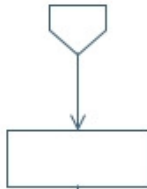






**SOP PENANGANAN PERMASALAHAN PENGGUNA DI LPSE**

| No | Aktivitas   | Pelaksana     |              |               | Mutu Baku                               |         |   | Keterangan   |
|----|---|---------------|--------------|---------------|---|---------|---|--|
|    |   | Pengguna SPSE | Front Office | Helpdesk LPSE | Perengkapan                             | Waktu   | Output                                  |  |
| 1  | Datang ke LPSE, melapor ke front office dan mengisi buku Tamu   |               |              |               |   | N/A     | Isian data pengguna SPSE pada buku tamu | Tugas Front Office dapat dilaksanakan oleh Help Desk, Security, atau Resepsionis |
| 2  | Memberikan formulir konsultasi kepada pengguna SPSE   |               |              |               | formulir konsultasi                     | 5 menit |   |  |
| 3  | Mengisi formulir konsultasi dan memberikan kembali formulir konsultasi yang telah diisi dengan lengkap kepada front office                  |               |              |               | 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  | Helpdesk menerima formulir konsultasi dari front office LPSE  |               |              |               | Isian Formulir Konsultasi sudah lengkap | 5 menit | ditindaklanjuti kepada helpdesk         |  |

**SOP PENANGANAN PERMASALAHAN PENGGUNA DI LPSE**

| No | Aktivitas   | Pelaksana     |              |  | Mutu Baku  |          | Output   | Keterangan  |
|----|---|---------------|--------------|--|--|----------|--|---|
|    |   | Pengguna SPSE | Front Office | Helpdesk LPSE  | Perlengkapan   | Waktu    |  |   |
| 8  | Memanggil pengguna SPSE sesuai nomor antrian  |               |              |    | Isian Formulir Konsultasi sudah lengkap dan Nomor Antrian          | N/A      |  | Jika pengguna SPSE telah dipanggil sebanyak 3 kali namun pengguna SPSE tidak merespon maka Helpdesk akan memanggil nomor antrian berikutnya. Pengguna yang dilewat akan dipanggil kembali pada giliran berikutnya |
| 9  | 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                         | sesuai dengan kebutuhan (berdasarkan Tabel Prioritas Penyelesaian Permasalahan SPSE)  |
| 10 | Apabila "Ya" Memberikan jawaban/solusi atas permasalahan yang disampaikan dalam bentuk tertulis dalam Formulir Konsultasi                               |               |              |   |  |          |  |   |
| 11 | Mengeskalasikan permasalahan kepada Helpdesk LKPP melalui e-mail/TTS  |               |              |   | Mengacu pada SOP Eskalasi Permasalahan Melalui Aplikasi TTS/e-Mail | 5 menit  | Tiket/e-mail permasalahan pengguna SPSE yang dieskalasikan |   |
| 12 | 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 Konsultas                                   |   |

Formulir Konsultasi

| FORM KONSULTASI PENGGUNA SPSE |                               |
|-------------------------------|-------------------------------|
| Hari/Tanggal Konsultasi       | :                             |
| Waktu                         | :                             |
| A.                            | IDENTITAS PENGGUNA SPSE       |
|                               | a. Nama :                     |
|                               | b. Nama Instansi/Perusahaan : |
|                               | c. Alamat :                   |
|                               | d. Nomor Telepon/HP :         |
| B.                            | PERMASALAHAN                  |
| C.                            | JAWABAN/SOLUSI PERMASALAHAN   |
| Pemberi Penjelasan            |                               |
| ( )                           |                               |

Rekap Penanganan Permasalahan Pelelangan Secara Elektronik di LPSE

| 1  | 2    | 3      | 4            | 5      | 6          |  |  |
|----|------|--------|--------------|--------|------------|--|--|
| No | Nama | Alamat | Permasalahan | Solusi | Keterangan |  |  |
|    |      |        |              |        |            |  |  |
|    |      |        |              |        |            |  |  |
|    |      |        |              |        |            |  |  |
|    |      |        |              |        |            |  |  |
|    |      |        |              |        |            |  |  |
|    |      |        |              |        |            |  |  |
|    |      |        |              |        |            |  |  |
|    |      |        |              |        |            |  |  |
|    |      |        |              |        |            |  |  |
|    |      |        |              |        |            |  |  |
|    |      |        |              |        |            |  |  |
|    |      |        |              |        |            |  |  |
|    |      |        |              |        |            |  |  |
|    |      |        |              |        |            |  |  |
|    |      |        |              |        |            |  |  |
|    |      |        |              |        |            |  |  |
|    |      |        |              |        |            |  |  |
|    |      |        |              |        |            |  |  |
|    |      |        |              |        |            |  |  |

Keterangan :

- 1 = No Urut Pencatatan
- 2 = Nama Pengguna
- 3 = Alamat Pengguna
- 4 = Pengaduan, Pertanyaan atau Konsultasi
- 5 = Jawaban solusi dari permasalahan
- 6 = Keterangan