KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN DIGITAL **DIREKTORAT JENDERAL TEKNOLOGI PEMERINTAH DIGITAL** **DIREKTORAT APLIKASI PEMERINTAH DIGITAL**	**NOMOR SOP**	:	44/DJTPD.4/OT.02.02/11/2025
	TGL. PEMBUATAN	:	10 November 2025
	TGL. REVISI	:	
	TGL. EFEKTIF	:	10 November 2025
	DISAHKAN OLEH	:	**Direktur Aplikasi Pemerintah Digital,** **Yessi Arnaz F.** **NIP. 197406052003121006**
	NAMA SOP	:	**PENANGANAN KELUHAN NAMA DOMAIN INSTANSI**

DASAR HUKUM :	**KUALIFIKASI PELAKSANA :**
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) 3. Peraturan Menteri Komdigi Nomor 5 Tahun 2025 tentang Penyelenggara Sistem Elektronik Lingkup Publik	1. Memahami persyaratan nama domain pemerintah sesuai peraturan yang berlaku 2. Menguasai penggunaan aplikasi registrar 3. Mampu berkomunikasi aktif dengan pengguna nama domain dan pengelola registri PANDI
KETERKAITAN :	**PERALATAN/PERLENGKAPAN :**
	1. Lembar kerja / Rencana Kerja dan Anggaran 2. Komputer / Printer / Scanner 3. Jaringan Internet
PERINGATAN :	**PENCATATAN DAN PENDATAAN :**
	Disimpan sebagai data elektronik dan manual

NO	URAIAN PROSEDUR	PELAPOR	ADMIN TENANT	TIM PEMBINAAN JF PENA SPBE DAN PENGELOLAAN NAMA DOMAIN	PENGELOLA NAMA DOMAIN INTERNET INDONESIA (PANDI)	KETUA PEMBINAAN JF PENA SPBE DAN PENGELOLAAN NAMA DOMAIN	DIREKTUR APLIKASI PEMERINTAH DIGITAL	MUTU BAKU			KETERANGAN
								SYARAT	WAKTU	OUTPUT	
1	Melakukan pengaduan melalui Layanan Penanganan Keluhan Nama Domain Instansi									Tiket yang telah ter-submit	Penanganan keluhan terkait layanan Nama Domain Instansi dapat disampaikan melalui: Portal Servicedesk: https://servicedesk.layanan.go.id Pilih kategori: 1. Permintaan Konsultasi 2. Permintaan Atur Ulang Kata Sandi 3. Troubleshooting Error Pelapor diminta untuk mengisi data berikut secara lengkap: Nama pelapor Asal instansi/organisasi/masyarakat umum Nomor kontak yang dapat dihubungi Alamat pelapor Nomor kartu identitas Deskripsi atau uraian keluhan Pelapor juga dapat menghubungi melalui WhatsApp di nomor +62 812-9292-0929. Catatan: Layanan WhatsApp hanya digunakan untuk konsultasi
2	Melakukan pengecekan pada tiket pelapor yang masuk dan menugaskan Tim Pembinaan JF Pena SPBE dan Pengelolaan Nama Domain		Tidak sesuai Sesuai					Tiket yang telah ter-submit	20 Menit	Tiket telah dicek dan ditugaskan ke Tim Pembinaan JF Pena SPBE dan Pengelolaan Nama Domain	jika pelapor salah pilih layanan aplikasi, seperti lupa kata sandi mail.go.id tetapi pelapor mengajukan keluhan tersebut melalui layanan aplikasi domain.go.id maka tiket akan dibatalkan.
3	Melakukan pengecekan pada tiket yang telah diberikan dan menindaklanjuti tiket			Tidak dapat diselesaikan oleh Tim Pembinaan JF Pena SPBE dan Dapat diselesaikan oleh Tim Pembinaan JF Pena SPBE dan				Tiket telah dicek dan ditugaskan ke Tim Pembinaan JF Pena SPBE dan Pengelolaan Nama Domain	1 Hari	Tindak Lanjut	Keluhan akan diteruskan ke Pengelola Nama Domain Internet Indonesia (PANDI). Hanya jika keluhan tidak dapat diselesaikan oleh Tim Pembinaan JF Pena SPBE dan Pengelolaan Nama Domain contoh keluhan: 1. Pembayaran Nama Domain 2. Invoice 3. Gagal terhubung ke system registry
5	Melakukan penanganan keluhan yang diadukan dan mengirimkan hasil tindak lanjut ke Tim Layanan Nama Domain Instansi							Tindak Lanjut		Mengirimkan hasil tindak lanjut ke Tim Pembinaan JF Pena SPBE dan Pengelolaan Nama Domain	Pengelola Nama Domain Internet Indonesia (PANDI) mengirimkan hasil tindak lanjut keluhan pelapor kepada Tim Pembinaan JF Pena SPBE dan Pengelolaan Nama Domain
6	a. Melakukan penanganan keluhan yang diadukan dan mengirimkan hasil tindak lanjut ke pelapor b. Membuat dan memberikan laporan pengaduan keluhan nama domain yang masuk							Mengirimkan hasil tindak lanjut ke Tim Pembinaan JF Pena SPBE dan Pengelolaan Nama Domain	1 Hari	Mengirimkan hasil tindak lanjut ke Pelapor	Jika keluhan dapat diselesaikan oleh Tim Pembinaan JF Pena SPBE dan Pengelolaan Nama Domain maka hasil tindak lanjut dapat langsung dikirimkan ke pelapor
7	Menerima notifikasi terkait tiket keluhan yang disubmit							Mengirimkan hasil tindak lanjut ke Pelapor	10 menit	Hasil tindak lanjut dari Keluhan Pelapor	
8	Melakukan review dan memberikan laporan pengaduan keluhan nama domain tersebut							Hasil tindak lanjut dari Keluhan Pelapor	1 Jam	Laporan penanganan keluhan nama domain kepada Ketua Tim Pembinaan JF Pena SPBE dan Pengelolaan Nama Domain	Laporan di lakukan per-bulan
9	Menerima Laporan Penanganan keluhan Nama Domain							Laporan penanganan keluhan nama domain kepada Ketua Tim Pembinaan JF Pena SPBE dan Pengelolaan Nama Domain	1 Jam		
	TOTAL WAKTU								**2 hari 2 jam 30 menit**		

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**