



## **Penggunaan dan Pendampingan Permasalahan Aplikasi SPSE**

No. SK : PG.02.02/1857/PBJ-KAB.BKS/2023

### **Persyaratan**

1. Laporan / Pernyataan permasalahan aplikasi SPSE

### **Sistem, Mekanisme dan Prosedur**

1. Pengguna melaporkan permasalahan kendala teknis melalui Helpdesk LPSE
2. Helpdesk LPSE memeriksa dan menyelesaikan permasalahan kendala teknis langsung kepada pengguna
3. Apabila Helpdesk LPSE tidak dapat menyelesaikan permasalahan kendala teknis maka dilakukan eskalasi ke Helpdesk LKPP
4. Helpdesk LKPP menerima laporan permasalahan dan merespon dengan permintaan data tambahan atau penyelesaian masalah
5. Helpdesk LPSE menerima umpan balik dari Helpdesk LKPP dan meneruskan kepada Pengguna

### **Waktu Penyelesaian**

7 Hari kerja

Jangka waktu penyelesaian masalah adalah 1 - 7 hari kerja tergantung pada permasalahan yang terjadi. Apabila permasalahan tidak bisa diselesaikan oleh LPSE Kab Bekasi maka akan dieskalasikan ke LKPP, sehingga jangka waktu akan lebih lama

### **Biaya / Tarif**

Tidak dipungut biaya

### **Produk Pelayanan**

1. Jasa pendampingan dan penanganan permasalahan

### **Pengaduan Layanan**



BPBJ  
Kabupaten Bekasi

## Bagian Pengadaan Barang dan Jasa

Kompleks Perkantoran Pemerintah Kabupaten Bekasi, Desa Sukamahi

Kecamatan Cikarang Pusat Provinsi Jawa Barat 17530 02189970358

[bpbj.bekasikab.go.id](http://bpbj.bekasikab.go.id)

Pemerintah Kab. Bekasi / Bagian Pengadaan Barang dan Jasa

Penyampaian pertanyaan, saran, aduan dan masukan melalui :

- a. Helpdesk LPSE (datang langsung)
- b. Email [helpdesk.lpse20@gmail.com](mailto:helpdesk.lpse20@gmail.com)
- c. Kontak Pengaduan di portal [bpbj.bekasikab.go.id](http://bpbj.bekasikab.go.id)
- d. Instagram [@bpbj\\_kabbekasi](https://www.instagram.com/bpbj_kabbekasi)