



Sekretariat Daerah

Jalan. Veteran No.70 Kelurahan Kapalo Koto Dibalai 26211 07592601

setdakopayakumbuhkota.go.id

Pemerintah Kota Payakumbuh / Sekretariat Daerah

Standar Pelayanan Penanganan Pengaduan / Permasalahan / Keluhan / Masukan

No. SK :

Persyaratan

1. Pengaduan / permasalahan / keluhan / masukan dari pengguna pelayanan yang berkaitan dengan pelayanan LPSE dan aplikasi SPSE.

Sistem, Mekanisme dan Prosedur

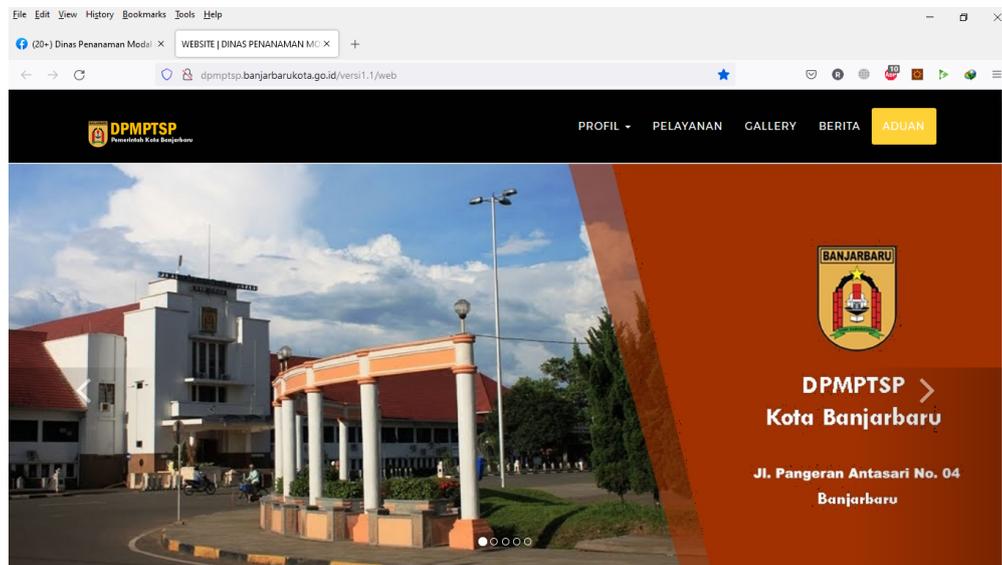


Sekretariat Daerah

Jalan. Veteran No.70 Kelurahan Kapalo Koto Dibalai 26211 07592601

setdakopayakumbuhkota.go.id

Pemerintah Kota Payakumbuh / Sekretariat Daerah



1. Pengguna Layanan dapat menyampaikan pengaduan / permasalahan / keluhan / masukan dengan cara sebagaimana tersebut dibawah ini :
 - a. Tahapan melalui LPSE Support
 - 1) Pengguna dapat mengirimkan pertanyaan melalui LPSE Support dengan login terlebih dahulu melalui Akun Pengguna LPSE;
 - 2) Helpdesk secara rutin akan membuka aplikasi LPSE Support untuk mengecek pertanyaan yang masuk.
 - 3) Helpdesk menjawab langsung semua pertanyaan yang masuk yang diajukan oleh pengguna layanan melalui aplikasi LPSE Support.
 - 4) Jika pertanyaan tidak dapat langsung dijawab maka Helpdesk akan mengeskalisasi pertanyaan tersebut melalui LPSE Support kepada Admin PPE untuk menjawab.
 - b. Tahapan melalui telepon
 - 1) Pengguna layanan dapat mengajukan pertanyaan melalui telepon ke nomor LPSE Kota Payakumbuh;
 - 2) Helpdesk menanyakan identitas penelpon, menanyakan keperluan dan mencatat pertanyaan penelepon;
 - 3) Helpdesk menjawab langsung pertanyaan tersebut;
 - 4) Jika pertanyaan tidak dapat langsung dijawab maka Helpdesk akan mengeskalisasi pertanyaan tersebut kepada Admin PPE;
 - 5) Jika Admin PPE tidak dapat dihubungi maka Helpdesk meminta pengguna layanan untuk mengajukan pertanyaan tersebut melalui aplikasi LPSE Support.
 - c. Tahapan untuk pengguna layanan yang datang langsung (walk-in user)
 - 1) Pengguna layanan mendatangi langsung LPSE Kota Payakumbuh;
 - 2) Helpdesk mencatat identitas pelapor, sekurang kurangnya : 1. Nama; 2. Alamat 3. Nomor Telepon yang dapat dihubungi;
 - 3) Jika helpdesk dapat menjawab pertanyaan maka akan dijawab langsung;
 - 4) Jika pertanyaan tidak dapat langsung dijawab maka Helpdesk akan mengeskalisasi pertanyaan tersebut kepada Admin PPE
2. Terhadap segala pertanyaan yang belum terjawab oleh Admin PPE, maka Admin PPE akan mengeskalisasi pertanyaan tersebut kepada helpdesk LKPP-RI melalui LPSE Support.

Waktu Penyelesaian



Sekretariat Daerah

Jalan. Veteran No.70 Kelurahan Kapalo Koto Dibalai 26211 07592601

setdakopayakumbuhkota.go.id

Pemerintah Kota Payakumbuh / Sekretariat Daerah

1 Hari

Menyesuaikan dengan tingkat kesulitan permasalahan

Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

Produk Pelayanan

1. Jasa pendampingan dan penanganan permasalahan.

Pengaduan Layanan

1. Penyampaian aduan, saran dan masukan :

- melalui *helpdesk* (datang langsung)
- melalui Kotak Saran (datang langsung)
- melalui telepon: (0752) 92317
- melalui *email*: helpdesk.lpse.pyk@gmail.com

1. Penanganan aduan : ditanggapi langsung, dikoordinasikan dengan Kepala LPSE.