STANDARD OPERATING PROCEDURE

PENGELOLAAN GANGGUAN/PERMASALAHAN DAN PERMINTAAN LAYANAN LPSE



SALATIGA

2021

Daftar Isi

Daftar Istilah..... 3

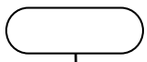
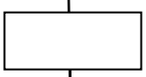
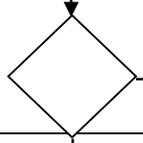
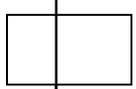
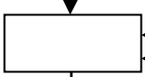
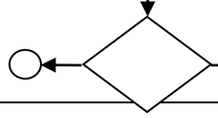
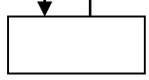
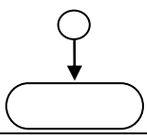
1. Prosedur Pengelolaan Gangguan dan Permintaan Layanan 4

2. Formulir Pencatatan Gangguan dan Permintaan Layanan 6

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

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 4			
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 7. 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 (*closing ticket*)			

2. Formulir Pencatatan Ganggua

KEPALA BAGIAN PENGADAAN
BARANG DAN JASA SETDA KOTA SALATIGA

BAYU JOKO MULYONO, S.Sos , M.Si
Pembina
NIP. 19750402 200312 1 008