

**STANDAR PELAYANAN DIREKTORAT PENGEMBANGAN SISTEM
PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK**

Jenis Pelayanan : Pelayanan dukungan penggunaan SPSE melalui LPSE Support

Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*).

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Data Dukung sesuai dengan permasalahan (contoh; Scan/copy ijin usaha bagi penyedia, <i>screenshot</i> permasalahan dll) melalui aplikasi LPSE Support
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pengguna SPSE menyampaikan tiket permasalahan melalui aplikasi LPSE Support2. Helpdesk LPSE menerima dan menganalisa tiket permasalahan3. Jika tiket permasalahan tidak dapat diselesaikan oleh Helpdesk LPSE, akan dieskalasi kepada Admin LPSE4. Admin LPSE menerima dan menganalisa tiket permasalahan dari Helpdesk LPSE5. Jika tiket permasalahan tidak dapat diselesaikan oleh Admin LPSE, akan dieskalasi kepada Helpdesk LKPP6. Helpdesk LKPP menerima dan menganalisa tiket permasalahan dari Admin LPSE7. Helpdesk LKPP melakukan perbaikan berdasarkan jenis permasalahan8. Jika tiket permasalahan tidak dapat diselesaikan oleh Helpdesk LKPP, permasalahan akan dieskalasi kepada tim teknis LKPP9. Tim Teknis LKPP menerima dan menganalisa tiket permasalahan dari Helpdesk LKPP

		<p>10. Tim Teknis LKPP melakukan perbaikan berdasarkan jenis permasalahan</p> <p>11. Jika dibutuhkan data pendukung dari permasalahan yang ada, Helpdesk LPSE, Admin LPSE, Helpdesk LKPP ataupun Tim Teknis LKPP berhak meminta kelengkapan data menggunakan fitur <i>feedback</i> pada aplikasi LPSE Support</p> <p>12. Jika permasalahan telah diselesaikan, tiket permasalahan akan dikembalikan pada pelapor atau pengguna SPSE untuk melakukan konfirmasi tutup tiket</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Minimal 3x24 jam (d disesuaikan dengan metode <i>first in first out</i> dengan syarat kelengkapan dokumen pendukung terpenuhi serta melihat kondisi permasalahan yang disampaikan)
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Hasil Penyelesaian Permasalahan terkait Sistem Pengadaan Secara Elektronik dan Sistem Pendukungnya.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Penanganan pengaduan/keberatan/saran/masukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Email di helpdesk helpdesk-lpse@lkpp.go.id atau helpdeskpspe@gmail.com; 2. Layanan <i>call center</i> di 144 atau 021-29935577; 3. Surat ditujukan kepada : Deputi Bidang Monitoring-Evaluasi dan Pengembangan Sistem Informasi Cq. Direktorat Pengembangan Sistem Pengadaan Secara Elektronik Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Kompleks Rasuna Epicentrum Jalan Epicentrum Tengah lot 11 B Jakarta Selatan 12940

Jenis Pelayanan : Pelayanan dukungan penggunaan SPSE melalui datang langsung ke LKPP

Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Form Permohonan Permasalahan Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE);2. Data Dukung sesuai dengan permasalahan (contoh; Scan/copy ijin usaha bagi penyedia, <i>screenshot</i> permasalahan dll).
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Pelayanan permasalahan melalui kunjungan langsung ke LKPP</p> <ol style="list-style-type: none">1. Pengguna SPSE berkunjung langsung ke kantor LKPP2. Pengguna SPSE melapor dan mengisi buku tamu di bagian resepsionis3. Resepsionis akan mengarahkan Pengguna SPSE ke Ruang Konsultasi4. Pengguna SPSE dan Petugas Konsultasi (User Support) membahas permasalahan dan mencari solusinya5. Petugas Konsultasi (User Support) menginformasikan ke pengguna SPSE untuk mengisi survey penilaian kepuasan pengguna SPSE pada aplikasi6. <i>Backend</i> (Helpdesk) menyelesaikan permasalahan dalam jangka waktu minimal 1x24 Jam, untuk permasalahan yang memerlukan konfirmasi tindak lanjut dari pengguna SPSE, terkait pengembangan aplikasi lebih lanjut, infrastruktur, jaringan internet atau

		<p>koordinasi dengan pihak lain baik di internal LKPP maupun eksternal LKPP maka waktu maksimal dikecualikan</p> <p>7. Petugas Konsultasi (User Support) mengkonfirmasi penyelesaian permasalahan kepada Pengguna SPSE via telepon/email</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Minimal 1 jam (d disesuaikan dengan syarat kelengkapan dokumen pendukung penyelesaian permasalahan terpenuhi serta kondisi permasalahan yang disampaikan).
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Hasil Penyelesaian Permasalahan terkait Sistem Pengadaan Secara Elektronik dan Sistem Pendukungnya.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Penanganan pengaduan/keberatan/saran/masukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Email di helpdesk helpdesk-lpse@lkpp.go.id atau helpdeskpspe@gmail.com ; 2. Layanan <i>call center</i> di 144 atau 021-29935577; 3. Surat ditujukan kepada: <ul style="list-style-type: none"> Deputi Bidang Monitoring-Evaluasi dan Pengembangan Sistem Informasi Cq. Direktorat Pengembangan Sistem Pengadaan Secara Elektronik Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Kompleks Rasuna Epicentrum Jalan Epicentrum Tengah lot 11 B Jakarta Selatan 12940

Jenis Pelayanan : Pelayanan dukungan penggunaan SPSE melalui *call center*

Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Permasalahan dapat disampaikan melalui <i>call center</i> di 144 atau 021-29935577 dengan memberikan nomor tiket LPSE Support
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Permasalahan via Call Center <ol style="list-style-type: none">1. Pengguna SPSE dapat menyampaikan permasalahannya atau melakukan konfirmasi tiket permasalahan melalui <i>call center</i> dengan menghubungi nomor 144 atau 021-299355772. Petugas <i>call center</i> menerima dan mencatat permasalahan pengguna SPSE pada aplikasi <i>call center</i>3. Petugas <i>call center</i> dapat secara langsung menjawab dan memberikan solusi permasalahan yang masuk4. Jika petugas <i>call center</i> tidak dapat memberikan jawaban, pengguna SPSE diarahkan untuk menyampaikan permasalahan secara detail melalui aplikasi LPSE Support5. Jika permasalahan sudah disampaikan melalui aplikasi LPSE Support dan posisi permasalahan berada di LKPP, petugas <i>call center</i> melakukan konfirmasi terhadap petugas helpdesk LKPP atau Tim Teknis LKPP yang bertanggung jawab terhadap tiket permasalahan
3.	Jangka waktu penyelesaian	Minimal 1 jam (Petugas <i>call center</i> hanya memberikan saran dan melakukan konfirmasi terhadap tiket permasalahan di LPSE Support, sehingga jangka waktu penyelesaian mengikuti aplikasi LPSE Support)
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)

5.	Produk pelayanan	Hasil Penyelesaian Permasalahan terkait Sistem Pengadaan Secara Elektronik dan Sistem Pendukungnya.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Menerima pengaduan/keberatan/saran/masukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Email di helpdesk helpdesk-lpse@lkpp.go.id atau helpdeskpspe@gmail.com ; 2. Layanan <i>call center</i> di 144 atau 021-29935577; 3. Surat ditujukan kepada : <ul style="list-style-type: none"> Deputi Bidang Monitoring-Evaluasi dan Pengembangan Sistem Informasi Cq. Direktorat Pengembangan Sistem Pengadaan Secara Elektronik Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Kompleks Rasuna Epicentrum Jalan Epicentrum Tengah lot 11 B Jakarta Selatan 12940