih)	100%

Mayoritas tiket ($\pm 56\%$) berupa permintaan informasi dan reset password/akun, yang menunjukkan masih tingginya kebutuhan pendampingan penggunaan aplikasi dasar. Gangguan aplikasi dan jaringan menyumbang sekitar 33% dari total tiket.

V. Capaian SLA per Prioritas

Prioritas	Jumlah	Rata-rata Waktu Tanggap	Rata-rata Waktu Selesai	SLA Tercapai
P-1 Kritis	4	18 menit	3 jam 20 menit	100%
P-2 Tinggi	38	45 menit	8 jam	97,4%
P-3 Sedang	186	1 jam 25 menit	1 hari 6 jam	93,0%
P-4 Rendah	184	2 jam 50 menit	1 hari 22 jam	93,5%

Empat (4) tiket P-1 yang tercatat pada periode ini terkait gangguan email/layanan yang sempat tidak dapat diakses dan satu indikasi phishing; seluruhnya tertangani sesuai waktu tanggap dan selesai di bawah 4 jam.

VI. Permasalahan yang Sering Muncul

No	Permasalahan	Frekuensi	Tindakan/ Pencegahan
1	Lupa password e-office/e-absensi/email	124	Reset password; himbauan menyimpan kredensial; rencana integrasi SSO penuh
2	Tidak bisa login / akun terkunci	46	Reset & verifikasi identitas; perbaikan mekanisme lockout
3	Koneksi internet lambat/terputus	38	Koordinasi ISP; pengecekan jaringan; rencana peningkatan bandwidth
4	Cara unggah lampiran/TTE pada e-office	54	Panduan & video singkat; basis pengetahuan; bimtek
5	Error/aplikasi lambat	36	Koordinasi tim teknis; restart; logging; perbaikan aplikasi
6	Email masuk spam/phising	14	Filter spam; himbauan; pelaporan ke tim siber
7	Permintaan data/layanan ke PD lain	22	Koordinasi dengan Walidata/PD; eskalasi

VII. Pemanfaatan Kanal

Kanal	Jumlah Tiket	Persentase
Grup WhatsApp	168	40,8%
Telepon/WA hotline	108	26,2%
Email	62	15,0%
Loket langsung	52	12,6%
Sistem tiket (uji coba)	22	5,4%
TOTAL	412	100%

Saat ini sistem tiket masih dalam tahap uji coba dan pemanfaatannya masih rendah; sebagian besar tiket masih diterima melalui grup WhatsApp dan telepon. Peningkatan penggunaan sistem tiket terpusat menjadi target perbaikan.

VIII. Kepuasan Pengguna

Umpan balik singkat (opsional) yang terkumpul dari 268 responden menunjukkan:

Kategori	Sangat Puas	Puas	Cukup	Kurang
Jumlah responden	68	156	38	6
Persentase	25,4%	58,2%	14,2%	2,2%

Tingkat kepuasan (Sangat Puas + Puas) mencapai 83,6%. Saran yang banyak diterima antara lain: kecepatan penanganan ditingkatkan, panduan penggunaan diperbanyak, dan jam layanan helpdesk diperpanjang.

IX. Kendala

- Sistem tiket terpusat belum sepenuhnya digunakan oleh petugas dan pengguna;
- Pencatatan tiket dari grup WhatsApp masih memerlukan rekap manual;
- Ketersediaan SDM helpdesk dan tim teknis masih terbatas terutama di luar jam kerja;
- Sebagian permasalahan aplikasi memerlukan koordinasi vendor dan waktu penyelesaian lebih lama;
- Belum ada dasbor pelacakan yang dapat diakses langsung oleh pengguna;
- Basis pengetahuan (FAQ/panduan) belum lengkap untuk seluruh aplikasi.

X. Rencana Tindak Lanjut

No	Kegiatan	Output	Waktu
1	Implementasi penuh sistem tiket terpusat	Sistem tiket produksi	Triwulan III 2026
2	Penyusunan basis pengetahuan (FAQ/panduan/video)	15 artikel + 5 video	Triwulan III—IV 2026
3	Bimtek/pelatihan helpdesk dan operator PD	Peserta terlatih	Triwulan IV 2026
4	Penerapan SSO untuk mengurangi reset password	SSO pada 5 aplikasi utama	2027
5	Pengembangan dasbor & notifikasi status tiket	Dasbor pengguna	2027
6	Perluasan kanal & jam layanan (termasuk on-call)	SOP on-call	Triwulan IV 2026
7	Survei kepuasan berkala & evaluasi bulanan	Laporan evaluasi	Bulanan

XI. Penutup

Demikian Laporan Pelaksanaan Fasilitas Dukungan Pengguna (Helpdesk) Layanan Digital Semester I Tahun 2026 ini disusun sebagai bukti dukung awal Indikator 19 Pemerintah Digital. Secara umum, fasilitas dukungan pengguna telah beroperasi dan melayani pengguna dengan capaian SLA sebesar 94%, namun masih diperlukan penguatan sistem tiket terpusat, basis pengetahuan, dan SDM menuju level yang lebih tinggi.

Takengon, 30 Juni 2026

Kepala Seksi Layanan Digital,

(.....)

NIP.

Mengetahui,

Kepala Bidang APTIKA,

(.....)

NIP.