



PEMERINTAH DAERAH KOTA BATAM

**STANDARD OPERATING PROCEDURE
PENGELOLAAN GANGGUAN/PERMASALAHAN, PERMINTAAN LAYANAN
UNIT PENGELOLAAN LAYANAN PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK
(LPSE)**



BATAM

2023

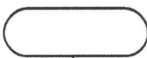

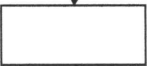
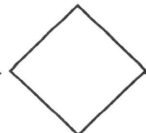
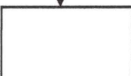
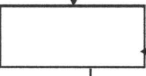

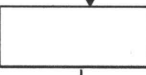
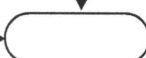
Daftar Isi

Daftar Istilah.....	3
1. Prosedur Pengelolaan Gangguan/Permasalahan & Permintaan Informasi dengan datang langsung ke Pelayanan Unit Pengelolaan LPSE	4
2. Prosedur Pengelolaan Gangguan/Permasalahan dan Permintaan Informasi Melalui LPSE Support ...	5
3. Prosedur Permintaan Informasi dan Permasalahan/Gangguan melalui email lpse@batam.go.id	6

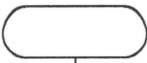
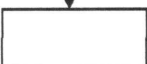


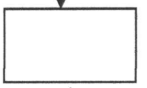



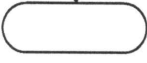
Daftar Istilah

1. **Gangguan** adalah setiap peristiwa yang bukan merupakan bagian dari operasi standar layanan dan menyebabkan atau dapat menyebabkan pengurangan kualitas layanan.
2. **Permasalahan** adalah setiap peristiwa yang bukan merupakan bagian dari operasi standar layanan dan menyebabkan pengurangan kualitas layanan serta berdampak pada penyelenggaraan layanan yang akan datang.
3. **Permintaan Layanan** adalah salah satu bentuk layanan yang diberikan oleh penyelenggara layanan, dimana pengguna dapat menyampaikan permintaan konsultasi akan layanan yang dibutuhkan.

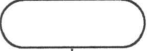
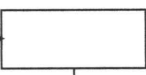


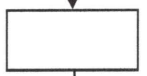

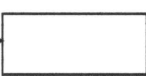
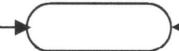
1. Prosedur Pengelolaan Gangguan/Permasalahan & Permintaan Informasi dengan datang langsung ke Pelayanan Unit Pengelolaan LPSE

No	Aktifitas	Pengguna	Helpdesk/ Kepala Unit	Pengelolaan Layanan Lain
1	Pengguna datang ke Pelayanan Unit Pengelolaan LPSE Kota Batam			
2	Pengguna mengambil Nomor Antrian dan menunggu untuk dipanggil ke counter/loket			
3	Pengguna konsultasi permasalahan/gangguan/informasi kepada Helpdesk			
4	Helpdesk menindaklanjuti laporan gangguan/permasalahan/informasi. Jika dapat diatasi di Helpdesk lanjut ke langkah 6			
5	Jika tidak dapat diatasi, eskalasi ke Koordinator Helpdesk dan/atau LKPP melalui layanan LPSE Support			
6	Helpdesk melakukan tindak lanjut penanganan gangguan/permasalahan/informasi			
7	Jika selesai, lanjut no.9, Jika tidak dapat diselesaikan, laporkan kepada Kepala Unit.			
8	Kepala Unit melakukan pemantauan status tindak lanjut dan memberikan rekomendasi langkah penanganan.			
9	Helpdesk memberikan informasi hasil dan menutup permasalahan gangguan/informasi			

2. Prosedur Pengelolaan Gangguan/Permasalahan dan Permintaan Informasi Melalui LPSE Support

No	Aktifitas	Pengguna	Helpdesk/ Kepala Unit	Pengelolaan Layanan Lain
1	Pengguna login ke LPSE Support			
2	Pengguna membuat tiket baru di LPSE Support, isikan judul tiket dan deskripsi masalah			
3	Helpdesk menerima tiket laporan gangguan/permasalahan			
4	Helpdesk menindaklanjuti laporan gangguan/permasalahan/informasi. Jika dapat diatasi di Helpdesk lanjut ke langkah 6			
5	Jika tidak dapat diatasi, eskalasi ke Koordinator Helpdesk, jika Koordinator Helpdesk tidak dapat menyelesaikan maka diteruskan ke LKPP			
6	Helpdesk melakukan tindak lanjut penanganan gangguan/permasalahan/informasi			
7	Jika selesai, lanjut no.9 Jika tidak dapat diselesaikan, laporkan kepada Kepala Unit.			
8	Kepala Unit melakukan pemantauan status tindak lanjut dan memberikan rekomendasi langkah penanganan.			
9	Helpdesk memberikan informasi dan hasil permasalahan dan dikembalikan ke pelapor/pengguna (<i>closing ticket</i>)			

3. Prosedur Permintaan Informasi dan Permasalahan/Gangguan melalui email lpse@batam.go.id

No	Aktifitas	Pengguna	Helpdesk	Kepala Unit
1	Pengguna menulis dan mengirimkan email ke lpse			
2	Helpdesk menerima email dari pengguna			
3	Helpdesk menindaklanjuti permintaan layanan informasi atau permasalahan Jika dapat diselesaikan lanjut ke no 4			
4	Pengguna menerima balasan hasil permasalahan, jika selesai lanjut ke no. 8			
5	Koordinator Helpdesk memberikan arahan dan rekomendasi hasil permasalahan /informasi			
6	Helpdesk meneruskan hasil permasalahan/informasi dari Koordinator Helpdesk ke pengguna			
7	Helpdesk membuat tiket pelaporan permasalahan di LPSE Support			
8	Permasalahan/permintaan informasi selesai			

Batam, 2 Januari 2023
Kepala Unit Pengelolaan
Layanan Pengadaan Secara Elektronik
Kota Batam



Danang Hardwiyarso, ST
Penata Tk. I
NIP. 197606052006041005

Menyetujui,
Kepala Unit Kerja Pengadaan
Barang/Jasa Kota Batam

