



KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN DIGITAL  
REPUBLIK INDONESIA

KEPUTUSAN DIREKTUR APLIKASI PEMERINTAH DIGITAL  
NOMOR 25 TAHUN 2025  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN NAMA DOMAIN INSTANSI PEMERINTAH

DIREKTUR APLIKASI PEMERINTAH DIGITAL,

- Menimbang : a. bahwa untuk mewujudkan penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik harus menetapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat, dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapat kepercayaan masyarakat, maka perlu disusun dan ditetapkan Standar Pelayanan Publik;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, perlu menetapkan Keputusan Direktur Aplikasi Pemerintah Digital

Catatan :

- UU ITE No 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1  
"Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah."  
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan iOTENTIK/BSrE

tentang Standar Pelayanan Nama Domain Instansi Pemerintah.

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Pemerintah No. 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik;
5. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
7. Peraturan Menteri Komunikasi dan Digital Nomor 5 Tahun 2025 tentang Penyelenggara Sistem Elektronik Lingkup Publik;
8. Surat Keputusan Dewan Pengurus Pengelola Nama Domain Internet Indonesia Nomor 4006.037/1100/3200/E.2/VIII/2025 tentang Penetapan Biaya Transaksi Nama Domain.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR APLIKASI PEMERINTAH DIGITAL TENTANG STANDAR PELAYANAN NAMA DOMAIN INSTANSI PEMERINTAH

- KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan Nama Domain Instansi Pemerintah sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU terdiri dari standar:
- a. Pendaftaran Nama Domain Instansi Pemerintah;
  - b. Penonaktifan Nama Domain Instansi Pemerintah;
  - c. Perpanjangan Nama Domain Instansi Pemerintah;
  - d. Perubahan Nama Domain Instansi Pemerintah;
  - e. Perubahan Pejabat Nama Domain Instansi Pemerintah;
  - f. Transfer Nama Domain Instansi Pemerintah.
- KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta

pada tanggal 2 September 2025

DIREKTUR APLIKASI PEMERINTAH DIGITAL

YESSI ARNAZ FERARI

LAMPIRAN  
KEPUTUSAN DIREKTUR APLIKASI  
PEMERINTAH DIGITAL  
NOMOR 25 TAHUN 2025 TENTANG STANDAR  
PELAYANAN NAMA DOMAIN INSTANSI  
PEMERINTAH

**I. Pendaftaran Nama Domain Instansi Pemerintah**

| No                         | Komponen    | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Penyampaian Layanan</b> |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 1                          | Persyaratan | <p>Pejabat Nama Domain:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>Memiliki e-mail instansi atau akun di mail.go.id</li><li>Berstatus sebagai PNS / TNI / Polri / pegawai tetap instansi</li><li>Memiliki jabatan paling rendah administrator atau jabatan fungsional ahli madya di bidang atau menangani urusan teknologi informasi dan komunikasi</li><li>Memiliki akun (username) di aplikasi registrar Domain.go.id</li></ol> <p>Kelengkapan dokumen (format PDF):</p> <ol style="list-style-type: none"><li>Surat permohonan pendaftaran nama domain</li><li>Dasar hukum pembentukan instansi atau layanan publik nasional atau kegiatan berskala nasional / internasional</li><li>Surat penunjukan Pejabat Nama Domain</li><li>Kartu pegawai</li><li>Surat kuasa dari kepala desa pada pemerintah kabupaten/kota di wilayahnya (untuk desa.id)</li><li>Surat keterangan (untuk layanan/kegiatan)</li></ol> <p>Masa aktif nama domain:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>Rentang waktu paling lama 5 (lima) tahun</li><li>Rekomendasi penonaktifan dikeluarkan setelah 35 (tiga puluh lima) hari kalender melewati masa aktif</li></ol> |

|                              |                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                              |                                                  | 3. Rekomendasi penghapusan dikeluarkan setelah 1 (satu) tahun sejak tanggal penonaktifan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 2                            | Sistem,<br>Mekanisme dan<br>Prosedur             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna mendaftarkan nama domain yang masih tersedia (<i>first come first serve</i>) dan masa aktif</li> <li>2. Pengguna menginput data instansi dan mengunggah (<i>upload</i>) dokumen persyaratan</li> <li>3. Admin Komdigi melakukan verifikasi dokumen untuk menyetujui atau meminta perbaikan pendaftaran (tenggat tertentu)</li> <li>4. Jika perlu perbaikan, pengguna melakukan revisi dan mengajukan kembali pendaftaran</li> <li>5. Setelah nama domain disetujui maka tagihan (<i>invoice</i>) akan dikirimkan ke e-mail pengguna</li> <li>6. Pengguna membayar biaya ke rekening PANDI dan mengirim bukti transfer melalui aplikasi</li> <li>7. Admin PANDI mengecek bukti pembayaran dan melakukan aktivasi nama domain</li> <li>8. Setelah nama domain aktif, pengguna dapat melengkapi persyaratan teknis Name Server</li> <li>9. Notifikasi perpanjangan akan dikirimkan mulai 7 (tujuh) hari kalender menjelang masa aktif berakhir</li> </ol> |
| 3                            | Jangka Waktu<br>Penyelesaian                     | <p>Bila dokumen lengkap: 1 (satu) hari kerja, dengan jam operasional 08.00 s.d. 16.00 WIB</p> <p>Bila perlu perbaikan dokumen: maksimal 4 (empat) hari kerja</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 4                            | Biaya / Tarif                                    | Rp 50.000 per tahun (di luar PPN 11%) dibayarkan ke rekening PANDI. Nama domain desa.id gratis untuk tahun pertama.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 5                            | Produk<br>Pelayanan                              | Nama Domain Instansi Pemerintah (go.id, desa.id)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 6                            | Penanganan<br>Pengaduan,<br>Saran dan<br>Masukan | <p>E-mail: <a href="mailto:helpdeskdmain@mail.komdigi.go.id">helpdeskdmain@mail.komdigi.go.id</a></p> <p>Kanal: <a href="https://servicedesk.layanan.go.id">https://servicedesk.layanan.go.id</a></p> <p>WhatsApp: 0812-9292-0929 / 0852-1126-0914</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Pengelolaan Pelayanan</b> |                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 1.                           | Dasar Hukum                                      | 1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|    |                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                       | <p>2. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PSTE)</p> <p>3. Peraturan Menteri Komunikasi dan Digital Nomor 5 Tahun 2025 tentang Penyelenggara Sistem Elektronik Lingkup Publik</p> <p>4. Surat Keputusan Dewan Pengurus Pengelola Nama Domain Internet Indonesia Nomor 4006.037/1100/3200/E.2/VIII/2025 tentang Penetapan Biaya Transaksi Nama Domain</p> |
| 2. | Sarana, Prasarana, Fasilitas                          | <p>1. Komputer / laptop</p> <p>2. Jaringan internet</p> <p>3. Aplikasi registrar Domain.go.id</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                                  | <p>1. Memahami persyaratan nama domain instansi pemerintah sesuai peraturan yang berlaku</p> <p>2. Menguasai penggunaan aplikasi registrar</p> <p>3. Mampu berkomunikasi aktif dengan pengguna nama domain dan pengelola registri PANDI</p>                                                                                                                                                                                |
| 4. | Pengawasan Internal                                   | Pengawasan berjenjang, mulai dari Dirjen Teknologi Pemerintah Digital, Direktur Aplikasi Pemerintah Digital, Ketua Tim Pembinaan JF Penata Kelola Informatika SPBE dan Pengelolaan Nama Domain Pemerintah, dan PIC Nama Domain                                                                                                                                                                                             |
| 5. | Jumlah Pelaksana                                      | 2 (dua) orang pelaksana                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 6. | Jaminan Pelayanan yang Memberikan Kepastian Pelayanan | <p>1. Pelayanan dilaksanakan sesuai standar dan SOP yang telah ditetapkan</p> <p>2. Petugas pelaksana layanan memiliki kompetensi yang memadai, responsif dan santun</p>                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan            | Tersimpan dan terkelolanya data nama domain instansi pemerintah secara digital sesuai standar teknis layanan registrar nama domain serta mematuhi ketentuan perlindungan data pribadi                                                                                                                                                                                                                                      |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                            | <p>1. Rapat Evaluasi Organisasi Internal</p> <p>2. Penilaian Kinerja Bulanan di lingkungan Tim JF SPBE dan Nama Domain</p> <p>3. Survei Kepuasan Layanan</p>                                                                                                                                                                                                                                                               |

## II. Penonaktifan Nama Domain Instansi Pemerintah

| No                           | Komponen                                         | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Penyampaian Layanan</b>   |                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 1                            | Persyaratan                                      | Kelengkapan dokumen (format PDF):<br>1. Surat permohonan penonaktifan nama domain<br>2. Surat penunjukan Pejabat Nama Domain<br>3. Kartu pegawai                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 2                            | Sistem,<br>Mekanisme dan<br>Prosedur             | 1. Pengguna mengajukan surat permohonan melalui sarana pengaduan / <i>helpdesk</i><br>2. Admin melakukan verifikasi persyaratan<br>3. Admin mengganti status nama domain menjadi 'clientHold' melalui aplikasi registrar console PANDI dan mengirim hasil ke pengguna<br>4. Nama domain nonaktif akan dihapus permanen mengikuti ketentuan masa aktif<br>5. Permohonan terkait aduan konten negatif akan diteruskan ke Direktorat Pengendalian Ruang Digital melalui saluran koordinasi internal |
| 3                            | Jangka Waktu<br>Penyelesaian                     | 1 (satu) hari kerja, dengan jam operasional 08.00 s.d. 16.00 WIB                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 4                            | Biaya / Tarif                                    | Tidak dipungut biaya (gratis)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 5                            | Produk<br>Pelayanan                              | Nama Domain Instansi Pemerintah (go.id, desa.id)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 6                            | Penanganan<br>Pengaduan,<br>Saran dan<br>Masukan | E-mail: <a href="mailto:helpdeskdomain@mail.komdigi.go.id">helpdeskdomain@mail.komdigi.go.id</a><br>Kanal: <a href="https://servicedesk.layanan.go.id">https://servicedesk.layanan.go.id</a><br>WhatsApp: 0812-9292-0929 / 0852-1126-0914                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Pengelolaan Pelayanan</b> |                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 1.                           | Dasar Hukum                                      | 1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

|    |                                                       |                                                                                                                                                                                                                                          |
|----|-------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                       | 2. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PSTE)<br>3. Peraturan Menteri Komunikasi dan Digital Nomor 5 Tahun 2025 tentang Penyelenggara Sistem Elektronik Lingkup Publik |
| 2. | Sarana,<br>Prasarana,<br>Fasilitas                    | 1. Komputer / laptop<br>2. Jaringan internet<br>3. Aplikasi registrar console PANDI                                                                                                                                                      |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                                  | 1. Memahami persyaratan nama domain instansi pemerintah sesuai peraturan yang berlaku<br>2. Menguasai penggunaan registrar console PANDI<br>3. Mampu berkomunikasi aktif dengan pengguna nama domain dan pengelola registri PANDI        |
| 4. | Pengawasan Internal                                   | Pengawasan berjenjang, mulai dari Dirjen Teknologi Pemerintah Digital, Direktur Aplikasi Pemerintah Digital, Ketua Tim Pembinaan JF Penata Kelola Informatika SPBE dan Pengelolaan Nama Domain Pemerintah, dan PIC Nama Domain           |
| 5. | Jumlah Pelaksana                                      | 2 (dua) orang pelaksana                                                                                                                                                                                                                  |
| 6. | Jaminan Pelayanan yang Memberikan Kepastian Pelayanan | 1. Pelayanan dilaksanakan sesuai standar dan SOP yang telah ditetapkan<br>2. Petugas pelaksana layanan memiliki kompetensi yang memadai, responsif dan santun                                                                            |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan            | Tersimpan dan terkelolanya data nama domain instansi pemerintah secara digital sesuai standar teknis layanan registrar nama domain serta mematuhi ketentuan perlindungan data pribadi                                                    |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                            | 1. Rapat Evaluasi Organisasi Internal<br>2. Penilaian Kinerja Bulanan di lingkungan Tim JF SPBE dan Nama Domain                                                                                                                          |

### III. Perpanjangan Nama Domain Instansi Pemerintah

| No                           | Komponen                                | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Penyampaian Layanan</b>   |                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 1                            | Persyaratan                             | Pengguna nama domain memiliki akun (username) di aplikasi registrar Domain.go.id                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 2                            | Sistem, Mekanisme dan Prosedur          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna mengajukan perpanjangan nama domain dengan rentang waktu paling lama 5 (lima) tahun melalui aplikasi</li> <li>2. Tagihan dikirimkan ke e-mail pengguna</li> <li>3. Pengguna membayar biaya ke rekening PANDI dan mengirim bukti transfer melalui aplikasi</li> <li>4. Admin PANDI mengecek bukti pembayaran dan melakukan perpanjangan nama domain</li> <li>5. Masa aktif nama domain bertambah sesuai pengajuan rentang waktu</li> <li>6. Pengguna memperbarui data kontak dan instansi bila terjadi perubahan pejabat atau organisasi</li> </ol> |
| 3                            | Jangka Waktu Penyelesaian               | 1 (satu) hari kerja, dengan jam operasional 08.00 s.d. 16.00 WIB                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 4                            | Biaya / Tarif                           | Rp 50.000 per tahun (di luar PPN 11%) dibayarkan ke rekening PANDI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 5                            | Produk Pelayanan                        | Nama Domain Instansi Pemerintah (go.id, desa.id)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 6                            | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | E-mail: <a href="mailto:helpdeskdmain@mail.komdigi.go.id">helpdeskdmain@mail.komdigi.go.id</a><br>Kanal: <a href="https://servicedesk.layanan.go.id">https://servicedesk.layanan.go.id</a><br>WhatsApp: 0812-9292-0929 / 0852-1126-0914                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Pengelolaan Pelayanan</b> |                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 1.                           | Dasar Hukum                             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik</li> <li>2. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PSTE)</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

|    |                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                       | <p>3. Peraturan Menteri Komunikasi dan Digital Nomor 5 Tahun 2025 tentang Penyelenggara Sistem Elektronik Lingkup Publik</p> <p>4. Surat Keputusan Dewan Pengurus Pengelola Nama Domain Internet Indonesia Nomor 4006.037/1100/3200/E.2/VIII/2025 tentang Penetapan Biaya Transaksi Nama Domain</p> |
| 2. | Sarana,<br>Prasarana,<br>Fasilitas                    | <p>1. Komputer / laptop</p> <p>2. Jaringan internet</p> <p>3. Aplikasi registrar Domain.go.id</p>                                                                                                                                                                                                   |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                                  | <p>1. Memahami persyaratan nama domain instansi pemerintah sesuai peraturan yang berlaku</p> <p>2. Menguasai penggunaan aplikasi registrar</p> <p>3. Mampu berkomunikasi aktif dengan pengguna nama domain dan pengelola registri PANDI</p>                                                         |
| 4. | Pengawasan Internal                                   | Pengawasan berjenjang, mulai dari Dirjen Teknologi Pemerintah Digital, Direktorat Aplikasi Pemerintah Digital, Ketua Tim Pembinaan JF Penata Kelola Informatika SPBE dan Pengelolaan Nama Domain Pemerintah, dan PIC Nama Domain                                                                    |
| 5. | Jumlah Pelaksana                                      | 2 (dua) orang pelaksana                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 6. | Jaminan Pelayanan yang Memberikan Kepastian Pelayanan | <p>1. Pelayanan dilaksanakan sesuai standar dan SOP yang telah ditetapkan</p> <p>2. Petugas pelaksana layanan memiliki kompetensi yang memadai, responsif dan santun</p>                                                                                                                            |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan            | Tersimpan dan terkelolanya data nama domain instansi pemerintah secara digital sesuai standar teknis layanan registrar nama domain serta mematuhi ketentuan perlindungan data pribadi                                                                                                               |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                            | <p>1. Rapat Evaluasi Organisasi Internal</p> <p>2. Penilaian Kinerja Bulanan di lingkungan Tim JF SPBE dan Nama Domain</p> <p>3. Survei Kepuasan Layanan</p>                                                                                                                                        |

#### IV. Perubahan Nama Domain Instansi Pemerintah

| No                           | Komponen                                | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Penyampaian Layanan</b>   |                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 1                            | Persyaratan                             | <p>Pengguna nama domain memiliki akun (username) di aplikasi registrar Domain.go.id</p> <p>Kelengkapan dokumen (format PDF):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat permohonan perubahan nama domain</li> <li>2. Dokumen untuk nama domain baru mengikuti ketentuan pendaftaran nama domain</li> </ol>                                                                                                  |
| 2                            | Sistem, Mekanisme dan Prosedur          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna mengajukan surat permohonan melalui sarana pengaduan / <i>helpdesk</i></li> <li>2. Admin melakukan inventarisir dokumen sebagai pelengkap persyaratan pendaftaran</li> <li>3. Pengguna mendaftarkan nama domain baru melalui aplikasi registrar</li> <li>4. Penghapusan nama domain lama selambatnya dalam 2 (dua) tahun atau atas permintaan instansi</li> </ol> |
| 3                            | Jangka Waktu Penyelesaian               | <p>Bila dokumen lengkap: 1 (satu) hari kerja, dengan jam operasional 08.00 s.d. 16.00 WIB</p> <p>Nama domain baru mengikuti ketentuan pendaftaran</p>                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 4                            | Biaya / Tarif                           | Mengikuti ketentuan pendaftaran nama domain                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 5                            | Produk Pelayanan                        | Nama Domain Instansi Pemerintah (go.id, desa.id)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 6                            | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <p>E-mail: <a href="mailto:helpdeskdomain@mail.komdigi.go.id">helpdeskdomain@mail.komdigi.go.id</a></p> <p>Kanal: <a href="https://servicedesk.layanan.go.id">https://servicedesk.layanan.go.id</a></p> <p>WhatsApp: 0812-9292-0929 / 0852-1126-0914</p>                                                                                                                                                             |
| <b>Pengelolaan Pelayanan</b> |                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 1.                           | Dasar Hukum                             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik</li> <li>2. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PSTE)</li> </ol>                                                                                                                                                           |

|    |                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                |
|----|-------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                                   | 3. Peraturan Menteri Komunikasi dan Digital Nomor 5 Tahun 2025 tentang Penyelenggara Sistem Elektronik Lingkup Publik                                                                                                          |
| 2. | Sarana,<br>Prasarana,<br>Fasilitas                                | 1. Komputer / laptop<br>2. Jaringan internet<br>3. Aplikasi registrar Domain.go.id                                                                                                                                             |
| 3. | Kompetensi<br>Pelaksana                                           | 1. Memahami persyaratan nama domain instansi pemerintah sesuai peraturan yang berlaku<br>2. Menguasai penggunaan aplikasi registrar<br>3. Mampu berkomunikasi aktif dengan pengguna nama domain dan pengelola registri PANDI   |
| 4. | Pengawasan<br>Internal                                            | Pengawasan berjenjang, mulai dari Dirjen Teknologi Pemerintah Digital, Direktur Aplikasi Pemerintah Digital, Ketua Tim Pembinaan JF Penata Kelola Informatika SPBE dan Pengelolaan Nama Domain Pemerintah, dan PIC Nama Domain |
| 5. | Jumlah<br>Pelaksana                                               | 2 (dua) orang pelaksana                                                                                                                                                                                                        |
| 6. | Jaminan<br>Pelayanan yang<br>Memberikan<br>Kepastian<br>Pelayanan | 1. Pelayanan dilaksanakan sesuai standar dan SOP yang telah ditetapkan<br>2. Petugas pelaksana layanan memiliki kompetensi yang memadai, responsif dan santun                                                                  |
| 7. | Jaminan<br>Keamanan dan<br>Keselamatan<br>Pelayanan               | Tersimpan dan terkelolanya data nama domain instansi pemerintah secara digital sesuai standar teknis layanan registrar nama domain serta mematuhi ketentuan perlindungan data pribadi                                          |
| 8. | Evaluasi Kinerja<br>Pelaksana                                     | 1. Rapat Evaluasi Organisasi Internal<br>2. Penilaian Kinerja Bulanan di lingkungan Tim JF SPBE dan Nama Domain                                                                                                                |

## V. Perubahan Pejabat Nama Domain Instansi Pemerintah

| No                         | Komponen    | Uraian               |
|----------------------------|-------------|----------------------|
| <b>Penyampaian Layanan</b> |             |                      |
| 1                          | Persyaratan | Pejabat Nama Domain: |

|                              |                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                              |                                         | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki e-mail instansi atau akun di mail.go.id</li> <li>2. Berstatus sebagai PNS / TNI / Polri / pegawai tetap instansi</li> <li>3. Memiliki jabatan paling rendah administrator atau jabatan fungsional ahli madya di bidang atau menangani urusan teknologi informasi dan komunikasi</li> <li>4. Memiliki akun (username) di aplikasi registrar Domain.go.id</li> </ol> <p>Kelengkapan dokumen (format PDF):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat permohonan perubahan Pejabat Nama Domain</li> <li>2. Surat penunjukan Pejabat Nama Domain</li> <li>3. Kartu pegawai</li> </ol> |
| 2                            | Sistem, Mekanisme dan Prosedur          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna mendaftarkan akun baru di aplikasi registrar Domain.go.id</li> <li>2. Pengguna mengajukan permohonan perubahan Pejabat Nama Domain melalui aplikasi registrar</li> <li>3. Admin melakukan verifikasi dokumen</li> <li>4. Admin menyetujui perubahan Pejabat Nama Domain dan mengirim notifikasi ke pengguna</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 3                            | Jangka Waktu Penyelesaian               | 1 (satu) hari kerja, dengan jam operasional 08.00 s.d. 16.00 WIB                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 4                            | Biaya / Tarif                           | Tidak dipungut biaya (gratis)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 5                            | Produk Pelayanan                        | Nama Domain Instansi Pemerintah (go.id, desa.id)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 6                            | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <p>E-mail: helpdeskdmain@mail.komdigi.go.id</p> <p>Kanal: <a href="https://servicedesk.layanan.go.id">https://servicedesk.layanan.go.id</a></p> <p>WhatsApp: 0812-9292-0929 / 0852-1126-0914</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Pengelolaan Pelayanan</b> |                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 1.                           | Dasar Hukum                             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik</li> <li>2. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PSTE)</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|    |                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                |
|----|-------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                                   | 3. Peraturan Menteri Komunikasi dan Digital Nomor 5 Tahun 2025 tentang Penyelenggara Sistem Elektronik Lingkup Publik                                                                                                          |
| 2. | Sarana,<br>Prasarana,<br>Fasilitas                                | 1. Komputer / laptop<br>2. Jaringan internet<br>3. Aplikasi registrar Domain.go.id                                                                                                                                             |
| 3. | Kompetensi<br>Pelaksana                                           | 1. Memahami persyaratan nama domain instansi pemerintah sesuai peraturan yang berlaku<br>2. Menguasai penggunaan aplikasi registrar<br>3. Mampu berkomunikasi aktif dengan pengguna nama domain dan pengelola registri PANDI   |
| 4. | Pengawasan<br>Internal                                            | Pengawasan berjenjang, mulai dari Dirjen Teknologi Pemerintah Digital, Direktur Aplikasi Pemerintah Digital, Ketua Tim Pembinaan JF Penata Kelola Informatika SPBE dan Pengelolaan Nama Domain Pemerintah, dan PIC Nama Domain |
| 5. | Jumlah<br>Pelaksana                                               | 2 (dua) orang pelaksana                                                                                                                                                                                                        |
| 6. | Jaminan<br>Pelayanan yang<br>Memberikan<br>Kepastian<br>Pelayanan | 1. Pelayanan dilaksanakan sesuai standar dan SOP yang telah ditetapkan<br>2. Petugas pelaksana layanan memiliki kompetensi yang memadai, responsif dan santun                                                                  |
| 7. | Jaminan<br>Keamanan dan<br>Keselamatan<br>Pelayanan               | Tersimpan dan terkelolanya data nama domain instansi pemerintah secara digital sesuai standar teknis layanan registrar nama domain serta mematuhi ketentuan perlindungan data pribadi                                          |
| 8. | Evaluasi Kinerja<br>Pelaksana                                     | 1. Rapat Evaluasi Organisasi Internal<br>2. Penilaian Kinerja Bulanan di lingkungan Tim JF SPBE dan Nama Domain<br>3. Survei Kepuasan Layanan                                                                                  |

## VI. Transfer Nama Domain Instansi Pemerintah

| No                         | Komponen | Uraian |
|----------------------------|----------|--------|
| <b>Penyampaian Layanan</b> |          |        |

|                              |                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1                            | Persyaratan                             | <p>Kelengkapan dokumen (format PDF):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat permohonan transfer nama domain (hanya untuk ~.id)</li> <li>2. Surat penunjukan Pejabat Nama Domain</li> <li>3. Kartu pegawai</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 2                            | Sistem, Mekanisme dan Prosedur          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna mengajukan surat permohonan melalui sarana pengaduan / <i>helpdesk</i></li> <li>2. Admin melakukan verifikasi dokumen</li> <li>3. Admin mengambil Authcode nama domain melalui aplikasi registrar console PANDI dan mengirim ke pengguna melalui e-mail</li> <li>4. Pengguna menerima Authcode untuk proses transfer nama domain pada registrar umum</li> <li>5. Admin mengecek hasil transfer dan melakukan pemutakhiran status nama domain</li> </ol> |
| 3                            | Jangka Waktu Penyelesaian               | 1 (satu) hari kerja, dengan jam operasional 08.00 s.d. 16.00 WIB                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 4                            | Biaya / Tarif                           | Tidak dipungut biaya (gratis)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 5                            | Produk Pelayanan                        | Nama Domain Instansi Pemerintah (hanya ~.id)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 6                            | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <p>E-mail: <a href="mailto:helpdeskdmain@mail.komdigi.go.id">helpdeskdmain@mail.komdigi.go.id</a></p> <p>Kanal: <a href="https://servicedesk.layanan.go.id">https://servicedesk.layanan.go.id</a></p> <p>WhatsApp: 0812-9292-0929 / 0852-1126-0914</p>                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Pengelolaan Pelayanan</b> |                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 1.                           | Dasar Hukum                             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik</li> <li>2. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PSTE)</li> <li>3. Peraturan Menteri Komunikasi dan Digital Nomor 5 Tahun 2025 tentang Penyelenggara Sistem Elektronik Lingkup Publik</li> </ol>                                                                                                                  |
| 2.                           | Sarana, Prasarana, Fasilitas            | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer / laptop</li> <li>2. Jaringan internet</li> <li>3. Aplikasi registrar console PANDI</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

|    |                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3. | Kompetensi Pelaksana                                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami persyaratan nama domain instansi pemerintah sesuai peraturan yang berlaku</li> <li>2. Menguasai penggunaan registrar console PANDI</li> <li>3. Mampu berkomunikasi aktif dengan pengguna nama domain dan pengelola registri PANDI</li> </ol> |
| 4. | Pengawasan Internal                                   | Pengawasan berjenjang, mulai dari Dirjen Teknologi Pemerintah Digital, Direktur Aplikasi Pemerintah Digital, Ketua Tim Pembinaan JF Penata Kelola Informatika SPBE dan Pengelolaan Nama Domain Pemerintah, dan PIC Nama Domain                                                                  |
| 5. | Jumlah Pelaksana                                      | 2 (dua) orang pelaksana                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 6. | Jaminan Pelayanan yang Memberikan Kepastian Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan dilaksanakan sesuai standar dan SOP yang telah ditetapkan</li> <li>2. Petugas pelaksana layanan memiliki kompetensi yang memadai, responsif dan santun</li> </ol>                                                                           |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan            | Tersimpan dan terkelolanya data nama domain instansi pemerintah secara digital sesuai standar teknis layanan registrar nama domain serta mematuhi ketentuan perlindungan data pribadi                                                                                                           |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                            | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rapat Evaluasi Organisasi Internal</li> <li>2. Penilaian Kinerja Bulanan di lingkungan Tim JF SPBE dan Nama Domain</li> </ol>                                                                                                                         |

DIREKTUR APLIKASI PEMERINTAH DIGITAL

YESSI ARNAZ FERARI