
**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
FASILITAS DUKUNGAN PENGGUNA (HELPDESK)
LAYANAN DIGITAL PEMERINTAH KABUPATEN ACEH TENGAH
TAHUN 2026**

Nomor SOP	:	000/.../SOP-Helpdesk/ Diskominfo/2026
Tanggal Penetapan	:	 2026
Revisi	:	00
Pembuat	Kepala Seksi Layanan Digital / Operator Helpdesk	
Pemeriksa	Sekretaris Diskominfo	
Pengesah	Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika	
Dasar Hukum Utama	:	Perbup No. 126 Tahun 2019 (Standar Pelayanan); Perbup No. 73 Tahun 2020 (Pelayanan Publik); Perbup No. 48 Tahun 2025 (Arsitektur SPBE)
Lingkup Berlak	Internal Diskominfo dan pengguna layanan digital Pekab Aceh Tengah	

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam SOP ini yang dimaksud dengan:

- a. Fasilitas Dukungan Pengguna atau Helpdesk adalah unit kerja/sarana yang memberikan bantuan, informasi, dan penanganan atas permintaan/keluhan pengguna layanan digital Pemerintah Kabupaten Aceh Tengah.
- b. Pengguna adalah ASN/PPPK, pegawai, perangkat daerah, masyarakat, atau pihak lain yang menggunakan layanan digital Pemkab.
- c. Tiket/Laporan adalah catatan permintaan/keluhan yang diberi nomor unik dan dapat dilacak statusnya.
- d. Operator/Petugas Helpdesk adalah petugas yang menerima, mencatat, dan meneruskan laporan.
- e. Teknisi/Tim Teknis adalah petugas yang menangani permasalahan teknis sesuai keahlian.
- f. Waktu Tanggap (Response Time) adalah waktu yang dibutuhkan petugas untuk menanggapi laporan sejak tiket dibuat.
- g. Waktu Penyelesaian (Resolution Time) adalah waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan permasalahan.
- h. SLA (Service Level Agreement) adalah kesepakatan tingkat layanan sebagaimana tercantum dalam SOP ini.

BAB II

MAKSUD, TUJUAN, DAN RUANG LINGKUP

Pasal 2

SOP ini dimaksudkan sebagai pedoman baku bagi petugas helpdesk dan tim teknis dalam memberikan layanan dukungan kepada pengguna layanan digital Pemerintah Kabupaten Aceh Tengah.

Pasal 3

Tujuan SOP ini:

1. memberikan layanan bantuan yang cepat, ramah, dan akuntabel;
2. mencatat setiap permintaan/keluhan sebagai tiket yang dapat dilacak;
3. menetapkan waktu tanggap dan penyelesaian yang jelas;
4. meningkatkan kepuasan pengguna dan pemanfaatan layanan digital;
5. menyediakan data dasar perbaikan layanan dan peningkatan kapasitas.

Pasal 4

Ruang lingkup SOP ini meliputi:

- a. Layanan internal: e-office, e-absensi, e-kinerja, email dinas, TTE, VPN, jaringan, perangkat pendukung;
- b. Layanan publik: portal Pemkab, OpenData, Bapokting, layanan perizinan online, dan layanan digital PD lain yang terhubung;
- c. Permintaan informasi, panduan penggunaan, dan penanganan gangguan teknis.

Pada tahap awal (Level 1), SOP berlaku untuk lingkup internal Diskominfo dan layanan prioritas, untuk diperluas ke seluruh PD pada tahap berikutnya.

BAB III

KANAL DAN JAM LAYANAN

Pasal 5

Pengguna dapat menghubungi fasilitas dukungan melalui kanal-kanal sebagai berikut:

No	Kanal	Alamat/Akses	Jenis Layanan
1	Helpdesk langsung	Loket layanan Diskominfo (lantai dasar) — jam kerja	Konsultasi, bantuan langsung, penerimaan perangkat
2	Telepon/WhatsApp	08xx-xxxx-xxxx (hotline helpdesk) — jam kerja	Laporan gangguan, pertanyaan cepat
3	Email	helpdesk@acehtenga hkab.go.id	Permintaan, dokumen, laporan tertulis
4	Grup WhatsApp resmi	Grup "Helpdesk SPBE Pemkab AT"	Koordinasi internal dan laporan operator PD
5	Sistem tiket/portal	layanan.acehtengahk ab.go.id/helpdesk (bertahap)	Pencatatan & pelacakan tiket
6	Media sosial resmi	Instagram/Facebook resmi	Informasi dan pengaduan masyarakat

Pasal 6

Jam operasional helpdesk adalah hari Senin—Jumat pukul 08.00—16.30 WIB (kecuali hari libur nasional). Laporan di luar jam operasional akan ditindaklanjuti pada hari kerja berikutnya, kecuali insiden bersifat kritis yang ditangani melalui mekanisme panggilan darurat (on-call).

BAB IV

KLASIFIKASI DAN TINGKAT PRIORITAS

Pasal 7

Setiap laporan diklasifikasikan sebagai berikut:

Kode	Kategori	Contoh
K-01	Permintaan informasi	Cara penggunaan aplikasi, permintaan panduan
K-02	Permintaan layanan	Pembuatan akun, reset password, permintaan data
K-03	Gangguan/insiden	Aplikasi error, tidak bisa login, jaringan putus
K-04	Permintaan perubahan	Penambahan fitur, perubahan konfigurasi
K-05	Pengaduan/keluhan	Layanan tidak sesuai, keluhan pengguna
K-06	Keamanan/insiden siber	Phishing, akun diretas, dugaan kebocoran data

Pasal 8

Tingkat prioritas dan SLA:

Prioritas	Sebutan	Contoh	Waktu Tanggap	Waktu Penyelesaian
P-1	Kritis	Layanan down total, kebocoran data, serangan siber	< 30 menit	< 4 jam
P-2	Tinggi	Fitur utama tidak berfungsi, banyak pengguna terdampak	< 1 jam	< 1 hari kerja
P-3	Sedang	Fitur sebagian bermasalah, akun terkunci	< 2 jam	< 2 hari kerja
P-4	Rendah	Permintaan informasi, reset password, panduan	< 4 jam	< 3 hari kerja

Laporan dengan prioritas P-1 (kritis) segera diekskalasikan kepada Kepala Bidang/Kepala Dinas dan, bila terkait keamanan siber, kepada tim penanganan insiden sesuai SOP I12.

BAB V

PROSEDUR PELAYANAN HELPDESK

Pasal 9

Prosedur pelayanan fasilitas dukungan pengguna dilaksanakan melalui tahapan sebagai berikut:

1. Penerimaan — petugas helpdesk menerima laporan melalui salah satu kanal yang tersedia pada jam kerja;
2. Pencatatan — petugas mencatat laporan sebagai tiket dengan data: nomor tiket, tanggal/jam, identitas pengguna, kontak, layanan yang dilaporkan, uraian, kanal lapor;
3. Identifikasi & Verifikasi — petugas mengidentifikasi kategori dan prioritas, memastikan data/kelengkapan;
4. Penerusan (Dispatching) — tiket diteruskan ke tim teknis/bidang yang sesuai;
5. Penanganan — tim teknis menyelesaikan permasalahan sesuai SLA; apabila tidak dapat diselesaikan, tiket dieskalasi;
6. Konfirmasi kepada Pengguna — petugas menghubungi pengguna untuk memastikan permasalahan selesai;
7. Penutupan Tiket — tiket ditutup setelah pengguna menyatakan puas/permasalahan selesai; solusi dicatat pada basis pengetahuan;
8. Pelaporan — rekap tiket dan kinerja helpdesk dilaporkan secara periodik.

5.1 Bagan Alir (Flowchart)

[BAGAN ALIR HELPDESK — START → LAPOR → CATAT → KLASIFIKASI → TERUSKAN → TANGANI → KONFIRMASI → TUTUP → END]

Bagan alir lengkap (diagram swimlane) dicetak/diisipkan pada area ini.

BAB VI

PERAN DAN TANGGUNG JAWAB

Peran	Tanggung Jawab
Kepala Dinas	Bertanggung jawab atas penyelenggaraan helpdesk, menyetujui SLA, menerima laporan eskalasi kritis.
Kepala Bidang APTIKA	Mengkoordinasikan tim teknis, memantau kinerja helpdesk, menangani eskalasi.
Kepala Seksi Layanan Digital	Manajer harian helpdesk, menyusun jadwal petugas, rekap laporan, pemeliharaan basis pengetahuan.
Operator/Petugas Helpdesk	Menerima, mencatat, mengklasifikasikan, meneruskan, menutup tiket; konfirmasi ke pengguna.
Tim Teknis/Teknisi	Menangani permasalahan teknis sesuai bidang (jaringan, aplikasi, server, persandian).
Pengguna	Menyampaikan laporan secara jelas, memberikan informasi yang dibutuhkan, konfirmasi penyelesaian.

BAB VII

PEMANTAUAN, PELAPORAN, DAN TINDAK LANJUT

Pasal 10

Pemantauan kinerja helpdesk dilakukan melalui:

- pemantauan harian jumlah tiket, status, dan SLA;
- rekap mingguan yang dirapatkan pada rapat internal;
- laporan bulanan yang disampaikan kepada Kepala Dinas;
- survei kepuasan pengguna sederhana setelah tiket ditutup.

Pasal 11

Laporan bulanan paling sedikit memuat:

- a. jumlah tiket masuk, selesai, dan dalam proses;
- b. rata-rata waktu tanggap dan waktu penyelesaian;
- c. capaian SLA per prioritas;
- d. permasalahan yang berulang;
- e. usulan perbaikan layanan/pelatihan.

Pasal 12

Permasalahan berulang menjadi masukan untuk perbaikan aplikasi, penambahan panduan pada basis pengetahuan, dan program sosialisasi/bimbingan teknis.

BAB VIII

PENUTUP

Demikian Standar Operasional Prosedur Fasilitas Dukungan Pengguna (Helpdesk) Layanan Digital ini ditetapkan untuk dilaksanakan oleh seluruh petugas terkait di lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika. SOP ini dievaluasi secara berkala dan disempurnakan sesuai kebutuhan.

Ditetapkan di Takengon

pada tanggal 2026

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika,

(.....)

NIP.

LAMPIRAN — FORMULIR DAN FORMAT

A. Formulir Tiket/Buku Register Helpdesk

Field	Isi
Nomor Tiket	TKT-2026-__
Tanggal/Jam Lapor	
Nama Pelapor	
Unit/Instansi	
Kontak (No. HP/email)	
Layanan/Aplikasi yang dilaporkan	
Kanal Lapor	☐ Loker ☐ Telepon/WA ☐ Email ☐ Grup ☐ Portal
Kategori	☐ Info ☐ Layanan ☐ Gangguan ☐ Perubahan ☐ Keluhan ☐ Keamanan
Prioritas	☐ P-1 Kritis ☐ P-2 Tinggi ☐ P-3 Sedang ☐ P-4 Rendah
Uraian Permasalahan/Permintaan	
Diteruskan kepada	
Tindakan/Penyelesaian	
Tanggal/Jam Selesai	
Status Akhir	☐ Selesai ☐ Dialihkan ☐ Ditolak
Catatan/Konfirmasi Pengguna	
Petugas Pencatat	

B. Format Laporan Bulanan Helpdesk

No	Indikator	Nilai/Keterangan
1	Jumlah tiket masuk bulan ini	
2	Jumlah tiket selesai	
3	Jumlah tiket dalam proses	
4	Rata-rata waktu tanggap	
5	Rata-rata waktu penyelesaian	
6	Capaian SLA P-1	
7	Capaian SLA P-2	
8	Capaian SLA P-3	
9	Capaian SLA P-4	
10	Keluhan yang berulang	

11	Usulan perbaikan	
----	------------------	--

C. Daftar Kontak Darurat (On-Call)

Kejadian	Kontak	Saluran
Gangguan layanan total / down	Kabid APTIKA	08xx-xxxx-xxxx
Insiden keamanan siber	Kabid Persandian	08xx-xxxx-xxxx
Gangguan jaringan/ISP	Tim Jaringan	08xx-xxxx-xxxx
Gangguan listrik/data center	Operator ruang server	08xx-xxxx-xxxx