

Pelayanan Penggunaan dan Pendampingan Permasalahan Aplikasi SPSE

No. SK : 000.3/34/402.021/2024

Persyaratan

1. Laporan/pernyataan permasalahan aplikasi SPSE

Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Pengguna melaporkan permasalahan kendala teknis melalui helpdesk LPSE
2. Penatalaksanaan helpdesk memeriksa dan menyelesaikan permasalahan kendala teknis langsung kepada pengguna
3. Apabila helpdesk LPSE tidak dapat menyelesaikan permasalahan kendala teknis maka berkoordinasi dengan admin PPE/sistem
4. Admin PPE/sistem dan helpdesk LPSE menyelesaikan permasalahan kendala teknis kepada pengguna
5. Apabila permasalahan kendala teknis tidak dapat diselesaikan oleh Admin PPE/sistem dan helpdesk LPSE maka tiket bantuan dieskalasi kepada helpdesk LKPP
6. Helpdesk LKPP menyelesaikan permasalahan kendala teknis dan helpdesk LPSE menerima kembali tiket bantuan dari LKPP
7. Admin PPE/Sistem dapat melaporkan permasalahan kepada kepala bagian apabila diperlukan
8. Kepala Bagian memberikan kebijakan atas permasalahan

Waktu Penyelesaian

5 Hari kerja

Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

Produk Pelayanan

1. Jasa pendampingan dan penanganan permasalahan

Pengaduan Layanan



Bagian Pengadaan Barang dan Jasa

Jl. Alun-alun Utara No. 1-3 Mejayan Caruban 63153 03514487000

pengadaan.madiunkab.go.id

Pemerintah Kab. Madiun / Bagian Pengadaan Barang dan Jasa

1. Penyampaian pertanyaan, saran, aduan, dan masukan melalui:

a. helpdesk LPSE atau datang langsung

b. telepon (0351) 007

c. whatsapp 081230908016

d. email bpbjkabmadiun@gmail.com

pengadaan@madiunkab.go.id

e. aplikasi SPSE di portal <https://lpse.madiunkab.go.id>

2. Penanganan aduan : ditanggapi langsung oleh pengelola LPSE