

## Biro Umum



Jalan Juanda Nomor 35, Jakarta Pusat 10120 0213850455

[www.ppatk.go.id](http://www.ppatk.go.id)

Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan / Sekretariat Utama / Biro Umum

## Layanan Helpdesk

No. SK : 1010A Tahun 2022 dan T/001/PL.02/V/2023/SPSE

### Persyaratan

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

### Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. 1. Pengguna menyampaikan pertanyaan atau permasalahan melalui chat helpdesk PPATK, form permintaan layanan bantuan, atau datang langsung (walk in user). 2. Untuk pertanyaan yang disampaikan langsung (walk in user): - Melapor pada front office dan mengisi buku tamu. - Bagian Helpdesk akan menjawab pertanyaan atau permasalahan yang dihadapi pengguna. 3. Untuk pertanyaan yang disampaikan lewat chat helpdesk PPATK dan form permintaan layanan bantuan: - Helpdesk akan menerima chat dan formulir dari pengguna. - Helpdesk akan menjawab pertanyaan atau permasalahan yang dihadapi pengguna. 4. Setiap pertanyaan dan jawaban yang disampaikan akan dicatat dan ditayangkan pada FAQ LPSE.

### Waktu Penyelesaian

24 Jam

Jangka waktu penyelesaian 1-24 jam sesuai dengan tingkat permasalahan yang dihadapi oleh pengguna LPSE

### Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

### Produk Pelayanan

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

### Pengaduan Layanan

## Biro Umum



Jalan Juanda Nomor 35, Jakarta Pusat 10120 0213850455

[www.ppatk.go.id](http://www.ppatk.go.id)

Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan / Sekretariat Utama / Biro Umum

1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara langsung atau tertulis melalui surat ke alamat:

UKPBJ PPATK

Gedung PPATK - Jl. Ir. H. Juanda, No. 35,

Jakarta 10120

2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui *chat helpdesk* PPATK.