



PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG  
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
KABUPATEN LUMAJANG  
UPT LAYANAN PENGADAAN SECARA  
ELEKTRONIK

NOMOR SOP	427.53/7.02/2018
TANGGAL PEMBUATAN	01 MARET 2018
TANGGAL REVISI	
TANGGAL PENGESAHAN	31 MARET 2018
DISAHKAN OLEH	 KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA DONY FIMBRIYANTO YANTRI, S.Sos NIP. 19710113 199101 1 001
NAMA SOP	PENANGANAN PERMASALAHAN PENGGUNA SPSE

DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik;</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem Dan Transaksi Elektronik;</li> <li>3. Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 Tentang Pengadaan Barang / Jasa Pemerintah;</li> <li>4. Peraturan Presiden Nomor 35 Tahun 2011 Tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 Tentang Pengadaan Barang / Jasa Pemerintah;</li> <li>5. Peraturan Presiden Nomor 70 Tahun 2012 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 Tentang Pengadaan Barang / Jasa Pemerintah;</li> <li>6. Peraturan Presiden Nomor 172 Tahun 2014 Tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 Tentang Pengadaan Barang / Jasa Pemerintah;</li> <li>7. Peraturan Presiden Nomor 4 Tahun 2015 Tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 Tentang Pengadaan Barang / Jasa Pemerintah.</li> <li>8. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 Tentang Pengadaan Barang / Jasa Pemerintah.</li> <li>9. Permen PAN Nomor PER/21/M.PAN/11/2008 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan.</li> <li>10. Peraturan Kepala LKPP Nomor 2 Tahun 2010 Tentang Layanan Pengadaan Secara Elektronik.</li> <li>11. Peraturan Kepala LKPP Nomor 9 Tahun 2015 Tentang Peningkatan Layanan Pengadaan Secara Elektronik</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna SPSE</li> <li>2. Helpdesk LPSE</li> </ol>
KETERKAITAN	PERALATAN/PERLENGKAPAN
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Formulir Konsultasi</li> <li>2. Tabel Prioritas Penyelesaian Permasalahan SPSE</li> <li>3. Rekap Penganan Permasalahan</li> </ol>
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaksana bertanggung jawab atas pelaksanaan aktivitas yang telah dibakukan dan ditetapkan.</li> <li>2. Segala bentuk penyimpangan atas mutu baku terkait perlengkapan, waktu maupun output dikategorikan sebagai bentuk kegagalan yang harus dipertanggung jawabkan oleh pelaksana.</li> </ol>	

No	Aktivitas	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		Pengguna SPSE	Helpdesk LPSE	Persyaratan / Perlengkapan	Waktu	Output	
1	Menghubungi Helpdesk LPSE melalui telepon atau datang langsung ke kantor LPSE untuk berkonsultasi atas permasalahan yang terkait dengan SPSE.				N/A		
2	Menerima telepon atau menerima tamu dengan ramah dan sopan serta mengucapkan salam.				10 detik		
3	Menanyakan identitas pengguna dan permasalahan yang ingin disampaikan sambil menggali informasi lebih lengkap dan rinci terkait permasalahan.			Permintaan informasi dari Pengguna SPSE	5 menit	Permintaan informasi dari Pengguna SPSE	
4	Memberikan identitas pengguna SPSE dan menjelaskan permasalahan yang ingin diajukan kepada Helpdesk LPSE secara lengkap dan rinci.			Mencatat identitas pengguna dan permasalahan di buku tamu (untuk yang datang langsung ke LPSE) dan Formulir konsultasi.	N/A	Isian data pengguna SPSE dan permasalahan pada buku tamu (untuk yang datang langsung ke LPSE) dan formulir konsultasi.	Sesuai kebutuhan
5	Apakah Helpdesk LPSE dapat menjawab atau memberikan solusi dari permasalahan yang disampaikan.				N/A		Sesuai kebutuhan
6	Helpdesk LPSE memberikan penjelasan/solusi untuk menyelesaikan permasalahan tersebut.			Pertanyaan pengguna	N/A	Jawaban/solusi dicatat 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 LPSE meminta waktu untuk menemukan solusinya, memberikan nomor Formulir Konsultasi untuk memudahkan pelacakan penanganan permasalahan.			Permasalahan tidak dapat diberikan solusi	10 menit		