

SOP Penanganan Gangguan Server Web

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

PENANGANAN GANGGUAN SERVER WEB

- TUJUAN

Memastikan pemulihan layanan web server dengan cepat dan terstruktur.
Meminimalisir dampak gangguan terhadap pengguna.
Memberikan panduan jelas bagi tim IT dalam menangani insiden.

- RUANG LINGKUP

Prosedur ini berlaku untuk semua gangguan yang memengaruhi:
Website tidak dapat diakses.
Serangan siber Judol(Judi Online)

- Tindakan Perbaikan

Server Down	Restart service (Nginx/Apache), failover ke backup server.
Overload Traffic	Scale up resource, aktifkan CDN/load balancer, blokir IP mencurigakan.
Error Aplikasi	Rollback update terakhir, perbaiki bug, restore dari backup.
Database Error	Restart DB service, optimasi query, restore backup.

Serangan siber Judol(Judi Online)	<ul style="list-style-type: none"> - Cek pada file index.html apakah ada yang code yang diubah, jika ada code yang diubah maka ganti atau timpa dengan file index.html default yang dapat di download di https://github.com/WordPress/WordPress - Jika langkah diatas sudah dilakukan tapi tetap tidak berubah maka cari file dengan mengsortir tanggal terakhir file yang diubah tanggal terbaru atau tanggal terakhir file yang id edit terlihat mencurigakan serta cari code yang mencurigakan dan jika memungkinkan ganti file yang terindikasi tersebut dengan file default dari wordpress.
-----------------------------------	---

PROSEDUR PENANGANAN

- Identifikasi Gangguan

Monitor Alarm:

Verifikasi laporan pengguna (email/tiket).

Klasifikasi Gangguan:

Level 1 (Kritis): Server down/tidak merespons.

Level 2 (Sedang): Performa turun drastis.

Level 3 (Ringan): Error parsial (contoh: halaman tertentu).

- Eskalasi

Level 1: Langsung beri tahu tim IT dan kepala departemen.

Level 2-3: Laporkan ke tim teknis untuk analisis lebih lanjut.

- Verifikasi

Uji akses website dari berbagai perangkat/lokasi.

Pastikan tidak ada error di log setelah perbaikan.

- Dokumentasi & Laporan

Catat waktu, penyebab, dan solusi gangguan.

Buat laporan insiden (format terlampir).

Jika diperlukan, update SOP/pencegahan (misal: tambah firewall rules).

- Komunikasi ke Pengguna

Level 1-2: Kirim notifikasi via email/status page.

Contoh:

"Mohon maaf, terjadi gangguan akses website. Tim kami sedang menanganinya. Estimasi normal: 1 jam."

- PENCEGAHAN

Lakukan monitoring 24/7 dengan alert otomatis.

Backup harian data dan konfigurasi.

Update berkala sistem dan keamanan.

Revision #1

Created 22 May 2025 01:43:31 by Robiyanto

Updated 22 May 2025 02:38:46 by Robiyanto