

LAYANAN PENANGANAN INSIDEN SIBER

A. NAMA KOMPONEN	:	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery)
1. PERSYARATAN	:	1. Tangkapan layar insiden sistem yang diretas dan sistem log 2. Kartu tanda pengenal 3. Persyaratan 1 s.d 2 disampaikan melalui aplikasi layanan SPBE Provinsi Gorontalo pada link https://layanan.gorontaloprov.go.id/
4. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR		1. Pelapor mengirimkan laporan insiden siber 2. Koordinator Layanan melakukan verifikasi awal terhadap laporan insiden siber. Jika laporan terverifikasi, tiket akan diteruskan ke tim CSIRT dan tim keamanan 3. Tim CSIRT melakukan verifikasi terhadap laporan insiden siber dan melakukan pemeriksaan terhadap objek yang terdampak 4. Tim CSIRT, Tim Keamanan SPBE, Tim Kerja Aplikasi dan Tim Kerja Pusat Data membuat laporan insiden siber yang telah terverifikasi segera di tindaklanjuti dengan berkoordinasi dengan tim kerja terkait 5. PR membuat press release terkait insiden siber dan mengumumkan ke pemilik/penggunaan layanan jika diperlukan 6. Tim CSIRT menyusun strategi mitigasi terhadap insiden siber sesuai panduan penanganan insiden 7. Tim CSIRT melakukan penanganan insiden siber sesuai strategi mitigasi yang telah di susun 8. Tim CSIRT, Tim Keamanan SPBE, Tim Kerja Aplikasi, Tim Kerja Pusat Data dan PR memastikan penanganan insiden siber telah berhasil dilakukan sesuai panduan dengan berkoordinasi dengan tim kerja terkait 9. PR membuat press release hasil keberhasilan penanganan insiden siber 10. Tim CSIRT membuat laporan penanganan insiden siber dan rekomendasi keamanan siber agar tidak terulang kembali 11. Tim Keamanan Spbe, Tim Kerja Aplikasi, Tim Kerja Pusat Data melakukan keamanan siber terhadap objek yang terkena insiden siber sesuai laporan dan rekomendasi 12. Tim CSIRT melakukan verifikasi perbaikan keamanan siber pada system 13. Tim keamanan SPBE menyusun laporan perbaikan keamanan siber 14. Koordinator layanan menerima laporan penanganan insiden dan perbaikan keamanan dan melakukan penutupan tiket pelaporan insiden siber 15. Pelapor menerima notifikasi penyelesaian tiket laporan dari aplikasi layanan
5. JANGKA WAKTU PELAYANAN		1. Menggunakan Backup 48 jam 2. Tanpa backup 72 jam

4. BIAYA / TARIF	:	Gratis
5. PRODUK PELAYANAN	:	Pemulihan sistem yang mengalami insiden siber
6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	:	1. Aplikasi Layanan SPBE Provinsi Gorontalo https://layanan.gorontaloprov.go.id/ 2. SP4N Lapor 3. Email kominfotik@gorontaloprov.go.id
B. NAMA KOMPONEN		Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing)
1. DASAR HUKUM	:	1. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 187); 2. Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 233); 3. Peraturan Gubernur Gorontalo Nomor 38 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Gorontalo Tahun 2022 Nomor 16, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Gorontalo Nomor 18) 4. Peraturan Gubernur Gorontalo Nomor 36 Tahun 2023 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Berita Daerah Provinsi Gorontalo Tahun 2023 Nomor 36)
C. SARANA DAN PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS	:	1. Meja 2. Kursi 3. Ac 4. Komputer/laptop 5. Handphone 6. Internet 7. Sistem Ticket 8. Tools keamanan siber
3. KOMPETENSI PELAKSANA	:	1. Memiliki kemampuan koordinasi dengan pihak terkait 2. Memiliki kemampuan mengoperasikan sistem tiket 3. Memiliki kemampuan dalam keamanan siber
4. PENGAWASAN INTERNAL	:	1. Dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang. 2. Dilakukan oleh pejabat struktural/fungsional 3. Dilakukan secara kontinyu
5. JUMLAH PELAKSANA	:	Jumlah personil sebanyak 4 (empat) orang
6. JAMINAN PELAYANAN	:	Pelayanan didukung oleh petugas yang berkompeten dengan prinsip pelayanan prima, apabila petugas pelayanan tidak sesuai ketentuan yang ditetapkan, maka akan diberikan sanksi yang telah ditetapkan oleh peraturan kepegawaian
7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	:	Data pelapor dilindungi dan dijamin kerahasiaannya.

8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA	:	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan
-------------------------------	---	---