



KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
REPUBLIK INDONESIA

Indonesia Terkoneksi: Makin Digital, Makin Maju

KEPUTUSAN DIREKTUR LAYANAN APLIKASI INFORMATIKA PEMERINTAHAN
NOMOR 14 TAHUN 2024
TENTANG
STANDAR PELAYANAN NAMA DOMAIN PEMERINTAH

DIREKTUR LAYANAN APLIKASI INFORMATIKA PEMERINTAHAN,

- 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 Layanan Aplikasi Informatika Pemerintahan tentang Standar Pelayanan Nama Domain Pemerintah.

Catatan:

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang diterbitkan oleh **BSrE, Badan Siber dan Sandi Negara**

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
2. Peraturan Pemerintah No. 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik;
3. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
4. Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur SPBE Nasional;
5. Peraturan Menteri Kominfo Nomor 5 Tahun 2015 tentang Registrar Nama Domain Instansi Penyelenggara Negara.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR LAYANAN APLIKASI INFORMATIKA PEMERINTAHAN TENTANG STANDAR PELAYANAN NAMA DOMAIN PEMERINTAH

KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan Nama Domain 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 Pemerintah;
- b. Penonaktifan Nama Domain Pemerintah;
- c. Perpanjangan Nama Domain Pemerintah;
- d. Perubahan Nama Domain Pemerintah;
- e. Perubahan Pejabat Nama Domain Pemerintah;
- f. Transfer Nama Domain Pemerintah;
- g. Pemutusan Akses Nama Domain Pemerintah;
- h. Pemulihan Akses Nama Domain Pemerintah.

Catatan:

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang diterbitkan oleh **BSrE, Badan Siber dan Sandi Negara**

KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 11 Oktober 2024

DIREKTUR LAYANAN APLIKASI INFORMATIKA
PEMERINTAHAN

ARIS KURNIAWAN

Catatan:

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang diterbitkan oleh **BSrE, Badan Siber dan Sandi Negara**

LAMPIRAN
KEPUTUSAN DIREKTUR LAYANAN APLIKASI
INFORMATIKA PEMERINTAHAN
NOMOR 14 TAHUN 2024 TENTANG STANDAR
PELAYANAN NAMA DOMAIN PEMERINTAH

I. Pendaftaran Nama Domain Pemerintah

No	Komponen	Uraian
Penyampaian Layanan		
1	Persyaratan	Pengguna Nama Domain: <ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki e-mail instansi atau akun di mail.go.id (e-mail non instansi dengan pertimbangan khusus) 2. Berstatus sebagai PNS / TNI / Polri / pegawai tetap instansi 3. Memiliki akun (username) di aplikasi registrar Domain.go.id Kelengkapan dokumen (format PDF): <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat permohonan pendaftaran nama domain 2. Dasar pembentukan instansi / layanan publik / kegiatan nasional/internasional 3. Surat penunjukan Pejabat Nama Domain 4. Kartu pegawai 5. Surat keterangan (untuk layanan/kegiatan)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna mendaftarkan nama domain yang masih tersedia (<i>first come first serve</i>) 2. Pengguna menginput data instansi dan mengupload dokumen persyaratan 3. Admin Kominfo melakukan verifikasi dokumen untuk menyetujui atau meminta perbaikan pendaftaran (tenggat tertentu) 4. Jika perlu perbaikan, pengguna melakukan revisi dan mengajukan kembali pendaftaran 5. Setelah nama domain disetujui maka invoice akan dikirimkan ke e-mail pengguna 6. Pengguna membayar biaya ke rekening PANDI dan

Catatan:

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang diterbitkan oleh **BSrE, Badan Siber dan Sandi Negara**

		<p>mengirim bukti transfer melalui aplikasi</p> <p>7. Admin PANDI mengecek bukti pembayaran dan melakukan aktivasi nama domain (proses ini dilewati bila pembayaran melalui payment gateway)</p> <p>8. Setelah nama domain aktif, pengguna dapat melengkapi persyaratan teknis Name Server</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>Bila dokumen lengkap: 1 (satu) hari</p> <p>Bila perlu perbaikan dokumen: maksimal 4 (empat) hari kerja</p>
4	Biaya / Tarif	Rp 50.000 per tahun (di luar PPN 11%). Nama domain desa.id gratis untuk tahun pertama.
5	Produk Pelayanan	Nama Domain Instansi Pemerintah (go.id, desa.id)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>E-mail: helpdeskdmain@mail.kominfo.go.id</p> <p>Kanal: https://servicedesk.layanan.go.id</p> <p>WhatsApp: 0812-9292-0929 / 0852-1126-0914</p>

Pengelolaan Pelayanan

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 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 Kominfo Nomor 5 Tahun 2015 tentang Registrar Nama Domain Instansi Penyelenggara Negara
2.	Sarana, Prasarana, Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer / laptop 2. Jaringan internet 3. Aplikasi registrar Domain.go.id
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 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
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan berjenjang, mulai dari Dirjen Aptika, Direktur LAIP, Ketua Tim JIP dan Nama Domain, dan PIC Nama Domain

Catatan:

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang diterbitkan oleh **BSrE, Badan Siber dan Sandi Negara**

5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang pelaksana
6.	Jaminan Pelayanan yang Memberikan Kepastian Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan dilaksanakan sesuai standar dan SOP yang telah ditetapkan 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat Evaluasi Organisasi Internal 2. Penilaian Kinerja Bulanan di lingkungan Tim JIP dan Nama Domain 3. Survei Kepuasan Layanan

II. Penonaktifan Nama Domain Pemerintah

No	Komponen	Uraian
Penyampaian Layanan		
1	Persyaratan	Kelengkapan dokumen (format PDF): <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat permohonan penonaktifan nama domain 2. Surat penunjukan Pejabat Nama Domain 3. Kartu pegawai
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna mengajukan surat permohonan melalui sarana pengaduan / helpdesk 2. Admin melakukan verifikasi persyaratan 3. Admin mengganti status nama domain menjadi 'clientHold' melalui aplikasi registrar console PANDI dan mengirim hasil ke pengguna 4. Nama domain nonaktif akan dihapus mengikuti prosedur yang berlaku
3	Jangka Waktu Penyelesaian	1 (satu) hari
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	Produk	Nama Domain Instansi Pemerintah (go.id, desa.id)

Catatan:

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang diterbitkan oleh **BSrE, Badan Siber dan Sandi Negara**

	Pelayanan	
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	E-mail: helpdeskdmain@mail.kominfo.go.id Kanal: https://servicedesk.layanan.go.id WhatsApp: 0812-9292-0929 / 0852-1126-0914
Pengelolaan Pelayanan		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik 2. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik 3. Peraturan Menteri Kominfo Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Registrar Nama Domain Instansi Penyelenggara Negara
2.	Sarana, Prasarana, Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer / laptop 2. Jaringan internet 3. Aplikasi registrar console PANDI
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami persyaratan nama domain pemerintah sesuai peraturan yang berlaku 2. Menguasai penggunaan registrar console PANDI 3. Mampu berkomunikasi aktif dengan pengguna nama domain dan pengelola registri PANDI
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan berjenjang, mulai dari Dirjen Aptika, Direktur LAIP, Ketua Tim JIP dan Nama Domain, dan PIC Nama Domain
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang pelaksana
6.	Jaminan Pelayanan yang Memberikan Kepastian Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan dilaksanakan sesuai standar dan SOP yang telah ditetapkan 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	1. Rapat Evaluasi Organisasi Internal

Catatan:

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang diterbitkan oleh **BSrE, Badan Siber dan Sandi Negara**

	Pelaksana	2. Penilaian Kinerja Bulanan di lingkungan Tim JIP dan Nama Domain
--	-----------	--

III. Perpanjangan Nama Domain Pemerintah

No	Komponen	Uraian
Penyampaian Layanan		
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"> 1. Pengguna mengajukan perpanjangan nama domain melalui aplikasi 2. Invoice dikirimkan ke e-mail pengguna 3. Pengguna membayar biaya ke rekening PANDI dan mengirim bukti transfer melalui aplikasi 4. Admin PANDI mengecek bukti pembayaran dan melakukan perpanjangan nama domain (proses ini dilewati bila pembayaran melalui payment gateway)
3	Jangka Waktu Penyelesaian	1 (satu) hari
4	Biaya / Tarif	Rp 50.000 per tahun (di luar PPN 11%)
5	Produk Pelayanan	Nama Domain Instansi Pemerintah (go.id, desa.id)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	E-mail: helpdeskdmain@mail.kominfo.go.id Kanal: https://servicedesk.layanan.go.id WhatsApp: 0812-9292-0929 / 0852-1126-0914
Pengelolaan Pelayanan		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 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 Kominfo Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Registrar Nama Domain Instansi Penyelenggara Negara

Catatan:

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang diterbitkan oleh **BSrE, Badan Siber dan Sandi Negara**

2.	Sarana, Prasarana, Fasilitas	1. Komputer / laptop 2. Jaringan internet 3. Aplikasi registrar Domain.go.id
3.	Kompetensi Pelaksana	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
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan berjenjang, mulai dari Dirjen Aptika, Direktur LAIP, Ketua Tim JIP dan Nama Domain, 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 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 2. Penilaian Kinerja Bulanan di lingkungan Tim JIP dan Nama Domain 3. Survei Kepuasan Layanan

IV. Perubahan Nama Domain Pemerintah

No	Komponen	Uraian
Penyampaian Layanan		
1	Persyaratan	Pengguna nama domain memiliki akun (username) di aplikasi registrar Domain.go.id Kelengkapan dokumen (format PDF): 1. Surat permohonan perubahan nama domain

Catatan:

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang diterbitkan oleh **BSrE, Badan Siber dan Sandi Negara**

		2. Dokumen untuk nama domain baru mengikuti ketentuan pendaftaran nama domain
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna mengajukan surat permohonan melalui sarana pengaduan / helpdesk 2. Admin melakukan inventarisir dokumen sebagai pelengkap persyaratan pendaftaran 3. Pengguna mendaftarkan nama domain baru melalui aplikasi registrar 4. Penghapusan nama domain lama selambatnya dalam 2 (dua) tahun atau atas permintaan instansi
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Bila dokumen lengkap: 1 (satu) hari Nama domain baru mengikuti ketentuan pendaftaran
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	E-mail: helpdeskdmain@mail.kominfo.go.id Kanal: https://servicedesk.layanan.go.id WhatsApp: 0812-9292-0929 / 0852-1126-0914

Pengelolaan Pelayanan

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 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 Kominfo Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Registrar Nama Domain Instansi Penyelenggara Negara
2.	Sarana, Prasarana, Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer / laptop 2. Jaringan internet 3. Aplikasi registrar Domain.go.id
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 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
4.	Pengawasan	Pengawasan berjenjang, mulai dari Dirjen Aptika,

Catatan:

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang diterbitkan oleh **BSrE, Badan Siber dan Sandi Negara**

	Internal	Direktur LAIP, Ketua Tim JIP dan Nama Domain, dan PIC Nama Domain
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang pelaksana
6.	Jaminan Pelayanan yang Memberikan Kepastian Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan dilaksanakan sesuai standar dan SOP yang telah ditetapkan 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat Evaluasi Organisasi Internal 2. Penilaian Kinerja Bulanan di lingkungan Tim JIP dan Nama Domain

V. Perubahan Pejabat Nama Domain Pemerintah

No	Komponen	Uraian
Penyampaian Layanan		
1	Persyaratan	Pengguna Nama Domain: <ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki akun (username) di aplikasi registrar Domain.go.id 2. Surat permohonan perubahan pejabat nama domain (format PDF)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna baru mendaftarkan akun (username) di aplikasi registrar Domain.go.id 2. Pengguna mengajukan permohonan perubahan pejabat nama domain melalui aplikasi registrar 3. Admin melakukan verifikasi dokumen 4. Admin menyetujui perubahan pejabat nama domain dan mengirim notifikasi ke pengguna 5. Kepemilikan nama domain berpindah ke pejabat nama domain baru
3	Jangka Waktu	1 (satu) hari

Catatan:

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang diterbitkan oleh **BSrE, Badan Siber dan Sandi Negara**

	Penyelesaian	
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	Produk Pelayanan	Nama Domain Instansi Pemerintah (go.id, desa.id)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	E-mail: helpdeskdmain@mail.kominfo.go.id Kanal: https://servicedesk.layanan.go.id WhatsApp: 0812-9292-0929 / 0852-1126-0914

Pengelolaan Pelayanan

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 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 Kominfo Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Registrar Nama Domain Instansi Penyelenggara Negara
2.	Sarana, Prasarana, Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer / laptop 2. Jaringan internet 3. Aplikasi registrar Domain.go.id
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 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
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan berjenjang, mulai dari Dirjen Aptika, Direktur LAIP, Ketua Tim JIP dan Nama Domain, dan PIC Nama Domain
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang pelaksana
6.	Jaminan Pelayanan yang Memberikan Kepastian Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan dilaksanakan sesuai standar dan SOP yang telah ditetapkan 2. Petugas pelaksana layanan memiliki kompetensi yang memadai, responsif dan santun
7.	Jaminan Keamanan dan	Tersimpan dan terkelolanya data nama domain instansi pemerintah secara digital sesuai standar

Catatan:

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang diterbitkan oleh **BSrE, Badan Siber dan Sandi Negara**

	Keselamatan Pelayanan	teknis layanan registrar nama domain serta mematuhi ketentuan perlindungan data pribadi
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat Evaluasi Organisasi Internal 2. Penilaian Kinerja Bulanan di lingkungan Tim JIP dan Nama Domain 3. Survei Kepuasan Layanan

VI. Transfer Nama Domain Pemerintah

No	Komponen	Uraian
Penyampaian Layanan		
1	Persyaratan	Kelengkapan dokumen (format PDF): <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat permohonan transfer nama domain 2. Surat penunjukan Pejabat Nama Domain 3. Kartu pegawai
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna mengajukan surat permohonan melalui sarana pengaduan / helpdesk 2. Admin melakukan verifikasi dokumen 3. Admin mengambil Authcode nama domain melalui aplikasi registrar console PANDI dan mengirim ke pengguna melalui e-mail 4. Pengguna menerima Authcode untuk proses transfer nama domain pada registrar umum
3	Jangka Waktu Penyelesaian	1 (satu) hari
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	Produk Pelayanan	Nama Domain Instansi Pemerintah (hanya *.id)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	E-mail: helpdeskdmain@mail.kominfo.go.id Kanal: https://servicedesk.layanan.go.id WhatsApp: 0812-9292-0929 / 0852-1126-0914
Pengelolaan Pelayanan		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Catatan:

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang diterbitkan oleh **BSrE, Badan Siber dan Sandi Negara**

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PSTE) 3. Peraturan Menteri Kominfo Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Registrar Nama Domain Instansi Penyelenggara Negara
2.	Sarana, Prasarana, Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer / laptop 2. Jaringan internet 3. Aplikasi registrar console PANDI
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami persyaratan nama domain pemerintah sesuai peraturan yang berlaku 2. Menguasai penggunaan registrar console PANDI 3. Mampu berkomunikasi aktif dengan pengguna nama domain dan pengelola registri PANDI
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan berjenjang, mulai dari Dirjen Aptika, Direktur LAIP, Ketua Tim JIP dan Nama Domain, dan PIC Nama Domain
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang pelaksana
6.	Jaminan Pelayanan yang Memberikan Kepastian Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan dilaksanakan sesuai standar dan SOP yang telah ditetapkan 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat Evaluasi Organisasi Internal 2. Penilaian Kinerja Bulanan di lingkungan Tim JIP dan Nama Domain

Catatan:

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang diterbitkan oleh **BSrE, Badan Siber dan Sandi Negara**

VII. Pemutusan Akses Nama Domain Pemerintah

No	Komponen	Uraian
Penyampaian Layanan		
1	Persyaratan	Kelengkapan dokumen (format PDF): 1. Surat permohonan pemutusan akses 2. Daftar URL/subdomain yang ingin diputus akses
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pengguna/instansi mengajukan surat permohonan melalui sarana pengaduan / helpdesk 2. Admin melakukan verifikasi daftar URL/subdomain terhadap muatan konten-konten negatif 3. Admin mengirim notifikasi dan daftar URL berisi konten negatif pada pemilik domain/website/CISRT untuk dilakukan penghilangan konten/take down 4. Verifikasi ulang URL/subdomain dalam 3x24 jam 5. Bila konten negatif masih ada, daftar subdomain diteruskan ke Dit. PAI untuk pemutusan akses 6. Bila dinilai perlu dan mendesak, dilakukan penonaktifan (suspend) terhadap nama domain induk melalui registrar console PANDI atau landing page pemutusan akses domain dari Dit. LAIP
3	Jangka Waktu Penyelesaian	3 x 24 jam
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	Produk Pelayanan	Nama Domain Instansi Pemerintah (go.id, desa.id)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	E-mail: helpdeskdmain@mail.kominfo.go.id Kanal: https://servicedesk.layanan.go.id WhatsApp: 0812-9292-0929 / 0852-1126-0914
Pengelolaan Pelayanan		
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) 3. Peraturan Menteri Kominfo Nomor 5 Tahun 2015

Catatan:

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang diterbitkan oleh **BSrE, Badan Siber dan Sandi Negara**

		Tentang Registrar Nama Domain Instansi Penyelenggara Negara
2.	Sarana, Prasarana, Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer / laptop 2. Jaringan internet 3. Aplikasi registrar console PANDI
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami persyaratan nama domain pemerintah sesuai peraturan yang berlaku 2. Menguasai penggunaan registrar console PANDI 3. Mampu berkomunikasi aktif dengan pengguna nama domain dan pengelola registri PANDI
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan berjenjang, mulai dari Dirjen Aptika, Direktur LAIP, Ketua Tim JIP dan Nama Domain, dan PIC Nama Domain
5.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang pelaksana
6.	Jaminan Pelayanan yang Memberikan Kepastian Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan dilaksanakan sesuai standar dan SOP yang telah ditetapkan 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat Evaluasi Organisasi Internal 2. Penilaian Kinerja Bulanan di lingkungan Tim JIP dan Nama Domain 3. Rapat koordinasi bersama Dit. PAI dan instansi yang terkena pemutusan akses

Catatan:

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang diterbitkan oleh **BSrE, Badan Siber dan Sandi Negara**

VIII. Pemulihan Akses Nama Domain Pemerintah

No	Komponen	Uraian
Penyampaian Layanan		
1	Persyaratan	Kelengkapan dokumen (format PDF): 1. Surat permohonan pemulihan akses / normalisasi 2. Daftar URL/subdomain yang ingin dipulihkan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pengguna/instansi mengajukan surat permohonan disertai bukti URL/subdomain telah bersih kepada admin TrustPositif via normalisasi@aduankonten.id 2. Admin TrustPositif melakukan verifikasi daftar URL/subdomain telah bersih dari konten negatif 3. Bila konten negatif telah hilang, admin TrustPositif Dit. PAI memulihkan akses URL/subdomain 4. Bila URL/subdomain merupakan domain induk, permohonan diteruskan ke admin registrar 5. Admin registrar Dit. LAIP mencabut suspend nama domain induk melalui registrar console PANDI
3	Jangka Waktu Penyelesaian	1 (satu) hari
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	Produk Pelayanan	Nama Domain Instansi Pemerintah (go.id, desa.id)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	E-mail: helpdeskdmain@mail.kominfo.go.id Kanal: https://servicedesk.layanan.go.id WhatsApp: 0812-9292-0929 / 0852-1126-0914
Pengelolaan Pelayanan		
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) 3. Peraturan Menteri Kominfo Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Registrar Nama Domain Instansi Penyelenggara Negara
2.	Sarana,	1. Komputer / laptop

Catatan:

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang diterbitkan oleh **BSrE, Badan Siber dan Sandi Negara**

	Prasarana, Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 2. Jaringan internet 3. Aplikasi registrar console PANDI
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami persyaratan nama domain pemerintah sesuai peraturan yang berlaku 2. Menguasai penggunaan registrar console PANDI 3. Mampu berkomunikasi aktif dengan pengguna nama domain dan pengelola registri PANDI
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan berjenjang, mulai dari Dirjen Aptika, Direktur LAIP, Ketua Tim JIP dan Nama Domain, dan PIC Nama Domain
5.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang pelaksana
6.	Jaminan Pelayanan yang Memberikan Kepastian Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan dilaksanakan sesuai standar dan SOP yang telah ditetapkan 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat Evaluasi Organisasi Internal 2. Penilaian Kinerja Bulanan di lingkungan Tim JIP dan Nama Domain 3. Rapat koordinasi bersama Dit. PAI dan instansi yang pernah terkena pemutusan akses

DIREKTUR LAYANAN APLIKASI INFORMATIKA
PEMERINTAHAN

ARIS KURNIAWAN

Catatan:

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang diterbitkan oleh **BSrE, Badan Siber dan Sandi Negara**