
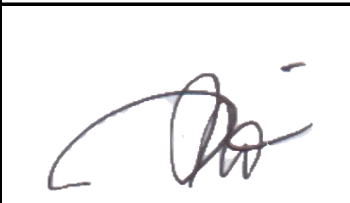




LEMBAR PENGESAHAN

STANDAR OPERATING PROCEDURES (SOP) LAYANAN PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK

SOP PENANGANAN PERMASALAHAN PENGGUNA SPSE MELALUI EMAIL

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

	STANDARD OPERATING PROCEDURES (SOP) LAYANAN PENGADAAN SECARA ELETRONIK	No. Dokumen : SOP-LPSE.BTG-016
		Revisi : 00
		Berlaku Efektif : 8 Januari 2017
		Disahkan Oleh : Drs. Jamal Abdul Naser, MM
		PENANGANAN PERMASALAHAN PENGGUNA SPSE MELALUI EMAIL

<p>Dasar Hukum :</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 	<p>Kualifikasi Pelaksana :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bidang Layanan dan Dukungan 2. Pengguna SPSE
<p>Penjelasan Singkat :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Prosedur ini mengatur langkah-langkah yang harus dilakukan oleh pengguna SPSE dan pengelola SPSE dalam menyelesaikan permasalahan melalui email. 	<p>Peralatan/Perlengkapan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tabel Prioritas Penyelesaian Permasalahan SPSE
<p>Tujuan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Prosedur ini bertujuan sebagai standar dalam melakukan penanganan permasalahan pengguna SPSE melalui e-mail 	<p>Pencatatan dan Pendataan :</p>
<p>Peringatan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksana bertanggung jawab atas pelaksanaan aktivitas yang telah dibak 2. Segala bentuk penyimpangan atas mutu baku terkait perlengkapan, waktu maupun output dikategorikan sebagai bentuk kegagalan yang harus dipertanggungjawabkan oleh pelaksana. 	<p>Definisi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bidang Layanan dan Dukungan adalah Tim pada LPSE yang menjalankan Tugas dan Fungsi Unit Helpdesk dan Trainer.
<p>Keterkaitan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. SOP eskalasi permasalahan melalui aplikasi e-mail 	

SOP PENANGANAN PERMASALAHAN PENGGUNA SPSE MELALUI E-MAIL

No	Aktivitas	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		Pengguna SPSE	Bidang Layanan dan Dukungan	Persyaratan / Perlengkapan	Waktu	Output	
1	Mengirimkan tiket permasalahan melalui e-mail untuk berkonsultasi atas permasalahan terkait e-Procurement				N/A		
2	Menerima e-mail dari pengguna SPSE, mempelajari dan menentukan prioritas			penentuan prioritas masalah berdasarkan Daftar Prioritas Penyelesaian Permasalahan SPSE	5 Menit	hasil penentuan prioritas penanganan permasalahan	5 Menit adalah waktu untuk menentukan prioritas permasalahan
3	Apakah informasi permasalahan yang diterima belum jelas dan lengkap serta butuh data tambahan dari Pengguna SPSE				N/A		
4	Apabila "Ya" Bidang Layanan dan Dukungan membalas e-mail berisi permintaan data tambahan yang diperlukan dan mengkonfirmasi kepada pengguna SPSE melalui telepon			Data dan informasi yang disampaikan masih kurang	5 menit	pemberitahuan permintaan data tambahan kepada pengguna SPSE	
5	Menerima e-mail dan membalasnya dengan menyertakan data tambahan yang diminta Bidang Layanan dan Dukungan			pemberitahuan permintaan data tambahan kepada pengguna SPSE	N/A		
6	Menerima balasan e-mail berisi data tambahan dari pengguna SPSE			pemberitahuan permintaan data tambahan kepada pengguna SPSE	N/A	Data tambahan dari pengguna SPSE	
7	Menganalisa dan mencari solusi penyelesaian permasalahan dan berkoordinasi dengan pihak/unit lain di LPSE jika diperlukan			Permasalahan yang disampaikan sudah memiliki cukup data dan informasi untuk dilakukan analisa	1 hari	hasil analisa permasalahan	
8	Apakah permasalahan dapat diselesaikan oleh Bidang Layanan dan Dukungan			hasil analisa permasalahan	N/A	Solusi / jawaban/hasil penyelesaian masalah	Lamanya penyelesaian masalah mengacu pada Tabel Prioritas Penyelesaian Masalah SPSE
9	Apabila dapat diselesaikan, Bidang Layanan dan Dukungan membalas e-mail berisi pemberitahuan bahwa permasalahan telah diselesaikan			Permasalahan dapat diselesaikan	10 menit	pemberitahuan permasalahan selesai kepada pengguna	10 Menit setelah permasalahan berhasil diselesaikan
10	Mengskalasikan permasalahan kepada helpdesk LKPP dengan meneruskan e-mail tersebut dan membalas e-mail kepada pengguna SPSE yang memberitahukan bahwa permasalahan sedang ditangani helpdesk LKPP serta dimohon untuk menunggu balasan e-mail selanjutnya			Mengacu pada SOP Eskalasi Permasalahan melalui e-mail	5 menit	eskalasi permasalahan	Mengacu pada SOP Eskalasi Permasalahan melalui e-mail