



**LPSE KABUPATEN TANA TIDUNG**  
**STANDARD OPERATING PROCEDURE**  
**PENGELOLAAN GANGGUAN/PERMASALAHAN DAN PERMINTAAN**  
**LAYANAN LPSE**  
**(STANDAR 05)**



**TIDENG PALE**

**2017**

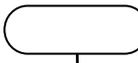
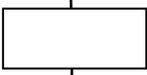
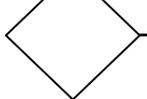
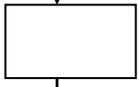
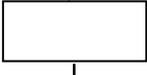
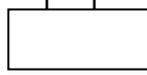
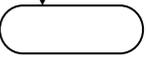
## Daftar Isi

|   |   |
|---|---|
| Daftar Istilah.....   | 3 |
| 1.  Prosedur Pengelolaan Gangguan dan Permintaan Layanan..... | 4 |
| 2.  Formulir Pencatatan Gangguan dan Permintaan Layanan ..... | 5 |

## Daftar Istilah

1. **Gangguan** adalah setiap peristiwa yang bukan merupakan bagian dari operasi standar layanan dan menyebabkan atau dapat menyebabkan pengurangan kualitas layanan.
2. **Permasalahan** adalah setiap peristiwa yang bukan merupakan bagian dari operasi standar layanan dan menyebabkan pengurangan kualitas layanan serta berdampak pada penyelenggaraan layanan yang akan datang.
3. **Permintaan Layanan** adalah salah satu bentuk layanan yang diberikan oleh penyelenggara layanan, dimana pengguna dapat menyampaikan permintaan akan layanan yang dibutuhkan.

# 1. Prosedur Pengelolaan Gangguan/Permasalahan dan Permintaan Layanan Helpdesk

| No | Aktifitas  | Helpdesk   | Koordinator Helpdesk  | Pengelolaan Layanan Lain  |
|----|--|--|---|---|
| 1  | Helpdesk menerima laporan Gangguan/Permasalahan/Permintaan Layanan dari pengguna layanan   |     |   |   |
| 2  | Helpdesk melakukan pencatatan dan klasifikasi gangguan/ permasalahan/ permintaan layanan.  |    |   |   |
| 3  | Helpdesk menindaklanjuti laporan gangguan/permasalahan/permintaan layanan. Jika dapat diatasi lanjut ke langkah 5                                      |    |   |   |
| 4  | Jika tidak dapat diatasi, eskalasi atau koordinasi dengan pengelolaan layanan lainnya  |  |   |  |
| 5  | Helpdesk melakukan tindak lanjut penanganan gangguan/permasalahan/permintaan layanan dan melakukan pencatatan serta pemutakhiran status tindak lanjut. |  |   |   |
| 6  | Jika selesai, lanjut no.8<br>Jika tidak dapat diselesaikan, laporkan kepada Koordinator Helpdesk.  |  |   |   |
| 7  | Koordinator Helpdesk melakukan pemantauan status tindak lanjut dan memberikan rekomendasi langkah penanganan.  |  |  |   |
| 8  | Helpdesk memberikan informasi hasil perbaikan gangguan dan menutup catatan Gangguan/Permasalahan dan Permintaan Layanan ( <i>closing ticket</i> )      |   |   |   |

Tideng Pale, 15 Februari 2017  
Kepala LPSE  
Kabupaten Tana Tidung

**H. Hadi Aryanto, ST, MT**  
NIP. 197404172002121003

