




**LEMBAR PENGESAHAN**

***STANDAR OPERATING PROCEDURS (SOP)***

**PENANGANAN PERMASALAHAN PENGGUNA SPSE MELALUI LPSE *SUPPORT*  
DIREKTORAT PENGEMBANGAN SISTEM PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK**

**DEPUTI BIDANG MONITORING EVALUASI DAN PENGEMBANGAN SISTEM  
INFORMASI**

<b>MENGETAHUI:</b>	<b>DIBUAT OLEH:</b>	<b>MENYETUJUI:</b>
 (Gatot Pambudhi Poetranto)	 (Ichwan Makmur Nasution)	 (Sarah Sadiqa)
Direktorat Pengembangan Sistem Pengadaan Secara Elektronik	Kepala Sub Direktorat Pengelolaan dan Pembinaan LPSE	Deputi Bidang Monitoring Evaluasi dan Pengembangan Sistem Informasi



LEMBAGA KEBIJAKAN PENGADAAN BARANG/JASA PEMERINTAH (LKPP)  
STANDARD OPERATING PROCEDURES (SOP)  
DEPUTI BIDANG MONITORING-EVALUASI DAN PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI

DIREKTORAT PENGEMBANGAN SISTEM PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK

STANDARD OPERATING PROCEDURES (SOP)  
PENANGANAN PERMASALAHAN PENGGUNA SPSE MELALUI LPSE SUPPORT

Nomor SOP

Tanggal Pembuatan

Tanggal Revisi

Tanggal Efektif

Disahkan Oleh

Direktur Pengembangan Sistem Pengadaan Secara Elektronik

Nama : Gaeot Pambudhi Poetranto  
NIP : 19681012 199011 1 001

Dasar Hukum :

1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
2. Peraturan Pemerintah No. 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggara Sistem dan Transaksi Elektronik
3. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah
6. PermPPAN Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan
7. Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 4 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja LKPP
8. Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 2 Tahun 2010 tentang Layanan Pengadaan Secara Elektronik
9. Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 1 Tahun 2010 tentang E-Tendering

Penjelasan Singkat :

Prosedur ini menjelaskan langkah-langkah yang harus dilakukan oleh pengguna SPSE dalam menyelesaikan permasalahan melalui aplikasi

Tujuan :

Prosedur ini bertujuan sebagai standar dalam melakukan penanganan permasalahan pengguna SPSE melalui aplikasi

Peringatan :

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

Keterkaitan :

1. SOP Eskalasi Permasalahan melalui aplikasi

Kualifikasi Pelaksana :

1. Pengguna SPSE
2. Helpdesk LPSE

Peralatan/Perlengkapan :

Pencatatan dan Pendataan :

Definisi :

SOP PENANGANAN PERMASALAHAN PENGGUNA SPSE MELALUI LPSE SUPPORT

No	Aktivitas	Pelaksana			Mutu Baku	Waktu	Output	Keterangan
		Pengguna SPSE	Helpdesk LPSE	Admin LPSE				
1	Mengirimkan tiket permasalahan melalui aplikasi LPSE Support untuk berkontribusi atas permasalahan terkait e-Procurement				Tata cara pengisian LPSE Support sesuai dengan (user guide) petunjuk pengguna aplikasi LPSE Support	15 menit	Laporan permasalahan	
2	Menerima tiket permasalahan dari pengguna SPSE, mempelajari dan menentukan prioritas				Penanganan masalah berdasarkan daftar prioritas penanganan masalah	30 menit		
3	Apakah informasi permasalahan yang diterima belum jelas dan lengkap serta butuh data tambahan dari Pengguna SPSE							
4	Membalas tiket berisi permintaan data tambahan yang diperlukan dan mengkonfirmasi kepada pengguna SPSE							
5	Menerima tiket dan membalasnya dengan menyertakan data tambahan yang diminta Helpdesk LPSE							
6	Menerima balasan tiket berisi data tambahan dari pengguna SPSE							
7	Menganalisa dan mencari solusi penyelesaian permasalahan dan berkoordinasi dengan pihak/ unit lain di LPSE jika diperlukan				- Penanganan masalah berdasarkan daftar prioritas penanganan masalah - Menentukan jenis permasalahan			
8	Apakah permasalahan dapat diselesaikan oleh Helpdesk LPSE					15 menit		
9	Membalas tiket berisi pemberitahuan bahwa permasalahan telah diselesaikan							
10	Menganalisa penyelesaian permasalahan dan menutup tiket jika permasalahan telah selesai				Berdasarkan instruksi penyelesaian permasalahan			
11	Mengekskalasi permasalahan kepada admin LPSE							
12	Menganalisa dan mencari solusi penyelesaian permasalahan dan berkoordinasi dengan pihak/unit lain di LPSE jika diperlukan							
13	Apakah permasalahan dapat diselesaikan oleh Admin LPSE							
14	Membalas tiket berisi pemberitahuan bahwa permasalahan telah diselesaikan							
15	Menganalisa dan memastikan permasalahan telah selesai							
16	Apakah permasalahan yang dihadapi oleh pengguna sudah selesai?							

No	Aktivitas	Pelaksana			Materi Baku		Keterangan	
		Pengguna SPSE	Helpdesk LPSE	Admin LPSE	Persyaratan/Perlengkapan	Waktu		Output
17	Pengguna SPSE menutup tiket permasalahan dan memberikan rating penilaian	Selesai						
18	Mengeskalkasikan permasalahan kepada helpdesk LKPP			Selesai	Mengacu pada SOP Eskalasi Permasalahan melalui LPSE Support	5 menit		