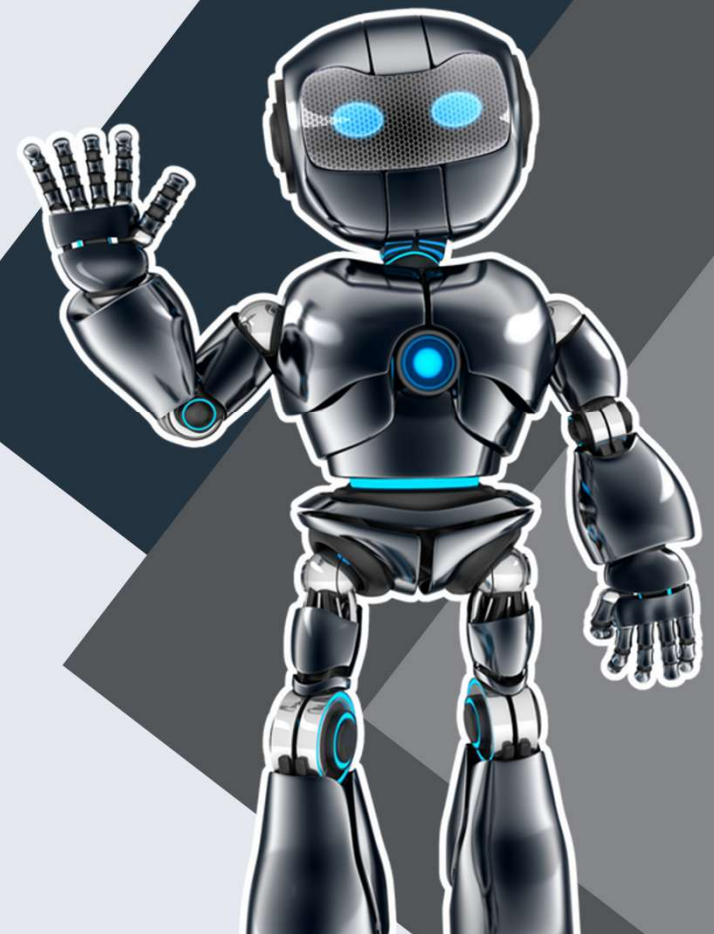




# PETUNJUK TEKNIS PENGGUNAAN SISTEM TICKETING KEPRIPROV-CSIRT

Dinas Komunikasi dan Informatika

---

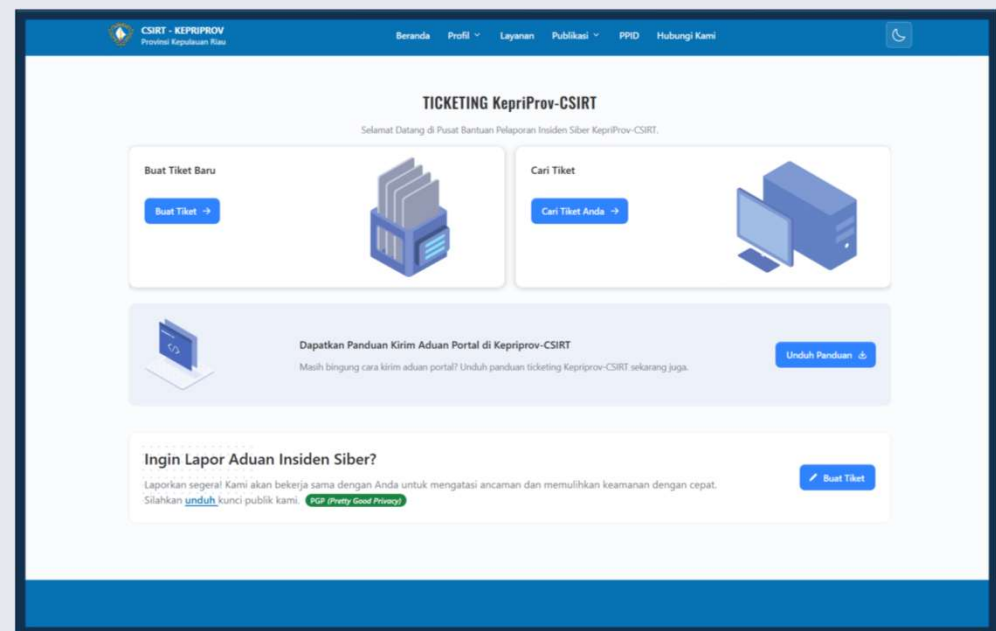


# PENDAHULUAN



## Sistem Ticketing KepriProv-CSIRT

- Dikembangkan oleh tim tanggap insiden siber KepriProv-CSIRT
- Pengelolaan insiden siber di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau
- Pelaporan terstruktur, terdokumentasi, dan terkontrol



# PENDAHULUAN



## PELAPOR INSIDEN DAPAT MELAKUKAN:

### 1. MELAPORKAN INSIDEN SIBER



Pelapor mengirim laporan insiden dari sistem OPD yang terkena dampak.

### 2. MEMANTAU PERKEMBANGAN PENANGANAN



Melihat update status, pembaruan langkah-langkah, dan laporan terbaru.

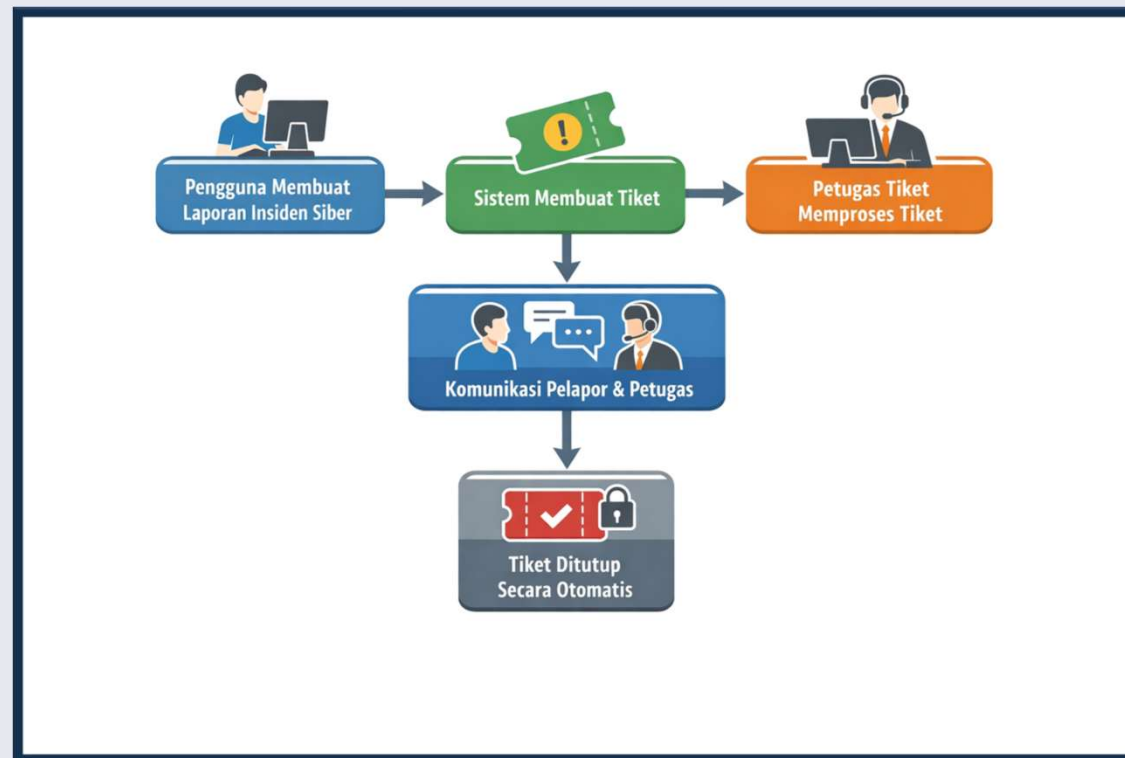
### 3. KOMUNIKASI DENGAN PETUGAS TIKET



Berdiskusi, bertukar informasi, dan membantu tim penanganan.

# GAMBARAN UMUM

## Alur Sistem

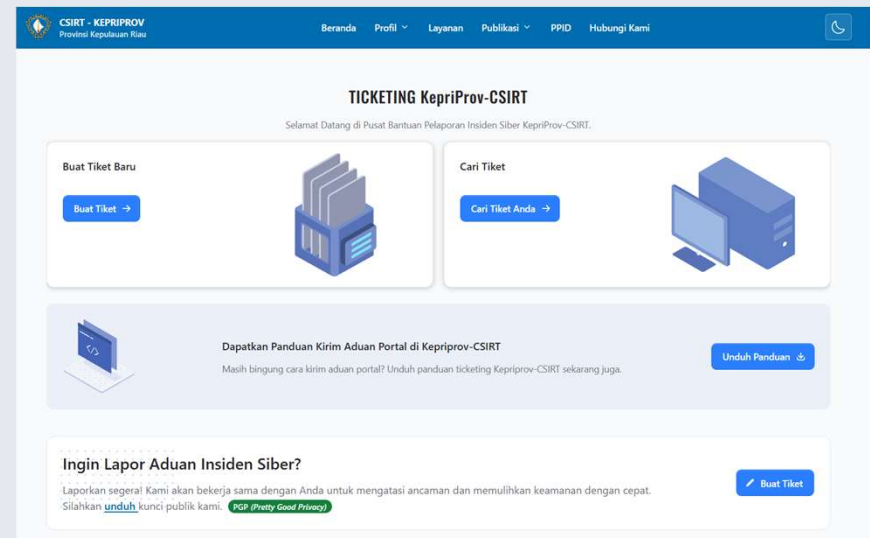


# AKSES SISTEM



1. Buka <https://csirt.kepriprov.go.id>, pilih menu **Layanan -> Ticketing**

2. Akan terbuka halaman utama dari sistem **Ticketing KepriProv-CSIRT**



# PELAPORAN INSIDEN



1. Buka sistem **Ticketing KepriProv-CSIRT**, lalu pilih **Buat Tiket**

CSIRT - KEPRIPROV  
Provinsi Kepulauan Riau

Beranda Profil Layanan Publikasi PPID Hubungi Kami

## TICKETING KepriProv-CSIRT

Selamat Datang di Pusat Bantuan Pelaporan Insiden Siber KepriProv-CSIRT.

**Buat Tiket Baru**  
Buat Tiket →

**Cari Tiket**  
Cari Tiket Anda →

**Dapatkan Panduan Kirim Aduan Portal di Kepriprov-CSIRT**  
Masih bingung cara kirim aduan portal? Unduh panduan ticketing Kepriprov-CSIRT sekarang juga. Unduh Panduan ↓

**Ingin Laporkan Aduan Insiden Siber?**  
Laporkan segera! Kami akan bekerja sama dengan Anda untuk mengatasi ancaman dan memulihkan keamanan dengan cepat. Silahkan unduh kunci publik kami. [PGP \(Pretty Good Privacy\)](#) [Buat Tiket](#)

2. Pilih **Kategori Insiden** yang ingin dilaporkan

CSIRT - KEPRIPROV  
Provinsi Kepulauan Riau

Beranda Profil Layanan Publikasi PPID Hubungi Kami

Menu Utama / Buat Tiket

## Pilih Kategori Layanan

Web Defacement ● DDoS Attack ● Malware Infection ●

Ransomware Attack ● Email Phishing ●

**Dapatkan Panduan Kirim Aduan Portal di Kepriprov-CSIRT**  
Masih bingung cara kirim aduan portal? Unduh panduan ticketing Kepriprov-CSIRT sekarang juga. Unduh Panduan ↓

**Ingin Laporkan Aduan Insiden Siber?**  
Laporkan segera! Kami akan bekerja sama dengan Anda untuk mengatasi ancaman dan memulihkan keamanan dengan cepat. Silahkan unduh kunci publik kami. [PGP \(Pretty Good Privacy\)](#) [Buat Tiket](#)

# PELAPORAN INSIDEN



3. Lengkapi form pelaporan insiden.  
Dimohon untuk dapat mengisi data yang valid guna tindak lanjut pasca penanganan insiden jika diperlukan.

Tingkat keparahan disesuaikan dengan dampak insiden terhadap pelayanan di unit kerja terkait. Tim akan mengevaluasi tingkat keparahan setelah laporan dibuat.

The screenshot shows a web form titled "Form Laporan Insiden" with a close button (X) in the top right corner. The form is filled with the following data:

- Kategori:** Email Phishing
- Subjek Aduan:** Email phishing pada salah satu akun email zimbra
- Nama Lengkap:** Pelapor XYZ
- No. WhatsApp/Telepon:** 081234567890
- Saya adalah pegawai / ASN Pemprov Kepri
- Email Dinas:** pelapor@kepriprov.go.id
- Instansi/Organisasi Pelapor:** Dinas Komunikasi dan Informatika
- Tingkat Keparahannya:** Rendah (Low)
- Waktu Kejadian:** 04/15/2026 11:31 AM
- Deskripsi Kejadian:** Jelaskan kronologi singkat kejadian...

# PELAPORAN INSIDEN



4. Jelaskan kronologi insiden, lebih detail lebih baik, memudahkan Tim dalam melakukan analisis insiden. Tambahkan bukti dukung insiden jika ada (opsional).

### Form Laporan Insiden

Kategori: Email Phishing

Deskripsi Kejadian

Ditemukan email phishing yang mengatasnamakan tim IT Kepri Prov pada salah satu akun email dinas pegawai Pemprov

Bukti Dukung (Screenshot/Foto)

Drop file atau klik untuk upload (JPG, JPEG, PNG, GIF, WEBP hingga 5MB) Pilih File

Verifikasi Keamanan (Anti-Bot)

8 + 9 = 17

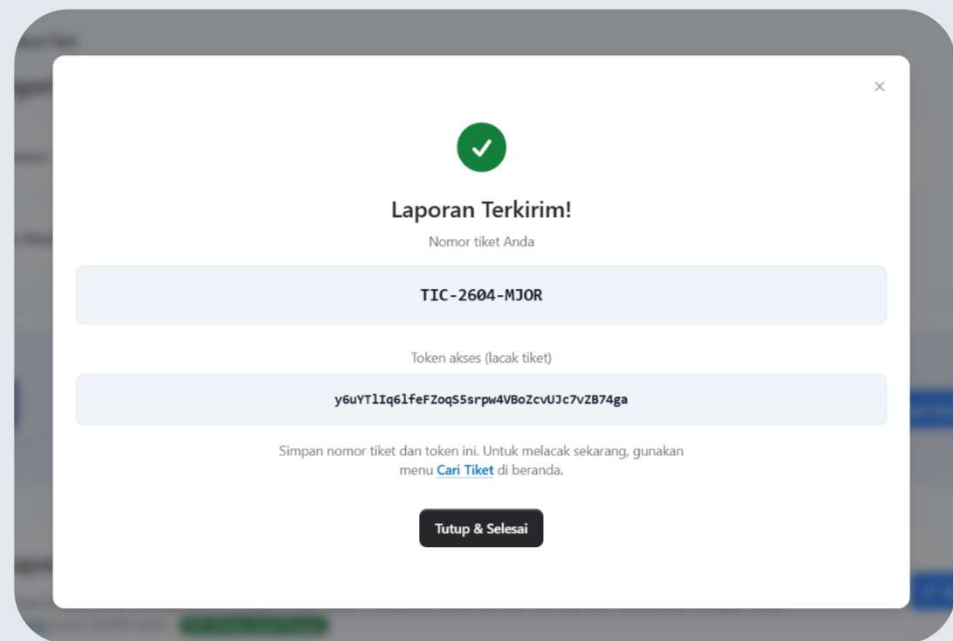
\* Dengan menekan tombol Kirim, Anda menyatakan bahwa informasi yang diberikan adalah benar dan dapat dipertanggungjawabkan.

Batal Kirim

# PELAPORAN INSIDEN



5. Laporan insiden terkirim ke sistem.  
Catat nomor tiket dan token untuk pelacakan perkembangan penanganan tiket.



# PELACAKAN TIKET



1. Buka sistem **Ticketing KepriProv-CSIRT**, lalu pilih **Cari Tiket Anda**

2. Masukkan **Nomor Tiket** dan **Token** yang didapat

CSIRT - KEPRI PROV  
Provinsi Kepulauan Riau

Beranda Profil Layanan Publikasi PPID Hubungi Kami

## TICKETING KepriProv-CSIRT

Selamat Datang di Pusat Bantuan Pelaporan Insiden Siber KepriProv-CSIRT.

**Buat Tiket Baru**  
Buat Tiket →

**Cari Tiket**  
Cari Tiket Anda →

**Dapatkan Panduan Kirim Aduan Portal di KepriProv-CSIRT**  
Masih bingung cara kirim aduan portal? Unduh panduan ticketing KepriProv-CSIRT sekarang juga. Unduh Panduan ↓

**Ingin Laporkan Aduan Insiden Siber?**  
Laporkan segera! Kami akan bekerja sama dengan Anda untuk mengatasi ancaman dan memulihkan keamanan dengan cepat. Silahkan unduh kunci publik kami. [PGP \(Pretty Good Privacy\)](#) [Buat Tiket](#)

CSIRT - KEPRI PROV  
Provinsi Kepulauan Riau

Beranda Profil Layanan Publikasi PPID Hubungi Kami

Menu Utama / Cari Tiket

## Cari Tiket Anda

Masukkan nomor tiket (contoh: TIC-2604-ABCD) dan token akses yang didapat saat laporan dibuat. Anda juga dapat memakai ID publik dari tautanacak jika dimiliki.

Nomor Tiket  
TIC-2604-MIOR

Token Akses  
\*\*\*\*\*

[Cari](#) [Kembali](#)

**KepriProv-CSIRT**  
KepriProv-CSIRT hadir sebagai garda depan respons insiden keamanan siber di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau untuk mendukung layanan publik yang tangguh, aman, dan terintegrasi.

**Tentang Kami**  
Visi dan Misi  
Tugas dan Fungsi  
Indikator Kinerja  
Struktur Organisasi

**Sitemap**  
Layanan  
Artikel / Berita  
Pengumuman  
Daftar Dokumen

# PELACAKAN TIKET



3. Status penanganan tiket muncul pada halaman pelacakan tiket.

Pelapor dapat berkomunikasi dengan Petugas Tiket selama proses penanganan tiket berlangsung.

The screenshot displays the CSIRT - KEPRI PROV website interface for tracking a ticket. The header includes the logo and navigation links: Beranda, Profil, Layanan, Publikasi, PPID, and Hubungi Kami. The main content area shows the ticket details for 'Lacak Tiket — TIC-2604-MJOR'. On the left, there is a 'Laporan Awal' section with the following information:

- Subjek: Email phishing pada salah satu akun email zimbra
- Pelapor: Pelapor XYZ
- Email: pelapor@kepriprov.go.id
- Telepon / WhatsApp: 081234567890
- Organisasi: Dinas Komunikasi dan Informatika
- Kategori: Email Phishing
- Tingkat keparahan: Rendah
- Waktu kejadian: 15/04/2026 11:31
- Waktu dilaporkan: 15/04/2026 11:39
- Deskripsi insiden: Ditemukan email phishing yang mengatasnamakan tim IT Kepri Prov pada salah satu akun email dinas pegawai Pemprov

The right side of the interface shows a chat window titled 'Diskusi dengan Petugas Tiket'. The status is 'Dalam Penanganan' and the sub-status is 'Triase'. The chat history includes:

- PIC Tiket** (15 Apr 11:56): Tolong infokan akun email zimbra yang dikirim email phishing
- Pelapor XYZ** (15 Apr 11:57): pegawai.xyz@kepriprov.go.id
- PIC Tiket** (15 Apr 11:57): Tolong sertakan screenshot email phishing nya

Below the chat is a 'Pesan' section with a text input field and a 'Kirim' button. There is also a 'Lampiran (opsional)' section with a file upload area and a 'Pilih file' button.

# PELACAKAN TIKET



4. Tiket otomatis ditutup jika penanganan telah selesai dilakukan oleh Petugas Tiket.

CSIRT - KEPRI PROV  
Provinsi Kepulauan Riau

Beranda Profil Layanan Publikasi PPID Hubungi Kami

Menu Utama / Cari Tiket / Lacak tiket

Lacak Tiket — TIC-2604-MJOR

**Laporan Awal**

Subjek  
Email phishing pada salah satu akun email zimbra

Pelapor  
Pelapor XYZ

Email  
pelapor@kepriprov.go.id

Telepon / WhatsApp  
081234567890

Organisasi  
Dinas Komunikasi dan Informatika

Kategori  
Email Phishing

Tingkat keparahan  
Rendah

Waktu kejadian  
15/04/2026 11:31

Waktu dilaporkan  
15/04/2026 11:39

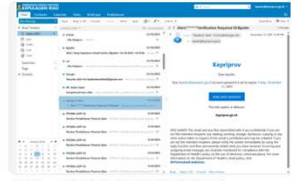
Deskripsi insiden  
Ditemukan email phishing yang mengatasnamakan tim IT Kepri Prov pada salah satu akun email dinas pegawai Pemrov

**Diskusikan dengan Petugas Tiket**

STATUS **Ditutup** SUB-STATUS Resolusi

Untuk melihat screenshot email phishingnya

**Pelapor XYZ** Pelapor 15 Apr 11:59  
Berikut email phishing yang masuk ke email pegawai



Unduh — Screenshot 2026-01-07 101343.png

Tiket sudah ditutup. Pesan baru tidak dapat dikirim sampai tiket dibuka kembali.