



PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN TULANG BAWANG
SEKRETARIAT DAERAH
BAGIAN PENGADAAN BARANG DAN JASA
SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN TULANG BAWANG

Nomor SOP	: I.4.1.17
Tanggal Pembuatan	: November 2022
Tanggal Revisi	: Oktober 2025
Tanggal Pengesahan	: Oktober 2025
Disahkan Oleh	: KEPALA BAGIAN PENGADAAN BARANG DAN JASA SETDAKAB. TULANG BAWANG,
 HERRY GUSTIAN T. M.H. Pembina Nip. 19820404 200501 1 005	
Judul SOP : Eskalasi Permasalahan Melalui Aplikasi LPSE Suport	
1. Helpdesk LKPP : Petugas pemberian dukungan teknis Pengadaan Barang/Jasa secara elektronik pada LPSE LKPP RI	
2. Helpdesk LPSE : Petugas pemberian dukungan teknis Pengadaan Barang/Jasa secara elektronik pada LPSE Kabupaten Tulang Bawang	
3. Pengguna SPSE : Seluruh Pengguna yang memiliki akun pada Layanan Pengadaan Secara Elektronik di Kabupaten Tulang Bawang	
Peralatan/Perlengkapan :	
1. Komputer/scanner/printer 2. Jaringan Internet 3. Bidding Room	
Pencatatan dan Pendataan :	
1. Salinan berkas-berkas terkait Eskalasi Permasalahan Melalui Aplikasi LPSE Suport, dicatat dan didata sebagai data elektronik dan manual dalam berkas kearsipan BPBJ	
2. Berkas-berkas terkait Eskalasi Permasalahan Melalui Aplikasi LPSE Suport dicatat dan didata sebagai data elektronik dan manual dalam berkas kearsipan Layanan Pengadaan Secara Elektronik	

- | | |
|--|--|
| <p>1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</p> <p>2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan</p> <p>3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik</p> <p>4. Peraturan Presiden Nomor 46 Tahun 2025 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah</p> <p>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan.</p> <p>6. Peraturan Bupati Tulang Bawang Nomor 51 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Tulang Bawang</p> | <p>Keterangan :</p> <p>SOP Pengarsipan berkas LPSE</p> <p>Peringatan :</p> <p>1. Pelaksana bertanggung jawab atas pelaksanaan aktivitas yang telah dibakukan dan ditetapkan.</p> <p>2. Segala bentuk penyimpangan atas mutu baku terkait perlengkapan, waktu maupun output dikategorikan sebagai bentuk kegagalan yang harus dipertanggungjawabkan oleh pelaksana.</p> |
|--|--|

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
ESKALASI PERMASALAHAN MELALUI APLIKASI LPSE SUPPORT

No	Aktivitas	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Pengguna SPSE	Helpdesk LPSE	Helpdesk LKPP	Persyaratan/Perlengkapan	Waktu	Output	
1	Pengguna SPSE membuat Tiket permasalahan pada Aplikasi LPSE Suport				Permasalahan yang akan dilaporkan	15 menit	Nomor Tiket dari LPSE Suport	
2	Helpdesk LPSE menerima dan mempelajari permasalahan yang masuk melalui LPSE Suport				Nomor Tiket dari LPSE Suport	15 menit	mengetahui pokok permasalahan	
3	Helpdesk LPSE menangani permasalahan yang dapat ditangani							
4	Mengeskalasi permasalahan pengguna SPSE yang tidak dapat ditangani olehnya kepada helpdesk LKPP melalui aplikasi LPSE Suport				Permasalahan tidak dapat ditangani oleh helpdesk LPSE	5 menit	eskalasi permasalahan	5 menit setelah helpdesk mengetahui tidak dapat menangani permasalahan
5	Menerima dan mempelajari permasalahan yang disampaikan Helpdesk LPSE.				eskalasi permasalahan	15 menit	mengetahui pokok permasalahan	
6	Memutuskan apakah permasalahan dapat ditangani oleh LPSE dan merupakan kewenangan LPSE				mengetahui pokok permasalahan yang dieskalasikan	5 menit	putusan permasalahan merupakan kewenangan LPSE/LKPP	
7	- Apabila "ya", helpdesk LKPP membalas tiket permasalahan dengan memberikan informasi bahwa permasalahan dapat ditangani oleh helpdesk LPSE dengan menyertakan panduan tata cara penyelesaiannya. dan menutup tiket dengan mengklik tombol "CLOSED" - Apabila "tidak" maka helpdesk LKPP melanjutkan mempelajari permasalahan dan dapat meminta data tambahan apabila informasi permasalahan yang diterima belum jelas dan lengkap serta butuh data tambahan dari helpdesk LPSE				putusan permasalahan merupakan kewenangan LPSE/LKPP	60 menit	tindak lanjut penganan masalah berdasarkan kewenangan	
								