



Bagian Pengadaan Barang Dan Jasa

Komplek Balaikota, Jl. Kenari No 56 Yogyakarta 55165 0274515865

<https://pengadaan.jogjakota.go.id/>

Pemerintah Kota Yogyakarta / Bagian Pengadaan Barang Dan Jasa

Pelayanan Penggunaan dan Pendampingan Permasalahan Aplikasi SPSE

No. SK : Nomor 117 Tahun 2023

Persyaratan

1. Laporan/ Pernyataan permasalahan aplikasi SPSE

Sistem, Mekanisme dan Prosedur



Bagian Pengadaan Barang Dan Jasa

Komplek Balaikota, Jl. Kenari No 56 Yogyakarta 55165 0274515865

<https://pengadaan.jogjakota.go.id/>

Pemerintah Kota Yogyakarta / Bagian Pengadaan Barang Dan Jasa

Image not found or type unknown



1. Pengguna melaporkan permasalahan melalui LPSE Support/ telepon/ e-mail/ datang langsung ke helpdesk.
2. Helpdesk melakukan analisa terhadap permasalahan teknis: 1) Jika permasalahan teknis dapat diselesaikan, maka helpdesk akan menyelesaikan permasalahan. 2) Jika permasalahan teknis tidak dapat diselesaikan, maka helpdesk akan melaporkan kepada admin Alat Pelindung Diri/ Personal Protective Equipment (PPE).
3. Admin PPE melakukan analisa terhadap permasalahan teknis : 1) Jika permasalahan teknis dapat diselesaikan, maka Admin PPE akan menyelesaikan permasalahan. 2) Jika permasalahan teknis tidak dapat diselesaikan, maka Admin PPE akan melaporkan kepada Helpdesk Direktorat Pengembangan SPSE LKPP RI. 3) Helpdesk Direktorat Pengembangan SPSE LKPP RI menyelesaikan permasalahan teknis.

Waktu Penyelesaian



Bagian Pengadaan Barang Dan Jasa

Komplek Balaikota, Jl. Kenari No 56 Yogyakarta 55165 0274515865

<https://pengadaan.jogjakota.go.id/>

Pemerintah Kota Yogyakarta / Bagian Pengadaan Barang Dan Jasa

0

Dilakukan secepat mungkin dan batas waktu paling lambat 2 x 24 jam (hari dan jam kerja), apabila kendala tersebut tidak perlu dieskalasi ke Helpdesk Direktorat Pengembangan SPSE LKPP RI.

Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

Produk Pelayanan

1. Pendampingan dan penanganan permasalahan aplikasi SPSE.

Pengaduan Layanan

Pemohon dapat menyampaikan saran/pengaduan melalui Surat Tertulis / e-mail kepada Kepala Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Setda Kota Yogyakarta Jalan Kenari Nomor 56 Kota Yogyakarta dengan mekanisme:

1. Pemohon menyampaikan aduan kepada petugas Helpdesk;
2. Petugas Helpdesk menyampaikan aduan kepada Kepala Bagian PBJ;
3. Kepala Bagian PBJ memberikan disposisi kepada Sub Koordinator Pengelolaan LPSE; dan
4. Sub Koordinator Pengelolaan LPSE mempelajari aduan, Apabila tidak dapat diselesaikan di tingkat Sub Koordinator Pengelolaan LPSE, maka diselesaikan di tingkat Kepala Bagian PBJ.