

Biro Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Provinsi Lampung



Alamat : Jl. WR. Monginsidi No. 69 Teluk Betung (35215) 07215603628

<https://lpse.lampungprov.go.id/eproc4>

Pemerintah Provinsi Lampung / Biro Pengadaan Barang dan Jasa
Sekretariat Daerah Provinsi Lampung

Helpdesk

No. SK :

Persyaratan

1. fotocopy ktp direktur/pemilik
2. fotocopy npwp perusahaan
3. surat permohonan
4. dokumen perusahaan

Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Biro Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Provinsi Lampung



Alamat : Jl. WR. Monginsidi No. 69 Teluk Betung (35215) 07215603628

<https://lpse.lampungprov.go.id/eproc4>

Pemerintah Provinsi Lampung / Biro Pengadaan Barang dan Jasa
Sekretariat Daerah Provinsi Lampung

1. Prosedur Pengelolaan Gangguan/Permasalahan dan Permintaan Layanan

| No | Aktifitas | Helpdesk | Koordinator Helpdesk | Pengelolaan Layanan Lain |
|----|--|----------|----------------------|--------------------------|
| 1 | Helpdesk menerima laporan Gangguan/Permasalahan/Permintaan Layanan dari pengguna layanan dengan menggunakan Buku Tamu Elektronik dan lpse support | | | |
| 2 | Helpdesk melakukan pencatatan dan klasifikasi gangguan/permasalahan/permintaan layanan. | | | |
| 3 | Helpdesk menindaklanjuti laporan gangguan/permasalahan/permintaan layanan. Jika dapat diatasi lanjut ke langkah 5 | | | |
| 4 | Jika tidak dapat diatasi, eskalasi atau koordinasi dengan pengelola layanan lainnya | | | |
| 5 | Helpdesk melakukan tindak lanjut penanganan gangguan/permasalahan/permintaan layanan dan melakukan pencatatan serta pemutakhiran status tindak lanjut. | | | |
| 6 | Jika tidak dapat diselesaikan, laporkan kepada Koordinator Helpdesk. | | | |
| 7 | Koordinator Helpdesk melakukan pemantauan status tindak lanjut dan memberikan rekomendasi langkah penanganan. | | | |
| 8 | Helpdesk memberikan informasi hasil perbaikan gangguan dan menutup catatan Gangguan/Permasalahan dan Permintaan Layanan (<i>closing ticket</i>) | | | |



Hal 4

Waktu Penyelesaian

Biro Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Provinsi Lampung



Alamat : Jl. WR. Monginsidi No. 69 Teluk Betung (35215) 07215603628

<https://lpse.lampungprov.go.id/eproc4>

Pemerintah Provinsi Lampung / Biro Pengadaan Barang dan Jasa
Sekretariat Daerah Provinsi Lampung

30 Menit

PROSES PENYELESAIAN :

1. Helpdesk Menerima laporan/gangguan/permasalahan.(5 menit)
- 2.Helpdesk melakukan pencatatan dan klasifikasikan gangguan/permasalahan/permintaan layanan.(5 menit)
- 3.Helpdesk menindaklanjuti penanganan gangguan/permasalahan/permintaan layanan. (10 menit)
- 4.Koordinator Helpdesk melakukan pemantauan status tindaklanjut dan memberikan rekomendasi tindaklanjut penanganan.(5 menit)
5. Helpdesk memberikan informasi hasil perbaikan gangguan/permasalahan/permintaan layanan. (5 menit)

INFORMASI Daftar istilah :

- 1. GANGGUAN :** Adalah setiap peristiwa yang bukan merupakan bagian dari operasi standar layanan dan menyebabkan atau dapat menyebabkan pengurangan kualitas layanan. (**penyelesaian : +- 3 hari**)
- 2.PERMASALAHAN :** Adalah setiap peristiwa yang bukan merupakan bagian dari operasi standar layanan dan menyebabkan pengurangan kualitas layanan serta berdampak pada penyelenggaraan layanan yang akan datang. (**penyelesaian 1 hari**)
- 3. PERMINTAAN LAYANAN :** Adalah salah satu bentuk layanan yang diberikan oleh penyelenggara, dimana pengguna dapat menyampaikan permintaan akan layanan yang dibutuhkan. (**penyelesaian +- 1 Jam**)

Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

Produk Pelayanan

1. Pengelolaan Gangguan dan Permintaan Layanan

Pengaduan Layanan

Biro Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Provinsi Lampung



Alamat : Jl. WR. Monginsidi No. 69 Teluk Betung (35215) 07215603628

<https://lpse.lampungprov.go.id/eproc4>

Pemerintah Provinsi Lampung / Biro Pengadaan Barang dan Jasa
Sekretariat Daerah Provinsi Lampung

LPSE PROVINSI LAMPUNG

Helpdesk:

1. <https://bpbj.lampungprov.go.id/>

2. provlampunglpse@gmail.com

Alamat :

Jl. WR. Monginsidi No. 69 Teluk Betung Bandar Lampung

(0721) 5603628

Website: <https://lpse.lampungprov.go.id/eproc4>