



## Sekretariat Utama

Gedung BASARNAS Jl. ANgkasa No. 15 B 10720 021 - 65867511

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

Badan SAR Nasional / Sekretariat Utama

# Layanan Helpdesk LPSE

No. SK :

## Persyaratan

1. Pengguna Layanan agar menyiapkan bahan diskusi terkait permasalahan pada LPSE.
2. Menyiapkan data dukung sesuai dengan permasalahan (contoh; screenshot permasalahan, dll).
3. Permasalahan dapat disampaikan melalui LPSE Support, email [Helpdesk-lpse@basarnas.go.id](mailto:Helpdesk-lpse@basarnas.go.id), menghubungi layanan Helpdesk di (021)-6543503 atau datang langsung (walk in user).

## Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Helpdesk menjawab tiket dari pengguna. Jika dapat diselesaikan oleh Helpdesk, maka tiket ditutup. Namun jika tiket belum bisa diselesaikan Helpdesk melakukan eskalasi ke Admin PPE.
2. Admin PPE menerima dan membuka tiket dari Helpdesk. Jika dapat diselesaikan maka tiket ditutup dan disampaikan kepada Helpdesk untuk diinformasikan ke pengguna. Namun bila tiket belum bisa diselesaikan maka Admin PPE melakukan eskalasi ke Helpdesk LKPP.
3. Helpdesk menerima telepon dan email dari pengguna
4. Helpdesk menjawab pertanyaan atau permasalahan yang dihadapi pengguna
5. Pengguna datang ke LPSE dan melapor pada front office
6. Pengguna mengisi Formulir Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) pada Formulir Layanan Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa (UKPBJ)
7. Helpdesk menjawab pertanyaan atau permasalahan yang dihadapi pengguna

## Waktu Penyelesaian

1 Hari kerja

Jangka waktu penyelesaian maksimal 1x24 jam sesuai dengan tingkat permasalahan yang dihadapi oleh pengguna. Untuk permasalahan yang memerlukan konfirmasi tindak lanjut ke *Helpdesk* LKPP, jangka waktu penyelesaian maksimal 3x24 jam.

## Biaya / Tarif



## Sekretariat Utama

Gedung BASARNAS Jl. ANgkasa No. 15 B 10720 021 - 65867511

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

Badan SAR Nasional / Sekretariat Utama

Tidak dipungut biaya

### Produk Pelayanan

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

### Pengaduan Layanan

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

LPSE Badan Nasional Pencarian dan Pertolongan

Jl. Angkasa Blok B. 15 No.Kav 2-3, Gn. Sahari Selatan, Kec. Kemayoran, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10610

b. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui email: [ukpbjbasarnas@basarnas.go.id](mailto:ukpbjbasarnas@basarnas.go.id).