

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
SENGKETA NAMA DOMAIN .ID**

- 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  
 4 Permen Kominfo no 05 tahun 2015 tentang Registrasi Nama Domain Instansi Penyelenggara Negara

No	Aktivis /Kegiatan	Pelanggan	Helpdesk Domain	Subdit Aplikasi Layanan Pemerintahan	Mutu Baku		Keterangan
					Syarat	Output	
1	Menyampaikan permasalahan mengenai domain .id kepada helpdesk melalui helpdesk.layanan.go.id atau helpdeskdomain@mail.kominfo.go.id				Data dan Informasi	Permasalahan	
2	Menerima permasalahan dan melakukan pencatatan identitas pelanggan yang dsampaikan melalui helpdesk.layanan.go.id atau email helpdeskdomain@mail.kominfo.go.id				Permasalahan	Dokumentasi Permasalahan dalam aplikasi ticketing	
3	Mengidentifikasi permasalahan, apakah permasalahan dapat diselesaikan sendiri/tidak					Penjelasan solusi permasalahan	
	Bila permasalahan tidak dapat diselesaikan, helpdesk meneruskan permasalahan melalui email ke subdit ALK sebagai pelaksana teknis untuk diselesaikan		tidak ya				
4	Menindaklanjuti permasalahan, dan melaporkan hasil penyelesaian masalah kepada helpdesk				Prosedur tindakan penyelesaian permasalahan	Pelaksanaan tindakan penyelesaian permasalahan	
5	Penyampaian penyelesaian kepada pelanggan					Hasil tindakan penyelesaian disampaikan ke pelanggan	
6	Menerima hasil penyelesaian keluhan, bila belum selesai dapat kembali dilaporkan kepada helpdesk (mengulangi tahap 1)	tidak ya					
7	Membuat Laporan Bulanan yang mencakup : 1. Laporan Permasalahan 2. Laporan Daftar Pengguna yang dilaporkan ke Kasubdit ALK				Data dan Aplikasi Ticketing	Laporan Kegiatan Helpdesk	

Direktur e-Government

Firmansyah Lubis