

FAQ Keamanan Siber pada Layanan SIUJANG GATRIK

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apa ketentuan penguatan password yang wajib diterapkan oleh pengguna Siujang Gatrik?	Pengguna SIUJANG GATRIK wajib menggunakan <i>strong password</i> dengan ketentuan sebagai berikut: - Minimal terdiri dari 12 karakter. - Mengandung kombinasi huruf (huruf besar dan/atau huruf kecil), angka, dan simbol. - Password tidak boleh menggunakan informasi yang mudah ditebak (seperti nama pengguna, tanggal lahir, atau nama instansi). Ketentuan ini diterapkan untuk meningkatkan keamanan akun pengguna dan mencegah penyalahgunaan akses ke layanan SIUJANG GATRIK.
2.	Mengapa pengguna diwajibkan menggunakan password yang kuat di SIUJANG GATRIK?	Penggunaan password yang kuat diwajibkan untuk melindungi akun pengguna dari risiko peretasan, pencurian data, dan penyalahgunaan akses oleh pihak yang tidak berwenang. Password yang kuat dapat mempersulit upaya penyerangan seperti <i>brute force</i>, <i>credential stuffing</i>, maupun percobaan login otomatis, sehingga keamanan data dan layanan SIUJANG GATRIK tetap terjaga.
3.	Seberapa sering pengguna disarankan untuk mengganti password akun SIUJANG GATRIK?	Umur password akun SIUJANG GATRIK ditetapkan maksimal 3 (tiga) bulan. Setelah melewati batas tersebut, pengguna akan diminta untuk mengganti password saat mengakses layanan. Meskipun demikian, pengguna tetap disarankan untuk mengganti password secara berkala, meskipun belum mencapai batas 3 bulan, sebagai langkah pencegahan
4.	Mengapa SIUJANG GATRIK menerapkan fitur captcha pada saat login atau pengisian data?	Fitur captcha di SIUJANG GATRIK diterapkan sebagai mekanisme pengamanan dari serangan siber. Captcha akan muncul setiap kali pengguna melakukan proses login ke layanan SIUJANG GATRIK.

No.	Pertanyaan	Jawaban
		Pengguna akan diminta mengisi captcha pertama pada halaman login sebelum menekan tombol login, kemudian captcha kedua akan muncul setelah tombol login ditekan. Penerapan dua tahap captcha ini bertujuan untuk memastikan bahwa proses akses dilakukan oleh manusia serta untuk mencegah aktivitas berbahaya seperti percobaan login otomatis, <i>brute force</i>, dan serangan siber lainnya.
5.	Apa yang harus dilakukan jika captcha di SIUJANG GATRIK tidak muncul atau tidak dapat diverifikasi?	Apabila captcha di SIUJANG GATRIK tidak muncul atau tidak dapat diverifikasi, pengguna dapat melakukan langkah berikut: - Memuat ulang (<i>refresh</i>) halaman login SIUJANG GATRIK. - Memastikan koneksi internet dalam kondisi stabil. - Membersihkan <i>cache</i> dan cookies pada browser, kemudian mencoba login kembali. - Menggunakan browser atau perangkat lain apabila permasalahan masih terjadi. Jika captcha tetap tidak dapat ditampilkan atau diverifikasi, pengguna disarankan untuk menghubungi petugas atau administrator layanan SIUJANG GATRIK untuk mendapatkan bantuan lebih lanjut.
6.	Dalam kondisi apa akun SIUJANG GATRIK dapat diblokir sementara?	Akun SIUJANG GATRIK akan diblokir sementara apabila pengguna melakukan percobaan login gagal sebanyak 3 (tiga) kali berturut-turut. Pemblokiran ini diterapkan sebagai langkah pengamanan untuk mencegah percobaan akses tidak sah.
7.	Berapa lama akun SIUJANG GATRIK akan diblokir sementara setelah terjadi	Akun yang diblokir sementara akan aktif kembali secara otomatis dalam waktu 1 × 24 jam .

No.	Pertanyaan	Jawaban
	percobaan login gagal berulang?	
8.	Bagaimana cara mengaktifkan kembali akun SIUJANG GATRIK yang terblokir karena dianggap spam (tidak terdapat <i>timer</i>)?	Pengguna dapat melakukan pengaktifan kembali akun yang diblokir karena dianggap spam dengan melengkapi dokumen sebagai berikut: - Surat permohonan pengaktifan akun yang ditandatangani oleh Direktur Badan Usaha yang tercantum di Akta. Dalam surat tersebut disebutkan nama dan NIK penanggung jawab akun dan nomor kontakanya - Akta pendirian badan usaha dan akta perubahan dilengkapi dengan pengesahan kumham pendirian dan/atau perubahannya - NPWP <i>scan</i> berwarna - SBU yang dimiliki (jika ada) <i>scan</i> berwarna - NIB - KTP Penanggung Jawab Akun - Email login pengganti (disarankan untuk mengganti email) - Email login lama Seluruh dokumen dan permohonan tersebut dikirimkan melalui email ke alamat sbudjk@esdm.go.id
9	Ke mana saya dapat menghubungi jika membutuhkan informasi atau pertanyaan lebih lanjut?	Silakan menghubungi Contact Center ESDM 136 atau melalui email infogatrik@esdm.go.id .