KEMENTERIAN HUKUM REPUBLIK INDONESIA **DIREKTORAT JENDERAL KEKAYAAN INTELEKTUAL** **SEKRETARIAT**	**NOMOR SOP**	: HKI-OT.02.02-85
	TGL. PEMBUATAN	: 1 September 2026
	TGL. REVISI	: -
	TGL. EFEKTIF	: 5 Oktober 2026
	DISAHKAN OLEH	Direktur Jenderal Kekayaan Intelektual Dr. Hermansyah Siregar, S.H., M.H. NIP. 19701016 199203 1 001
	NAMA SOP	**Penanganan Waktu Henti (Downtime) Sistem Aplikasi**

DASAR HUKUM:	**KLASIFIKASI PELAKSANA**
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik; 3. Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2023 tentang Percepatan Transformasi Digital dan Keterpaduan Layanan Digital Nasional.	1. Memiliki pemahaman terkait perumusan kebijakan; 2. Memiliki pemahaman terkait perencanaan dan kebijakan publik; 3. Memiliki pemahaman terkait administrasi negara.
KETERKAITAN	**PERALATAN/PERLENGKAPAN**
	1. Komputer 2. Jaringan Internet 3. Alat Tulis Kantor
PERINGATAN	**PENCATATAN DAN PENDATAAN**
Apabila SOP ini tidak dilakukan sebagaimana mestinya, maka penanganan benturan kepentingan dapat terhambat.	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
Keamanan dokumen dapat diverifikasi melalui [illegible]

No	Aktivitas	Pelaksana							Mutu Baku			Keterangan
		Helpdesk/Pengelola Pengaduan	Direktorat Pemilik Layanan	Direktorat Teknologi Informasi (Pengelola Sistem Aplikasi)	Direktur Teknologi Informasi (Penanggungjawab TI)	Direktur Jenderal (Pemilik Layanan)	Humas/ PPID	Unit Manajemen Risiko	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Melakukan monitoring ketersediaan aplikasi layanan publik								1. Dashboard monitoring 2. Sistem monitoring 3. Log aplikasi/infrastruktur	realtime (berkelanjutan)	Status ketersediaan sistem	Deteksi dini gangguan
2	Menerima laporan gangguan dari pengguna atau mendeteksi laporan melalui kanal pengaduan								1. Tiket/laporan 2. Waktu kejadian 3. Identitas aplikasi	realtime	Tiket insiden	Setiap laporan wajib diregistrasikan
3	Melakukan verifikasi awal terhadap laporan/gangguan								1. Status ketersediaan sistem 2. Tiket insiden	<= 15 menit	Hasil verifikasi	Menentukan valid/tidaknya gangguan
4	Mengidentifikasi aplikasi, fungsi layanan, proses bisnis dan pengguna yang terdampak								1. Hasil verifikasi 2. Daftar layanan 3. Proses bisnis 4. Data pengguna	<= 15 menit	Identifikasi dampak awal	Menjadi dasar klasifikasi
5	Melakukan klasifikasi tingkat downtime berdasarkan dampak, cakupan dan kritikalitas layanan					Tidak			1. Matriks severity 2. Identifikasi dampak awal 3. SLA (Service Level Agreement)/ standar pelayanan	<= 15 menit	Klasifikasi downtime	Rendah/sedang/tinggi/kritis
6	Menetapkan tingkat eskalasi penanganan					Ya			1. Klasifikasi downtime 2. Analisis dampak 3. SLA	<= 15 menit	Keputusan eskalasi	Pimpinan dilibatkan untuk insiden tinggi/kritis
7	Melakukan diagnosis teknis aplikasi dan mencari sumber gangguan								1. Keputusan eskalasi 2. Log aplikasi 3. Konfigurasi 4. Database 5. Monitoring	<= 30 menit	Diagnosis teknis awal	Dapat dilakukan paralel
8	Melakukan pemeriksaan server, jaringan, database, storage infrastruktur pendukung dan/atau indikasi gangguan keamanan/siber								1. Diagnosis teknis awal 2. Log server/jaringan/ database 3. Log keamanan, security monitoring, hasil deteksi	<= 60 menit	1. Hasil pemeriksaan infrastruktur, dan/atau 2. Hasil pemeriksaan keamanan	Dilakukan paralel dengan aktivitas No. 7
9	Menetapkan akar masalah sementara dan alternatif pemulihan				Tidak				1. Hasil pemeriksaan infrastruktur dan/atau Hasil pemeriksaan keamanan 2. Analisis teknis	<= 30 menit	Alternatif pemulihan	Menjadi bahan pengambilan keputusan
10	Menetapkan Metode Pemulihan: perbaikan, restart, rollback, failover, restore, DRP (Disaster Recovery Plan) /BCP (Business Continuity Plan), atau metode lain				Ya				1. Hasil pemeriksaan infrastruktur dan/atau Hasil pemeriksaan keamanan 2. Analisis risiko 3. DRP/BCP 4. Backup 5. Alternatif pemulihan	<= 15 menit	Keputusan metode pemulihan	Persetujuan pimpinan untuk tindakan strategis/berisiko tinggi
11	Melaksanakan tindakan pemulihan sesuai keputusan								1. Keputusan metode pemulihan 2. SOP teknis, backup, konfigurasi, tools pemulihan	realtime	Sistem dalam proses pemulihan/ pascapemulihan	
12	Melakukan pengujian fungsi aplikasi pascapemulihan								1. Sistem dalam proses pemulihan/ pascapemulihan 2. Checklist pengujian, data uji, akun uji	<= 30 menit	Hasil pengujian	Tidak dinyatakan pulih sebelum validasi
13	Melakukan verifikasi integritas dan konsistensi data/transaksi terdampak				Tidak				1. Hasil pengujian 2. Database, log transaksi, backup	<= 60 menit	Status integritas data	Sangat penting untuk transaksi layanan KI
14	Menetapkan Status Pemulihan Layanan				Ya				1. Status integritas data 2. Hasil pengujian 3. Kondisi sistem	<= 15 menit	Keputusan layanan normal/belum normal	
15	Mengaktifkan layanan alternatif/manual apabila downtime menghambat pelayanan								1. Keputusan layanan normal/belum normal 2. Prosedur layanan alternatif, formulir/manual channel	realtime (sesuai kebutuhan)	Layanan alternatif	Keputusan aktivasi berdasarkan kewenangan
16	Menyampaikan status gangguan/pemulihan melalui kanal resmi								1. Keputusan layanan normal/belum normal 2. Informasi status terverifikasi	<= 15 menit	Informasi kepada pengguna	Informasi harus akurat dan konsisten

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara
Keamanan dokumen dapat diverifikasi melalui www.tte.kominfo.go.id/verifikasi

17	Menetapkan perlakuan terhadap batas waktu/transaksi pengguna terdampak								1. Data downtime 2. Transaksi terdampak 3. Standar pelayanan 4. Ketentuan peraturan	<= 1 Hari	Keputusan perlakuan terhadap pengguna	Harus mencegah kerugian pengguna
18	Melakukan rekonsiliasi dan penyelesaian transaksi yang tertunda								1. Keputusan perlakuan terhadap pengguna 2. Daftar transaksi tertunda, log, database	<= 1 Hari	Transaksi terverifikasi	Memastikan tidak ada transaksi yang hilang
19	Menyusun kronologi kejadian downtime								1. Transaksi terverifikasi 2. Tiket, log, timeline kejadian	<= 1 Hari	Kronologi insiden	Memuat waktu mulai sampai pemulihan
20	Melakukan analisis akar masalah (Root Cause Analysis/RCA)								1. Kronologi insiden 2. Log, hasil diagnosis	<= 2 Hari	Dokumen RCA	Mengidentifikasi penyebab utama
21	Menilai dampak downtime terhadap pelayanan, pengguna, data, kinerja dan risiko organisasi								1. Dokumen RCA 2. Data downtime, pengguna, transaksi, risiko	<= 2 Hari	Analisis dampak	Menjadi input pengendalian risiko
22	Menyusun tindakan korektif dan preventif								1. Dokumen RCA 2. Data downtime 3. Analisis risiko	<= 3 Hari	Rekomendasi Rencana corrective/preventive action	Pencegahan kejadian berulang
23	Menetapkan kebutuhan perubahan sistem/ infrastruktur/ DRP/ BCP/ SOP				Tidak Ya				1. Laporan evaluasi, RCA 2. Analisis risiko 3. Rekomendasi Rencana corrective/preventive action	<= 5 Hari	1. Rencana aksi 2. Sumber daya 3. Konfigurasi	Decision making strategis
24	Melaksanakan tindakan perbaikan dan pencegahan								1. Rencana aksi 2. Sumber daya 3. Konfigurasi	realtime (sesuai rencana)	1. Dashboard 2. Parameter SLA 3. Log	Wajib dimonitor
25	Memperbarui dokumentasi teknis, knowledge base dan SOP penanganan insiden								1. Laporan insiden, RCA 2. Dokumentasi teknis	<= 5 Hari	Dokumentasi diperbarui	Mendukung manajemen pengetahuan
26	Melakukan monitoring pascapemulihan								1. Dashboard 2. Parameter SLA 3. Log	<= 3 Hari	Laporan stabilitas layanan	Intensitas berdasarkan tingkat insiden
27	Melakukan evaluasi berkala terhadap downtime dan tren ketersediaan aplikasi								1. Rekap downtime 2. SLA, RCA 3. Laporan stabilitas layanan	realtime (bulanan/ triwulanan)	1. Hasil evaluasi 2. Tren downtime 3. Analisis risiko	Menjadi bagian monitoring SPBE
28	Menyusun rekomendasi peningkatan keandalan, ketersediaan, keamanan dan kesinambungan layanan								1. Hasil evaluasi 2. Tren downtime 3. Analisis risiko	<= 5 Hari	1. Laporan evaluasi 2. Rekomendasi rencana aksi	Dapat menjadi input Renja/RKA/Rencana SPBE
29	Menetapkan dan memantau rencana peningkatan layanan								1. Laporan evaluasi 2. Rekomendasi rencana aksi	realtime (sesuai siklus perencanaan)	1. Keputusan 2. Rencana aksi	Menutup siklus pengendalian downtime

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara
Keamanan dokumen dapat diverifikasi melalui aplikasi