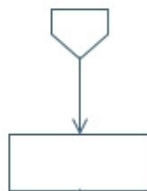






SOP PENANGANAN PERMASALAHAN PENGGUNA DI LPSE

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	

