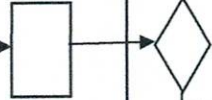
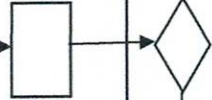


 PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN TULANG BAWANG SEKRETARIAT DAERAH BAGIAN PENGADAAN BARANG DAN JASA SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN TULANG BAWANG	Nomor SOP : I.4.1.21 Tanggal Pembuatan : November 2022 Tanggal Revisi : Oktober 2025 Tanggal Pengesahan : Oktober 2025 Disahkan Oleh : KEPALA BAGIAN PENGADAAN BARANG DAN JASA SETDAKAB. TULANG BAWANG,  HERRY GUSTIAN T, M.H. Pembina Nip. 19820404 200501 1 005 Judul SOP : Penanganan Permasalahan Pengguna SPSE Melalui Email
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	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
Keterkaitan : 1 SOP Pengarsipan berkas LPSE	Peralatan/Perlengkapan : 1. Komputer/scanner/printer 2. Jaringan Internet 3. Bidding Room
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.	Pencatatan dan Pendataan : 1. Salinan berkas-berkas terkait penanganan permasalahan pengguna SPSE melalui email, dicatat dan didata sebagai data elektronik dan manual dalam berkas kearsipan BPBJ 2. Berkas-berkas terkait penanganan permasalahan pengguna SPSE melalui email dicatat dan didata sebagai data elektronik dan manual dalam berkas kearsipan Layanan Pengadaan Secara Elektronik

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PENANGANAN PERMASALAHAN PENGGUNA SPSE MELALUI E-MAIL

No	Aktivitas	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		Pengguna SPSE	Helpdesk LPSE	Persyaratan/Perlengkapan	Waktu	Output	
1	Mengirimkan tiket permasalahan melalui e-mail untuk berkonsultasi atas permasalahan terkait permasalahan pada SPSE			Mengirimkan Email terkait permasalahan pada SPSE	5 Menit	Email terkait permasalahan pada SPSE	
2	Menerima e-mail dari pengguna SPSE, mempelajari dan menentukan prioritas			Email terkait permasalahan pada SPSE	5 Menit	penentuan prioritas masalah berdasarkan Daftar Prioritas Penyelesaian SPSE	5 Menit adalah waktu untuk menentukan prioritas permasalahan
3	Apakah informasi permasalahan yang diterima belum jelas dan lengkap serta butuh data tambahan dari Pengguna SPSE			penentuan prioritas masalah berdasarkan Daftar Prioritas Penyelesaian Permasalahan SPSE	5 Menit	hasil penentuan prioritas penanganan permasalahan	
4	Apabila "Ya" helpdesk LPSE membalas e-mail berisi permintaan data tambahan yang diperlukan dan mengkonfirmasi ke pengguna SPSE melalui telepon			Data dan informasi yang disampaikan masih kurang	5 menit	pemberitahuan permintaan data tambahan kepada pengguna SPSE	
5	Menerima e-mail dan membalasnya dengan menyertakan data tambahan yang diminta Helpdesk LPSE			pemberitahuan permintaan data tambahan kepada pengguna SPSE	Waktu sesuai balasan dari pengguna SPSE	Data tambahan dari pengguna SPSE	
6	Menerima balasan e-mail berisi data tambahan dari pengguna SPSE			Data tambahan dari pengguna SPSE	Waktu sesuai balasan dari pengguna SPSE	Data tambahan dari pengguna SPSE	
7	Menganalisa dan mencari solusi penyelesaian permasalahan dan berkoordinasi dengan pihak/unit lain di LPSE jika diperlukan			Permasalahan yang disampaikan sudah memiliki cukup data dan informasi untuk dilakukan analisa	240 Menit	Hasil analisa permasalahan	
8	Apakah permasalahan dapat diselesaikan oleh Helpdesk LPSE			Hasil analisa permasalahan	240 Menit	Solusi / jawaban/hasil penyelesaian masalah	Lamanya penyelesaian masalah mengacu pada Tabel Prioritas Penyelesaian Masalah
9	Apabila dapat diselesaikan, helpdesk LPSE membalas e-mail berisi pemberitahuan bahwa permasalahan telah diselesaikan			Permasalahan dapat diselesaikan	10 menit	pemberitahuan permasalahan selsai kepada pengguna	10 Menit setelah permasalahan berhasil diselesaikan
10	Mengeskalasikan permasalahan kepada helpdesk LKPP dengan meneruskan e-mail tersebut dan membalas e-mail kepada pengguna SPSE yang memberitahukan bahwa permasalahan sedang ditangani helpdesk LKPP serta dimohon untuk menunggu balasan e-mail selanjutnya			Mengacu pada SOP Eskalasi Permasalahan melalui e-mail	5 menit	eskalasi permasalahan	Mengacu pada SOP Eskalasi Permasalahan melalui e-mail