



PEMERINTAH KOTA METRO

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jln. AH. Nasution No. 7 Imopuro Kota Metro telp. (0725) 2202016

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) MAL PELAYANAN PUBLIK
PELAYANAN HELPDESK MELALUI EMAIL, TELEPON ATAU DATANG LANGSUNG
DI LPSE KOTA METRO**

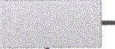
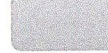


PEMERINTAH KOTA METRO
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU

Jln. AH. Nasution No. 7 Imopuro Kota Metro telp. (0725) 2202016

Nomor SOP	D-15 / 271
Tanggal Pembuatan	23 Juli 2025
Tanggal Revisi	23 Juli 2025
Tanggal Efektif	23 Juli 2025
Disahkan oleh	KEPALA DINAS PMPTSP KOTA METRO,  ISMET, S.E. NIP. 19710716 200312 1 001
Nama SOP	Pelayanan Helpdesk Melalui Email, Telepon Atau Datang Langsung Di Lpse Kota Metro
Dasar Hukum :	Kualifikasi Pelaksana :
1. Peraturan Presiden No 12 Tahun 2021 tentang perubahan atas Peraturan Presiden No 16 tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; 2. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah No 9 Tahun 2021 tentang Toko Daring dan Katalog Elektronik Dalam Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; 3. Keputusan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Republik Indonesia No 122 Tahun 2022 tentang Tata Cara Penyelenggaraan Katalog Elektronik.	- Memahami struktur organisasi LPSE. - Memahami konsep dasar pengadaan barang/jasa pemerintah. - Memahami konsep dasar system pengadaan secara elektronik. - Memahami konsep dasar system jaringan internet, program software online, dan operasi komputer.
Keterkaitan :	Peralatan/Perlengkapan :
- Petunjuk layanan pengadaan secara elektronik Pemerintah Kota Metro - SOP layanan lupa user ID dan lupa password di LPSE - SOP layanan kepala ULP - SOP Registrasi dan Verifikasi Penyedia di LPSE Kota Metro - SOP layanaan kepada instansi	- Komputer PC dan laptop - Jaringan sambungan Internet server dan hotspot - Alat komunikasi (HP, TLP dan fax) - Website kunjungan tamu
Peringatan :	Pencatatan/Pendataan :
- Jika prosedur tidak dilakukan, fasilitas pemanfaatan SPSE tidak dapat dilaksanakan dengan baik. - Diperlukan koordinasi dengan seluruh stake holder yang terkait. - Perlu pemahaman penggunaan teknis layanan pemanfaatan SPSE - Jika terjadi gangguan jaringan dan internet terhadap infrastruktur SPSE OI, maka tidak dapat dilaksanakan sesuai dengan waktu pada SOP.	- Unit kerja yang akan memanfaatkan LPSE - PPK, PPTK unit kerja yang memanfaatkan LPSE. - Tim unit layanan pengadaan komponen/unit kerja. - User pengguna komponen/unit kerja

**BAGAN ALUR AKTIVITAS PELAYANAN
HELPDESK MELALUI EMAIL, TELEPON ATAU DATANG LANGSUNG DI LPSE KOTA METRO**

NO	AKTIFITAS	PELAKSANA					MUTU BAKU			KET
		PENYEDIA	HELPDESK	VERIFIKATOR	SUB SUBKORDINATOR LPSE	PENGARAH	PERSYARATAN	WAKTU	OUTPUT	
1	Booking melalui aplikasi atau mengambil nomor dimesin antrian						HP, Laptop/Laptop, Komputer, Mesin Antrian	5 menit	Nomor booking, nomor antrian	
2	Layanan Perbantuan									
3	Menunggu panggilan sesuai dengan nomor antrean						Nomor Antrian			
4	Mengirimkan pertanyaan pada aplikasi LPSE Support, telepon atau datang langsung						Alamat email penyedia mengisi buku tamu	1 - 3 Hari Kerja	Pertanyaan pengguna	
5	Menerima pertanyaan penyedia pengguna dan melihat faq Eproc						Kertas pertanyaan		Disposisi	
6	Mempersiapkan jawaban pertanyaan langsung dan jawaban LPSE Support						Kertas jawaban		Jawaban pertanyaan	
7	Menyerahkan jawaban kepada pihak lain (ULP,SKPD)						Alat tulis		Jawaban pertanyaan	
8	Menjawab pertanyaan melalui LPSE Support						Komputer dan internet		Jawaban pertanyaan	
	Total Waktu Penerbitan Izin Setelah Berkas Lengkap dan Benar							3 (Tiga) Hari Kerja		