



## Standar pelayanan penanganan permasalahan teknis lpse

No. SK :

### Persyaratan

1. Laporan Permasalahan Teknis LPSE melalui Tiket LPSE Support dan atau datang langsung ke LPSE.
2. Data dukung sesuai dengan kebutuhan informasi.
3. Formulir Layanan LPSE.

### Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Pengguna LPSE menyampaikan Permasalahan Teknis LPSE secara online melalui aplikasi LPSE Support, dan atau datang langsung ke LPSE dengan menyampaikan permasalahan yang ada.
2. Helpdesk LPSE menerima laporan permasalahan LPSE yang disampaikan oleh pengguna LPSE dan memberikan fasilitasi penanganan permasalahan teknis LPSE serta mengeskalisasi permasalahan teknis ke Tim Teknis/IT/Admin LPSE dan LKPP melalui LPSE Support.
3. Tim Teknis/IT/Admin LPSE dan LKPP melakukan penanganan permasalahan teknis LPSE yang disampaikan kepada Pengguna LPSE melalui LPSE Support.
4. Pengguna LPSE menerima konfirmasi penanganan permasalahan telah selesai dikerjakan dan Pengguna LPSE menutup tiket LPSE Support.

### Waktu Penyelesaian

7 Hari

Jangka waktu yang diperlukan pelayanan ini dalam proses pelayanan yaitu  $\pm$  1 – 7 hari (*tentatif sesuai jenis permasalahan yang ada*).

### Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

### Produk Pelayanan

1. Standar pelayanan penanganan permasalahan teknis lpse

### Pengaduan Layanan



## Sekretariat Daerah

Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung / Sekretariat Daerah

Pengaduan, saran, dan masukan penanganan pengaduan/keberatan/saran/masukan melalui :

- Datang Langsung ke LPSE melalui Helpdesk
- Email : [lpse@babelprov.go.id](mailto:lpse@babelprov.go.id)
- Surat resmi yang ditujukan kepada Kepala Biro Pengadaan Barang/Jasa Setda Provinsi Kepulauan Bangka Belitung d/a Kantor Gubernur Kepulauan Bangka Belitung Lantai 3 Gedung B, Air Pangkalpinang.