

PROSEDUR LAYANAN DOMAIN

Classification: **Internal**

Nomor Dokumen	Judul	Versi	Tanggal Terbit	Tanggal Berlaku	Pemilik Dokumen
037.R00/LTSI/SOP/DOMAIN/X/2025	Prosedur Layanan Domain	1.0	03/10/2025		Direktorat Pengembangan Teknologi dan Sistem Informasi

Daftar Isi

layanan domain	3
1. TUJUAN	3
2. RUANG LINGKUP	3
3. DEFINISI ISTILAH	3
4. TANGGUNG JAWAB	3
5. PROSEDUR OPERASIONAL	3
5.1. Penerimaan Permohonan	3
5.3. Pencatatan dan Klasifikasi Prioritas	4
5.4. Penanganan dan Eskalasi	4
1. Insiden dilaporkan melalui Servicedesk.	4
2. Admin SIMDOM melakukan analisis awal, bila perlu diekskalasi ke Tim Teknis.	4
3. Insiden dicatat dalam sistem ticketing.	4
6. DOKUMENTASI DAN PELAPORAN	4
7. REFERENSI.....	4

LAYANAN DOMAIN

1. TUJUAN

Prosedur ini disusun untuk memastikan proses permohonan, verifikasi, dan pemberian domain atau subdomain di lingkungan ITS berlangsung secara terkontrol, konsisten, dan sesuai standar keamanan informasi, sehingga mendukung kelancaran layanan akademik, administratif, dan kelembagaan ITS.

2. RUANG LINGKUP

Prosedur ini berlaku bagi seluruh unit, departemen, fakultas, lembaga, dan organisasi resmi di ITS yang mengajukan domain atau subdomain dengan ekstensi resmi *.its.ac.id*, serta dikelola oleh Direktorat Pengembangan Teknologi dan Sistem Informasi (DPTSI).

3. DEFINISI ISTILAH

- **Domain ITS:** Nama domain resmi dengan ekstensi *.its.ac.id* yang digunakan sebagai identitas layanan daring resmi di ITS.
- **Subdomain:** Turunan dari domain ITS yang diberikan kepada unit, departemen, atau sistem tertentu (misalnya: *simpeg.its.ac.id*).
- **SIMDOM:** Platform resmi ITS untuk pengajuan dan pengelolaan domain/subdomain *.its.ac.id*.
- **Servicedesk ITS:** Portal layanan resmi (*servicedesk.its.ac.id*) yang digunakan untuk pengajuan dan pencatatan permohonan domain.

4. TANGGUNG JAWAB

- **Kasubdit LTSI,** bertanggung jawab untuk menetapkan kebijakan, melakukan evaluasi efektivitas, serta melaporkan ke manajemen puncak.
- **Admin Domain,** bertanggung jawab memproses permohonan domain, serta melakukan monitoring dan pelaporan.
- **Tim Teknis,** bertanggung jawab menangani eskalasi teknis terkait pengelolaan DNS atau permasalahan domain.
- **Pemohon Layanan (Unit/Departemen),** bertanggung jawab mengajukan permohonan resmi sesuai prosedur dan mematuhi ketentuan penggunaan domain.

5. PROSEDUR OPERASIONAL

5.1. Penerimaan Permohonan

1. Permohonan Domain Baru:
 - a. Unit/departemen wajib mengajukan permohonan domain atau subdomain melalui SIMDOM (Sistem Informasi Manajemen Domain).
 - b. Permohonan dilengkapi dengan surat resmi dari pimpinan unit yang berisi nama domain/subdomain, tujuan penggunaan, PIC teknis, serta kontak yang dapat dihubungi.
 - c. Admin Domain melakukan verifikasi dokumen, ketersediaan nama domain, dan kesesuaian dengan standar penamaan domain ITS.
2. Permohonan Administratif
 - a. Untuk kebutuhan seperti lupa password SIMDOM, pemindahan server hosting, atau pergantian PIC teknis, permohonan diajukan melalui Servicedesk ITS (*servicedesk.its.ac.id*).

- b. Admin Domain memproses permohonan setelah diverifikasi kelengkapan dokumen pendukung.

5.2. Penonaktifan Domain:

Akun dinonaktifkan apabila terjadi kondisi berikut:

- a. Tidak ada pengelolaan aktif domain dalam kurun waktu 1 tahun.
- b. Terjadi insiden keamanan pada domain.

5.3. Pencatatan dan Klasifikasi Prioritas

1. Semua permohonan melalui **SIMDOM** dan **Servicedesk** wajib dicatat pada sistem masing-masing sebagai bukti operasional.
2. Klasifikasi prioritas ditetapkan sebagai berikut:
 - a. **Prioritas Tinggi:** Perubahan domain yang berdampak pada layanan utama institusi. SLA ≤ 1 hari.
 - b. **Prioritas Sedang:** Permohonan domain/subdomain baru untuk layanan aktif unit/departemen. SLA ≤ 2 hari kerja.
 - c. **Prioritas Rendah:** Permohonan administratif (lupa password, ganti PIC, pindah server) atau penghapusan domain lama. SLA ≤ 2 hari kerja.

5.4. Penanganan dan Eskalasi

1. Insiden dilaporkan melalui Servicedesk.
2. Admin SIMDOM melakukan analisis awal, bila perlu diekskalasi ke Tim Teknis.
3. Insiden dicatat dalam sistem ticketing.

6. DOKUMENTASI DAN PELAPORAN

Setiap permohonan domain terdokumentasikan dalam SIMDOM, mulai dari pengajuan, verifikasi, penanganan, hingga penutupan permohonan yang mana sebagai bukti operasional.

7. REFERENSI

- ISO/IEC 27001:2022 – Information Security Management System.
- Kebijakan Layanan Domain

PENINJAUAN & PERSETUJUAN

Peran	Nama	Jabatan	Tanggal	Tanda Tangan
Disusun oleh	Vania Meilani Taqiyyah, S.Kom.	Tim Layanan TSI DPTSI		
Direview oleh	Bagus Jati Santoso, S.Kom., Ph.D.	Direktur Pengembangan Teknologi dan Sistem Informasi		
Disetujui oleh	Imam Baihaqi, ST., M.Sc., Ph.D.	Wakil Rektor III ITS		