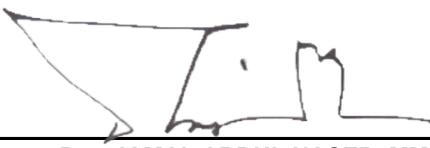


LEMBAR PENGESAHAN

STANDAR OPERATING PROCEDURES (SOP) LAYANAN PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK

SOP ESKALASI PERMASALAHAN MELALUI EMAIL

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



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

No. Dokumen : SOP-LPSE.BTG-015
Revisi : 00
Berlaku Efektif : 8 Januari 2017
Disahkan Oleh : Drs. Jamal Abdul Naser, MM

ESKALASI PERMASALAHAN MELALUI EMAIL

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 melalui e-mail oleh Bidang Layanan dan Dukungan untuk mengekskalasi Permasalahan kepada Helpdesk LKPP

Tujuan :

1. Prosedur ini bertujuan sebagai standarbagi Bidang Layanan dan Dukungan dan Helpdesk LKPP dalam proses eskalasi permasalahan.

Peringatan :

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

Keterkaitan :

Kualifikasi Pelaksana :

1. Bidang Layanan dan Dukungan
2. Helpdesk LKPP
3. Pengguna SPSE

Peralatan/Perlengkapan :

1. Tabel Prioritas Penyelesaian Permasalahan SPSE

Pencatatan dan Pendataan :

Definisi :

1. Helpdesk LKPP adalah tim pada Training and User Support (TUS) yang memiliki tugas memberikan dukungan/layanan terkait dengan permasalahan e-procurement.
2. Training and User Support yang selanjutnya disebut TUS adalah Tim yang terdiri dari personil pada Direktorat E-Procurement yang menjalankan tugas dan fungsi Seksi Pembinaan Layanan Pengadaan Secara elektronik pada Sub Direktorat Pengelolaan dan Pembinaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik Direktorat Direktorat e-Procurement LKPP.
3. Bidang Layanan dan Dukungan adalah Tim pada LPSE yang menjalankan Tugas dan Fungsi Unit Helpdesk dan Trainer.

SOP ESKALASI PERMASALAHAN MELALUI E-MAIL

No	Aktivitas	Pelaksana			Mutu Baku			Ket
		Pengguna SPSE	Bidang Layanan dan	Helpdesk LKPP	Persyaratan/Perengkapan	Waktu	Output	
1	Mengeskalasi masalah pengguna SPSE yang tidak dapat ditangani olehnya kepada helpdesk LKPP melalui e-mail		Mulai		Permasalahan tidak dapat ditangani oleh Bidang Layanan dan Dukungan	5 menit	eskalasi permasalahan	5 menit setelah helpdesk mengetahui tidak dapat menangani permasalahan
2	Menerima dan mempelajari permasalahan yang disampaikan Bidang Layanan dan Dukungan.				eskalasi permasalahan	N/A	mengetahui pokok permasalahan	
3	Memutuskan apakah permasalahan dapat ditangani dan merupakan kewenangan LPSE			Ya / Tidak	mengetahui pokok permasalahan yang dieskalasikan	N/A	putusan permasalahan merupakan kewenangan LPSE/LKPP	
4	Membalas e-mail dengan mengisi informasi agar permasalahan dapat ditangani oleh Bidang Layanan dan Dukungan dan menyertakan panduan tata cara penyelesaiannya			Selesai	putusan permasalahan merupakan kewenangan LPSE/LKPP	N/A	tindak lanjut penanganan masalah berdasarkan kewenangan	
5	Apakah informasi permasalahan yang diterima belum jelas dan lengkap serta butuh data tambahan dari Bidang Layanan dan Dukungan			Ya / Tidak	permasalahan merupakan permasalahan yang memang ditangani oleh Helpdesk LKPP	N/A		
6	Membalas e-mail berisi permintaan data tambahan yang diperlukan dan mengkonfirmasikannya melalui telepon (apabila diperlukan) kepada Bidang Layanan dan Dukungan				permasalahan merupakan permasalahan yang memang ditangani oleh Helpdesk LKPP	N/A	permintaan data tambahan kepada Bidang Layanan dan Dukungan	
7	Menerima balasan e-mail berisi permintaan data tambahan dari Helpdesk LKPP kemudian menyampaikan permintaan tersebut kepada pengguna SPSE				permintaan data tambahan	N/A	permintaan data tambahan kepada Pengguna	
8	Menerima dan membalas e-mail berisi data tambahan yang diminta kepada Bidang Layanan dan Dukungan				Permintaan data tambahan	N/A		
9	Menerima dan meneruskan e-mail dari Pengguna SPSE berisi data tambahan kepada Helpdesk LKPP				Permintaan data tambahan	5 menit	data tambahan	
10	Menerima e-mail berisi data tambahan dari Bidang Layanan dan Dukungan				Permintaan data tambahan	N/A	data tambahan	

No	Aktivitas	Pelaksana			Mutu Baku			Ket
		Pengguna SPSE	Bidang Layanan dan	Helpdesk LKPP	Persyaratan/Perlengkapan	Waktu	Output	
11	Melanjutkan penanganan penyelesaian permasalahan dengan berkoordinasi dengan pihak/unit lain di LKPP jika diperlukan					N/A	Berdasarkan pada Tabel Prioritas Penyelesaian Permasalahan SPSE	
12	Apakah permasalahan yang dieskalasikan telah berhasil diselesaikan				Apabila dalam 2 hari kerja permasalahan belum dapat diselesaikan maka Helpdesk LKPP wajib memberitahukan status penanganan masalah kepada Bidang Layanan dan Dukungan melalui e-mail	N/A		
13	Membalas e-mail kepada Bidang Layanan dan Dukungan berisi informasi bahwa permasalahan telah diselesaikan untuk diteruskan kepada Pengguna SPSE				Permasalahan dapat diselesaikan	N/A	permasalahan selesai	
14	Jika "Tidak" maka helpdesk LKPP menyampaikan perkembangan penanganan masalah setiap 1 hari kerja sampai masalah dapat ditangani melalui aplikasi TTS				permasalahan tidak dapat diselesaikan	N/A	perkembangan penanganan masalah	