



**STANDAR PELAYANAN
PENGELOLAAN GANGGUAN / PERMASALAHAN
DAN PERMINTAAN LAYANAN (HELPDESK LPSE)
BIRO ADMINISTRASI PEMBANGUNAN**

No.	Komponen	Uraian
1.	Produk Pelayanan	Prosedur Pengelolaan Gangguan / Permasalahan dan Permintaan Layanan (Helpdesk LPSE)
2.	Persyaratan Pengguna Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Pengelola LPSE Kabupaten/Kota se Kalimantan Tengah2. Vendor / Penyedia Barang dan Jasa
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Menerima laporan gangguan / permasalahan / permintaan layanan dari pengguna layanan2. Melakukan pencatatan dan klasifikasi gangguan / permasalahan / permintaan layanan dari pengguna layanan3. Menindaklanjuti laporan gangguan / permasalahan / permintaan layanan (jika tidak dapat diatasi, eskalasi atau koordinasi dengan pengelola layanan lainnya)4. Melakukan tindak lanjut penanganan gangguan / permasalahan / permintaan layanan dan melakukan pencatatan serta pemutakhiran status tindak lanjut jika tidak dapat diselesaikan, dilaporkan kepada koordinator helpdesk)5. Koordinator helpdesk melakukan pemantauan status tindak lanjut dan memberikan rekomendasi langkah penanganan.6. Helpdesk memberikan informasi hasil perbaikan gangguan dan menutup catatan gangguan / permasalahan dan permintaan layanan (<i>closing ticket</i>)
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	1 Hari Kerja
5.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya (<i>Free of Charge</i>)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none">1. Website : help-desk@lpse.kalteng.go.id2. Telpon : 0536 – 3239378

- Standar Pelayanan tersebut sudah di sertifikasi oleh LKPP RI dengan Sertifikat No.D.II.3.STDLPSE.05.2017110016