

 PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN TULANG BAWANG SEKRETARIAT DAERAH BAGIAN PENGADAAN BARANG DAN JASA SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN TULANG BAWANG		Nomor SOP : I.7.02.22
		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 : Penanganan Permasalahan Pengguna SPSE di LPSE
		Kualifikasi Pelaksana :
	1.	Helpdesk LPSE : Petugas pemberian dukungan teknis Pengadaan Barang/Jasa secara elektronik pada LPSE Kabupaten Tulang Bawang
	2.	Pengguna SPSE : Seluruh Pengguna yang memiliki akun pada Layanan Pengadaan Secara Elektronik di Kabupaten Tulang Bawang
	3.	Front office : Penerima tamu kantor dan pemberian informasi tamu kantor
		Peralatan/Perlengkapan :
		1. Komputer/scanner/printer
		2. Jaringan Internet
		3. Panduan Pengguna SPSE
		Pencatatan dan Pendataan :
	1.	Salinan berkas-berkas terkait Penanganan Permasalahan Pengguna SPSE di LPSE, dicatat dan didata sebagai data elektronik dan manual dalam berkas kearsipan BPBJ
	2.	Berkas-berkas terkait Penanganan Permasalahan Pengguna SPSE di LPSE dicatat dan didata sebagai data elektronik dan manual dalam berkas kearsipan Layanan Pengadaan Secara Elektronik
Dasar Hukum :		
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik		
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan		
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik		
4. Peraturan Presiden Nomor 46 Tahun 2025 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah		
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan.		
6. Peraturan Bupati Tulang Bawang Nomor 51 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Tulang Bawang		
Keterkaitan :		
SOP Pengarsipan berkas LPSE		
Peringatan :		
1. Pelaksana bertanggung jawab atas pelaksanaan aktivitas yang telah dibakukan dan ditetapkan.		
2. Segala bentuk penyimpangan atas mutu baku terkait perlengkapan, waktu maupun output dikategorikan sebagai bentuk kegagalan yang harus dipertanggungjawabkan oleh pelaksana.		

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PENANGANAN PERMASALAHAN PENGGUNA SPSE DI LPSE

No	Aktivitas	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Pengguna SPSE	Front office	Helpdesk LPSE	Persyaratan/Perlengkapan	Waktu	Output	
1	Datang ke LPSE terkait, melapor ke <i>front office</i> dan mengisi buku tamu	Mulai			Mengisi buku tamu	5 menit	Isian data pengguna SPSE pada buku tamu	Tugas Front Office dapat dilaksanakan oleh Help Desk
2	Memberikan formulir konsultasi kepada pengguna SPSE				Isian data pengguna SPSE pada buku tamu	5 menit	formulir konsultasi	
3	Mengisi formulir konsultasi dan memberikan kembali formulir konsultasi yang telah diisi dengan lengkap kepada <i>front office</i>				formulir konsultasi	5 menit	Isian Formulir Konsultasi	
4	Menerima dan memeriksa formulir konsultasi dari pengguna SPSE. Apakah formulir konsultasi telah diisi dengan lengkap ?				Isian Formulir Konsultasi	5 menit	Isian Formulir Konsultasi sudah lengkap	
5	Jika "Ya" Front Office memberikan nomor antrian dan mempersilahkan pengguna SPSE untuk menunggu panggilan menghadap helpdesk diruang tunggu				Isian Formulir Konsultasi sudah lengkap	5 menit	Nomor antrian	
6	Jika "tidak" Front Office meminta pengguna SPSE untuk melengkapi isian Formulir Konsultasi				Isian Formulir Konsultasi belum lengkap	5 menit	meminta melengkapi formulir konsultasi	
7	Memanggil pengguna SPSE sesuai nomor antrian				Isian Formulir Konsultasi sudah lengkap dan Nomor Antrian	5 menit		
8	Melakukan analisis permasalahan dengan menggali informasi sedalam-dalamnya dari pengguna SPSE . Apakah solusi permasalahan dapat ditemukan ?				Isian Formulir Konsultasi sudah lengkap	30 menit	informasi tambahan terkait masalah	
9	Apabila "Ya" Memberikan jawaban/solusi atas permasalahan yang disampaikan dalam bentuk tertulis dalam Formulir Konsultasi				Formulir konsultasi ditandatangani/diparaf oleh petugas Helpdesk yang memberikan jawaban/solusi	10 menit	jawaban/solusi atas permasalahan	sesuai dengan kebutuhan
10	Mengeskalasikan permasalahan kepada Helpdesk LKPP melalui e-mail/LPSE Suport				Mengacu pada SOP Eskalasi Permasalahan Melalui Aplikasi LPSE Suport/email	5 menit	Tiket/e-mail permasalahan pengguna SPSE yang dieskalasikan	
11	Memberikan salinan Formulir Konsultasi kepada pengguna SPSE dan mengarsipkan lembar Formulir Konsultasi asli dengan mengacu pada SOP pengarsipan berkas				formulir konsultasi yang telah diisi oleh helpdesk	10 Menit	Arsip Formulir Konsultasi	