PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT **SEKRETARIAT DAERAH**	NOMOR SOP	:
	TGL. PEMBUATAN	: 12 APRIL 2021
	TGL REVISI	: -
	TGL. EFEKTIF	: 12 MEI 2021
	DISAHKAN OLEH	KEPALA BIRO PENGADAAN BARANG/JASA, **Drs. RAMINUDDIN, M.Si** Pembina Tingkat I NIP. 19770830 199603 1 001
	NAMA SOP	PENGADUAN

DASAR HUKUM	**KUALIFIKASI PELAKSANA**
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik 4. Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2021 Tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 Tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah. 5. Permen PANRB Nomor 35 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan.	ASN dengan kemampuan penguasaan Komputer dan Jaringan

KETERKAITAN	PERALATAN/PERLENGKAPAN
	1. Komputer/scanner/printer 2. Jaringan Internet
PERINGATAN	**PENCATATAN DAN PENDATAAN**
1. Pelaksana bertanggung jawab atas pelaksanaan aktivitas yang telah dibakukan dan ditetapkan. 2. Segala bentuk penyimpangan atas mutu baku terkait perlengkapan, waktu maupun output dikategorikan sebagai bentuk kegagalan yang harus dipertanggungjawabkan oleh pelaksana	Semua Permasalahan LPSE, di rekam dan disimpan secara elektronik

No.	Uraian Kegiatan	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		Pengguna	Helpdesk	Persyaratan/ Perlengkapan	Waktu	Output	
1.	Mulai						
2.	Membuat Tiket			User dan Password	30 Menit	Nomor Tiket	
3.	Menunggu Tiket Dikerjakan			Nomor Tiket	2 Hari	Tiket Dikerjakan	
4.	Menjawab Tiket			Tiket	2 Hari	Konfirmasi Permasalahan	
5.	Meminta Feedback. Jika Ya, maka sampaikan detail permasalahan. Jika tidak, penyelesaian tiket.	Iya		Permasalahan	30 Menit	Feedback Permasalahan	
6.	Menyampaikan Detail Permasalahan			Screenshoot Dari Aplikasi	30 Menit	Penjelasan Detail Permasalahan	
7.	Terima Penyelesaian Tiket. Jika Ya, berikan penilaian. Jika Tidak, Tutup tiket secara mandiri apabila permasalahan sudah selesai		Tidak	Tindak Lanjut Penyelesaian Masalah	15 Menit	Permasalahan Selesai	
8.	Memberikan Penilaian			Form Penilaian	15 Menit	Penilaian	
9.	Selesai						