

Standar Operasional Prosedur
Pelayanan Pengaduan Nama Domain Helpdesk

Dasar Hukum :

1. Permen PAN no 21 tahun 2008 tentang Penyusunan Standar Operasional Prosedur
2. Permen Kominfo no 17/Kominfo/10/2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Komunikasi dan Informatika
3. Permen Kominfo no 12 tahun 2010 tentang Pedoman Penyusunan SOP di Lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika

No	Aktivitas/Kegiatan	Tamu	Help Desk	Pimpinan	Mutu Buku		Keterangan
					Syarat	Output	
1	Tamu yang membutuhkan layanan domain dapat menghubungi Helpdesk Domain melalui a. Lisan datang ke Ruang Helpdesk b. Telpon dan SMS melalui : 08119922300, 08119922400 c. Email melalui helpdesk@domain.go.id d. e-Ticketing melalui helpdesk.layanan.go.id						
2	Tamu membuat pembuat pengaduan dengan cara lisan, telepon, sms, email dengan menyertakan atau menyampaikan identitas diri si pengadu					Memberikan nama lengkap dan alamat email	Penyampaian permohonan pengaduan
3	Menerima permintaan pengaduan dan melakukan pencatatan identitas tamu dan permintaan layanan dalam tiket helpdesk						
4	Team Helpdesk Domain menanggapi pengaduan mengenai domain berupa permintaan informasi atau pun keluhan dari tamu						Memberikan hasil laporan/jawaban dari pertanyaan yang diajukan oleh tamu
5	Team Helpdesk menyimpan data laporan, dan mengirim hasil tanggapan atau keluhan melalui : - lisan - email - sms - tiket					Data	Data tersimpan dalam server untuk
6	Tamu mendapatkan tanggapan dari team helpdesk						Hasil tanggapan atau jawaban dari team helpdesk
7	Jika tamu masih memiliki pertanyaan lanjutan dari hasil tanggapan yang di berikan oleh team helpdesk					Sudah memiliki tiket dan tiket yang digunakan belum di tutup (terselesaikan)	
8	Team helpdesk berkoordinasi dengan pimpinan melakukan peninjauan atas permintaan layanan (Harapan & Keluhan) dari tamu untuk menetapkan rencana tindak lanjut						
9	Pengaduan ditutup oleh team helpdesk dengan melakukan pencatatan informasi setiap pengaduan					Tidak ada lagi pertanyaan/permohonan dari tamu	Pengaduan di tutup

Direktur E-Government

Firmansyah Lubis