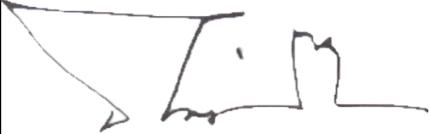


**LEMBAR PENGESAHAN**

**STANDAR OPERATING PROCEDURES (SOP)  
LAYANAN PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK**

**SOP PENANGANAN PERMASALAHAN KARENA ERROR APLIKASI**

<b>DIBUAT OLEH :</b>	<b>DIKAJI OLEH :</b>	<b>DISETUJUI OLEH:</b>
		
<b>PRAMU SUDIBYO, SH</b>	<b>INDAH PARAWITA, SH</b>	<b>Drs. JAMAL ABDUL NASER, MM</b>
Koordinator Bidang Layanan dan Dukungan	Sekretaris LPSE	Ketua LPSE

	<b>STANDARD OPERATING PROCEDURES (SOP)</b> <b>LAYANAN PENGADAAN SECARA ELETRONIK</b>	No. Dokumen : SOP-LPSE.BTG-003
		Revisi : 00
		Berlaku Efektif : 8 Januari 2017
		Disahkan Oleh : Drs. Jamal Abdul Naser,MM
		<b>PENANGANAN PERMASALAHAN KARENA ERROR APLIKASI</b>

<p><b>Dasar Hukum :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik</li> <li>3. Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah beserta Perubahannya</li> <li>4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota.</li> <li>5. Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 2 Tahun 2010 tentang Layanan Pengadaan Secara Elektronik.</li> <li>6. Peraturan Kepala LKPP Nomor 1 Tahun 2015 tentang e-tendering.</li> <li>7. Peraturan Bupati no. 11 tahun 2011 tentang Pedoman Pelaksana Pengadaan Barang / Jasa Secara Elektronik Di Lingkungan Pemda Kab. Batang.</li> </ol> <p><b>Penjelasan Singkat :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prosedur ini mengatur langkah-langkah yang dilakukan oleh Pengguna SPSE dan Pengelola LPSE dalam menyelesaikan permasalahan karena error aplikasi.</li> </ol> <p><b>Tujuan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menjamin terselesaikannya permasalahan pengguna SPSE dalam pelaksanaan pengadaan secara elektronik melalui LPSE.</li> </ol> <p><b>Peringatan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaksana bertanggung jawab atas pelaksanaan aktivitas yang telah dibakukan dan ditetapkan.</li> <li>2. Segala bentuk penyimpangan atas mutu baku terkait perlengkapan, waktu maupun <i>output</i> dikategorikan sebagai bentuk kegagalan yang harus dipertanggungjawabkan oleh pelaksana.</li> </ol> <p><b>Keterkaitan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. SOP Pengarsipan Dokumen.</li> </ol>	<p><b>Kualifikasi Pelaksana :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Panitia Pengadaan</li> <li>2. Bidang Layanan dan Dukungan</li> <li>3. Helpdesk LKPP</li> </ol> <p><b>Peralatan/Perlengkapan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Formulir Konsultasi</li> <li>2. Tabel Prioritas Penyelesaian Permasalahan SPSE</li> </ol> <p><b>Pencatatan dan Pendataan :</b></p> <p><b>Definisi :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bidang Layanan dan Dukungan adalah Tim pada LPSE yang menjalankan Tugas dan Fungsi Unit Helpdesk dan Trainer</li> <li>2. Helpdesk LKPP adalah Tim pada Training dan User Support (TUS) yang memiliki tugas memberikan dukungan/layanan terkait dengan permasalahan e-Procurement.</li> </ol>
--	--

**SOP PENANGANAN PERMASALAHAN KARENA ERROR APLIKASI**

No.	URAIAN KEGIATAN	PELAKSANA			Mutu Baku			Keterangan
		Panitia pengadaan	Bidang Layanan dan Dukungan	Helpdesk LKPP	Perengkapan	Waktu	Output	
1	<p>a) panitia pengadaan tidak dapat melanjutkan penggunaan aplikasi SPSE dengan tanda sbb:                      1. muncul notifikasi "[:] maaf operasi yang anda lakukan salah..."                      2. tidak muncul notifikasi namun ketika proses selalu kembali kehalaman awal.                      3. Proses loading tidak berakhir.                      4. Gagal upload dokumen lelang</p> <p>b) panitia pengadaan menyampaikan permasalahan error aplikasi dengan melampirkan print screen error dan data panitia pengadaan (NamaPanitia, User ID, Kode Lelang, nama lelang, nomor telepon yang bisa dihubungi)</p> <p>- untuk error dengan notifikasi notifikasi "[:] maaf operasi yang anda lakukan salah..." print screen error dengan terlebih dahulu</p> <p><i>mengklik 2x titik 4 di sebelah kiri kata maaf</i>                      - Pengguna SPSE dapat menyampaikan permasalahan melalui telepon, email, datang langsung, aplikasi TTS namun untuk data print screen error dan data panitia pengadaan melalu email atau aplikasi TTS.</p>					N/A		
	<p>a) Helpdesk LPSE menerima laporan permasalahan error aplikasi dari pengguna SPSE.                      b) Helpdesk mempelajari permasalahan serta mengecek data pendukung yang diperlukan.</p> <p><i>Data pendukung berupa (Nama panitia, User ID, Kode Lelang, nama lelang, nomor telepon yang bisa dihubungi)</i></p>				30 Menit			
	<p>a) Apabila data yang diterima helpdesk tidak lengkap maka Bidang Layanan dan Dukungan meminta data yang diperlukan kepada panitia pengadaan.                      b) Apabila data yang diterima sudah lengkap maka Bidang Layanan dan Dukungan dapat melanjutkan untuk melakukan penanganan permasalahan.</p> <p>- Permintaan data disampaikan melalui email atau melalui TTS apabila pada waktu penyedia menyampaikan permasalahan menggunakan aplikasi TTS                      - Helpdesk selain mengirmikan melalui email/TTS juga melakukan konfirmasi melalui telepon (jika ada nomor telepon)</p>				30 Menit			
	<p>a) panitia pengadaan menerima pemberitahuan permintaan data dari Bidang Layanan dan Dukungan.                      b) panitia pengadaan mengirimkan data yang diminta kepada Bidang Layanan dan Dukungan</p>				1 Hari			
	<p>a. Helpdesk menerima data pendukung dari panitia pengadaan                      b. Bidang Layanan dan Dukungan mengecek data yang dikirimkan apakah sudah lengkap sesuai dengan permintaan.</p>							
2.	<p>a) Apabila data sudah lengkap Bidang Layanan dan Dukungan melanjutkan penanganan permasalahan yang disampaikan oleh panitia pengadaan                      b) Bidang Layanan dan Dukungan memberitahukan kepada panitia pengadaan pabila permasalahan berhasil ditangani.                      c) Helpdesk eskalasikan kepada Bidang Layanan dan Dukungan apabila permasalahan tidak berhasil ditangani.</p>				30 Menit			
3	<p>Helpdesk mengirimkan pemberitahuan penyelesaian permasalahan kepada panitia pengadaan bahwa permasalahan berhasil ditangani.                      Pemberitahuan dikirim melalui email/TTS dan dikonfirmasi melalui telepon</p>				30 Menit			
4	<p>a) Helpdesk mempersiapkan data-data terkait permasalahan panitia pengadaan untuk dieskalasikan kepada helpdesk LKPP dan memastikan server dapat diakses oleh LKPP.</p> <p>Data yang diberikan: seluruh data dari panitia pengadaan, akses server (port, root password, IP) apabila LPSE belum pernah memberikan akses tsb ke LKPP atau root password berubah</p>				30 Menit			

**SOP PENANGANAN PERMASALAHAN KARENA ERROR APLIKASI**

No.	URAIAN KEGIATAN	PELAKSANA			Mutu Baku			Keterangan
		Panitia pengadaan	Bidang Layanan dan Dukungan	Helpdesk LKPP	Perengkapan	Waktu	Output	
5	<p>a) helpdesk LKPP menerima eskalasi permasalahan beserta data pendukung dari Bidang Layanan dan Dukungan</p> <p>b) Bidang Layanan dan Dukungan memeriksa kelengkapan data dan mencoba untuk melakukan remote pada server LPSE.</p>					15 Menit		
6	<p>Helpdesk lkpp meminta data pendukung yang belum diberikan atau meminta difasilitasi untuk meremote server LPSE apabila helpdesk LKPP belum berhasil meremote. <b>Permintaan dilakukan melalui email dan dikonfirmasi melalui telepon</b></p>					1 Hari		
7	<p>a) Bidang Layanan dan Dukungan menerima email dan konfirmasi melalui telepon dari helpdesk LKPP untuk mengirimkan data pendukung atau membuka akses server untuk dilakukan remote.</p> <p>b) Bidang Layanan dan Dukungan mengirimkan kembali data pendukung yang diminta atau membuka akses server kepada Helpdesk LKPP melalui email dan mengkonfirmasi melalui telepon.</p> <p><i>Helpdesk mengirimkan data pendukung melalui email</i></p>					1 Hari		
8	<p>a) Helpdesk LKPP menerima email dari Bidang Layanan dan Dukungan yang berisi data pendukung yang diminta pemberitahuan akses server.</p> <p>b) Helpdesk LKPP mengecek kelengkapan data pendukung yang dikirimkan oleh Bidang Layanan dan Dukungan dan mengecek akses server LPSE</p> <p>c) Jika data pendukung yang dikirimkan oleh Bidang Layanan dan Dukungan belum sesuai dengan yang diminta atau server belum bisa di remote maka helpdesk LKPP menghubungi Bidang Layanan dan Dukungan untuk mengirimkan data atau membuka akses server sesuai dengan permintaan.</p> <p>d) Jika data pendukung yang dikirimkan oleh Bidang Layanan dan Dukungan sudah sesuai dan helpdesk lkpp sudah dapat meremote server LPSE maka helpdesk LKPP dapat melanjutkan penanganan permasalahan.</p>					1 Hari		
9	<p>a) Helpdesk LKPP menangani permasalahan yang dieskalasikan oleh Bidang Layanan dan Dukungan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Helpdesk LKPP dalam menangani permasalahan dapat berkoordinasi dengan bagian terkait (IT Operational, IT Development, PM, dsb...)</li> <li>- Penanganan permasalahan dilakukan dengan melihat tingkat mendesak atau tidaknya permasalahan</li> </ul> <p>b) Jika Permasalahan telah selesai ditangani maka Helpdesk LKPP memberitahukan melalui email kepada LPSE LPSE dan mengkonfirmasi melalui telepon.</p>					1 Hari		
10	<p>Menerima email pemberitahuan penyelesaian permasalahan dan memberitahukan kepada pengguna SPSE.</p>					5 Menit		
11	<p>Pengguna SPSE menerima pemberitahuan penyelesaian permasalahan dari Bidang Layanan dan Dukungan</p>					5 Menit		