





**BIRO PENGADAAN BARANG / JASA  
SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU**

|   |                   |  |
|---|-------------------|--|
|   | Nomor SOP         | : 011 / SOP / B. PB3 / 2019  |
|   | Tanggal Pembuatan | : 01 November 2019   |
|   | Tanggal Revisi    | : -  |
|   | Tanggal Efektive  | : 01 November 2019   |
|   | Disahkan Oleh     | Kepala Biro Pengadaan Barang / Jasa<br>Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau<br><br><br><b>H. MISBARDI, S.Sos, M.Si</b><br>Kepala Biro Pengadaan Barang / Jasa<br>Provinsi Kepulauan Riau<br>NIP. 19680311 1988 10 1 001 |
| Nama SOP : Pengelolaan Gangguan Permasalahan dan Permintaan Layanan   |                   |  |
| <b>Kualifikasi Pelaksana</b>  |                   |  |
| 1. Pelapor : Pengguna Aplikasi SPSE;  |                   |  |
| 2. Helpdesk : Mengetahui Tugas dan Fungsi Permasalahan pada Aplikasi SPSE;  |                   |  |
| 3. Admin PPE : Menyelesaikan Permasalahan atau Mengekskalasi Permasalahan;  |                   |  |
| 4. LKPP : Menyelesaikan Permasalahan;   |                   |  |
| <b>Dasar Hukum</b>  |                   |  |
| 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;   |                   |  |
| 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintah;  |                   |  |
| 3. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik;  |                   |  |
| 4. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan barang / Jasa Pemerintah;   |                   |  |
| 5. Peraturan MENPAN Dan RB Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;                               |                   |  |
| 6. Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 9 Tahun 2018 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengadaan Barang / Jasa Melalui Penyedia; |                   |  |

| <b>Keterkaitan</b>  | <b>Peralatan / Perlengkapan</b>  |
|---|--|
| <p>- SOP Pengarsipan Dokumen.</p>   | <p>1. Aplikasi Sistem Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Secara Elektronik (SPSE);<br/>2. LPSE Support<br/>3. Jaringan Internet;<br/>4. Personal Computer (PC) / Laptop;</p> |
| <b>Peringatan</b>   | <b>Pencatatan dan Pendataan</b>  |
| <p>SOP harus dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan dengan penuh rasa tanggung jawab</p> | <p>Menganalisa permasalahan</p>  |



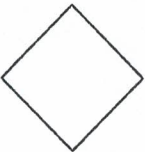
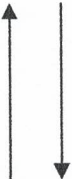



| KEGIATAN   | PELAKSANA  |          |           |      |  | MUTU BAKU |                      | KETERANGAN |
|--|--|----------|-----------|------|--|-----------|----------------------|------------|
|  | Pelapor  | Helpdesk | Admin PPE | LKPP | Persyaratan /<br>Perangkapan   | Waktu     | Output               |            |
| 1  | 2  | 3        | 4         | 5    | 6  | 7         | 8                    | 9          |
| 1. Mengirim tiket permasalahan melalui aplikasi LPSE Support untuk berkonsultasi atas permasalahan terkait Aplikasi SPSE | <pre> graph TD     Start([MULAI]) --&gt; P1[ ]     P1 --&gt; D1{ }     D1 -- Ya --&gt; P2[ ]     D1 -- Tidak --&gt; P3[ ]     P2 --&gt; O1[/1/]     P3 --&gt; O2[/2/]           </pre> |          |           |      | Tata cara pengisian LPSE Support sesuai dengan (user uide) petunjuk pengguna aplikasi LPSE Support | 15 Menit  | Laporan Permasalahan |            |
| 2. Menerima tiket permasalahan dari pelapor, mempelajari dan menentukan prioritas  |  |          |           |      |  | 30 Menit  |                      |            |
| 3. Apakah informasi permasalahan yang diterima belum jelas dan lengkap serta butuh data tambahan dari Pelapor            |  |          |           |      |  |           |                      |            |
| 4. Membalas tiket berisi permintaan data tambahan yang diperlukan dan mengkonfirmasi kepada pelapor                      |  |          |           |      |  |           |                      |            |
| 5. Menerima tiket dan membalasnya dengan menyertakan data tambahan yang diminta helpdesk LPSE                            |  |          |           |      |  | 15 Menit  |                      |            |

| KEGIATAN  | PELAKSANA  |  |           |      |   | MUTU BAKU |        |   | KETERANGAN |
|---|--|--|-----------|------|---|-----------|--------|---|------------|
|   | Pelapor  | Helpdesk   | Admin PPE | LKPP | Persyaratan /<br>Perengkapan  | Waktu     | Output |   |            |
| 1   | 2  | 3  | 4         | 5    | 6   | 7         | 8      | 9 |            |
| 6. Menerima balasan tiket berisi data tambahan dari pelapor   | <pre> graph TD     1[1] --&gt; P1[ ]     P1 --&gt; D1{ }     D1 -- Ya --&gt; P2[ ]     P2 --&gt; 2[2]     D1 -- Tidak --&gt; P3[ ]     P3 --&gt; 3[3] </pre> |  |           |      |   |           |        |   |            |
| 7. Menganalisa dan mencari solusi penyelesaian permasalahan dan berkoordinasi dengan pihak lain di LPSE jika diperlukan |  |  |           |      | ➤ Penanganan masalah berdasarkan daftar prioritas penanganan masalah<br>➤ Menentukan jenis permasalahan |           |        |   |            |
| 8. Apakah permasalahan dapat diselesaikan oleh helpdesk LPSE  |  |  |           |      |   |           |        |   |            |
| 9. Membalas tiket berisi pemberitahuan bahwa permasalahan telah diselesaikan  |  |  |           |      |   | 15 Menit  |        |   |            |
| 10. Menganalisa penyelesaian permasalahan dan menutup tiket jika permasalahan telah selesai                             |  | <pre> graph TD     P1[ ] --&gt; 10[SELESAI] </pre> |           |      | Berdasarkan penyelesaian permasalahan   |           |        |   |            |
| 11. Mengekskalsasi permasalahan kepada admin LPSE   |  |  |           |      |   |           |        |   |            |
| 12. Menganalisa dan mencari solusi penyelesaian permasalahan dan berkoordinasi dengan                                   |  |  |           |      |   |           |        |   |            |



| KEGIATAN  | PELAKSANA          |                    |  |             |                               | MUTU BAKU |        |   | KETERANGAN |
|---|--------------------|--------------------|--|-------------|-------------------------------|-----------|--------|---|------------|
|   | Pelapor            | Helpdesk           | Admin PPE  | LKPP        | Persyaratan /<br>Perlengkapan | Waktu     | Output |   |            |
| 1   | 2                  | 3                  | 4  | 5           | 6                             | 7         | 8      | 9 |            |
| pilih unit lain di LPSE jika diperlukan   |                    |                    |  |             |                               |           |        |   |            |
| 13. Apakah permasalahan dapat diselesaikan oleh admin LPSE                                  |                    |                    | <div><div>3</div><div><div></div><div>Ya</div><div>Tidak</div></div></div> |             |                               |           |        |   |            |
| 14. Membalas tiket berisi pemberitahuan bahwa permasalahan telah diselesaikan               |                    |                    | <div></div>  |             |                               |           |        |   |            |
| 15. Menganalisa dan memastikan permasalahan telah selesai                                   | <div>SELESAI</div> |                    |  |             |                               |           |        |   |            |
| 16. Mengeskalasikan permasalahan kepada helpdesk LKPP                                       |                    |                    | <div></div>  |             |                               |           |        |   |            |
| 17. Membalas tiket berisi pemberitahuan bahwa permasalahan telah diselesaikan               |                    |                    |  | <div></div> |                               |           |        |   |            |
| 18. Menganalisa penyelesaian permasalahan dan menutup tiket jika permasalahan telah selesai |                    | <div>SELESAI</div> |  |             |                               |           |        |   |            |

| KETERANGAN SIMBOL |   |  |  |   |   |
|-------------------|---|--|--|---|---|
| Nama Simbol       | Kapsul/Terminator   | Kotak/Process  | Belah Ketupat/Decision   | Panah/arrow   | Segi lima/off-page connector  |
| Simbol            |  |  |  |  |  |
| Makna             | Mulai/Berakhir  | Proses/eksekusi  | Pengambilan Keputusan  | Arah Proses   | Hubungan antar symbol yang berbeda halaman  |
| Y : Ya            |   |  | Kebijakan  |   |   |
|                   |   |  | T : Tidak  |   |   |