



DOI: <https://doi.org/10.38035/jim.v4i1>
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Tata Kelola Keamanan Digital Siber pada Diskominfo Kabupaten Garut

Tio Ridzqi Fauzi^{1*}, Ummu Salamah², Heri Hendrawan³

¹Universitas Garut, Garut, Indonesia, 24071323001@fkominfo.uniga.ac.id

²Universitas Garut, Garut, Indonesia, ummusalamah31@gmail.com

³Universitas Garut, Garut, Indonesia, herihendrawan@uniga.ac.id

*Corresponding Author : 24071323001@fkominfo.uniga.ac.id¹

Abstract : *The Instagram account @pemkabgarut belonging to the Garut district government managed by Diskominfo Garut Regency was hacked until it could no longer return. The purpose of this research is to analyze how cyber digital security governance at Diskominfo Garut Regency has an impact on the image of the agency. This research uses a qualitative approach method. The theory used is image restoration. The results of this study are first, the SOP (Standard Operating Procedure) of Diskominfo has not been updated to keep up with current technological developments. Second, Diskominfo also did not update passwords regularly according to the rules. Third, not backing up data from Instagram @pemkabgarut. Fourth, logging into the @pemkabgarut account with several different devices. Fifth, a collective lack of awareness of digital security governance. Sixth, not making an official statement regarding the hack of the @pemkabgarut Instagram account. There are several recommendations that can be made by Diskominfo Garut Regency, namely: corrective action with all parties, mortification as a form of recognition to the public when this incident occurs, raising collective awareness as well as building transparent communication.*

Keywords: *Image Restoration Theory, exposure, keyword*

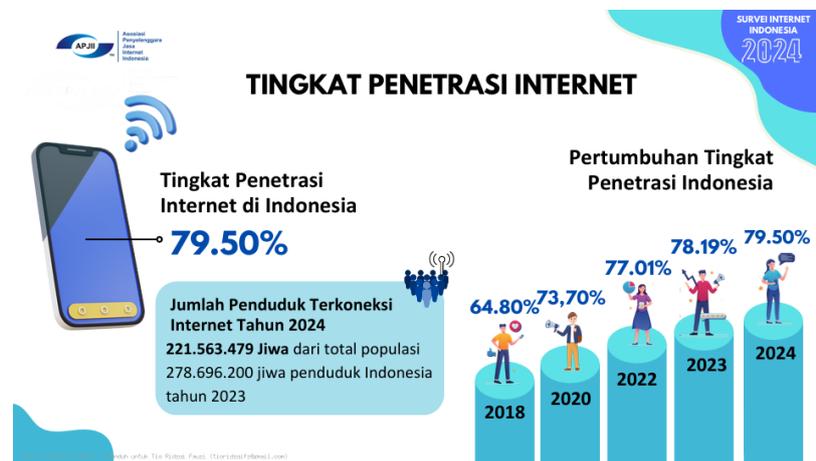
Abstrak : Akun Instagram @pemkabgarut milik pemerintah kabupaten garut yang dikelola oleh diskominfo kabupaten garut diretas hingga tidak dapat kembali lagi. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisa bagaimana tata kelola keamanan digital siber di Diskominfo Kabupaten Garut yang berdampak pada citra instansi. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif. Adapun Teori yang digunakan adalah pemulihan citra. Hasil penelitian ini adalah pertama, belum di perbaharuinya SOP (*Standar Operating Procedure*) diskominfo mengikuti perkembangan teknologi saat ini. Kedua, diskominfo juga saat itu belum melakukan update *password* secara berkala sesuai dengan aturan. Ketiga, tidak melakukan *back up* data dari Instagram @pemkabgarut. Keempat, masuk ke akun @pemkabgarut dengan beberapa *device* yang berbeda-beda. Kelima, kurangnya kesadaran secara kolektif pada tata kelola keamanan digital. Keenam, tidak melakukan pernyataan resmi perihal di retasnya akun instagram @pemkabgarut. Terdapat beberapa rekomendasi yang dapat dilakukan oleh Diskominfo Kabupaten Garut, yaitu : *corrective action* dengan seluruh pihak, *mortification* bentuk

pengakuan terhadap publik saat kejadian ini terjadi, meningkatkan kesadaran secara kolektif juga membangun komunikasi yang transparan.

Kata Kunci : Teori Pemulihan Citra, Exposure, Keyword

PENDAHULUAN

Melalui data statistik yang bersumber dari APJII pada tahun 2024 lalu, peningkatan internet di Indonesia meningkat pesat. Grafik peningkatan pengguna internet di Indonesia meningkat sejak tahun 2018 hingga 2024 peningkatan ini begitu pesat hingga menyentuh angka 221.563.479 jiwa dari total populasi 278.696.200 jiwa penduduk Indonesia pada tahun 2023 (Penyelenggara Jasa Internet Indonesia)APJII (Asosiasi, 2024). Dari jumlah tersebut tentu begitu besar masyarakat di Indonesia yang aktif menggunakan internet dari tahun ke tahun, saat ini pertukaran informasi dan pesan begitu cepat serta kebutuhan akan informasi pun meningkat pada tiap individu atau kelompok. Dengan jumlah yang besar tentu informasi dan pesan yang masuk perlu di lindungi agar tidak mudah disalah gunakan oleh oknum yang tidak bertanggung jawab.



Sumber : Diakses dari (Penyelenggara Jasa Internet Indonesia)APJII (Asosiasi, 2024)

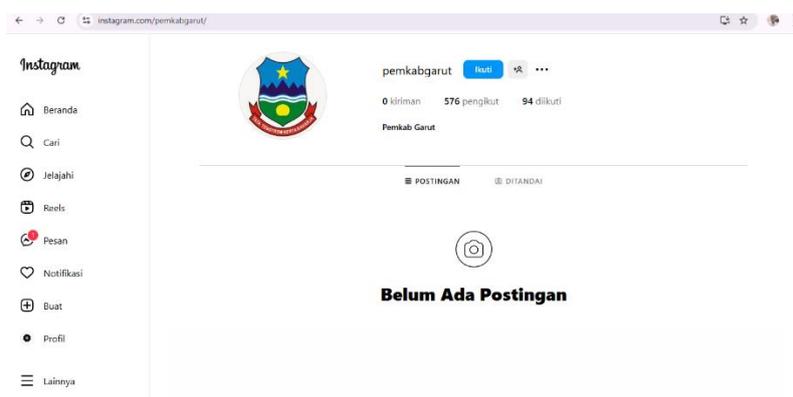
Gambar 1.1 Tingkat Penetrasi Internet di Indonesia

Proses digitalisasi dalam infrastruktur sangatlah penting, operasi pemerintah, dan perusahaan swasta telah melakukan peningkatan dalam pentingnya keamanan siber. Seiring dengan kemajuan Indonesia dan zaman dalam merangkul perubahan digital, frekuensi dan kecanggihan serangan siber juga meningkat pesat secara parallel (Ramayanti & Lubis, 2023). Kemajuan zaman menjadikan era digital merupakan suatu bentuk dan kondisi dimana seluruh kegiatan yang mendukung kehidupan telah di permudah dengan adanya teknologi (Sukorina, 2025). Penerapan teknologi informasi secara luas di sektor pemerintahan akan memberikan dampak yang baik serta meningkatkan efisiensi produktifitas dalam bidang administrasi (Mesin et al., 2025).

Selain itu, untuk dapat mengatur tata kelola keamanan digital maka (Pemerintah RI, 2019) membuat pengaturan tentang penyelenggaraan sistem dan transaksi elektronik, menimbang pada point a). Bahwa dengan adanya perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat dalam rangka mendorong pertumbuhan ekonomi digital dan penegakan kedaulatan negeri atas informasi elektronik di wilayah Negara Kesatuan Republik. Kemudian terdapat juga penjelasan dari (Pemerintah Pusat, 2018) tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, menimbang : a). bahwa untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya diperlukan

sistem pemerintahan berbasis elektronik. Pada kejadian kejahatan siber, dari analisis data sistem monitoring traffic ID-SIRTII (*Indonesia Security Incident Response Team On Internet Infrastructure*) bahwa kasus serangan pada dunia maya di Indonesia telah mencapai satu juta kasus dan diprediksi mengalami peningkatan setiap harinya karena dari lemahnya sistem dan aplikasi yang tidak diketahui. Pada kasus ini, lembaga pemerintah juga tidak lepas dari serangan siber di mana pada kurun waktu 1998 - 2009 sebanyak 2.138 serangan tertuju kepada website domain milik pemerintah (Chotimah, 2019). Di Indonesia, bentuk penegakan hukum bagi kejahatan siber diatur dalam UU No. 36 tahun 1999 tentang telekomunikasi dan UU No. 11 tahun 2008 mengenai informasi dan transaksi elektronik (Ajie & Purworini, 2023).

Pada buku yang di tulis oleh (Yulianto, 2020) dikatakan bahwa kesadaran pada keamanan informasi merupakan sebuah titik awal untuk seluruh pegawai dalam sebuah organisasi atau lembaga serta pengguna media digital dalam memahami pengetahuan tentang keamanan teknologi informasi. Selain itu, pada tata kelola teknologi informasi (*IT Governance*) adalah konsep yang digunakan oleh organisasi dalam mengelola teknologi informasi untuk memastikan bahwa setiap proses dan kebijakan yang ada dapat mendukung tujuan organisasi secara efektif dan efisien (Ula, 2025). Melalui kepedulian dan kesadaran secara penuh pada seorang pengguna mampu memberikan fokus perhatian dalam sejumlah permasalahan ataupun ancaman yang bisa saja terjadi kapanpun. Bentuk dukungan serta penyelenggaraan keamanan informasi adalah karena adanya tata kelola keamanan informasi (*Information Security Governance*) agar resiko keamanan informasi dapat dihindari dan dikurangi (Rutanaji et al., 2017).



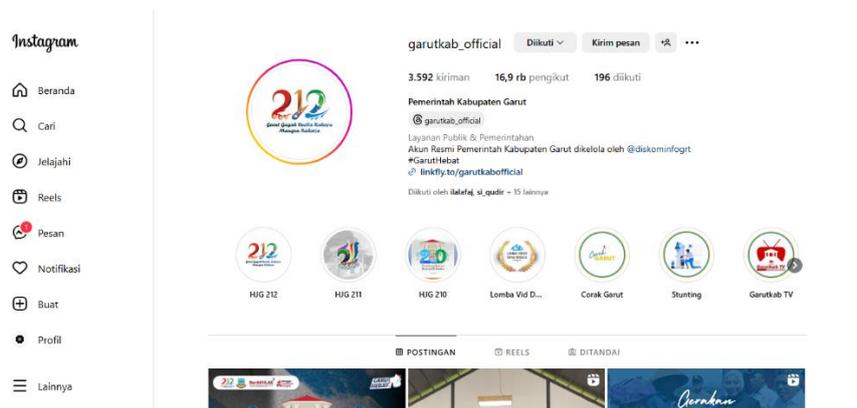
Sumber : Diakses dari Instagram @pemkabgarut (2025)

Gambar 1.2 Instagram Pemerintah Kabupaten Garut @pemkabgarut pasca diretas.

Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) di Kabupaten Garut terbentuk pada bulan juli 2014 berdasarkan PERDA Nomor 09 Tahun 2014 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Dinas Daerah Kabupaten Garut (Siregar & Haeirina, 2021). Diskominfo Kabupaten Garut adalah satu-satunya Satuan Organisasi Perangkat Daerah yang bertugas dan berfungsi sebagai wadah untuk publikasi informasi publik pemerintah daerah dengan tugas dan fungsi adalah meningkatkan layanan informasi kepada masyarakat yang didistribusikan melalui berbagai media baik melalui media massa konvensional seperti media cetak, media TV dan radio maupun media baru seperti website dan media sosial (Rimayanti et al., 2021). Disampaikan dalam (Suprayitno & Widiastuti, 2023) ada beberapa media yang digunakan untuk menyebarkan informasi kepada khalayak umum tertentu karena dianggap efektif dan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai.

Diskominfo Kabupaten Garut memiliki tata kelola keamanan siber dalam mengelola media digitalnya untuk mengantisipasi ancaman yang tidak terduga pada informasi dan pesan yang disampaikan kepada khalayak umum jika terdampak dapat dengan baik membangun citra pasca terjadinya krisis. Namun, pada kejadian diretasnya instagram dari @pemkabgarut yang

di kelola Diskominfo pada 2022 awal lalu oleh oknum yang tidak bertanggung jawab menjadi sebuah cerminan bahwa masih terdapat kelemahan pada tata kelola keamanan digital siber di Diskominfo Kabupaten Garut, dampaknya akun tersebut tidak dapat kembali lagi serta menimbulkan pertanyaan bagi khalayak terkait tata kelola keamanan digital siber instagram @pemkabgarut, perlahan hilangnya pengikut dari akun tersebut sehingga informasi dan pesan berpindah ke akun @diskominfogrt guna memberikan transisi pada publik atas kegiatan atau aktivitas yang ada pada pemerintahan Kabupaten Garut kemudian pada awal 2022 dibuatlah akun baru dengan username @garutkab_official guna memulai kembali aktivitas di media digital dari platform yang sama dalam berbagai informasi serta pesan seputar pemerintahan di Kabupaten Garut, Jawa Barat.



Sumber : Diakses dari Instagram @garutkab_official (2025)

Gambar 1.3 Instagram Pemerintah Kabupaten Garut saat ini @garutkab_official

Tujuan dari tulisan ini adalah menganalisis tata kelola keamanan digital siber di Diskominfo Kabupaten Garut pasca hilangnya akun Instagram @pemkabgarut yang di retas dan tidak dapat kembali hingga saat ini. Perlunya antisipasi untuk menghadapi ancaman siber dipersiapkan lebih baik dan apabila krisis terjadi bisa langsung mengambil langkah-langkah tepat untuk memabangun citra lembaga di mata masyarakat Kabupaten Garut agar tetap terjaga dengan baik. Penelitian ini relevan dengan penelitian sebelumnya yakni “Tata Kelola Ekosistem berbagi Informasi Keamanan Siber pada *Information Sharing and Analysis Center (ISAC)* sektor Pemerintah Daerah di Indonesia” dibahas dalam penelitian ini bahwa ISAC sebagai wadah yang dapat memberikan proteksi berbagi informasi keamanan siber mendalam pada setiap perangkat yang digunakan dengan memanfaatkan *setting* atau fitur seperti *cloud* yang dapat membantu individu atau kelompok organisasi mengamankan data privasi mereka dengan baik (Aditya Putra, 2022).

Kemudian terdapat penelitian tentang “Pengaruh Analisis Kebutuhan Pelatihan Budaya Keamanan Siber Sebagai Upaya Pengembangan Kompetensi Bagi Aparatur Sipil Negara Di Era Digital” membahas perihal Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang belum maksimal dan tingginya kasus siber pada domain pemerintah.go.id karena kerentanan sistem serta masih banyak laman pemerintah dengan kondisi yang tidak aman dan belum sesuai standar internasional yang ada, menjadikan adanya kebutuhan ASN sebagai pengelola yang berkompentensi digital untuk mengawal digitalisasi di lingkungan pemerintahan (Khoironi, 2020).

Citra merupakan pandangan individu atau kelompok pada sebuah organisasi atau lembaga yang memiliki kredibilitas dan tanggung jawab sosial tinggi terhadap publik dari informasi atau pesan yang di sampaikan. Pada instansi pemerintah bagian humas berperan penting dalam mempertahankan dan memulihkan citra positif lembaga (Nisa & Samputra, 2024). Kunci agar dapat memahami teori pemulihan citra atau (*image restoration theory*) ini adalah dengan mempertimbangkan untuk memberikan respon yang cepat dan tepat pada

serangan atau keluhan yang terjadi dalam masa krisis, Benoit menjelaskan bahwa dia memberikan saran untuk memperhatikan dua komponen yang penting diperhatikan ketika terjadi krisis yang berhubungan dengan pencitraan (Siregar & Haeirina, 2021). Terdapat dua point penting dalam teori pemulihan citra menurut Benoit, pertama yakni organisasi harus melakukan tanggung jawab berupa Tindakan, kedua Tindakan atau langkah yang diambil perlu mempertimbangkan dampak yang muncul serta dampak tersebut harus memberikan reaksi yang positif pada khalayak umum (Siregar & Haeirina, 2021). Dalam (Primayana et al., 2025) dijelaskan komunikasi yang jelas dan transparan mampu memulihkan citra dan kepercayaan publik yang terdampak oleh sebuah kasus. Faktanya saat ini media sosial telah menjadi salah satu faktor yang penting dalam membentuk persepsi dan stigma publik di era digital (Komunikasi et al., 2025).

William L. Benoit merupakan seorang profesor dari Ohio Univesity yang sangat terkenal dalam dunia komunikasi, William L. Benoit merupakan pencetus sebuah teori dalam bidang komunikasi yaitu teori pemulihan citra. Benoit membuat teori tersebut berdasarkan asumsi bahwa karena sebuah citra yang buruk maka seorang komunikator akan berusaha untuk membuat citra itu kembali menjadi baik dengan semaksimal mungkin. Pada buku "*Account, excuse and apologies*" yang terbit pada tahun 1995, disampaikan teori pemulihan citra itu memiliki tujuan untuk mempertahankan citra atau reputasi yang baik pada sebuah perusahaan, lembaga atau organisasi. Menurut Benoit terdapat 5 strategi mendasar dalam pemulihan citra (*Image Restoration Theory*), yakni :

1. Denial (Menyangkal), adalah pilihan dari sekian banyaknya strategi atau cara untuk memulihkan citra yang buruk adalah dengan menyangkal tindakan yang terjadi dan salah seperti melakukan penyangkalan (*simple denial*) atau mengalihkan kesalahan kepada orang lain (*shifting the blame*).
2. Evading of Responsibility (Menghindari Tanggung Jawab), seseorang yang melakukan kesalahan dan melakukan penyangkalan, perbuatan itu dapat memulihkan citra mereka dengan mengelak atau mengurangi tanggung jawab pada kejadian tersebut. Terdapat beberapa strategi yang dapat digunakan yaitu: *provocation*, mereka akan mengakui bahwa tindakan yang salah adalah bentuk perbuatan dari tindakan lain dan diargumentasikan bahwa itu dapat dilihat sebagai sebuah reaksi masuk akal terhadap provokasi; *accident*, terdapat pengakuan bahwa semuanya terjadi karena kejadian yang tidak terduga atau diluar kontrol sebuah organisasi atau lembaga; *good intention*, mengakui bahwa semuanya yang telah terjadi dilandasi dari niat baik tanpa ada maksud membuat kesalahan apapun.
3. Reducing Offensiveness (Mengurangi Serangan), selain menyangkal atau mengurangi tanggung jawab atas sebuah kejadian yang salah, mereka yang melakukan kesalahan dapat mencoba mengurangi kesan *ofensif* dari kejadian tersebut.
4. Corrective Action (Tindakan Korektif), pada strategi pemulihan citra, seseorang yang tertuduh akan berjanji untuk memperbaiki masalah yang terjadi. Tindakan korektif ini biasanya dapat berupa memperbaiki keadaan yang tidak baik sebelum tindakan yang tidak menyenangkan atau akan berjanji akan mengambil tindakan untuk mencegah terulangnya kejadian serupa. Keinginan dalam memperbaiki serta melakukan pencegahan masalah dapat secara signifikan menimbulkan peningkatan citra pada seseorang.
5. Mortification (Pengakuan), mereka mengaku telah melakukan kesalahan untuk kemudian meminta maaf atau melakukan permohonan pengampunan, tindakan ini biasa disebutnya sebagai bentuk rasa malu. Apabila seseorang tersebut percaya bahwa permintaan maaf tersebut tulus dan bersungguh-sungguh kita bisa memilih untuk memaafkan tindakan yang salah dari mereka. (Maulana & Nasrulloh, 2024).

Teori pemulihan citra ini berfokus kepada persepsi organisasi oleh *stakeholder* dan publiknya. Kunci dalam memahami teori pemulihan citra ini adalah memberikan *respons* cepat dan tepat terhadap serangan atau keluhan selama krisis (Maulana & Nasrulloh, 2024).

METODE

Pada penelitian ini, penulis memilih menggunakan metode pendekatan kualitatif karena fokus pada makna, konsep, definisi, karakteristik, metafora, simbol dan juga deskripsi dari suatu kejadian. Analisis dan ketajaman penelitian kualitatif sangat dipengaruhi pada kekuatan kata dan kalimat yang dipilih serta digunakan. Karena itu, Basri memberikan kesimpulan bahwa fokus dari penelitian kualitatif adalah dalam proses dan pemaknaan hasilnya (Safrudin et al., 2023). Menurut Berg dkk., metode kualitatif memungkinkan seorang peneliti untuk berbagi dalam pemahaman dan persepsi orang lain dan mengeksplorasi bagaimana seseorang menyusun dan memberi makna pada kejadian dalam kehidupan sehari-hari (Chotimah, 2019).

Penelitian ini berjenis studi kasus dimana telah terjadinya sebuah akun media sosial milik pemerintah kabupaten Garut hilang di retas oleh oknum yang tidak bertanggung jawab akibat dari sistem tata kelola keamanan yang saat ini masih belum memadai. Penelitian ini berlokasi di Diskominfo Kabupaten Garut, Jawa Barat sebagai pengelola media sosial dari pemkab Garut itu sendiri. Peneliti ini menggunakan data primer dan data sekunder dimana data primer di peroleh berdasarkan observasi juga wawancara yang dilakukan langsung pada informan yaitu beberapa pegawai Diskominfo Kabupaten Garut yang mengalami dan mengelola media Instagram @pembkabgarut saat sebelum hilang hingga terjadinya kasus tersebut dan narasumber terdiri dari salah seorang akademisi yang mengetahui serta memiliki pemahaman teoritis mengenai langkah-langkah pengelolaan citra pada perusahaan atau organisasi serta kepala diskominfo kabupaten Garut selaku pimpinan. Sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumentasi semacam refensi jurnal, dokumen resmi, serta hasil dari penelitian terdahulu yang di jadikan sebagai bahan rujukan penelitian. Adapun subjek yang menjadi bahan penelitian ini adalah pegawai dari Diskominfo Kabupaten Garut. Seluruh data yang di dapatkan untuk kemudian di olah secara kualitatif menggunakan pendekatan interpretative agar makna tersembunyi dari informasi yang di peroleh saat melakukan komunikasi dapat di eksplorasi dalam tata kelola keamanan digital pemerintah pada citra Diskominfo.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam perkembangannya penggunaan platform digital instagram semakin massif pada setiap individu ataupun organisasi untuk mempersuasi, membangun citra dan menambah relasi bisnis serta promosi. Hal ini juga dimanfaatkan oleh Pemerintah Kabupaten Garut untuk bisa memberikan informasi serta pesan dari berbagai macam kegiatan yang berada dalam wilayah pemerintahan Kabupaten Garut. Pemerintah Kabupaten Garut pada awalnya memiliki instagram dengan *username* @pembkabgarut. Namun sangat di sayangkan pada awal 2022 lalu instagram milik pemerintah Kabupaten Garut di retas hingga tidak dapat kembali lagi. Karena kejadian tersebutlah sumber informasi pemerintah kabupaten Garut sempat terhenti selama kurang lebih 1 sampai 2 minggu ditambah dengan domain yang tidak bisa mengirim email keluar semakin kesulitan untuk bisa mengembalikan akun tersebut. Setelah itu aktivitas informasi dan publikasi sempat beralih ke akun instagram @diskominfogrt untuk beberapa waktu hingga akhirnya dibuatkan kembali akun instagram baru untuk memfasilitasi informasi dan kegiatan di pemerintah kabupaten Garut yakni @garutkab_official. Adapun keterangan dari hasil wawancara dan observasi yang merujuk pada dimensi dalam teori pemulihan citra ini dijelaskan dan dideskripsikan oleh peneliti, sebagai berikut :

Denial

Dari pertanyaan yang diberikan oleh peneliti kepada para informan dari Diskominfo, “*Apakah benar di retasnya akun instagram @pembkabgarut karena belum memadainya sistem keamanan digital di diskominfo kabupaten Garut?*”. Pertama, Pihak diskominfo melalui beberapa orang yang peneliti pilih sebagai informan, yakni Ahmad Hasyim menjelaskan bahwa tidak ada yang 100% aman dari serangan digital dan bukan karena tidak memadainya sistem keamanan diskominfo kabupaten Garut. Kemudian kedua, Hanif juga menjelaskan kejadian tersebut diluar kontrol dan diluar kuasa dari diskominfo, sebelumnya pernah terjadi percobaan pertasan namun dapat ditangani. Ketiga, Anggana menjelaskan juga bahwa bukan karena sistem keamanan yang kurang memadai, diskominfo telah melakukan *to way verification* dalam mengelola kemanann akun Instagram @pembkabgarut. Kemudian peneliti bertanya kembali “*Siapa orang yang paling bertanggung jawab atas kejadian ini?*”. Ahmad Hasyim mengatakan bahwa orang yang paling bertanggung jawab adalah individu yang mengelola instagram tersebut. Hanif dalam pertanyaan ini menjelaskan bahwa kejadian ini merupakan tanggung jawab bersama dan tidak bisa menyalahkan individu manapun. Selanjutnya, Anggana menjelaskan juga bahwa hal ini merupakan tanggung jawab organisasi yang mesti sama-sama dihadapi. Dari ketiga informan yang memberikan penjelasan terkait kejadian ini, maka pernyataan tiap-tiap informan sesuai dengan dimensi dalam teori pemulihan citra yakni, *denial* (menyangkal) karena dapat dilihat dari penjelasan yang disampaikan terdapat sebuah kalimat meyangkal atau mengelak bahwa kejadian ini terjadi bukan karena sistem yang belum memadai, serta terdapat indikasi melimpahkan kesalahan pada bidang lain, orang lain dan atau kesalahan organisasi yang dianggap paling bertanggung jawab atas kejadian ini.

Evading of Responsibility

Kemudian peneliti memberikan pertanyaan perihal “*Apakah di retasnya akun instagram @pembkabgarut merupakan human error?*”. Diskominfo melalui informan yang sama, yakni Ahmad Hasyim menjelaskan bahwa ada kemungkinan hal ini terjadi karena *human error* karena ada di pengelola instagram tersebut. Sedangkan, Hanif menjelaskan bahwa hal ini terjadi bukan karena *human error* melainkan kesalahan organisasi karena admin telah menjalankan SOP. Selanjutnya Anggana juga menjelaskan bahwa kejadian ini terjadi karena *human error* sebab banyaknya *device* yang masuk pada akun tersebut. Dari penjelasan dan keterangan pada wawancara dengan ketiga informan tersebut bahwa terdapat indikasi *human error* dalam diretasnya akun Instagram @pembkabgarut saat itu, kemudian SOP yang dilakukan ketika itu belum di perbaharui menyesuaikan dengan perkembangan teknologi saat ini, hal ini ditambah dengan banyaknya *device* yang masuk pada akun instagram tersebut. Temuan ini sesuai dalam dimensi *evading of responsibility*.

Reducing Offensiveness

Selanjutnya, peneliti juga bertanya perihal “*Apa yang dilakukan diskominfo dalam mengurangi serangan siber?*”. Diskominfo menjelaskan melalui Ahmad Hasyim bahwa saat ini diskominfo sedang melakukan audit internal dalam tata kelola keamanannya dan sudah mengadakan web seminar (webinar) sejak 2023 lalu sampai saat ini yang sudah berjalan 12 sesi, ia menjelaskan bahwa semua server pasti pernah mengalami peretasan. Hanif juga menjelaskan upaya diskominfo dalam menanggulangi serangan digital adalah dengan menyewa *firewall*, kejadian ini dianggap tidak begitu banyak masyarakat yang tahu walau ada yang bertanya-tanya dan berasumsi negatif. Kemudian, Anggana menambahkan dalam penjelasannya saat ini sudah tidak masuk pada banyak *device* pegawai yang tidak memiliki kepentingan. Dalam penjelasan ketiga informan tersebut terdapat kesesuaian dalam *reducing offensiveness* yaitu anggapan kejadian diretasnya akun instagram @pembkabgarut merupakan hal

yang tidak terlalu serius dan dengan upaya yang dilakukan bukan sebelum kejadian ini terjadi namun beberapa waktu setelah kejadian ini terjadi.

Corrective Action

Selain itu, peneliti memberikan pertanyaan tentang “*Apakah evaluasi yang dilakukan dalam memperbaiki situasi pasca di retasnya akun instargram @pembkabgarut?*”. Diskominfo menjelaskan melalui Ahmad Hasyim bahwa saat ini sedang memperbaharui SOP (*Standar Operating Procedure*) terkait tata kelola keamanan digital, diskominfo juga menyadari pentingnya melakukan *update* pada *password* setiap *platform* media digital yang digunakan. Hanif menjelaskan juga bahwa telah mengganti domain, yang pada awalnya menggunakan domain organisasi atau perusahaan saat ini domain diskominfo menjadi domain untuk akun pribadi. Selanjutnya, Anggana menyampaikan bahwa saat ini terdapat *device* khusus untuk mengelola akun media sosial diskominfo termasuk di dalamnya akun Instagram @garutkab_official. Setelah itu peneliti bertanya kembali “*Bagaimana langkah pencegahan terhadap kejahatan siber di lingkungan diskominfo?*”. Diskominfo memberikan keterangan mengenai langkah tersebut melalui Ahmad Hasyim perlu adanya kesadaran secara kolektif dari seluruh bidang untuk sama-sama menjaga dan mewaspadai hal-hal yang mungkin terjadi karena kurangnya *awareness* dari tiap individu pada tata kelola keamanan. Hanif juga menjelaskan langkah-langkah tersebut berupa tidak digunakannya lagi domain organisasi atau perusahaan dan saat ini diskominfo menggunakan domain untuk akun pribadi yang dianggap lebih aman dan mudah untuk diakses. Anggana menjelaskan pengaktifan *two factor authentication*, penggunaan *password* yang menggabungkan numerik, simbol dan huruf kapital, mengganti *password* secara berkala memeriksa aktivitas login dan mewaspadai phishing. Pada keterangan serta penjelasan dari ketiga informan tersebut bahwa pasca terjadinya peretasan itu diskominfo melakukan upaya-upaya yang dapat mengurangi serangan siber. Dapat di pastikan bahwa diskominfo dalam hal ini melakukan banyak pembenahan untuk lebih hati-hati dan mewaspadai serangan siber dengan memperbaharui SOP serta melakukan *update* berkala pada kata sandi yang digunakan dengan kombinasi huruf dan angka juga langkah konkrit lainnya dalam media digital diskominfo kabupaten Garut. Hal tersebut sejalan dan relevan dengan *corrective action* dalam teori pemulihan citra.

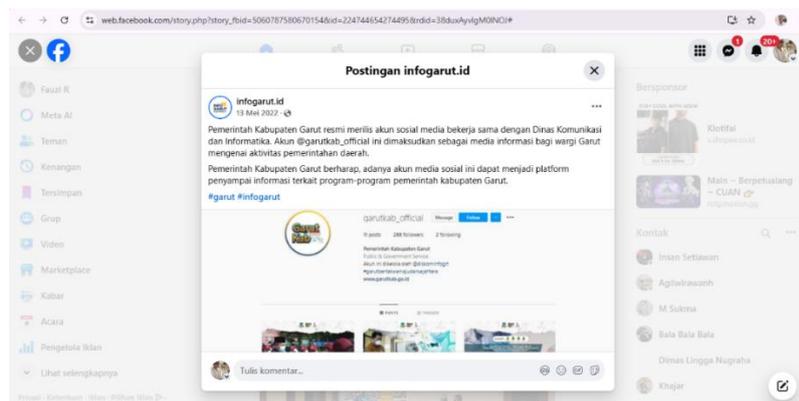
Mortification

Peneliti juga bertanya perihal “*Mengapa saat kejadian ini terjadi diskominfo tidak melakukan suatu bentuk tindakan pernyataan atau klarifikasi pada khalayak umum dalam diretasnya akun Instagram @pembkabgarut?*”. Diskominfo menjelaskan melalui Ahmad Hasyim bahwa hal itu perlu di sampaikan langsung oleh bidang terkait yang mengelola. Hanif menjelaskan memang saat itu sengaja untuk tidak memberikan pernyataan apapun karena itu merupakan strategi agar citra diskominfo tetap terjaga dan baik saja. Anggana menambahkan karena dalam masalah tersebut hal-hal terkait penyebaran informasi langsung dialihkan ke akun Instagram @diskominfo-grt. Dari penjelasan informan diatas bahwa benar tidak terdapat adanya pernyataan apapun yang disampaikan oleh diskominfo sebagai pengelola akun instagram @pembkabgarut saat itu pada media manapun terkait kejadian ini.



Sumber : Diakses dari Instagram @garutkab_official (2025)
Gambar 1.4 Postingan pertama pada feeds Instagram @garutkab_official

Pada postingan pertama di feeds Instagram @garutkab_official publik tidak di berikan penjelasan terkait akun sebelumnya yang di retas, hal ini dapat memberikan spekulasi juga pertanyaan pada khalayak umum di Kabupaten Garut khususnya warga yang terbiasa mendapatkan informasi melalui media publikasi milik pemerintah ini. Hal ini mengacu pada bagaimana Diskominfo melakukan tata kelola digital siber dalam mengantisipasi juga membangun citra positif dimata publik pasca terjadinya kasus ini.



Sumber : Diakses dari facebook @infogarut.id (2025)
Gambar 1.5 Informasi akun Instagram baru @garutkab_official yang resmi di rilis bersama pemerintah kabupaten Garut dan Diskominfo.

Berdasarkan temuan fakta dalam hasil wawancara dan observasi diatas bahwa diskominfo kabupaten Garut dalam mengelola akun instagram @pemkabgarut belum maksimal karena terdapat beberapa hal yang menjadi persoalan,yaitu : Pertama, belum di perbaharuinya SOP (*Standar Operating Procedure*) diskominfo mengikuti perkembangan teknologi saat ini. Kedua, diskominfo juga saat itu belum melakukan *update password* secara berkala sesuai dengan aturan. Ketiga, tidak melakukan *back up* data dari Instagram @pemkabgarut. Keempat, masuk ke akun @pemkabgarut dengan beberapa *device* yang berbeda-beda. Kelima, kurangnya kesadaran secara kolektif pada tata kelola keamanan digital. Keenam, tidak melakukan klarifikasi atau pernyataan resmi perihal di retasnya akun instagram @pemkabgarut.

KESIMPULAN

Diskominfo telah memiliki dan menjalankan SOP (*Standar Operating Procedure*) sesuai aturan dan kebutuhan dalam penanganan keamanan digital siber, namun kejadian yang terjadi tidak di tangani dengan baik sehingga menimbulkan pertanyaan dan stigma negative di

masyarakat berpengaruh pada citra lembaga. Terdapat hal-hal yang perlu di perhatikan yaitu SOP yang perlu terus di perbaharui mengingat persoalan keamanan digital siber dengan teknologi yang semakin berkembang akan terus ada. Pentingnya melakukan *update* berkala pada *password* yang digunakan dalam *platform* media digital. Serta, wajib melakukan *back up* data pada setiap akun media digital yang digunakan oleh diskominfo. Diskominfo hanya boleh masuk ke dalam akun media sosial dengan satu *device* yang dikelola oleh admin khusus. Diskominfo harus mampu memunculkan kesadaran secara menyeluruh yang adaptif pada semua yang terlibat dalam tata kelola keamanan digital. Apabila diskominfo mengalami kejadian serupa maka penting untuk mengambil tindakan dengan memberikan pernyataan pada khalayak umum.

Hal ini menjadi perhatian karena seharusnya sebuah lembaga mampu mengambil tanggung jawab dengan tindakan dan mempertimbangkan dampak berupa respon yang positif bagi masyarakat umum. Melihat kasus yang terjadi ada langkah rekomendasi yang dapat di lakukan Diskominfo : Diskominfo dapat melakukan *corrective action* dengan seluruh pihak, misalnya saja ahli komunikasi, masing-masing kepala bidang baik tata kelola keamanan atau komunikasi publik dan admin media sosial @pemkabgarut saat itu, agar dapat membuat sebuah strategi komunikasi yang tepat, cepat dan akurat dengan menentukan sebuah *keyword* dari permasalahan yang muncul juga menentukan tujuan komunikasi.

Selain itu penting bagi Diskominfo sebagai pengelola akun resmi pemerintah kabupaten Garut untuk melakukan *Mortification* bentuk pengakuan terhadap publik saat kejadian ini terjadi agar masyarakat tidak dapat berasumsi lebih jauh sehingga menimbulkan citra yang buruk, mempertahankan citra dan menangkal stigma negatif pada masyarakat umum saat kejadian ini terjadi. Hal ini diharapkan agar dapat meningkatkan tata kelola keamanan digital siber di Diskominfo serta mengembalikan kepercayaan dan mempertahankan citra lembaga pada khalayak umum. Memperbaiki kesadaran secara kolektif dan melakukan komunikasi yang transparan adalah hal penting dan harus dilakukan oleh Diskominfo.

REFERENSI

- Aditya Putra, F. (2022). Tata Kelola Ekosistem Berbagi Informasi Keamanan Siber pada Information Sharing and Analysis Center (ISAC) Sektor Pemerintah Daerah di Indonesia. *Info Kripto*, 16(1), 23–32. <https://doi.org/10.56706/ik.v16i1.39>
- Ajie, A. B., & Purworini, D. (2023). Kontroversi Hacker Bjorka: Analisis Isi Kuantitatif Strategi Pemulihan Citra. *Avant Garde*, 11(1), 35. <https://doi.org/10.36080/ag.v11i1.2297>
- Chotimah, H. C. (2019). Tata Kelola Keamanan Siber dan Diplomasi Siber Indonesia di Bawah Kelembagaan Badan Siber dan Sandi Negara [Cyber Security Governance and Indonesian Cyber Diplomacy by National Cyber and Encryption Agency]. *Jurnal Politica Dinamika Masalah Politik Dalam Negeri Dan Hubungan Internasional*, 10(2), 113–128. <https://doi.org/10.22212/jp.v10i2.1447>
- Khoironi, S. C. (2020). Pengaruh Analisis Kebutuhan Pelatihan Budaya Keamanan Siber Sebagai Upaya Pengembangan Kompetensi bagi Aparatur Sipil Negara di Era Digital. *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 24(1), 37. <https://doi.org/10.31445/jskm.2020.2945>
- Komunikasi, J., Politik, I., Sari, S. B., & Irwanti, M. (2025). *Retorika Retorika*. 7482, 280–288.
- Maulana, B. R., & Nasrulloh, N. (2024). Analisis Strategi Pemulihan Citra Bank Syariah Indonesia Pasca Dugaan Serangan Siber. *Ekonomi Syariah Dan Bisnis Perbankan*, 8(1), 76–91.
- Mesin, J. T., Informatika, E., Fitria, G., Yuniarto, D., Setiadi, D., Informatika, P. S., Informasi, F. T., & April, U. S. (2025). *Evaluasi Keamanan Sistem Pajak Daerah Online Kabupaten*

- Sumedang Menggunakan Indeks Keamanan Informasi 5 . 0 online di Kabupaten Sumedang yang terus meningkat , sehingga aspek keamanan sistem harus. 4.*
- Nisa, N. S., & Samputra, P. L. (2024). Strategi pemulihan citra publik pada kementerian pemuda dan olahraga RI. *Journal of National Paradigm-Based Resilience Strategy*, 1(1), 30–53. <https://doi.org/10.61511/napbres.v1i1.2024.654>
- Pemerintah Pusat. (2018). Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. *Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia*, 110.
- Pemerintah RI. (2019). Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. *Pemerintah RI*. <https://jdih.kemenkeu.go.id/FullText/2019/71TAHUN2019PP.pdf>
- Penyelenggara Jasa Internet Indonesia)APJII (Asosiasi. (2024). Internet Indonesia. *Survei Penetrasi Internet Indonesia*, 1–90. <https://survei.apjii.or.id/survei/group/9>
- Primayana, G. G., Bina, U., & Informatika, S. (2025). *PERANAN CORPORATE COMMUNICATION DALAM MENANGANI*. 6(2), 1176–1183.
- Ramayanti, H., & Lubis, A. F. (2023). *Peran Hukum dalam Mengatasi Serangan Cyber yang Mengancam Keamanan Nasional*. 02(09), 904–912.
- Rimayanti, M. I., Mujianto, H., & Febrina, R. I. (2021). Pelaksanaan Keterbukaan Informasi Oleh Bidang Informasi Dan Komunikasi Publik Diskominfo Kabupaten Garut. *Jurnal Digital Media Dan Relationship*, 3(2), 79–89. <https://doi.org/10.51977/jdigital.v3i2.642>
- Rutanaji, D., Kusumawardani, S. S., & Winarno, W. W. (2017). ISO 27001 sebagai Metode Alternatif bagi Perancangan Tata Kelola Keamanan Informasi (Sebuah Usulan untuk Diterapkan di Arsip Nasional RI). *Prosiding Seminar Nasional ReTII Ke-12 2017*, 168–173. <https://journal.itny.ac.id/index.php/ReTII/article/view/604>
- Safrudin, R., Zulfamanna, Kustati, M., & Sepriyanti, N. (2023). Penelitian Kualitatif. *Journal Of Social Science Research*, 3(2), 1–15.
- Siregar, I. K., & Haeirina, K. P. (2021). Komunikasi Krisis Pt. Jouska Finansial Indonesia Dalam Pemulihan Citra Perusahaan. *Jurnal Pustaka Komunikasi*, 4(1), 1–10. <https://doi.org/10.32509/pustakom.v4i1.1301>
- Sukorina, D. (2025). *Good Governance di Era Digital : Studi Kasus Implementasi E-Government di Indonesia*. 8(1), 220–234.
- Suprayitno, D., & Widiastuti, V. (2023). Study on the Restoration of Polri Image using Media Content Analysis Method in the Chief of Police Dialogue on Television News. *Avant Garde*, 11(1), 148. <https://doi.org/10.36080/ag.v11i1.2355>
- Ula, M. (2025). *INFORMASI MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 2019 PADA UNIVERSITAS JABAL GHAFUR*. 13(2).