

**SOP PENANGANAN PERMASALAHAN PENGGUNA SPSE MELALUI TELEPON**

No	Aktivitas	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		Pengguna SPSE	Helpdesk	Perlengkapan	Waktu	Output	
1	Menghubungi helpdesk LPSE melalui telepon untuk berkonsultasi atas permasalahan terkait e-Procurement				N/A		
2	Menerima telepon dengan ramah dan sopan, mengucapkan salam				10 detik		
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		
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	N/A	pemberian informasi dari pengguna	Sesuai kebutuhan
5	Apakah helpdesk LPSE dapat menjawab atau memberikan solusi dari permasalahan yang disampaikan				N/A		Sesuai kebutuhan
6	Apabila "ya" maka helpdesk memberikan penjelasan/ solusi untuk menyelesaikan permasalahan tersebut			Pertanyaan pengguna	N/A	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 e-mail/TTS			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/TTS

Formulir Konsultasi

<b>FORM KONSULTASI PENGGUNA SPSE</b>	
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 Melalui Telepon

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
No	Tgl	Alamat E-mail	Nama	Isi Pesan	Kategori	Tujuan	Tgl Jawaban	Isi Jawaban	Petugas

### Keterangan :

1 = No Urut Pencatatan

2 = Tanggal Telepon

3 = Alamat Email

4 = Nama Pengirim sebutkan juga instansinya (kalau ada)

5 = Isi Telepon

6 = Pengaduan, Pertanyaan atau Konsultasi

7 = Sebutkan Direktorat Tujuan

8 = Tgl Penerimaan Form Jawaban

9 = Isi Jawaban

10 = Nama Penginput Rekap Telepon