



Bagian Pengadaan Barang dan Jasa

Pasar IV Block 8 Lingkungan 6 21255 0622697703

<http://www.batubarakab.go.id>

Pemerintah Kab. Batu Bara / Bagian Pengadaan Barang dan Jasa

Standar Pelayanan Helpdesk (Layanan dan Dukungan)

No. SK :

Persyaratan

1. Bagi pengguna (OPD atau penyedia) agar menyiapkan Pelayanan pertanyaan terkait permasalahan pada pengadaan barang/jasa.

Sistem, Mekanisme dan Prosedur

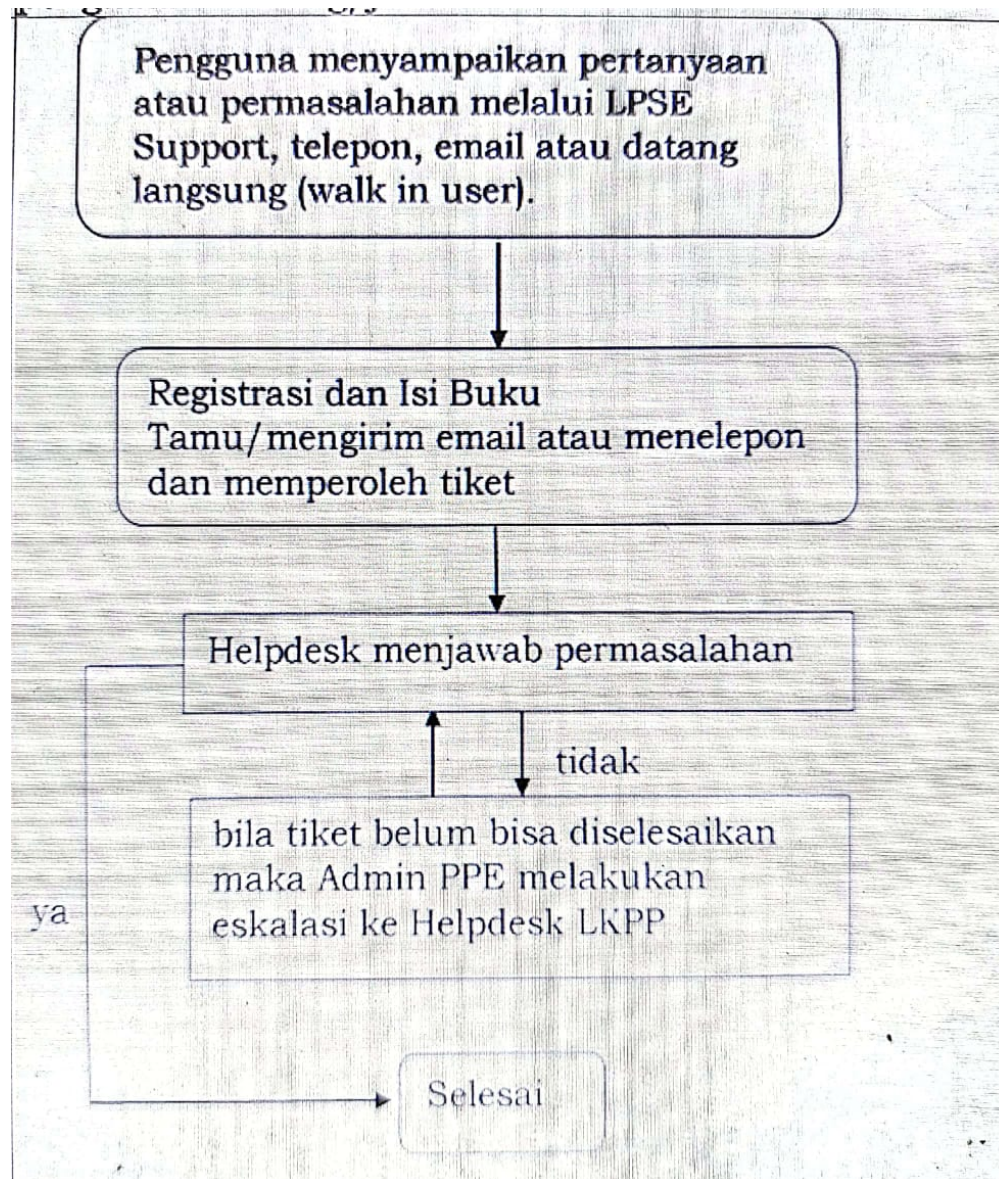


Bagian Pengadaan Barang dan Jasa

Pasar IV Block 8 Lingkungan 6 21255 0622697703

<http://www.batubarakab.go.id>

Pemerintah Kab. Batu Bara / Bagian Pengadaan Barang dan Jasa



1. Pengguna menyampaikan pertanyaan atau permasalahan melalui LPSE Support, telepon, email atau datang langsung (walk in user).
2. Untuk pertanyaan yang disampaikan langsung [walk in user] : - Melapor pada front office dan mengisi buku tamu elektronik. - Bagian Helpdesk LPSE akan menjawab pertanyaan atau permasalahan yang dihadapi pengguna.
3. Untuk pertanyaan yang disampaikan lewat telepon dan email: - Helpdesk akan menerima telepon, email dari pengguna. - Helpdesk akan menjawab pertanyaan atau permasalahan yang dihadapi pengguna ; atau
4. Untuk pertanyaan yang disampaikan melalui LPSE Support : - Helpdesk akan menjawab tiket dari pengguna. Jika dapat diselesaikan maka tiket ditutup. Sebaliknya jika tiket belum bisa diselesaikan Helpdesk melakukan eskalasi ke Admin PPE. - Admin PPE menerima dan membuka tiket dari Helpdesk. Jika dapat diselesaikan maka tiket ditutup dan disampaikan ke Helpdesk untuk diinformasikan ke pengguna. Namun bila tiket belum bisa diselesaikan maka Admin PPE melakukan eskalasi ke Helpdesk



Bagian Pengadaan Barang dan Jasa

Pasar IV Block 8 Lingkungan 6 21255 0622697703

<http://www.batubarakab.go.id>

Pemerintah Kab. Batu Bara / Bagian Pengadaan Barang dan Jasa

Waktu Penyelesaian

1 Jam

1 - 24 Jam

Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

Gratis

Produk Pelayanan

1. Penayangan pertanyaan dan jawaban yang disampaikan pengguna pada FAQ LPSE.

Pengaduan Layanan

1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara langsung atau tertulis melalui surat ke alamat : LPSE Kabupaten Batu Bara Website : batubarakab.go.id
2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui email:: lpsepemkabbatubara@yahoo.co.id
ALAMAT: Jl.Perintis Kemerdekaan No.164 Lima PuluhKec. Lima Puluh Kota, Kabupaten Batu Bara
3. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui telepon : HP : 082362213178 (Helpdesk)