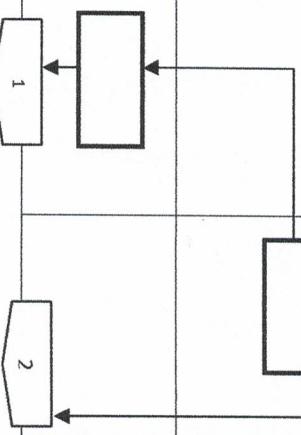


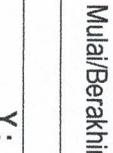
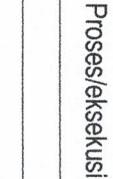
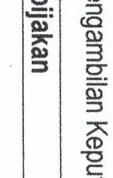
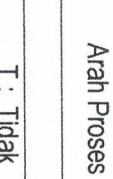
Nomor SOP	: 011 /SOP /B .PBJ/ 2019
Tanggal Pembuatan	: 01 November 2019
Tanggal Revisi	:-
Tanggal Efektive	: 01 NOVEMBER 2019
Disahkan Oleh	<p style="text-align: right;">Kepala Biro Pengadaan Barang / Jasa Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau</p> <p style="text-align: right;"></p> <p style="text-align: right;"></p>
BIRO PENGADAAN BARANG / JASA SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU	
Dasar Hukum	
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;	
Kualifikasi Pelaksana	
1. Pelapor : Pengguna Aplikasi SPSE;	
2. Helpdesk : Mengelahui Tugas dan Fungsi Permasalahan pada Aplikasi SPSE;	
3. Admin PPE : Menyelesaikan Permasalahan atau Mengekskalasi Permasalahan;	
4. LKP : Menyelesaikan Permasalahan;	
	<p style="text-align: right;">Nama SOP : Pengelolaan Gangguan Permasalahan dan Permintaan Layanan</p>

Keterkaitan	Peralatan / Perlengkapan
<ul style="list-style-type: none"> - SOP Pengarsipan Dokumen. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aplikasi Sistem Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Secara Elektronik (SPSE); 2. LPSE Support 3. Jaringan Internet; 4. Personal Computer (PC) / Laptop;
Peringatan	Pencatatan dan Pendaftaran
<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 / Perlengkapan	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					Tata cara pengisian LPSE Support sesuai dengan (user guide) petunjuk pengguna aplikasi LPSE Support	15 Menit	Laporan Permasalahan	
2. Menerima tiket permasalahan dari pelapor, mempelajari dan menentukan prioritas					Penanganan masalah berdasarkan daftar prioritas penanganan masalah	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 mengkonfirmasikan kepada pelapor								
5. Menerima tiket dan membalasnya dengan menyertakan data tambahan yang diminta helpdesk LPSE	1					15 Menit		



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

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