

 PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN TULANG BAWANG SEKRETARIAT DAERAH BAGIAN PENGADAAN BARANG DAN JASA SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN TULANG BAWANG	Nomor SOP : I.4.1.19	
	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	
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	Judul SOP : Penanganan Permasalahan Pengguna SPSE Melalui Telepon	
	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	
	Peralatan /Perlengkapan : 1. Komputer/scanner/printer 2. Jaringan Internet 3. Bidding Room	
	Pencatatan dan Pendataan : 1. Salinan berkas-berkas terkait penanganan permasalahan pengguna SPSE melalui telepon, dicatat dan didata sebagai data elektronik dan manual dalam berkas kearsipan BPBJ	
	Berkas-berkas terkait penanganan permasalahan pengguna SPSE melalui telepon dicatat dan didata sebagai data elektronik dan manual dalam berkas kearsipan Layanan Pengadaan Secara Elektronik	
Keterangan : SOP Pengarsipan berkas LPSE Peringatan : 1. Pelaksana bertanggung jawab atas pelaksanaan aktivitas yang telah dibakukan dan ditetapkan. 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 MELALUI TELEPON

No	Aktivitas	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Pengguna SPSE	Helpdesk LPSE	Persyaratan/Perlengkapan	Waktu	Output		
1	Menghubungi helpdesk LPSE melalui telepon untuk berkonsultasi atas permasalahan terkait SPSE			Menghubungi melalui Telp.	Waktu sesuai dengan permasalahan	Permasalahan terkait SPSE		
2	Menerima telepon dengan ramah dan sopan, mengucapkan salam			Permasalahan terkait SPSE	2 menit	Informasi yang didapat dicatat pada Formulir Konsultasi		
3	Menanyakan identitas pengguna dan permasalahan yang ingin disampaikan sambil menggali informasi lebih lengkap dan rinci terkait permasalahan			Semua informasi yang didapat dicatat pada Formulir Konsultasi	2 menit	Isian data penyedia pada formulir konsultasi		
4	Memberikan informasi identitas pengguna dan pertanyaan atas permasalahan yang ingin diajukan oleh helpdesk LPSE secara lengkap dan rinci			Permintaan informasi dari helpdesk kepada pengguna	5 menit	Pemberian informasi dari pengguna	Sesuai kebutuhan	
5	Apakah helpdesk LPSE dapat menjawab atau memberikan solusi dari permasalahan yang disampaikan			Pemberian informasi dari pengguna	5 menit	Jawaban/solusi dituangkan dalam formulir konsultasi	Sesuai kebutuhan	
6	Apabila "ya" maka helpdesk memberikan penjelasan/ solusi untuk menyelesaikan permasalahan tersebut			Pertanyaan pengguna	Waktu sesuai dengan permasalahan	Jawaban/solusi dituangkan dalam formulir konsultasi	sesuai kebutuhan	
7	Mengarsipkan lembar konsultasi dengan mengacu pada SOP Pengarsipan Berkas			Jawaban/solusi pada formulir konsultasi	10 Menit	arsip berkas		
8	Apabila tidak, helpdesk meminta waktu untuk menemukan solusinya, memberikan nomor formulir konsultasi dan no tiket untuk memudahkan pelacakan penanganan permasalahan dan jika memungkinkan mengalihkan penanganan permasalahan melalui email/LPSE Suport			Permasalahan tidak dapat diberikan solusi	10 Menit	solusi diberikan dengan mengacu pada Tabel Prioritas Penyelesaian Permasalahan SPSE	waktu 10 menit adalah waktu untuk membuat dan memberikan nomor formulir konsultasi serta memberitahukan untuk mengirimkan permasalahan tersebut melalui email/LPSE Suport	