

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

PENANGANAN GANGGUAN WEBSITE BADAN PUBLIK

KAPANEWON BAMBANGLIPURO

Nomor SOP	014/SK/2026	Tanggal	5 Januari 2026
Revisi	00	Unit Kerja	Kapanewon Bambanglipuro
Berlaku	1 Tahun	Halaman	3
Disahkan oleh	Panewu Bambanglipuro		

I. TUJUAN

Menjamin penanganan gangguan website badan publik, gangguan fungsi layanan, dan/atau dampak dari suatu kegiatan yang menjadi tugas dan fungsi badan publik secara cepat, tepat, terkoordinasi, dan terdokumentasi sehingga pelayanan serta penyampaian informasi publik kepada masyarakat tetap berjalan optimal.

II. RUANG LINGKUP

1. Website badan publik tidak dapat diakses, lambat, error, diretas, atau mengalami gangguan teknis lainnya.
2. Layanan/aplikasi publik mengalami gangguan atau tidak dapat digunakan.
3. Gangguan jaringan, server, database, atau infrastruktur pendukung layanan.
4. Gangguan keamanan informasi yang berdampak terhadap ketersediaan layanan.
5. Dampak suatu kegiatan badan publik yang mengganggu akses, pelayanan, atau penyampaian informasi kepada masyarakat.

III. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
2. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik.
4. Peraturan perundang-undangan terkait penyelenggaraan sistem elektronik, keamanan informasi, dan pelayanan publik.
5. Peraturan/Keputusan Kepala Daerah atau Pimpinan Badan Publik tentang pengelolaan PPID.
6. Kebijakan internal mengenai pengelolaan teknologi informasi dan keamanan informasi.

IV. DEFINISI

Website Badan Publik: Situs resmi yang digunakan untuk menyampaikan informasi dan layanan publik.

Gangguan Website: Kondisi website tidak dapat diakses, lambat, error, mengalami perubahan tidak sah, atau masalah teknis lainnya.

Gangguan Fungsi Layanan: Kondisi layanan/aplikasi yang tidak dapat berfungsi sebagaimana mestinya.

Dampak Kegiatan: Pengaruh suatu kegiatan badan publik terhadap akses, pelayanan, atau informasi publik.

Pemulihan (Recovery): Proses mengembalikan website atau layanan agar beroperasi normal.

V. ALUR PENANGANAN

TAHAP	TINDAKAN
1. Deteksi dan Pelaporan	Gangguan diketahui melalui monitoring, laporan petugas, masyarakat, atau unit kerja; dicatat dan diteruskan kepada Tim IT/penanggung jawab.
2. Verifikasi dan Klasifikasi	Memeriksa gangguan, menentukan penyebab awal, layanan terdampak, serta tingkat gangguan.
3. Penanganan Awal	Melakukan tindakan teknis awal, termasuk penggunaan sistem/layanan cadangan bila tersedia.
4. Penanganan Lanjutan	Melakukan perbaikan dan koordinasi dengan unit terkait, vendor, pengelola jaringan, hosting, atau pihak lain.
5. Komunikasi kepada Publik	Memberikan informasi melalui kanal resmi apabila gangguan berdampak kepada masyarakat.
6. Pemulihan dan Monitoring	Memastikan fungsi layanan kembali normal, melakukan pengujian, dan monitoring pascapemulihan.
7. Evaluasi dan Dokumentasi	Menyusun laporan insiden, mengidentifikasi penyebab, mengevaluasi penanganan, dan membuat rekomendasi.

VI. PERAN DAN TANGGUNG JAWAB

PERAN	TANGGUNG JAWAB UTAMA
Pengguna/Masyarakat	Melaporkan gangguan melalui kanal resmi.
Petugas Layanan/Helpdesk	Menerima, mencatat, memverifikasi awal, dan meneruskan laporan.
Tim IT/Pengelola Sistem	Identifikasi, klasifikasi, penanganan teknis, pemulihan, dan monitoring.
PPID	Koordinasi komunikasi publik dan memastikan keterbukaan informasi sesuai ketentuan.
Unit Kerja Terkait	Memberikan informasi dan dukungan sesuai substansi gangguan/kegiatan.
Pimpinan	Memberikan arahan dan dukungan sumber daya.
Vendor/Pihak Ketiga	Memberikan dukungan teknis sesuai kontrak/SLA.

VII. KOMUNIKASI DAN INFORMASI PUBLIK

Apabila gangguan berdampak terhadap akses masyarakat terhadap informasi atau layanan publik, badan publik menyampaikan informasi secara proporsional melalui kanal resmi, seperti website cadangan, media sosial resmi, email, pesan singkat/WhatsApp blast, atau kanal resmi lainnya. Informasi diperbarui secara berkala sampai layanan kembali normal dan, bila diperlukan, mencantumkan alternatif layanan.

VIII. TINGKAT GANGGUAN DAN TARGET PENANGANAN

TINGKAT	KRITERIA	RESPONS AWAL	TARGET PEMULIHAN
Rendah	Gangguan minor dan dampak terbatas	≤ 2 jam	≤ 24 jam
Sedang	Sebagian fungsi layanan terganggu	≤ 1 jam	≤ 24 jam
Tinggi	Gangguan mayor dan sebagian besar layanan terganggu	≤ 30 menit	≤ 12 jam
Kritis	Website/layanan tidak dapat diakses total atau berdampak luas	≤ 30 menit	≤ 6 jam*

* Target pemulihan dapat disesuaikan berdasarkan kompleksitas gangguan, ketergantungan pihak ketiga, kondisi infrastruktur, dan hasil analisis teknis.

IX. PENUTUP

SOP ini menjadi pedoman bagi seluruh unit kerja dan pihak terkait dalam menangani gangguan website badan publik, gangguan fungsi layanan, dan/atau dampak dari kegiatan yang menjadi tugas dan fungsi badan publik. SOP dievaluasi secara berkala dan/atau setelah terjadi gangguan signifikan untuk memastikan efektivitas penanganan serta meningkatkan kualitas, keamanan, dan keberlangsungan layanan informasi publik.

Ditetapkan di: Bantul
Pada tanggal: 5 Januari 2026



PANEWU BAMBANGLIPURO

TRI MANORA, S.Sos.
Pembina Tingkat I, IV/b
NIP. 197004071990031004