




## LEMBAR PENGESAHAN

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

#### SOP PENANGANAN PERMASALAHAN PENGGUNA SPSE MELALUI TELEPON

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

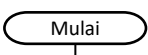
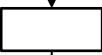
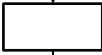
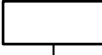

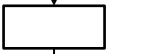
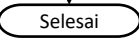
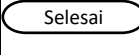


**STANDARD OPERATING PROCEDURES (SOP)  
LAYANAN PENGADAAN SECARA ELETRONIK**

No. Dokumen	: SOP-LPSE.BTG-017
Revisi	: 00
Berlaku Efektif	: 8 Januari 2017
Disahkan Oleh	: Drs. Jamal Abdul Naser, MM
<b>REGISTRASI DAN VERIFIKASI PENYEDIA BARANG/JASA</b>	

<b>Dasar Hukum :</b> <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>	<b>Kualifikasi Pelaksana :</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Bidang Layanan dan Dukungan</li><li>2. Pengguna SPSE</li></ol>
<b>Penjelasan Singkat :</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Prosedur ini mengatur langkah-langkah yang dilakukan oleh pengguna SPSE dan pengelola LPSE dalam menyelesaikan permasalahan melalui telepon.</li></ol>	<b>Peralatan/Perlengkapan :</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Formulir</li><li>2. Rekap Penanganan Permasalahan Melalui Telepon</li></ol>
<b>Tujuan :</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Prosedur ini bertujuan sebagai standar dalam melakukan penanganan permasalahan pengguna SPSE melalui telepon.</li></ol>	<b>Pencatatan dan Pendataan :</b>
<b>Peringatan :</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pelaksana bertanggung jawab atas pelaksanaan aktivitas yang telah dib</li><li>2. Segala bentuk penyimpangan atas mutu baku terkait perlengkapan, waktu maupun output dikategorikan sebagai bentuk kegagalan yang harus dipertanggungjawabkan oleh pelaksana.</li></ol>	<b>Definisi :</b> <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></ol>
<b>Keterkaitan :</b>	

## SOP PENANGANAN PERMASALAHAN PENGGUNA SPSE MELALUI TELEPON

No	Aktivitas	Pelaksana		Mutu Baku			Ket
		Pengguna SPSE	Bidang Layanan dan Dukungan	Persyaratan/Perlengkapan	Waktu	Output	
1	Menghubungi Bidang Layanan dan Dukungan melalui telepon untuk berkonsultasi atas permasalahan terkait e-Procurement				N/A		
2	Menerima telepon dengan ramah dan sopan, mengucapkan salam				10 detik		
3	Menanyakan identitas pengguna dan permasalahan yang ingin disampaikan sambil menggali informasi lebih lengkap dan rinci terkait permasalahan			Semua informasi yang didapat dicatat pada Formulir Konsultasi	2 menit	isian data penyedia pada formulir konsultasi	
4	Memberikan informasi identitas pengguna dan pertanyaan atas permasalahan yang ingin diajukan oleh Bidang Layanan dan Dukungan secara lengkap dan rinci			permintaan informasi dari helpdesk kepada pengguna	N/A	pemberian informasi dari pengguna	Sesuai kebutuhan
5	Apakah Bidang Layanan dan Dukungan dapat menjawab atau memberikan solusi dari permasalahan yang disampaikan		 <p>Ya Tidak</p>		N/A		Sesuai kebutuhan
6	Apabila "ya" maka helpdesk memberikan penjelasan/ solusi untuk menyelesaikan permasalahan tersebut			Pertanyaan pengguna	N/A	jawaban/solusi dituangkan dalam formulir konsultasi	sesuai kebutuhan
7	Mengarsipkan lembar konsultasi dengan mengacu pada SOP Pengarsipan Berkas			jawaban/solusi pada formulir konsultasi	10 Menit	arsip berkas	
8	Apabila tidak, helpdesk meminta waktu untuk menemukan solusinya, memberikan nomor formulir konsultasi dan no tiket untuk memudahkan pelacakan penanganan permasalahan dan jika memungkinkan mengalihkan penanganan permasalahan melalui e-mail/TTS			Permasalahan tidak dapat diberikan solusi	10 Menit	solusi diberikan dengan mengacu pada Tabel Prioritas Penyelesaian Permasalahan SPSE	waktu 10 menit adalah waktu untuk membuat dan memberikan nomor formulir konsultasi serta memberitahukan untuk mengirimkan permasalahan tersebut melalui email/TTS