




LEMBAR PENGESAHAN

STANDAR OPERATING PROCEDURS (SOP)

ESKALASI PERMASALAHAN MELALUI LPSE SUPPORT

DIREKTORAT PENGEMBANGAN SISTEM PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK

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

| MENGETAHUI: | DIBUAT OLEH: | MENYETUJUI: |
|--|--|---|
|  (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

Nomor SOP

Tanggal Pembuatan

Tanggal Revisi

Tanggal Efektif

Dibuat oleh

Direktur Pengembangan Sistem Pengadaan Secara Elektronik

Nama : Gede Pamudih Poertrano
NIP. : 19681012 199011 1 001

STANDARD OPERATING PROCEDURES (SOP)

ESKALASI PERMASALAHAN MELALUI LPSE SUPPLAINT

| | |
|---|--|
| Dasar Hukum : <ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik2. Peraturan Pemerintah No. 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik3. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah4. Peraturan Menteri PAN Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan5. Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 4 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja LKPP6. Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 2 Tahun 2010 tentang Layanan Pengadaan Secara Elektronik7. Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 1 Tahun 2010 tentang E-Tendering | Kualifikasi Pelaksana : <ol style="list-style-type: none">1. Admin LPSE2. Helpdesk LKPP3. Pengguna SPSE |
| Penjelasan Singkat : <p>Prosedur ini mengatur langkah-langkah yang dilakukan melalui aplikasi oleh Helpdesk LPSE untuk mengeskalisasi permasalahan kepada Helpdesk LKPP</p> | Peralatan /Perengkapan : |
| Tujuan : <p>Prosedur ini bertujuan sebagai standar bagi Helpdesk LPSE dalam mengeskalisasi permasalahan</p> | Pencatatan dan Pendataan : |
| Peringatan : <ol style="list-style-type: none">1. Pelaksana bertanggung jawab atas pelaksanaan aktivitas yang telah ditetapkan dan ditetapkan.2. Segala bentuk penyimpangan atas mutu hasil terkait pengalokasian, waktu maupun output dikategorikan sebagai bentuk kegagalan yang harus dipertanggungjawabkan oleh pelaksana. | Definisi : |
| Keterangan : | |

SOP ESKALASI PERMASALAHAN MELALUI LPSE SUPPORT

| No | Aktivitas | Pengguna SPSE | Admin LPSE | Pelaksana Helpdesk LKPP | Mutu Baku Persyaratan/Per lengkapan | Waktu | Output | Keterangan |
|----|---|---------------|------------|-------------------------|-------------------------------------|-------|--------|------------|
| 1 | Mengeksekusi permasalahan pengguna SPSE yang tidak dapat ditangani olehnya kepada helpdesk LKPP melalui LPSE Support | | Mulai | | | | | |
| 2 | Menerima dan mempelajari permasalahan yang disampaikan Admin LPSE. | | | | | | | |
| 3 | Memutuskan apakah permasalahan dapat ditangani atau merupakan kewenangan LPSE | | | Ya Tidak | | | | |
| 4 | Membalas tiket permasalahan dengan mengisi informasi agar permasalahan dapat ditangani oleh helpdesk LPSE dan menyertakan panduan tata cara penyelesaiannya | | | Ya Tidak Selesai | | | | |
| 5 | Apakah informasi permasalahan yang diterima belum jelas dan lengkap serta butuh data tambahan dari admin LPSE | | | Ya Tidak | | | | |
| 6 | Membalas tiket permasalahan berisi permintaan data tambahan yang diperlukan dan mengkonfirmasi melalui telepon (apabila diperlukan) kepada admin LPSE | | | | | | | |
| 7 | Menerima balasan tiket permasalahan berisi permintaan data tambahan dari Helpdesk LKPP dan mengirimkan data tambahan yang diminta helpdesk LKPP | | | | | | | |
| 8 | Memastikan apakah informasi permasalahan yang diterima belum jelas dan lengkap serta butuh data tambahan dari pengguna SPSE | | | Ya Tidak | | | | |
| 9 | Menerima tiket permasalahan berisi permintaan data tambahan dari Helpdesk LKPP dan mengirimkan data tambahan yang diminta | | | | | | | |
| 10 | Mengirimkan data tambahan yang diminta kepada helpdesk LPSE | | | | | | | |
| 11 | Menerima balasan tiket permasalahan berisi data tambahan yang diminta | | | | | | | |
| 12 | Melanjutkan penanganan penyelesaian permasalahan dengan berkoordinasi dengan pihak/unit lain di LKPP jika diperlukan | | | | | | | |
| 13 | Apakah permasalahan yang diselesaikan telah berhasil diselesaikan | | | Ya Tidak | | | | |
| 14 | Membalas tiket yang berisi informasi bahwa permasalahan telah diselesaikan kepada Pengguna SPSE | | | | | | | |
| 15 | Melakukan dan memastikan permasalahan telah selesai ditangani | | | | | | | |

| No | Aktivitas | Pelaksana | | | Mutu Baku | | Output | Keterangan |
|----|---|---------------|------------|---------------|--------------------------|-------|--------|------------|
| | | Pengguna SPSE | Admin LPSE | Helpdesk IKPP | Persyaratan/Perluanginan | Waktu | | |
| 16 | Apakah permasalahan yang dilaporkan oleh pengguna SPSE telah berhasil diselesaikan? | | | | | | | |
| 17 | Menutup tiket permasalahan dan memberikan review pelatihan | | | | | | | |