

**KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL POS DAN TELEKOMUNIKASI
NOMOR : /DIRJEN/2003**

T E N T A N G

**STANDAR PELAYANAN PENYELENGGARAAN
INTERNET PROTOKOL (IP) SERVICES**

DIREKTUR JENDERAL POS DAN TELEKOMUNIKASI

- Menimbang :**
- a. bahwa untuk memudahkan kegiatan operasional terhadap penyelenggara jaringan telekomunikasi, khususnya penyelenggara jaringan Internet maka diperlukan suatu ketentuan yang mengatur standard pelayanan Penyelenggara Internet Protokol (IP) Service ;
 - b. bahwa sehubungan dengan hal tersebut di atas, maka dipandang perlu ditetapkan Keputusan Direktur Jenderal Pos dan Telekomunikasi tentang Standar Pelayanan Penyelenggara Internet Protokol (IP) Service.
- Mengingat :**
1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 154, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3881);
 2. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 1991 tentang Perlindungan dan Pengamanan Penyelenggaraan Telekomunikasi (Lembaran Negara Nomor 107 Tahun 2000, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3446);
 3. Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi (Lembaran Negara Tahun 2000 Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3980);
 4. Keputusan Presiden Nomor 165 Tahun 2000 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Departemen;
 5. Keputusan Presiden Nomor 323/M Tahun 2000 Tentang Pengangkatan Direktur Jenderal Pos dan Telekomunikasi;
 6. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 2 Tahun 2001 tentang Tata Cara Penerbitan Sertifikasi Tipe Alat dan Perangkat Telekomunikasi;

7. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 3 Tahun 2001 tentang Persyaratan Teknis Alat dan Perangkat Telekomunikasi.
8. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 20 Tahun tentang Penyelegaraan Jaringan Tetekomunikasi 2002
9. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 21 tahun 2001 tentang Penyelenggara Jasa Telekomunikasi;
10. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 24 Tahun 2001 tentang Organisasi dan Tata Kerja Departemen Perhubungan.
11. Application of E. 164 Numbering Plan for UPT.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL POS DAN TELEKOMUNIKASI TENTANG STANDAR PELAYANAN PENYELENGGARAAN INTERNET PROTOKOL (IP) SERVICE

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Keputusan ini yang dimaksud dengan :

1. Pelayanan adalah proses penanganan pelanggan dimulai dari penawaran, penjualan atau transaksi, penyampaian informasi, penerimaan dan penyelesaian pengaduan, pemeliharaan loyalitas pelanggan serta pemenuhan keinginan dan kebutuhan pelanggan.

2. Pelayanan Internet Protokol (IP) Services adalah layanan internet untuk memenuhi kebutuhan internet dengan menggunakan jaringan internet;
3. Internet Services Provider (ISP) adalah badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah badan usaha swasta atau koperasi yang bergerak dibidang pelayanan jaringan internet;
4. Pelanggan adalah perseorangan, badan hukum, instansi pemerintah yang menggunakan jaringan Internet dan/atau jasa Internet yang berdasarkan kontrak;
5. Pengguna adalah perseorangan, badan hukum, instansi pemerintah yang menggunakan jaringan Internet dan/atau jasa Internet yang tidak berdasarkan kontrak;
6. Jaringan Interkoneksi adalah rangkaian perangkat telekomunikasi dan kelengkapannya yang menghubungkan jaringan telekomunikasi dan penyelenggaraan jaringan telekomunikasi yang berbeda;
7. Standar adalah spesifikasi teknis atau sesuatu yang dibakukan, disusun berdasarkan konsensus semua pihak yang terkait dengan memperhatikan syarat-syarat kesehatan, keselamatan, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, serta berdasarkan pengalaman perkembangan masa kini dan masa yang akan datang untuk memperoleh manfaat yang sebesar-besarnya;
8. Dirjen adalah Direktur Jenderal Pos dan Telekomunikasi.

BAB II

Bagian Pertama

Standar Pelayanan Penyelenggara Internet Service Provider (ISP) Pasal 2

Standar minimum untuk semua penyelenggara Internet Service Provider (ISP) berkewajiban memenuhi ketentuan sebagai berikut:

- (1) ISP, Portal dan sejenisnya yang menyediakan layanan webmail, berkewajiban menyediakan link anti-spam pada layanan tersebut. Link tersebut berfungsi untuk memforward secara otomatis lengkap dengan Header email bila pelanggan yang bersangkutan mengkategorikan email yang diterimanya sebagai spam;
- (2) Setiap ISP berkewajiban memenuhi sejumlah email account yang tertera pada standar e-mail pasal 4;
- (3) Setiap ISP juga berkewajiban menyimpan Log file selama 1 (satu) tahun dalam bentuk Compact Disc (CD), Hardisk ataupun berbagai media penyimpan data lainnya;
- (4) Bila memungkinkan setiap ISP juga menyediakan suatu mekanisme teknis yang dapat melakukan blokir secara otomatis terhadap posting dengan kategori-kategori yang tercantum pada pasal 3;
- (5) Menghindari penggunaan Open-Relay SMTP untuk mencegah terjadinya spamming;
- (6) Menyediakan berbagai informasi/link yang dapat mengedukasi pelanggan yang terkait dengan Anti-abuse Email dan Anti_abuse Network.

Bagian Kedua

Standar Pelayanan Pelanggan Internet Service Provider (ISP)

Pasal 3

Standar minimum untuk semua pelanggan yang menggunakan layanan maupun ikut berpartisipasi dalam layanan berkewajiban memenuhi ketentuan sebagai berikut

- a. Mengirimkan 10 (sepuluh) atau lebih pesan/email yang mirip ke newsgroup, forum, e-mail ataupun mailing list lainnya;
- b. Mengirimkan pesan/e-mail di luar topik pembahasan suatu Newsgroup, Mailing List, maupun Forum ke suatu Newsgroup, Forum, E-mail, Mailing List;
- c. Mengirimkan pesan/e-mail yang bersifat sensitive kepada Suku, Agama dan Ras (SARA) ataupun pornografi ke newsgroup, forum, mailing list;
- d. Mengirimkan pesan/e-mail yang bersifat melawan hukum yang berlaku di wilayah Indonesia ke newsgroup, forum, mailing list;
- e. Mengirimkan e-mail kepada lebih dan 25 (dua puluh lima) e-mail user yang berakibat pada munculnya keluhan dan pengguna lainnya.

BAB III

Bagian Pertama

Standar E-mail Penyelenggara Internet Service Provider (ISP)

Pasal 4

Standar minimum Penyelenggara Internet Service Provider (ISP) wajib memiliki 6 (enam) buah e-mail sebagai berikut:

- a. tek-pji@isp.net.id untuk e-mail teknis yang bisa dialiases disisi ISP untuk menerima info-info/diskusi teknis antar penyelenggara ISP melalui mills tek-pji@apjii.or.id id

- b. dir-pji@isp.net.id e-mail untuk para Direksi ISP yang bias dialiases disisi ISP untuk menerima info-info/diskusi antar Direksi dengan ISP lainnya melalul milis dir-pji@apjii.or.id
- C. hostmaster@isp.net.id e-mail aliases untuk tim teknis ISP, untuk korespondensi yang terkait Internet Resources (IP Address, ASNumber, Reverse DNS) dengan hostmaster APJII hostmaster@apjii.or.id
- d. noc@isp.net.id e-mail untuk para admin teknik ISP, bila ada laporan mengenai hal-hal yang terkait dengan permasalahan teknis operasional (seperti routing, koneksi internet dan sebagainya). Bila terjadi permasalahan yang terkait dengan masalah routing IIX, dapat mengirimkannya ke admin@iix.net.id net .
- e. abuse@isp.net.id e-mail aliases ini cukup penting untuk dibuat. Ini ditujukan bila ada laporan spam, abuse, hacking ataupun penyalahgunaan atas internet resources penyelenggara oleh pihak lainnya.
- f. postmaster@isp.net.id alamat e-mail yang cukup penting untuk dibuat. E-mail ini akan merespon kepada pengirim dan juga ISP yang bersangkutan, bila alamat e-mail yang dikirimkan oleh pengirim belum ada.

Bagian Kedua

Standar Format Penulisan E-mail Penyelenggara ISP

Pasal 5

E-mail pengirim kecuali untuk e-mail dir-pji dan tek-pji, format penulisan e-mail pada saat mengirim e-mail kepada admin IIX abuse dan hostmaster APJII, maupun pihak lainnya mencantumkan nama pengirim yang disertai dengan e-mail pengirim. Untuk dir-pji dan tek-pji tidak perlu mencantumkan nama jelas pengirim (sebaiknya bukan samaran) didepan e-mail address.

Contoh From : Adikusuma admin@isp.net.id

From : tek-pji@isp.net.id

Pasal 6

Judul e-mail hendaknya singkat dan jelas.

Contoh : Subject [ISP-ID]

Isi e-mail setidaknya dalam mengirimkan e-mail kepada pihak lain di dahului dengan dengan pencantuman salam pembuka dan nama orang yang dituju. Pada bagian akhir e-mail hendaknya mencantumkan salam penutup, nama pengirim, nama perusahaan, e-mail address, no.telp dan fax serta alamat URL.

Contoh:

Kepada Yth,
Pak Abidin
:
:
:Wassalamualaikum

BAB IV

Bagian Pertama

Larangan Penyalahgunaan E-mail Address (Abuse E-mail)

Pasal 8

Dilarang menggunakan e-mail address yang mengakibatkan kerugian pada pihak lain yang termasuk dalam kategori ini adalah:

- (1) Spam yang dikenal pula sebagai Unsolicited Commercial Mail (UCE) atau e-mail komersil yang tidak diharapkan. Spam merupakan e-mail yang berisi hal-hal yang tidak diinginkan dan kadang dikirim oleh orang yang tidak dikenal sebelumnya;
- (2) Harrassement merupakan e-mail yang berisi tentang hal-hal negatif dan karakteristik seseorang. Misalnya hujatan terhadap seseorang menggunakan isu Suku, Agama, Ras, kelemahan fisik maupun mental dan lain sebagainya;
- (3) E-mail Forgery, merupakan e-mail yang dikirimkan menggunakan alamat yang berbeda dengan alamat kembali e-mail tersebut. Dengan kata lain alamat e-mail pada field "From :": tidak dapat dipercaya. Atau pengiriman e-mail menggunakan sebuah alamat e-mail milik orang lain dimana orang yang memiliki e-mail tersebut tidak pernah mengirimkan e-mail semacam itu, atau pengiriman menggunakan alamat e-mail tidak pernah ada;

- (4) Mail Bomb merupakan e-mail yang dikirimkan secara terusmenerus kepada satu orang atau sistem yang dapat berakibat pada lumpuhnya sistem pada si penerima e-mail.

Bagian Kedua
Larangan Penyalahgunaan Infrastruktur jaringan dan
Internet Resources (Abuse Network)

Pasal 9

Dilarang menyalahgunakan infrastruktur atau jaringan dan internet resources oleh orang lain yang termasuk dalam kategori ini adalah:

- (1) Intrusion suatu aksi percobaan untuk mengetahui keutuhan ataupun keberadaan atau kelemahan sistem, kerahasiaan sumber daya (data maupun sistem);
- (2) Denial of Service Attack merupakan perusakan terhadap layanan atau sistem yang ada yang mengakibatkan user dari sistem tersebut tidak dapat mengakses layanan yang ada;
- (3) Hack Threat sebuah tindakan illegal dan dilakukan oleh pihak yang tidak mendapatkan izin untuk melakukan hal tersebut terhadap suatu sistem atau jaringan yang mudah untuk diserang melalui cara-cara port scanning illegal dan probe;
- (4) Probe atau scan sebuah program atau perangkat lainnya yang dijalankan dengan maksud memantau atau mengkoleksi sejumlah data tentang aktifitas jaringan;
- (5) Fraud suatu tindakan dimana sistem komputer dijadikan sebagai suatu alat atas suatu tindak kejahatan. Contoh melakukan proses penyalahgunaan dana secara illegal;
- (6) Spoofing, pengiriman e-mail menggunakan network atau Internet resources milik orang lain.

Bagian Ketiga

Sanksi

Pasal 10

Pelanggaran terhadap Keputusan Direktur Jenderal Pos dan Telekomunikasi tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Internet Protokol (IP) Services dapat dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 11

Keputusan Direktur Jenderal Pos dan Telekomunikasi ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : J A K A R T A
Pada tanggal : 2003

DIREKTUR JENDERAL POS DAN TELEKOMUNIKASI

DJAMHARI SIRAT

Salinan Keputusan ini disampaikan kepada Yth :

1. Menteri Perhubungan;
2. Sekjen Dephub;
3. Irjen Dephub;
4. Ka Badan Litbang Dephub;
5. Sekditjen Postel;
6. Para Direktur, Ditjen Postel;
7. Para Kepala UPT/DINAS Postel;
8. Para Direksi Penyelenggara Jasa Internet Teleponi untuk Keperluan Publik.

