

SOP PENANGANAN PERMASALAHAN PENGGUNA SPSE MELALUI APLIKASI TTS

No	Aktivitas	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		Pengguna SPSE	Helpdesk	Perlengkapan	Waktu	Output	
1	Mengirimkan tiket permasalahan melalui aplikasi Trouble Ticketing System (TTS) untuk berkonsultasi atas permasalahan terkait e-Procurement			Tata cara pengisian TTS sesuai dengan (user guide) petunjuk pengguna aplikasi TTS	N/A		
2	Menerima tiket permasalahan dari pengguna SPSE, mempelajari dan menentukan prioritas			penentuan prioritas masalah berdasarkan Daftar Prioritas Penyelesaian Permasalahan SPSE	5 menit	hasil penentuan prioritas penanganan permasalahan	5 Menit adalah waktu untuk menentukan prioritas permasalahan
3	Apakah informasi permasalahan yang diterima belum jelas dan lengkap serta butuh data tambahan dari Pengguna		Ya 		N/A		
4	Apabila "Ya" helpdesk LPSE membalas tiket berisi permintaan data tambahan yang diperlukan dan mengkonfirmasi kepada pengguna SPSE melalui telepon			Data dan informasi yang disampaikan masih kurang	5 menit	pemberitahuan permintaan data tambahan kepada pengguna SPSE	
5	Menerima tiket dan membalasnya dengan menyertakan data tambahan yang diminta Helpdesk LPSE			pemberitahuan permintaan data tambahan kepada pengguna SPSE	N/A		
6	Menerima balasan tiket berisi data tambahan dari pengguna SPSE			pemberitahuan permintaan data tambahan kepada pengguna SPSE	N/A	Data tambahan dari pengguna SPSE	
7	Menganalisa dan mencari solusi penyelesaian permasalahan dan berkoordinasi dengan pihak/unit lain di			Permasalahan yang disampaikan sudah memiliki cukup data dan informasi untuk dilakukan analisa	1 hari	hasil analisa permasalahan	
8	Apakah permasalahan dapat diselesaikan oleh Helpdesk LPSE			hasil analisa permasalahan	N/A	Solusi/jawaban/ hasil penyelesaian masalah	Lamanya penyelesaian masalah mengacu pada Tabel Prioritas Penyelesaian Masalah
9	Apabila dapat diselesaikan, helpdesk membalas tiket berisi pemberitahuan bahwa permasalahan telah diselesaikan dan menutup tiket dengan mengklik tombol "CLOSED"			Permasalahan dapat diselesaikan	10 menit	pemberitahuan permasalahan selsai kepada pengguna	10 Menit setelah permasalahan berhasil diselesaikan
10	Apabila tidak dapat diselesaikan maka helpdesk LPSE Mengeskalasi permasalahan kepada helpdesk LKPP dengan mengklik tombol "ESCALATE" dan membalas tiket permasalahan yang memberitahukan bahwa permasalahan sedang ditangani helpdesk LKPP serta dimohon untuk menunggu balasan tiket selanjutnya			permasalahan tidak dapat diselesaikan oleh helpdesk LPSE	5 menit	eskalasi permasalahan	Mengacu pada SOP Eskalasi Permasalahan melalui aplikasi TTS

Rekap Penanganan Permasalahan Melalui TTS

1	2	3	4	5	6	7	8
No	No TTS	Nama	Permasalahan	Solusi	Tgl diterima	Tgl Selesai	Keterangan

Keterangan :

- 1 = No Urut Pencatatan
- 2 = No tiket
- 3 = Nama instansi/perusahaan
- 4 = Pengaduan, Pertanyaan atau Konsultasi
- 5 = Jawaban solusi dari permasalahan
- 6 = Tanggal e-mail diterima
- 7 = Tanggal selesai permasalahan
- 8 = Keterangan