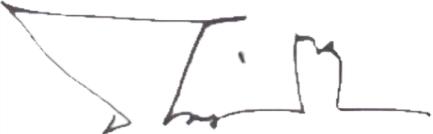


**LEMBAR PENGESAHAN**

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

**SOP PENANGANAN PERMASALAHAN  
PENGGUNA SPSE DI LPSE**

DIBUAT OLEH :	DIKAJI OLEH :	DISETUJUI OLEH:
		
<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



**STANDARD OPERATING PROCEDURES (SOP)  
LAYANAN PENGADAAN SECARA ELETRONIK**

No. Dokumen : SOP-LPSE.BTG-008  
Revisi : 00  
Berlaku Efektif : 8 Januari 2017  
Disahkan Oleh : Drs. Jamal Abdul Naser, MM

**PENANGANAN PERMASALAHAN PENGGUNA SPSE DI  
LPSE**

**Dasar Hukum :**

1. Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
2. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik
3. Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah beserta Perubahannya
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota.
5. Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 2 Tahun 2010 tentang Layanan Pengadaan Secara Elektronik.
6. Peraturan Kepala LKPP Nomor 1 Tahun 2015 tentang e-tendering.
7. Peraturan Bupati no. 11 tahun 2011 tentang Pedoman Pelaksana Pengadaan Barang / Jasa Secara Elektronik Di Lingkungan Pemda Kab. Batang

**Penjelasan Singkat :**

1. Prosedur ini mengatur langkah-langkah yang dilakukan oleh Pengguna SPSE dan Pengelola LPSE dalam menyelesaikan permasalahan dengan datang langsung ke LPSE.

**Tujuan :**

1. Menjamin terselesaikannya permasalahan pengguna SPSE dalam pelaksanaan pengadaan secara elektronik melalui LPSE.

**Peringatan :**

1. Pelaksana bertanggung jawab atas pelaksanaan aktivitas yang telah dibakukan dan ditetapkan.
2. Segala bentuk penyimpangan atas mutu baku terkait perlengkapan, waktu maupun *output* dikategorikan sebagai bentuk kegagalan yang harus dipertanggungjawabkan oleh pelaksana.

**Keterkaitan :**

1. SOP Pengarsipan Dokumen.

**Kualifikasi Pelaksana :**

1. Pengguna SPSE
2. Bidang Layanan dan Dukungan LPSE

**Peralatan/Perlengkapan :**

1. Formulir Konsultasi

**Pencatatan dan Pendataan :**

**Definisi :**

1. Bidang Layanan dan Dukungan LPSE adalah Tim pada LPSE yang menjalankan Tugas dan Fungsi Unit Bidang Layanan dan Dukungan dan Trainer LPSE

**SOP PENANGANAN PERMASALAHAN PENGGUNA SPSE DI LPSE**

NO	URAIAN KEGIATAN	PELAKSANA		MUTU BAKU			KET
		PENGGUNA SPSE	Bidang Layanan dan Dukungan LPSE	Perengkapan	Waktu	Output	
1	Datang ke LPSE terkait, melapor ke Bidang Layanan dan Dukungan dan mengisi buku tamu						
2	Memberikan formulir konsultasi kepada pengguna SPSE						
3	Mengisi formulir konsultasi dan memberikan kembali formulir konsultasi yang telah diisi dengan lengkap kepada Bidang Layanan dan Dukungan			Formulir konsultasi	5 Menit	Isian formulir konsultasi	
4	Menerima dan memeriksa formulir konsultasi dari pengguna SPSE.  Apakah formulir konsultasi telah diisi dengan lengkap?			Isian formulir konsultasi	5 Menit	Isian formulir konsultasi sudah lengkap	
5	Jika "Tidak" Bidang Layanan dan Dukungan meminta pengguna SPSE untuk melengkapi isian formulir konsultasi			Isian formulir konsultasi belum lengkap	5 Menit	Meminta melengkapi formulir konsultasi	
6	Jika "Ya" Bidang Layanan dan Dukungan menerima formulir konsultasi dari pengguna SPSE			Isian formulir konsultasi sudah lengkap	5 Menit		
7	Memanggil pengguna SPSE			Isian formulir konsultasi sudah lengkap	N / A		
8	Melakukan analisis permasalahan dengan menggali informasi sedalam-dalamnya dari pengguna SPSE. Apakah solusi permasalahan dapat ditemukan?			Isian formulir konsultasi sudah lengkap	30 Menit	Informasi tambahan terkait masalah	
9	Apabila "Ya" memberikan jawaban/solusi atas permasalahan yang disampaikan dalam bentuk tertulis dalam formulir konsultasi			Formulir konsultasi ditandatangani/di paraf oleh petugas Bidang Layanan dan Dukungan yang memberikan jawaban/solusi	10 Menit	Jawaban/solusi atas permasalahan	Sesuai dengan kebutuhan
10	Mengeskalsikan permasalahan kepada Bidang Layanan dan Dukungan LKPP melalui email/TTS			Mengacu pada SOP Eskalasi permasalahan melalui Aplikasi TTS/E-mail	5 Menit	Tiket/email permasalahan pengguna SPSE yang dieskalasikan	
11	Memberikan salinan formulir konsultasi kepada pengguna SPSE dan mengarsipkan lembar formulir konsultasi asli dengan mengacu pada SOP pengarsipan berkas			Formulir konsultasi yang telah diisi oleh Bidang Layanan dan Dukungan	10 Menit	Arsip formulir konsultasi	