

SOP PENGADUAN MELALUI HELPDESK NAMA DOMAIN INSTANSI PENYELENGGARA NEGARA

Dasar Hukum:

1. Permen Kominfo Nomor 12 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Komunikasi dan Informatika
2. Permen Kominfo Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Registrar Nama Domain Instansi Penyelenggara Negara
3. Keputusan Direktur Jenderal Aptika Permen Kominfo Nomor 50 Tahun 2022 Tentang Tim Kerja di Lingkungan Direktorat LAIP

No	Uraian Prosedur	Satuan K/L/D/Desa	Pengelola Nama Domain.go.id (Tim Layanan Domain)	Pandi	Mutu Baku			Ket
					Syarat	Waktu Penyelesaian	Output	
1	Mengajukan pengaduan melalui fasilitas yang di sediakan				Melalui whatsapp 0811 8110 3124 , https://servicedesk.layanan.go.id atau email helpdeskdomain@mail.kominfo.go.id			
2	Melakukan pengecekan masalah yang diadukan					10 Menit	Aduan masalah	
3	Melakukan analisa permasalahan				Laporan Pengaduan	15 Menit	Keputusan hasil analisa	
4	Mengeksekusi masalah yang diadukan dan mengirimkan konfirmasi/jawaban ke Tim Layanan Domain					30 Menit	Konfirmasi/jawaban permasalahan	
5	Mengeksekusi masalah yang diadukan dan mengirimkan konfirmasi/jawaban ke pemohon					15 Menit	Konfirmasi/jawaban permasalahan	
6	Menerima konfirmasi/jawaban permasalahan yang sudah diselesaikan						Masalah pengaduan sudah terselesaikan	

Direktur Layanan Aplikasi Informatika Pemerintahan

