

10. PELAYANAN DUKUNGAN PENGGUNA SPSE

PROSES PENYAMPAIAN LAYANAN (*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) 3. Permasalahan dapat disampaikan melalui email di helpdesk helpdesk-lpse@lkpp.go.id atau helpdeskpspe@gmail.com dan menghubungi layanan <i>call center</i> di 144 atau 021-29935577
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Permasalahan via Call Center</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna SPSE dapat menyampaikan permasalahannya melalui <i>call center</i> dengan menghubungi nomor 144 atau 021-29935577 2. 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 masuk 4. Jika petugas <i>call center</i> tidak dapat memberikan jawaban, pengguna SPSE diarahkan untuk menyampaikan permasalahan secara detail melalui email helpdesk-lpse@lkpp.go.id atau helpdeskpspe@gmail.com ataupun dengan kunjungan langsung ke LKPP <p>Pelayanan permasalahan melalui kunjungan langsung ke LKPP</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna SPSE berkunjung langsung ke kantor LKPP.

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Pengguna SPSE melapor dan mengisi buku tamu di bagian resepsionis. 3. Resepsionis akan mengarahkan Pengguna SPSE ke Ruang Konsultasi. 4. Pengguna SPSE dan Petugas Konsultasi (User Support) membahas permasalahan dan mencari solusinya. 5. Petugas Konsultasi (User Support) membuat laporan hasil konsultasi penanganan permasalahan menggunakan Tiket CRM 6. Petugas Konsultasi (User Support) menginformasikan ke pengguna SPSE untuk mengisi survey penilaian kepuasan pengguna SPSE pada aplikasi 7. Petugas Konsultasi (User Support) mengeskalisasi permasalahan system menggunakan Aplikasi CRM kepada Backend (User Support) 8. <i>Backend</i> (User Support) menyelesaikan permasalahan dalam jangka waktu 1x24 Jam, untuk permasalahan yang memerlukan konfirmasi tindak lanjut dari pengguna SPSE, terkait pengembangan aplikasi lebih lanjut, infrastruktur, jaringan internet atau koordinasi dengan pihak lain baik di internal LKPP maupun eksternal LKPP maka waktu maksimal dikecualikan 9. Petugas Konsultasi (User Support) mengkonfirmasi penyelesaian permasalahan kepada Pengguna SPSE via telepon/email <p>Permasalahan via Surat Elektronik</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna SPSE melaporkan tidak berfungsinya Aplikasi SPSE dan sistem pendukung lainnya (ke LPSE atau ke LKPP) melalui surat elektronik 2. <i>Dispatcher</i> menerima dan menganalisa permasalahan yang diterima dari surat elektronik
--	--	--

		<p>3. <i>Dispatcher</i> mengeskalasi permasalahan menggunakan Aplikasi Tiket CRM ke Backend</p> <p>4. Pengguna SPSE mendapatkan nomer tiket penanganan permasalahan sesuai <i>ticketing trouble system</i> di CRM yang dikirim <i>dispatcher</i> via email</p> <p>5. <i>Backend</i> melakukan perbaikan fungsi Aplikasi SPSE berdasarkan data permasalahan.</p> <p>6. Jika data yang diterima <i>Backend</i> belum lengkap, maka <i>Backend</i> dapat meminta kelengkapan data pada pengguna SPSE.</p> <p>7. Apabila data yang diperlukan oleh <i>Backend</i> belum diterima dalam waktu 3x24 jam dari permintaan data, maka status tiket diubah menjadi <i>Closed</i>.</p> <p>8. Setelah data lengkap, <i>Backend</i> menyelesaikan permasalahan dan melakukan perubahan status <i>ticketing</i> menjadi <i>Closed</i> apabila permasalahan telah diselesaikan.</p> <p>9. Konfirmasi penyelesaian permasalahan kepada Pengguna SPSE.</p> <p>10. <i>Permasalahan</i> melalui surat elektronik dapat langsung dijawab oleh Petugas User Support.</p> <p>11. <i>Permasalahan</i> melalui surat elektronik yang kontennya tidak berhubungan dengan bagian Training dan User Support atau direktorat diluar Pengembangan SPSE dapat langsung dieskalasi ke bagian tersebut.</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	<p><i>Response Time</i> 1x24 jam dan <i>Resolution Time</i> 3x24 jam dengan syarat kelengkapan dokumen pendukung penyelesaian permasalahan terpenuhi; untuk permasalahan yang memerlukan konfirmasi tindak lanjut, terkait pengembangan aplikasi lebih lanjut, infrastruktur, jaringan internet atau koordinasi dengan pihak lain baik di internal LKPP maupun eksternal LKPP maka waktu maksimal dikecualikan</p>
4.	Biaya/tarif	Gratis

5.	Produk pelayanan	Hasil Penyelesaian Permasalahan terkait Sistem Pengadaan Secara Elektronik dan Sistem Pendukungnya
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menerima pengaduan/keberatan/saran/masukan dari K/L/I dan Pemerintah Daerah 2. Mencatat pengaduan/keberatan/saran/masukan dari K/L/I dan Pemerintah Daerah 3. Menindaklanjuti pengaduan/keberatan/saran/masukan dari K/L/I dan Pemerintah Daerah