KEMENTERIAN HUKUM REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH DAERAH KHUSUS JAKARTA

NOMOR SOP	:	W.10-TI.06.02-155
TGL. PEMBUATAN	:	16 Juli 2026
TGL REVISI	:	-
TGL. EFEKTIF	:	
DISAHKAN OLEH	:	Kepala Kantor Wilayah, Baroto NIP 197205311999031001
NAMA SOP	:	Penanganan Gangguan Kesisteman

DASAR HUKUM:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
6. Peraturan Presiden Nomor 155 Tahun 2024 tentang Kementerian Hukum;
7. Peraturan Menteri Hukum Nomor 1 Tahun 2024 tantang Oraganisasi Tata Kerja Kementerian Hukum;
8. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 02 Tahun 2024 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum.

KUALIFIKASI PELAKSANA:

1. Memahami tugas dan fungsinya dalam alur SOP;
2. Memahami seluruh jenis layanan pada Kantor Wilayah;
3. Dapat mengoperasikan alat pengolah data dan teknologi informasi.

KETERKAITAN:

1. SOP Pelayanan.
2. SOP Sistem Pemantauan Terhadap Keamanan Sistem Informasi

PERALATAN/PERLENGKAPAN:

1. Komputer;
2. Server;
3. Jaringan Telekomunikasi dan Internet.

PERINGATAN:

Apabila SOP ini tidak dilaksanakan maka kegiatan pelayanan terhambat.

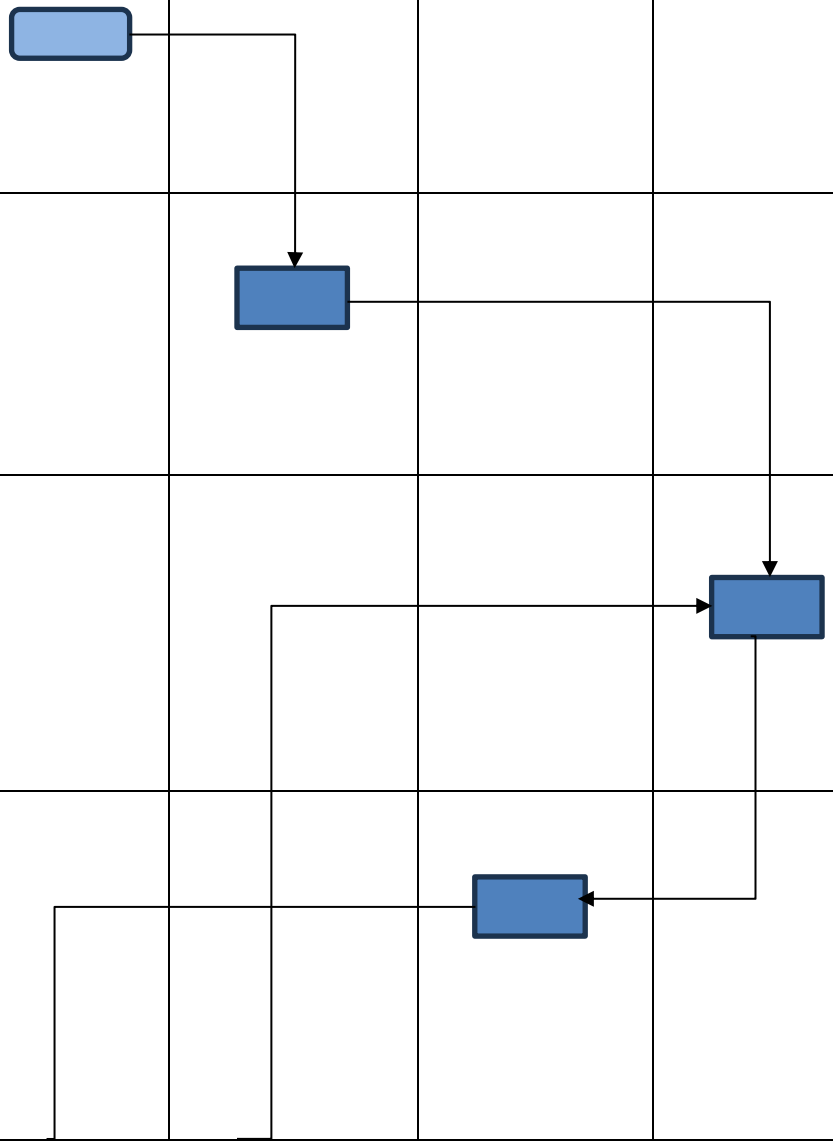
PENCATATAN DAN PENDATAAN:

Disimpan sebagai data elektronik dan manual.

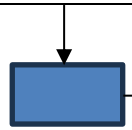
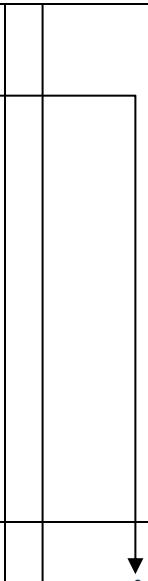
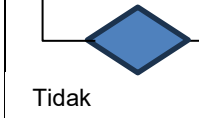
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara
Keaslian dokumen dapat dicek melalui tautan https://bsre.bssn.go.id/verifikasi

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENANGANAN GANGGUAN KESISTEMAN

No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			
		Petugas Loket	Tim Kerja TI Kanwil	Duta Layanan/ Tim Humas	Pusdatin	Perlengkapan	Waktu (Menit)	Output	Ket
1.	Deteksi Gangguan Awal: Menemukan indikasi sistem terputus/gagal akses saat melayani pemohon dan melaporkan ke Tim TI Kanwil via kanal internal.					Handphone/Komputer Jaringan Internet	3	Laporan awal gangguan	
2.	Isolasi dan Pengecekan Jaringan Lokal: Memeriksa konektivitas LAN/internet lokal Kanwil. Jika jaringan lokal normal, dipastikan gangguan berada pada server/aplikasi pusat.					Handphone/Komputer Jaringan Internet	5	Hasil diagnosa sumber gangguan	
3.	Koordinasi dan Pelaporan Resmi: Menghubungi Pusdatin via kanal komunikasi kedinasan resmi, mencatat status di Log Insiden, dan menerbitkan status resmi ke loket.					Handphone/Komputer Jaringan Internet	7	Catatan Log Insiden	
4.	Komunikasi Publik di Ruang Layanan: Mengumumkan secara persuasif kepada pemohon di ruang tunggu terkait adanya kendala kesisteman terpusat dan mengarahkan ke meja pendampingan.					Handphone/Komputer Jaringan Internet	5	Informasi publik tersampaikan	



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara
Keaslian dokumen dapat dicek melalui tautan https://bsre.bssn.go.id/verifikasi

5.	Layanan Pendampingan dan Pra-Verifikasi: Memeriksa kelengkapan berkas fisik persyaratan serta menjelaskan cara pendaftaran (terdapat permohonan yang memang wajib mendaftarkan secara mandiri atau menggunakan akun masing-masing, kecuali Permohonan Perwarganegaraan Pasal 8)					Handphone/Komputer Jaringan Internet	15	Berkas terverifikasi di awal, tersampaiakannya informasi terkait tata cara pendaftaran	
6.	Pemantauan dan Pemulihan Sistem: Memonitor status sistem pusat secara berkala hingga pulih (up), lalu menyiarkan status normal ke loket layanan.						Berkala	Laporan Pemulihan Sistem	
7.	Pemberitahuan melalui kanal media informasi atau media sosial kantor wilayah ke masyarakat					Handphone/Komputer Jaringan Internet	15 menit setelah sistem aktif	Publikasi Pengumuman	

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara
Keaslian dokumen dapat dicek melalui tautan https://bsre.bssn.go.id/verifikasi