



Pelayanan Dukungan Penggunaan SPSE melalui LPSE Support, Tatap Muka dan Call center

No. SK : 26 TAHUN 2022

Persyaratan

1. Persyaratan Pelayanan Dukungan Pengguna SPSE melalui Konsultasi Tatap Muka: 1. Form Permohonan Permasalahan Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) yang dapat diperoleh di Resepsionis; 2. Data Dukung sesuai dengan permasalahan (contoh; Scan/copy ijin usaha bagi penyedia, screenshot permasalahan, kode error, dll)
2. Persyaratan Pelayanan Dukungan Pengguna SPSE melalui LPSE Support: Data Dukung sesuai dengan permasalahan (contoh; Scan/copy ijin usaha bagi penyedia, screenshot permasalahan dll) melalui aplikasi LPSE Support.
3. Persyaratan Pelayanan Dukungan Pengguna SPSE melalui Call center dapat disampaikan melalui nomor 144 atau 021-29935577 dengan memberikan informasi sebagai berikut: 1. Identitas (nama penelepon, nama badan usaha untuk penyedia, asal instansi bagi pelapor dari K/L/PD) dan informasi yang lengkap tentang pertanyaan atau permasalahan yang dihadapi; 2. Nomor tiket apabila penelepon sebelumnya sudah melaporkan permasalahan melalui aplikasi LPSE Support.

Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Deputi Bidang Monitoring-Evaluasi dan Pengembangan Sistem Informasi

Jl. Epicentrum Tengah Lot 11 B, Jakarta Selatan, DKI Jakarta - 12940 12940

Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah / Deputi Bidang
Monitoring-Evaluasi dan Pengembangan Sistem Informasi



1. Prosedur Pelayanan Dukungan Pengguna SPSE melalui LPSE Support, antara lain: 1. Pengguna SPSE melakukan login pada aplikasi LPSE; 2. Pengguna SPSE memilih aplikasi e- procurement lainnya dan masuk ke menu LPSE Support; 3. Pengguna SPSE membuat tiket baru dan menuliskan informasi dan deskripsi permasalahan dengan jelas dan lengkap; 4. Admin PPE/Helpdesk/Verifikator/Admin Agency LPSE menerima, menganalisa dan menyelesaikan permasalahan; 5. Apabila permasalahan tidak dapat diselesaikan oleh Admin PPE/Helpdesk/Verifikator/Admin Agency LPSE, maka permasalahan akan diteruskan kepada Helpdesk Eproc LKPP; 6. Helpdesk Eproc LKPP menerima, menganalisa dan menyelesaikan permasalahan; 7. Apabila permasalahan tidak dapat diselesaikan oleh Helpdesk Eproc LKPP, maka permasalahan akan diteruskan kepada Helpdesk Teknis LKPP; 8. Helpdesk Teknis LKPP menerima, menganalisa dan menyelesaikan permasalahan; 9. Apabila permasalahan tidak dapat diselesaikan oleh Helpdesk Teknis LKPP, maka permasalahan akan diteruskan kepada Tim Teknis Direktorat Pengembangan SPSE LKPP; 10. Tim Teknis Direktorat Pengembangan SPSE LKPP menerima, menganalisa dan menyelesaikan permasalahan; 11. Apabila dibutuhkan data pendukung dari permasalahan yang ada, baik dari pihak LPSE maupun Direktorat Pengembangan SPSE berhak meminta kelengkapan data menggunakan fitur feedback pada aplikasi LPSE Support; 12. Apabila permasalahan telah diselesaikan, tiket permasalahan akan dikembalikan pada pengguna SPSE untuk melakukan konfirmasi tutup tiket.
2. Prosedur Pelayanan Dukungan Pengguna SPSE melalui Konsultasi Tatap Muka, antara lain: 1. Pelapor datang langsung ke layanan PTSP LKPP; 2. Pelapor mengisi buku tamu di bagian resepsionis dan melengkapi form yang sudah disediakan; 3. Petugas resepsionis mengarahkan Pelapor ke Ruang Konsultasi; 4. Petugas Konsultasi membuat Tiket Konsultasi pada aplikasi LPSE Support dan melengkapi isian sesuai dengan pertanyaan atau permasalahan yang dihadapi oleh pelapor; 5. Pelapor dan Petugas Konsultasi melakukan tanya jawab terkait pertanyaan atau permasalahan yang dihadapi; 6. Apabila permasalahan yang dihadapi memerlukan penanganan teknis maka Petugas Konsultasi dapat melakukan eskalasi pada Tiket Konsultasi yang sudah dibuat untuk ditindaklanjuti oleh Helpdesk Teknis/Tim Teknis LKPP dan menginformasikan nomor tiket kepada Pelapor; dan 7. Selanjutnya Pelapor dapat memantau tindak lanjut penyelesaian permasalahan melalui aplikasi LPSE Support dan Call center.
3. Prosedur Pelayanan Dukungan Pengguna SPSE melalui Call center, antara lain: 1. Pelapor menghubungi Call center di nomor 144 atau 021-29935577 dan menyampaikan pertanyaan atau permasalahan kepada petugas Call center. Pelapor juga dapat menanyakan tindak lanjut penyelesaian permasalahan jika pelapor sebelumnya sudah membuat tiket melalui aplikasi LPSE Support; 2. Petugas call center menerima dan mencatat pertanyaan atau permasalahan pelapor pada aplikasi call center; 3. Petugas call center dapat secara langsung menjawab dan memberikan solusi permasalahan yang masuk; 4. Apabila petugas call center tidak dapat memberikan jawaban, pelapor diarahkan untuk menyampaikan permasalahan secara detail melalui aplikasi LPSE Support; 5. Apabila permasalahan pelayanan publik ini diambil dari sippn.menpan.go.id pada Selasa, 23 Jul 2024 pukul 01:18. Klik [di sini](#) untuk melihat halaman asli. sudah disampaikan melalui aplikasi LPSE Support dan posisi permasalahan berada di LKPP, petugas call center melakukan konfirmasi terhadap petugas Helpdesk LKPP atau Tim Teknis LKPP yang



Waktu Penyelesaian

3 Hari kerja

Jangka waktu penyelesaian Pelayanan Dukungan Pengguna SPSE melalui LPSE

Support:

Waktu tanggap pelayanan 3 hari kerja sedangkan waktu penyelesaian layanan disesuaikan dengan ketersediaan kelengkapan dokumen pendukung dan tergantung kondisi permasalahan yang disampaikan

Jangka waktu penyelesaian Pelayanan Dukungan Pengguna SPSE melalui Konsultasi

Tatap Muka:

Maksimal 1 jam atau disesuaikan dengan ketersediaan kelengkapan dokumen pendukung dan tergantung kondisi permasalahan yang disampaikan. Apabila permasalahan tidak dapat diselesaikan saat konsultasi maka pelapor dapat memantau tindak lanjut penyelesaian permasalahan melalui aplikasi LPSE Support atau Call center.

Jangka waktu penyelesaian Pelayanan Dukungan Pengguna SPSE melalui Call center:

5-10 menit tergantung kepada pertanyaan atau permasalahan yang disampaikan oleh

Pelapor. Untuk pelaporan terkait permasalahan teknis, petugas call center hanya dapat memberikan saran dan melakukan konfirmasi terhadap tiket permasalahan di LPSE Support, sehingga jangka waktu penyelesaian mengikuti penanganan di aplikasi LPSE Support.

Apabila kami tidak menyelesaikan sesuai jangka waktu penyelesaian, kami akan memberikan kompensasi berupa pemberian prioritas untuk pelayanan berikutnya.

Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

Produk Pelayanan

1. Hasil Penyelesaian Permasalahan terkait Sistem Pengadaan Secara Elektronik dan Sistem Pendukungnya.

Pengaduan Layanan

Deputi Bidang Monitoring-Evaluasi dan Pengembangan Sistem Informasi

Jl. Epicentrum Tengah Lot 11 B, Jakarta Selatan, DKI Jakarta - 12940 12940

Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah / Deputi Bidang
Monitoring-Evaluasi dan Pengembangan Sistem Informasi



1. Pengaduan/keberatan/saran/masukan dapat disampaikan melalui aplikasi persuratan e-Office LKPP pada tautan <https://eoffice.lkpp.go.id/persuratan> dan ditujukan kepada:
Surat yang ditujukan kepada:
Deputi Bidang Monitoring-Evaluasi dan Pengembangan Sistem Informasi
Cq. Direktorat Pengembangan Sistem
Pengadaan Secara Elektronik
Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah
Kompleks Rasuna Epicentrum
Jalan Epicentrum Tengah Lot 11B
Jakarta Selatan 12940
2. Untuk penyampaian pengaduan harus disertai bukti-bukti yang terkait langsung dengan materi pengaduan;
3. Direktorat Pengembangan SPSE akan memberikan respon terhadap pengaduan paling lambat 3 x 24 jam (hari kerja)