



**PEMERINTAH KOTA BATAM
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**

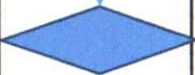
Bidang Pengelolaan Informasi Publik, Informatika, dan Persandian

Nomor SOP	08 /SOP/KOMINFO-PIPIP/III/2026
Tanggal Pembuatan	06 Maret 2026
Tanggal Revisi	
Tanggal Efektif	06 Maret 2026
Disahkan Oleh	Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batam  Rudi Panjaitan, S.STP., M.Si Pembina Utama Muda / IVC NIP. 19761123 199511 1 002
Nama SOP	PENANGANAN KESALAHAN SISTEM (ERROR HANDLING)

Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
1. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik; 2. Peraturan Badan Siber dan Sandi Negara Nomor 10 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Persandian untuk Pengamanan Informasi di Pemerintah Daerah 3. Peraturan Badan Siber dan Sandi Negara Nomor 4 Tahun 2021 Tentang Pedoman Manajemen Keamanan Informasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dan Standar Teknis dan Prosedur Keamanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 541); 4. Peraturan Wali Kota Batam Nomor 65 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Manajemen Keamanan Informasi Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Kota Batam; 5. SK Wali Kota Batam No. 306 Tahun 2023 tentang Arsitektur dan Peta Rencana SPBE Kota Batam 6. Peraturan Wali Kota Batam Nomor 67 Tahun 2023 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Kota Batam; 7. Peraturan Wali Kota Batam Nomor 37 Tahun 2024 tentang Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas, dan Sistem Kerja di lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika.	1. Memahami logika pemrograman dan manajemen log sistem 2. Memahami prinsip keamanan informasi menggunakan OWASP 3. Mengerti standar keamanan data/informasi 4. Memahami risiko kebocoran informasi melalui pesan error 5. Memiliki pengalaman Pengelolaan aplikasi atau sistem TI, Dukungan teknis layanan bantuan (helpdesk / IT support), Pemeliharaan aplikasi
Keterkaitan	Peralatan / Perlengkapan
1. SOP Manajemen Sesi 2. SOP Kontrol Akses Aplikasi	1. Perangkat Komputer 2. Perangkat Printer

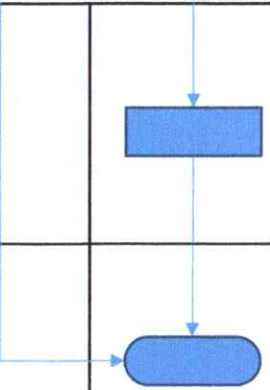
3. SOP Validasi Input 4. SOP Kriptografi 5. SOP Autentikasi	3. Kertas 4. Jaringan Internet 5. Framework Aplikasi 6. Sistem Log Terpusat (Logging System) 7. Dasbor Monitoring Keamanan
Peringatan	Pencatatan dan Pendataan
1. Pencatatan dan pendokumentasian yang tidak lengkap akan mengakibatkan kegagalan dalam pengawasan.	1. Pencatatan dan Pendataan dilaksanakan secara elektronik

PENANGANAN KESALAHAN SISTEM (ERROR HANDLING)

No	Kegiatan				Mutu Baku			Ket
		Sistem/Server	Dev	Sys admin	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Sistem yang sedang berjalan mengalami kendala atau error				Aplikasi SPBE	1 Menit	Input Pemicu Error	
2	Menangkap pengecualian (Exception) secara internal di sisi server				Script Error Handler	1 Menit	Status Error Internal	
3	Mencatat detail kesalahan teknis (Stack Trace) ke dalam log rahasia				Log File/Database	1 Menit	Arsip Log Teknis	
4	Menentukan jenis kesalahan				Log File/Database	1 Menit	Arsip Log Teknis	
5	Melakukan perbaikan kode program				Log Viewer	1 Hari	Laporan Perbaikan	

Perbaikan sementara

Perbaikan permanen

6	Melakukan perbaikan konfigurasi atau database				Log Viewer	1 Hari	Laporan Perbaikan	
7	Selesai				Log Viewer	1 Hari	Laporan Perbaikan	

Keterangan :



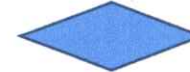
Terminator

Simbol yang menyatakan awal atau akhir suatu program



Process

Simbol yang menyatakan suatu proses yang dilakukan komputer



Decision

Simbol yang menunjukkan kondisi tertentu yang akan menghasilkan dua kemungkinan jawaban, iya atau tidak