

PETUNJUK PENGGUNAAN

Aplikasi Portal e-Proc untuk LPSE Support

PORTAL E-PROC

Direktorat Pengembangan
Sistem Pengadaan Secara Elektronik

PELAPOR

RIWAYAT PERBAIKAN

Versi	Tanggal	Role	Deskripsi Perbaikan
2.6.1	21 September 2018	Pelapor	• NPWP dan Email penyedia ditarik langsung dari Aplikasi SIKaP • Notifikasi email kepada pelapor ketika pelapor membuat tiket, progres perpindahan tiket, konfirmasi tiket selesai, dan tiket otomatis ditutup. • Tiket otomatis ditutup oleh sistem dalam kurun waktu 3x24 jam jika tidak ada tanggapan. • Pelapor dapat memilih LPSE ketika membuat tiket baru • Mengisikan ulang inputan biodata bagi pelapor non penyedia

DAFTAR ISI

RIWAYAT PERBAIKAN	ii
DAFTAR ISI	iii
1. Pendahuluan	1
1.1. Alur Diagram Aplikasi Portal eProc (Pelapor)	2
2. Memulai Aplikasi	3
3. Penjelasan Fungsi dan Fitur Aplikasi	7
3.1 Update Profil/Pembaharuan Data	7
3.1.2 Pop up Konfirmasi Update Profil/Pembaharuan Data	9
3.2 Dashboard	10
3.3 Tiket.....	12
3.3.1 Membuat Tiket Baru Role Penyedia	12
3.3.2 Membuat Tiket Baru PP, Pokja Pemilihan, dan PPK	14
3.3.3 Pop up Konfirmasi Membuat Tiket	16
3.3.4 Email Notifikasi Buat Tiket Baru	17
3.3.5 Mengubah Informasi No.NIP PP, Pokja Pemilihan, dan PPK.....	18

3.3.6 Email Notifikasi Progress Tiket	21
3.3.7 Daftar Tiket.....	22
3.3.8 Email Notifikasi Feedback	24
3.3.9 <i>Feedback</i>	25
3.3.10 Email Notifikasi Konfirmasi Tiket Selesai	30
3.3.11 <i>Review</i>	31
3.3.12 Rating	37
3.4 FAQ Help Center.....	38
4. Mengakhiri Aplikasi	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Alur proses Aplikasi Portal eProc - Pelapor	2
Gambar 2. Halaman awal LPSE	3
Gambar 3. Halaman Login LPSE.....	4
Gambar 4. <i>Halaman Beranda LPSE Nasional</i>	5
Gambar 5. <i>Halaman Inaproc</i>	6
Gambar 6. <i>Halaman Update Profil/Pembaharuan Data</i>	8
Gambar 7. <i>Halaman Pop Up Konfirmasi Update Profil/Pembaharuan Data</i>	9
Gambar 8. <i>Halaman Dashboard</i>	12
Gambar 9. Halaman Buat Tiket Baru Penyedia Langkah 1.....	12
Gambar 10. Halaman Buat Tiket Baru Penyedia Langkah 2.....	13
Gambar 11. Halaman Buat Tiket Baru PP, Pokja Pemilihan, dan PPK Langkah 1	15
Gambar 12. <i>Pop up Konfirmasi Membuat Tiket</i>	16
Gambar 13. <i>Notifikasi Email Buat Tiket Baru</i>	17
Gambar 14. Mengubah Informasi No.NIP (1)	18
Gambar 15. Mengubah Informasi No.NIP (2)	19
Gambar 16. Mengubah Informasi No.NIP (3)	20
Gambar 17. <i>Notifikasi Email Progress Tiket</i>	21
Gambar 18. Halaman Daftar Tiket.....	22

Gambar 19. Halaman Detail Tiket.....	23
Gambar 20. <i>Notifikasi Email Feedback</i>	24
Gambar 21. Halaman Daftar Tiket Notifikasi Feedback.....	26
Gambar 22. Halaman Detail Feedback.....	26
Gambar 23. Form Balasan Feedback Pelapor (1)	27
Gambar 24. Form Balasan Feedback Pelapor (1)	28
Gambar 25. <i>Pop up Konfirmasi Tiket Balas Feedback</i>	29
Gambar 26. <i>Notifikasi Email Tiket Selesai</i>	30
Gambar 27. Halaman Daftar Tiket Notifikasi Review	31
Gambar 28. <i>Halaman Detail Review</i>	32
Gambar 29. <i>Halaman Memberi Review (1)</i>	33
Gambar 30. <i>Halaman Memberi Review (2)</i>	34
Gambar 31. <i>Pop up Konfirmasi Review Tiket Pelapor</i>	36
Gambar 32. <i>Halaman Rating</i>	37
Gambar 33. <i>Halaman FAQ Help Center</i>	38
Gambar 34. <i>Halaman Detail FAQ Help Center</i>	39
Gambar 35. Mengakhiri Aplikasi	40

1. Pendahuluan

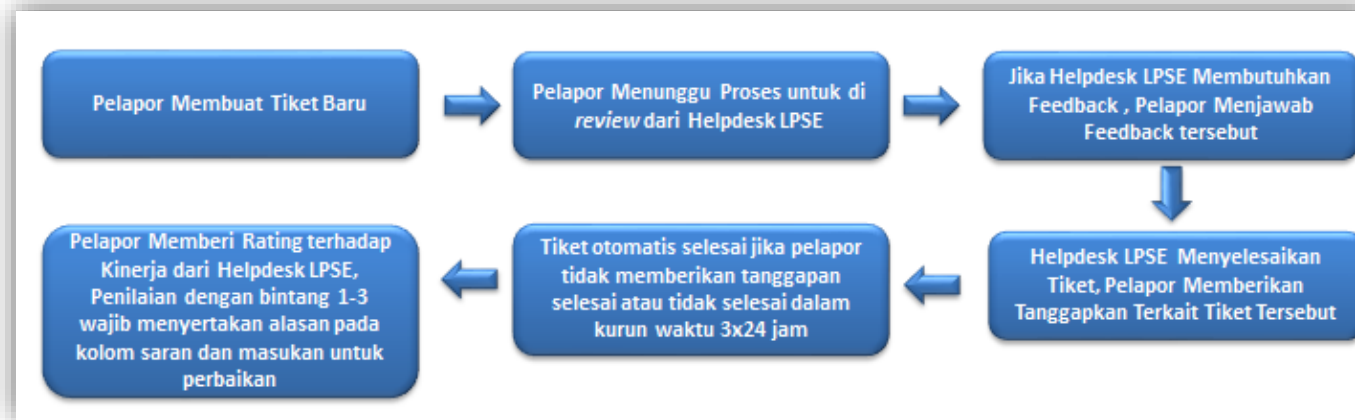
Portal e-Proc, adalah suatu Portal yang digunakan oleh Direktorat Pengembangan Sistem Pengadaan Secara Elektronik, Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang / Jasa Pemerintah untuk menampilkan informasi terkait dengan Portal eProc.

Portal eProc Fitur LPSE Support, adalah suatu Fitur dari Portal eProc yang membahas khusus mengenai permasalahan di Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE), dimana pelapor yaitu Penyedia, Pejabat Pembuat Komitmen (PPK), Pejabat Pengadaan (PP), serta Panitia dalam melaporkan kendala yang dimiliki terkait Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE) melalui fitur LPSE Support. Tim *Helpdesk* LPSE akan menjawab permasalahan terkait tiket pelapor sesuai dengan fungsi dan tugas yang dimiliki. Sehingga Pelapor diupayakan mendapat jawaban yang optimal dan pelayanan yang maksimal melalui Portal eProc LPSE Support.

Tujuan dari pekerjaan ini adalah untuk memudahkan Penyedia, PPK, PP, serta Pokja Pemilihan dalam melaporkan masalah yang dimiliki, pelacakan tiket permasalahan dari level awal hingga level akhir, dan pengumpulan informasi mengenai tiket permasalahan.

1. Disarankan menggunakan *browser* terbaru (Google Chrome), agar Aplikasi dapat berjalan dengan baik (fungsi dan tampilan).
2. Terdapat beberapa *Role* dalam *user guide* ini, yaitu:
 - Pelapor : Penyedia, PPK, PP, dan Pokja Pemilihan

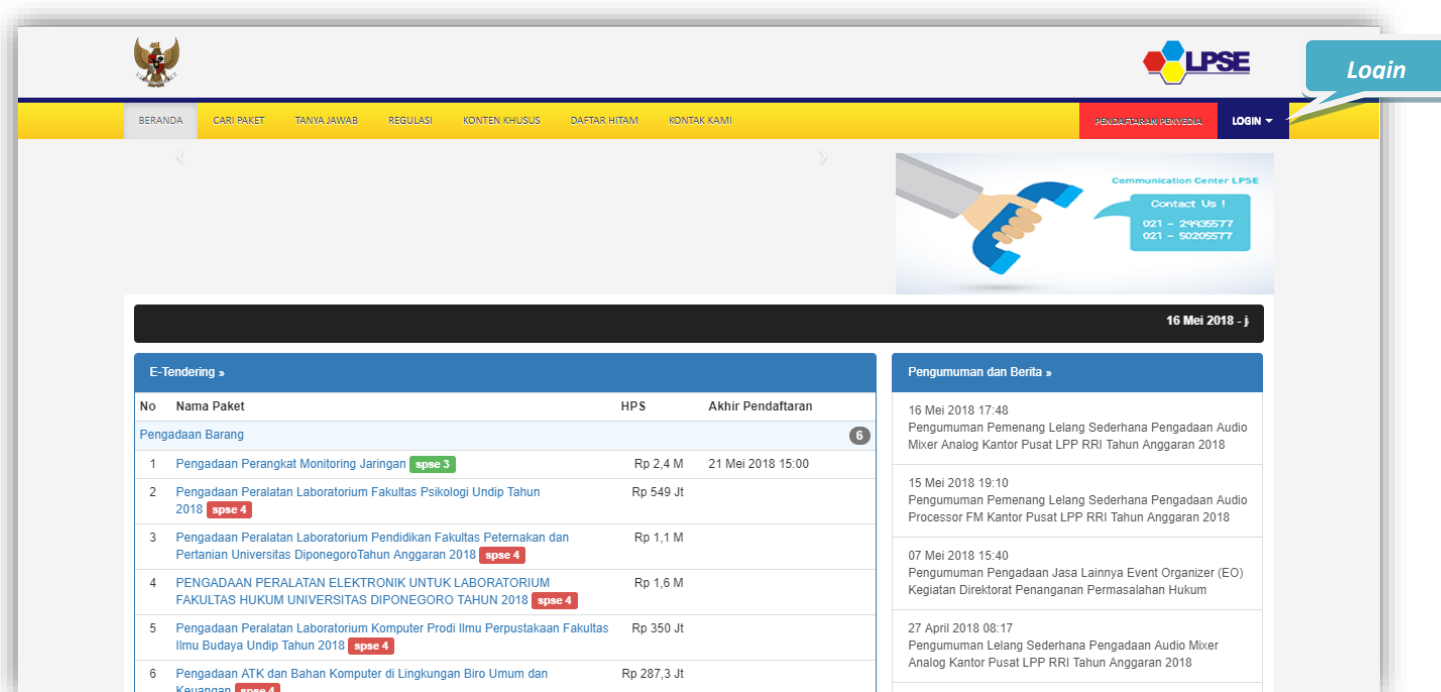
1.1. Alur Diagram Aplikasi Portal eProc (Pelapor)



Gambar 1. Alur proses Aplikasi Portal eProc - Pelapor

2. Memulai Aplikasi

Untuk masuk kedalam Aplikasi Portal eProc Fitur LPSE Support ada beberapa langkah yang harus dilakukan oleh *user*, pertama *user* harus melakukan *Login* melalui *website* SPSE versi 4 yang memiliki kendala. Sebagai contoh apabila mengalami kendala di LPSE LKPP, maka pelapor harus login ke LPSE LKPP, begitupun apabila permasalahan terjadi di LPSE lainnya. Klik *login* yang ada di pojok kanan atas halaman.



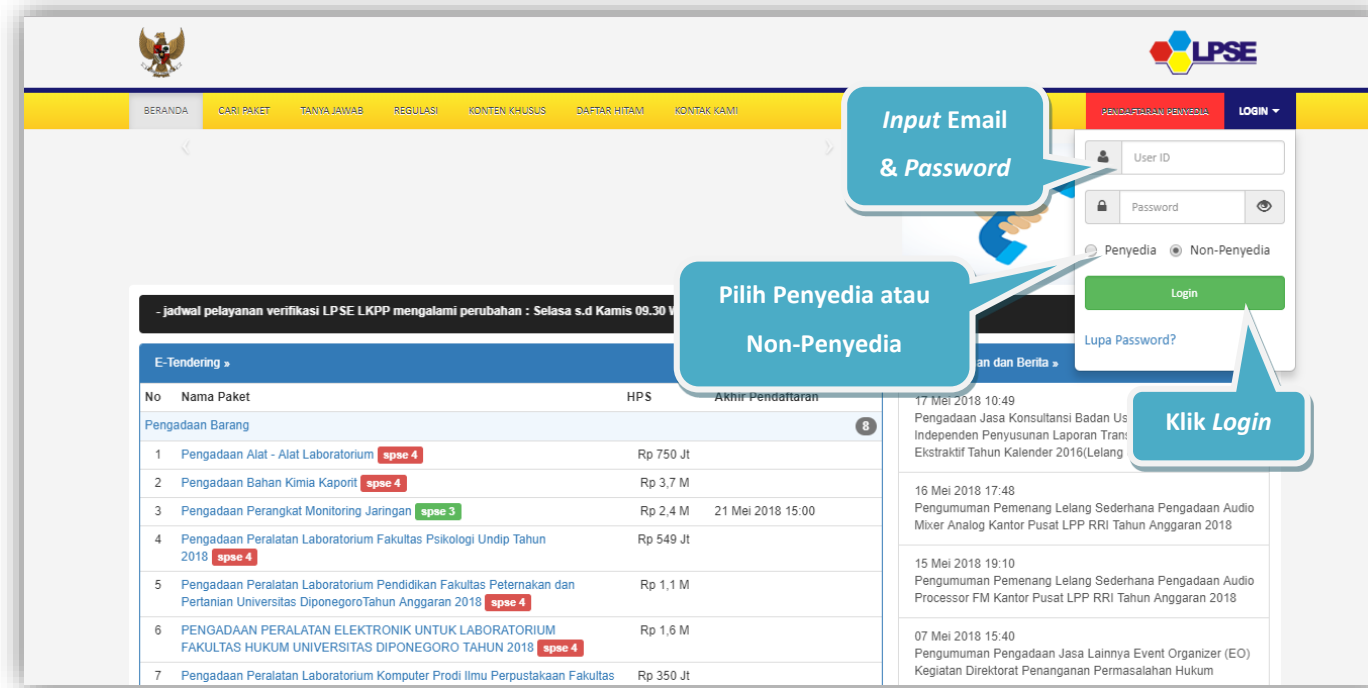
No	Nama Paket	HPS	Akhir Pendaftaran
1	Pengadaan Perangkat Monitoring Jaringan spse 3	Rp 2,4 M	21 Mei 2018 15:00
2	Pengadaan Peralatan Laboratorium Fakultas Psikologi Undip Tahun 2018 spse 4	Rp 549 Jt	
3	Pengadaan Peralatan Laboratorium Pendidikan Fakultas Peternakan dan Pertanian Universitas Diponegoro Tahun Anggaran 2018 spse 4	Rp 1,1 M	
4	PENGADAAN PERALATAN ELEKTRONIK UNTUK LABORATORIUM FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS DIPONEGORO TAHUN 2018 spse 4	Rp 1,6 M	
5	Pengadaan Peralatan Laboratorium Komputer Prodi Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Undip Tahun 2018 spse 4	Rp 350 Jt	
6	Pengadaan ATK dan Bahan Komputer di Lingkungan Biro Umum dan Keuangan spse 4	Rp 287,3 Jt	

Pengumuman dan Berita »

- 16 Mei 2018 17:48
Pengumuman Pemenang Lelang Sederhana Pengadaan Audio Mixer Analog Kantor Pusat LPP RRI Tahun Anggaran 2018
- 15 Mei 2018 19:10
Pengumuman Pemenang Lelang Sederhana Pengadaan Audio Processor FM Kantor Pusat LPP RRI Tahun Anggaran 2018
- 07 Mei 2018 15:40
Pengumuman Pengadaan Jasa Lainnya Event Organizer (EO) Kegiatan Direktorat Penanganan Permasalahan Hukum
- 27 April 2018 08:17
Pengumuman Lelang Sederhana Pengadaan Audio Mixer Analog Kantor Pusat LPP RRI Tahun Anggaran 2018

Gambar 2. Halaman awal LPSE

Di halaman ini *user* dapat melakukan *Login* dengan menginput *user ID* dan *Password* lalu pilih sebagai penyedia/non penyedia lalu klik *button Login*.



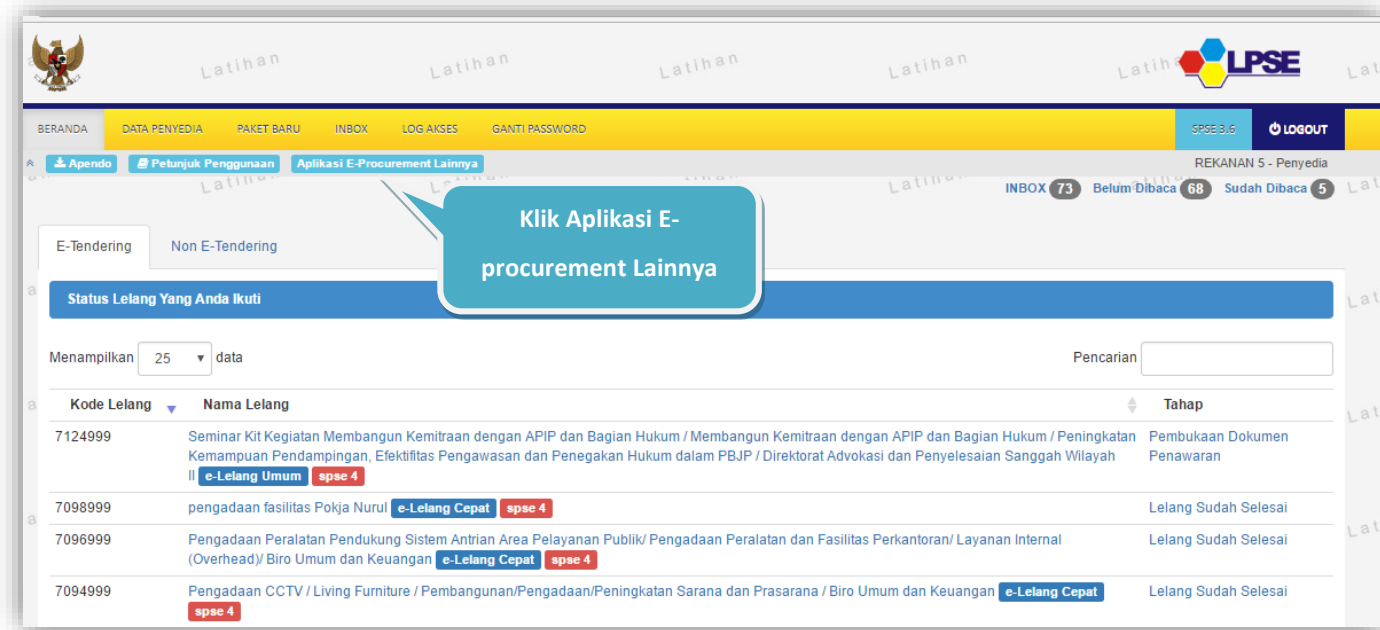
The screenshot shows the LPSE (Layanan Pengadaan Secara Elektronik) login interface. The top navigation bar includes links like BERANDA, CARI PAKET, TANYA JAWAB, REGULASI, KONTEN KHUSUS, DAFTAR HITAM, and KONTAK KAMI. The main content area features a login form with fields for User ID and Password, and radio buttons for selecting the user role: Penyedia (Supplier) or Non-Penyedia (Non-Supplier). A green Login button is present, along with a link for 'Lupa Password?'. Callouts highlight the input fields, the role selection, and the login button. Below the login form, there is a section for 'E-Tendering' with a table of procurement packages.

No	Nama Paket	HPS	Akhir Pendaftaran
Pengadaan Barang			
1	Pengadaan Alat - Alat Laboratorium spse 4	Rp 750 Jt	
2	Pengadaan Bahan Kimia Kaporit spse 4	Rp 3,7 M	
3	Pengadaan Perangkat Monitoring Jaringan spse 3	Rp 2,4 M	21 Mei 2018 15:00
4	Pengadaan Peralatan Laboratorium Fakultas Psikologi Undip Tahun 2018 spse 4	Rp 549 Jt	
5	Pengadaan Peralatan Laboratorium Pendidikan Fakultas Peternakan dan Pertanian Universitas Diponegoro Tahun Anggaran 2018 spse 4	Rp 1,1 M	
6	PENGADAAN PERALATAN ELEKTRONIK UNTUK LABORATORIUM FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS DIPONEGORO TAHUN 2018 spse 4	Rp 1,6 M	
7	Pengadaan Peralatan Laboratorium Komputer Prodi Ilmu Perpustakaan Fakultas	Rp 350 Jt	

On the right side of the page, there is a list of recent announcements (Pengumuman) with dates and titles, such as 'Pengadaan Jasa Konsultansi Badan Us Independen Penyusunan Laporan Tran: Ekstraktif Tahun Kalender 2016(Lelang' and 'Pengumuman Pemenang Lelang Sederhana Pengadaan Audio Mixer Analog Kantor Pusat LPP RRI Tahun Anggaran 2018'.

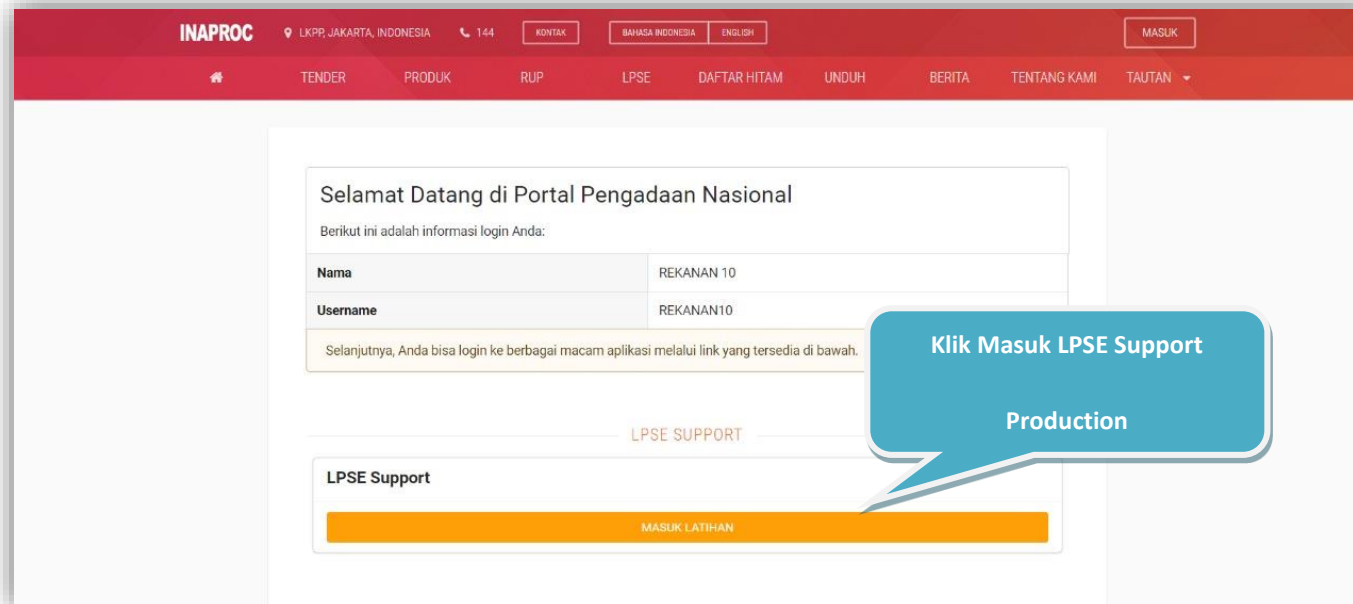
Gambar 3. Halaman Login LPSE

Akan muncul Halaman Beranda pada Portal LPSE LKPP, *user* dapat klik Aplikasi E-Procurement lainnya untuk menuju Halaman Inaproc.id.



Gambar 4. *Halaman Beranda LPSE Nasional*

Langkah kedua *user* akan diarahkan pada Halaman baru, yaitu Inaproc.id. Untuk tetap melanjutkan ke Halaman Portal eProc Fitur LPSE Support *user* dapat memilih “LPSE Support” untuk menuju Halaman Portal eProc Fitur LPSE Support, maka *user* akan dialihkan menuju halaman baru, yaitu Halaman Portal eProc Fitur LPSE Support.



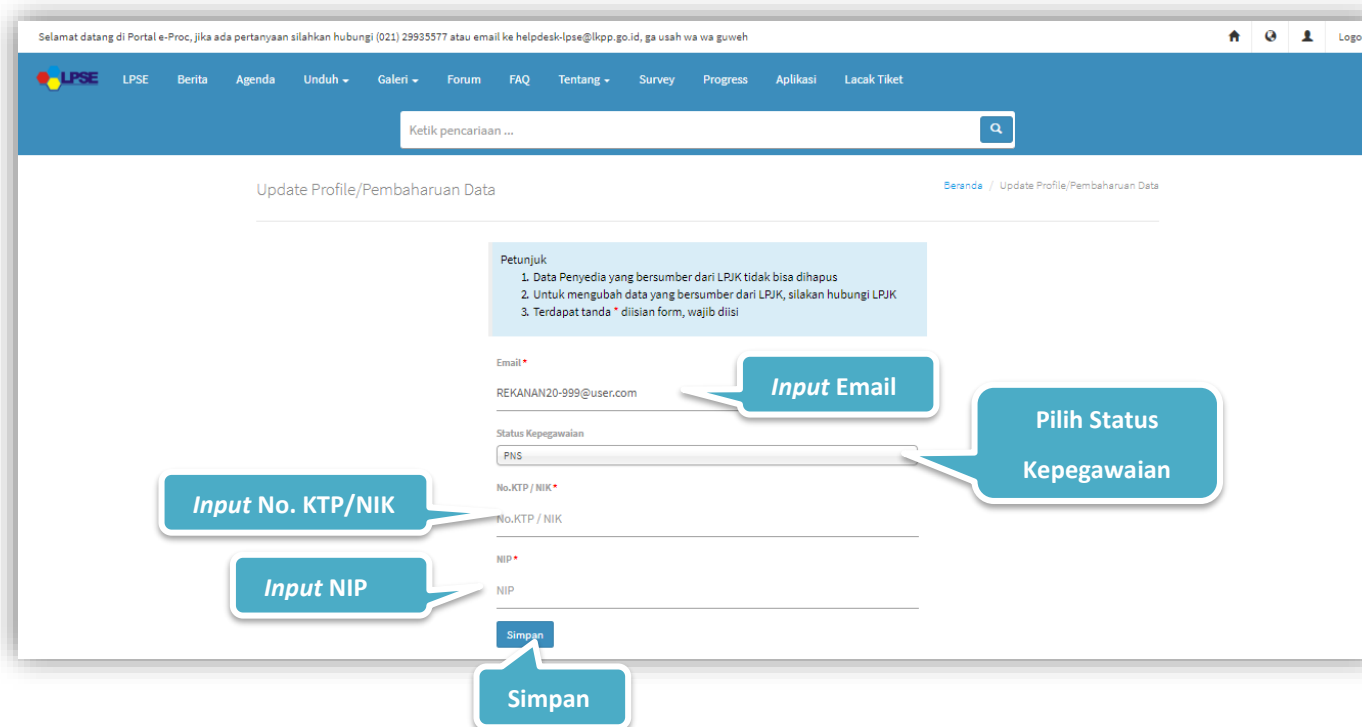
Gambar 5. Halaman Inaproc

3. Penjelasan Fungsi dan Fitur Aplikasi

User dengan *role* Pelapor dalam hal ini yaitu user dengan *Role* penyedia, PPK, PP ataupun Pokja pemilihan. *Role* pelapor dapat melakukan beberapa aktivitas diantaranya melihat *dashboard*, membuat tiket baru, melihat daftar tiket, menanggapi tiket, memberikan *rating* terhadap kinerja *Helpdesk*, dan melihat FAQ pada Help Center.

3.1 Update Profil/Pembaharuan Data

Halaman ini adalah halaman yang akan ditampilkan jika *user* pertama kali melakukan *login* pada Portal eProc versi 2.6.1 yaitu *user* diminta untuk melakukan *update* profil/pembaharuan data.



Gambar 6. Halaman Update Profil/Pembaharuan Data

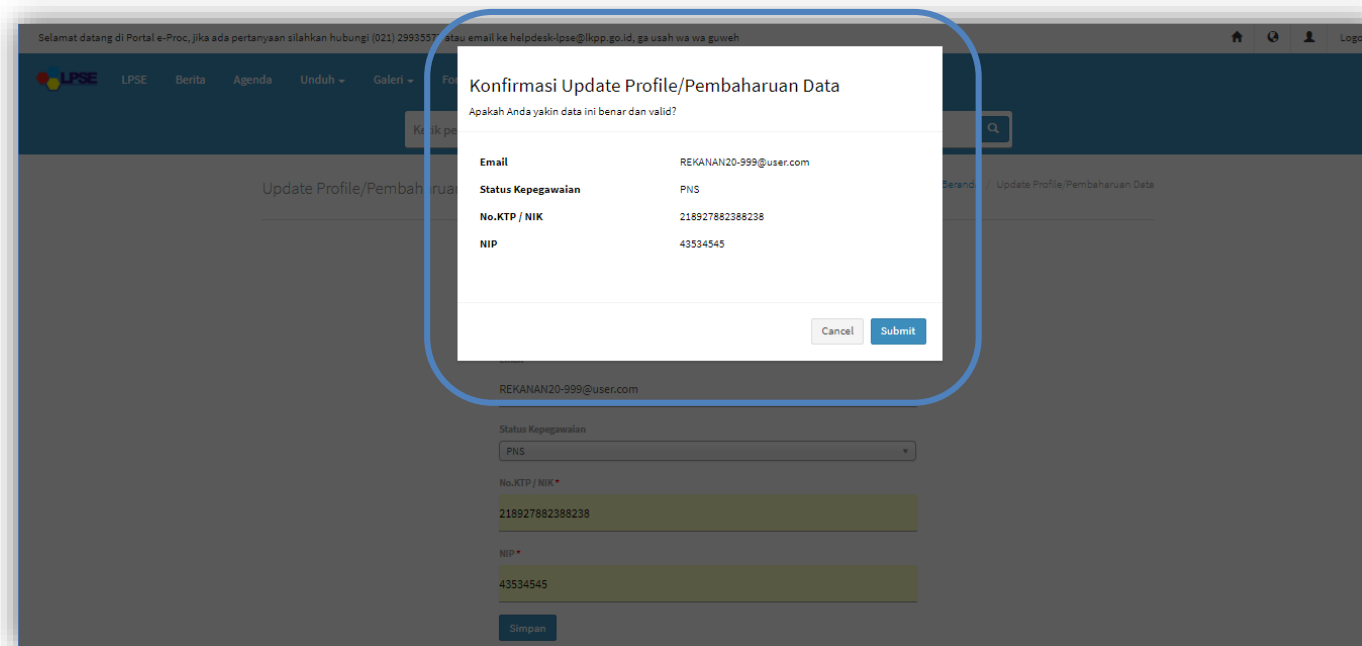
Keterangan :

1. Email* : Diisi dengan email.
2. No. KTP/NIK* : Diisi dengan No. KTP/NIK.
3. NIP* : Diisi dengan NIP.

Tanda (*) berarti bersifat *mandatory* atau wajib diisi dan tidak boleh kosong.

3.1.2 Pop up Konfirmasi Update Profil/Pembaharuan Data

User diwajibkan melakukan konfirmasi ulang dengan *klik button* Simpan pada *pop up* yang muncul untuk memastikan kembali bahwa data yang akan dikirim sudah benar dan valid.



Gambar 7. Halaman Pop Up Konfirmasi Update Profil/Pembaharuan Data

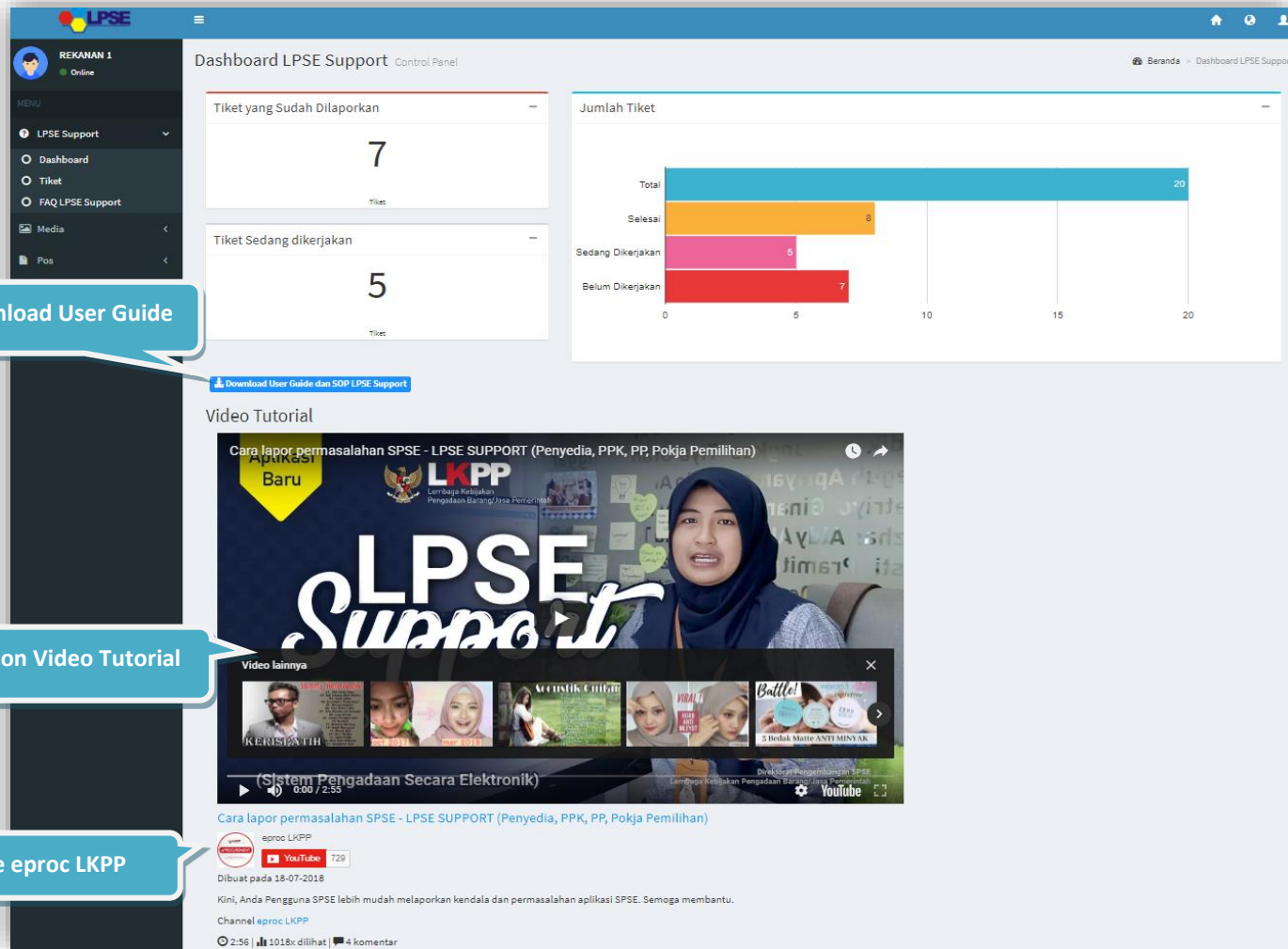
3.2 Dashboard

Halaman ini adalah halaman yang menampilkan Diagram tentang “Tiket yang Sudah Dilaporkan” yaitu tiket yang telah dibuat dan dikirim oleh pelapor untuk tim LPSE Support, “Tiket Sedang Dikerjakan” merupakan jumlah tiket pelapor yang sedang di proses oleh tim LPSE Suport dan “Jumlah Tiket” yaitu diagram tentang keseluruhan jumlah tiket yang dikirim oleh pelapor pada LPSE Support, jumlah tiket yang sedang di proses oleh LPSE Support, jumlah tiket selesai, dan jumlah keseluruhan tiket pelapor. Pada halaman ini *user* dapat melakukan *Download User Guide* sebagai panduan aplikasi atau menonton Video Tutorial untuk petunjuk penggunaan aplikasi, untuk menonton video tutorial lainnya *user* dapat melihatnya dengan membuka kanal youtube “eProc LKPP”.

Download User Guide

Menonton Video Tutorial

Youtube eproc LKPP



The screenshot displays the LPSE Support dashboard interface. On the left is a sidebar menu with options: LPSE Support, Dashboard, Tiket, FAQ LPSE Support, Media, and Pos. The main content area is titled 'Dashboard LPSE Support Control Panel'. It features two summary cards: 'Tiket yang Sudah Dilaporkan' with a value of 7, and 'Tiket Sedang dikerjakan' with a value of 5. To the right is a horizontal bar chart titled 'Jumlah Tiket' showing the distribution of tickets: Total (20), Selesai (8), Sedang Dikerjakan (8), and Belum Dikerjakan (7). Below these is a 'Download User Guide dan SOP LPSE Support' button. The bottom section is a 'Video Tutorial' player showing a video titled 'Cara lapor permasalahan SPSE - LPSE SUPPORT (Penyedia, PPK, PP, Pokja Pemilihan)'. The video player includes a progress bar and a list of related videos. Below the video player, there is a YouTube channel link for 'eproc LKPP' with a subscriber count of 729, a creation date of 18-07-2018, and a brief description in Indonesian.

Dashboard LPSE Support Control Panel

Tiket yang Sudah Dilaporkan

7

Tiket

Tiket Sedang dikerjakan

5

Tiket

Jumlah Tiket

Total 20

Selesai 8

Sedang Dikerjakan 8

Belum Dikerjakan 7

Download User Guide dan SOP LPSE Support

Video Tutorial

Cara lapor permasalahan SPSE - LPSE SUPPORT (Penyedia, PPK, PP, Pokja Pemilihan)

Video lainnya

(Sistem Pengadaan Secara Elektronik)

Cara lapor permasalahan SPSE - LPSE SUPPORT (Penyedia, PPK, PP, Pokja Pemilihan)

eproc LKPP

729

Dibuat pada 18-07-2018

Kini, Anda Pengguna SPSE lebih mudah melaporkan kendala dan permasalahan aplikasi SPSE. Semoga membantu.

Channel eproc LKPP

2:56 | 1018x dilihat | 4 komentar

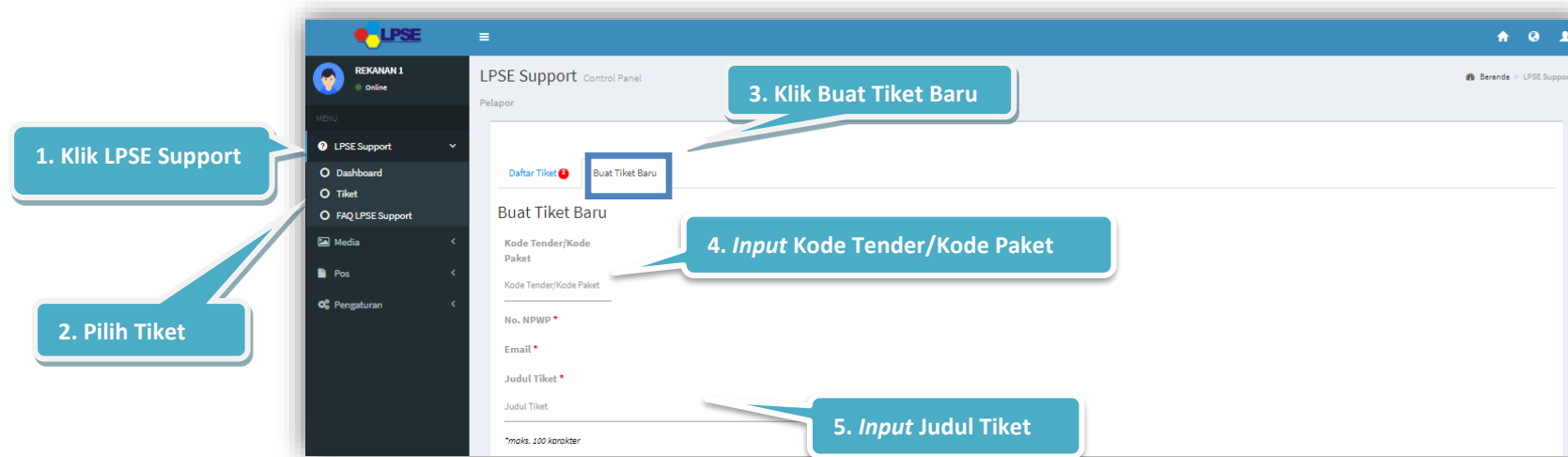
Gambar 8. Halaman Dashboard

3.3 Tiket

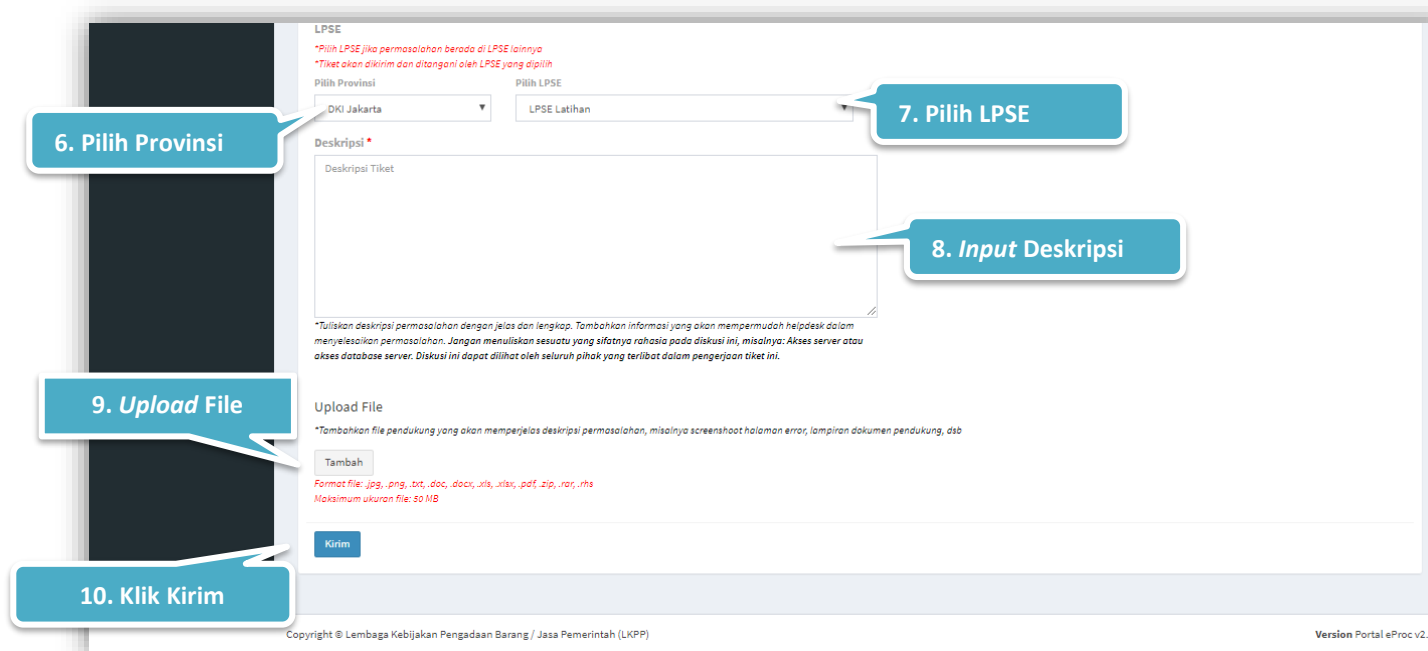
Pada halaman ini *user* dapat melakukan beberapa aktivitas diantaranya membuat tiket baru, melihat daftar tiket, menanggapi tiket, dan memberikan *rating* terhadap kinerja *Helpdesk*.

3.3.1 Membuat Tiket Baru Role Penyedia

User dengan *Role* Pelapor Penyedia dapat membuat tiket baru dengan klik menu *dropdown* LPSE Support lalu pilih sub menu Tiket, kemudian pilih *Tab* Buat Tiket Baru. *User* dapat mengubah informasi No. NPWP dan Email pada aplikasi SiKAP.



Gambar 9. Halaman Buat Tiket Baru Penyedia Langkah 1



The screenshot shows the 'LPSE' support ticket creation interface. It includes a header with instructions: '*Pilih LPSE jika permasalahan berada di LPSE lainnya' and '*Tiket akan dikirim dan ditangani oleh LPSE yang dipilih'. The form contains several fields and buttons:

- Pilih Provinsi:** A dropdown menu currently showing 'DKI Jakarta'.
- Pilih LPSE:** A dropdown menu currently showing 'LPSE Latihan'.
- Deskripsi *:** A large text area for entering the ticket description.
- Upload File:** A section for uploading supporting files, including a 'Tambah' button and a list of supported file formats (jpg, png, txt, doc, docx, xls, xlsx, pdf, zip, rar, rls) and a 50 MB size limit.
- Kirim:** A blue button at the bottom right to submit the ticket.

Numbered callouts indicate the following steps:

6. Pilih Provinsi
7. Pilih LPSE
8. Input Deskripsi
9. Upload File
10. Klik Kirim

At the bottom of the page, there is a copyright notice: 'Copyright © Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang / Jasa Pemerintah (LKPP)' and a version number: 'Version Portal eProc v2.5'.

Gambar 10. Halaman Buat Tiket Baru Penyedia Langkah 2

Keterangan :

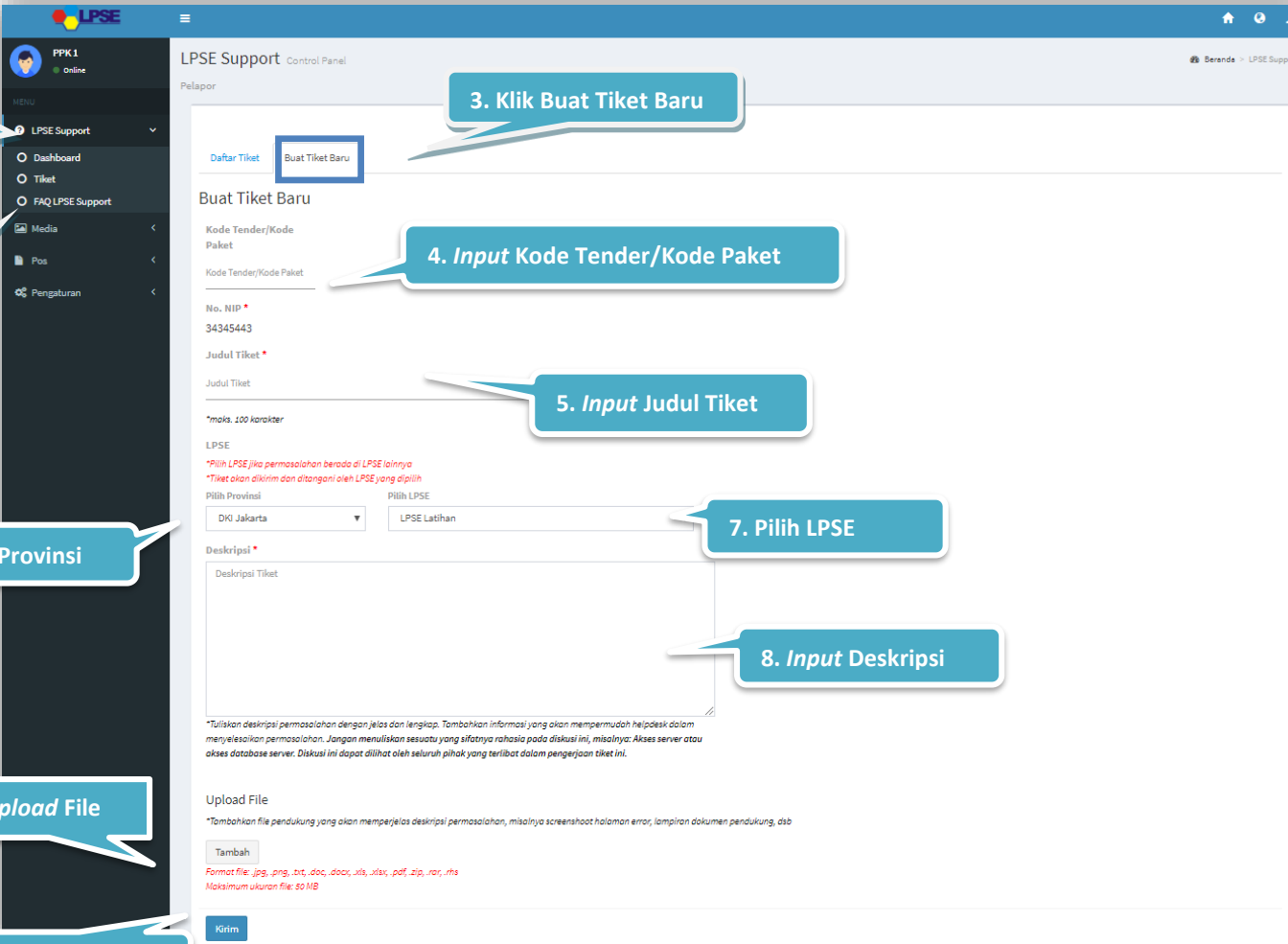
1. Kode Tender/KodePaket : Diisi dengan kode tender/kode paket.
2. Judul Tiket* : Diisi dengan judul permasalahan yang akan diangkat, dengan maksimal 100 karakter.
3. Pilih Provinsi : Pilih Provinsi.
4. Pilih LPSE : Pilih LPSE.

5. Deskripsi* : Diisi dengan deskripsi permasalahan yang berkaitan dengan permasalahan di kotak Deskripsi.
6. Upload File : Unggah *file*, *file* yang bisa diunggah dalam bentuk *jpg*, *png*, *txt*, *doc*, *docx*, *xls*, *xlsx*, *pdf*, *zip*, *rar* ataupun *rhs* dengan maksimum ukuran file 50MB

Tanda (*) berarti bersifat *mandatory* atau wajib diisi dan tidak boleh kosong.

3.3.2 Membuat Tiket Baru PP, Pokja Pemilihan, dan PPK

User dengan *Role* Pelapor PP, Pokja Pemilihan, dan PPK dapat membuat tiket baru dengan klik menu *dropdown* LPSE Support lalu pilih sub menu Tiket, kemudian pilih *Tab* Buat Tiket Baru. User dapat mengubah informasi No.NIP pada menu profil (lihat gambar 13,14, dan 15)



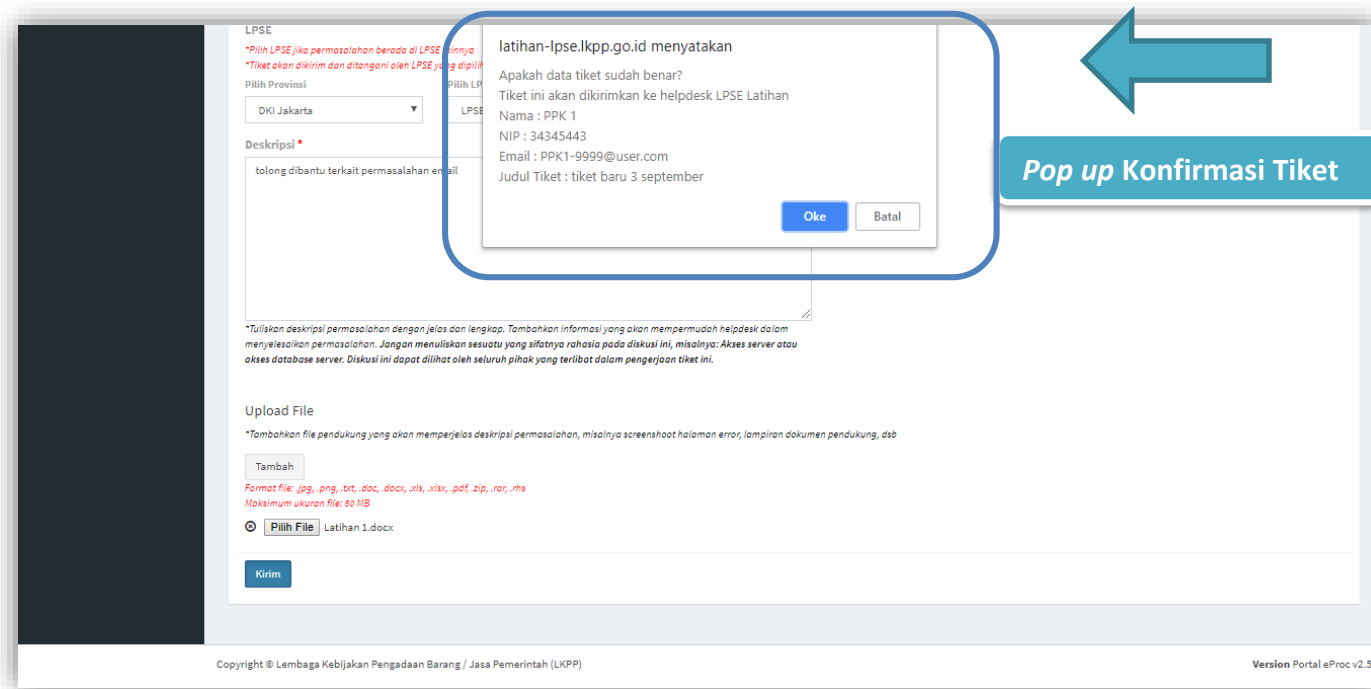
The screenshot shows the 'LPSE Support' Control Panel for a user named 'PPK 1'. The left sidebar contains a menu with 'LPSE Support' selected. The main content area is titled 'Buat Tiket Baru' (Create New Ticket) and contains the following fields and instructions:

- 1. Klik LPSE Support**: Points to the 'LPSE Support' menu item in the sidebar.
- 2. Pilih Tiket**: Points to the 'Daftar Tiket' and 'Buat Tiket Baru' buttons at the top of the form.
- 3. Klik Buat Tiket Baru**: Points to the 'Buat Tiket Baru' button.
- 4. Input Kode Tender/Kode Paket**: Points to the 'Kode Tender/Kode Paket' input field.
- 5. Input Judul Tiket**: Points to the 'Judul Tiket' input field.
- 6. Pilih Provinsi**: Points to the 'Pilih Provinsi' dropdown menu, which is currently set to 'DKI Jakarta'.
- 7. Pilih LPSE**: Points to the 'Pilih LPSE' dropdown menu, which is currently set to 'LPSE Latihan'.
- 8. Input Deskripsi**: Points to the 'Deskripsi' text area.
- 9. Upload File**: Points to the 'Upload File' section, which includes a 'Tambah' button and a list of supported file formats: .jpg, .png, .bmp, .doc, .docx, .xls, .xlsx, .pdf, .zip, .rar, .msi. The maximum file size is 50 MB.
- 10. Klik Kirim**: Points to the 'Kirim' button at the bottom of the form.

Gambar 11. Halaman Buat Tiket Baru PP, Pokja Pemilihan, dan PPK Langkah 1

3.3.3 Pop up Konfirmasi Membuat Tiket

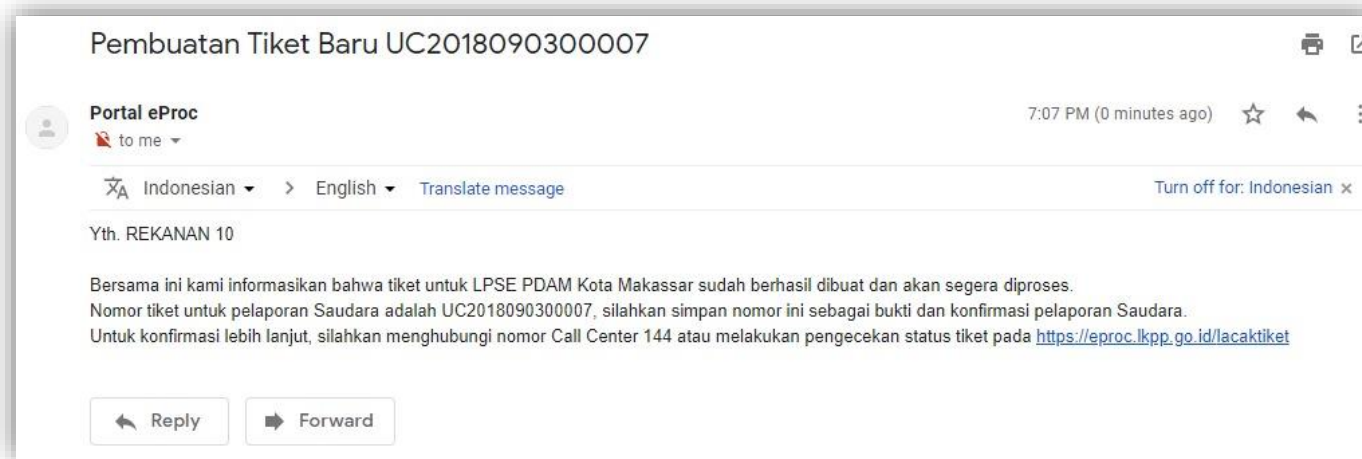
Setiap *user role* pelapor ketika membuat tiket, *user* diwajibkan melakukan konfirmasi ulang dengan *klik button* Oke pada *pop up* yang muncul untuk memastikan kembali bahwa data yang akan dikirim sudah benar, karena *user* tidak dapat mengubah tiket lagi ketika *user* telah memilih *button* Oke.



Gambar 12. *Pop up Konfirmasi Membuat Tiket*

3.3.4 Email Notifikasi Buat Tiket Baru

Pelapor akan mendapatkan notifikasi berupa email jika telah berhasil mengirimkan tiket.

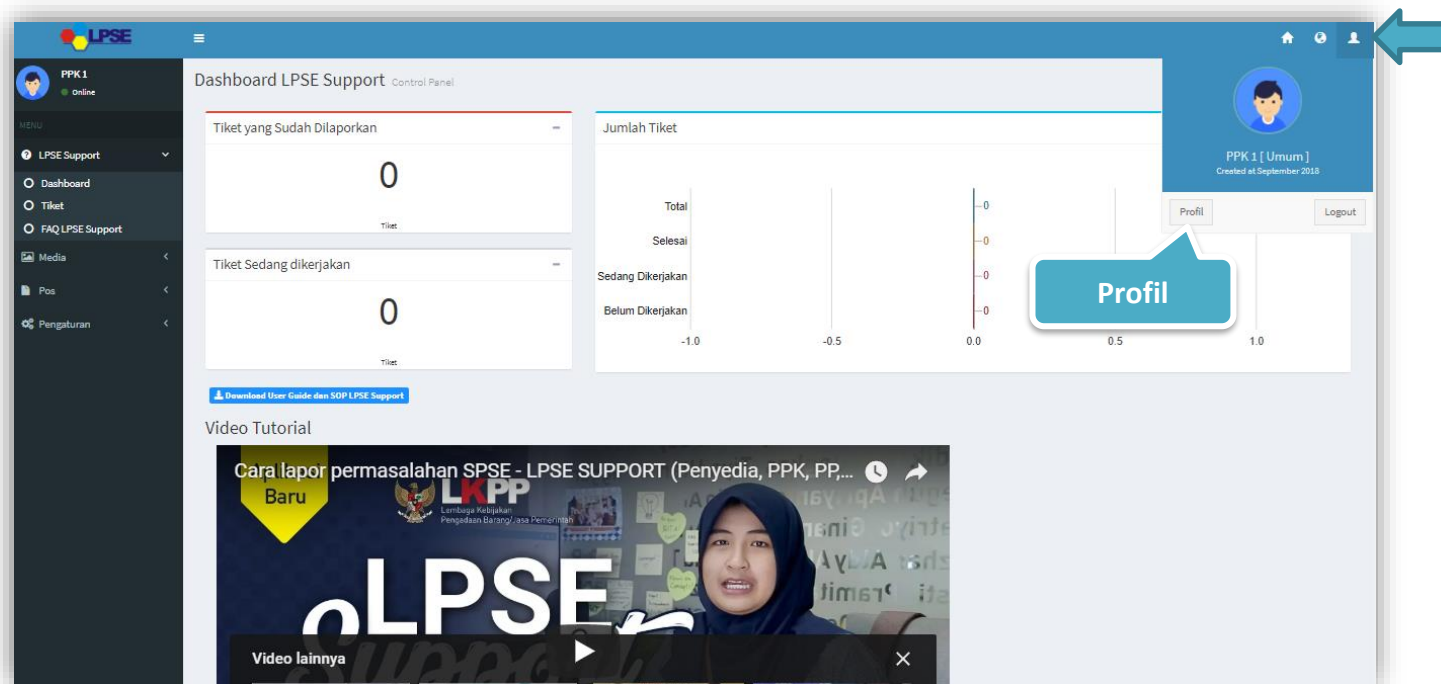


Gambar 13. *Notifikasi Email Buat Tiket Baru*

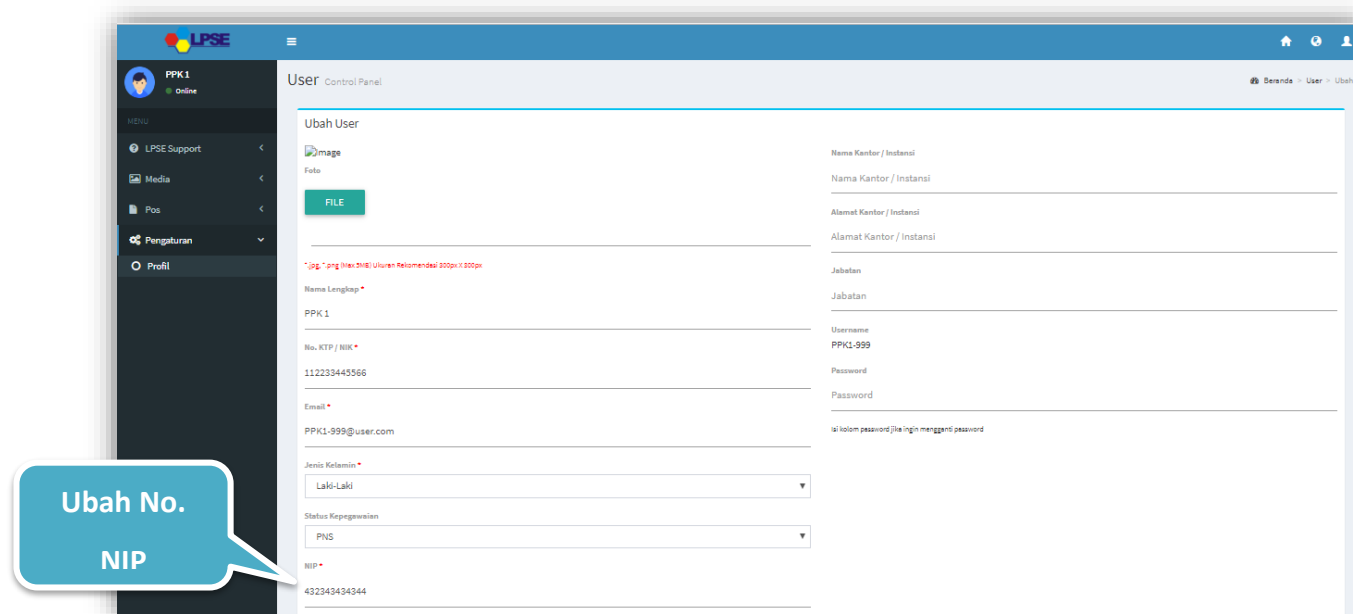
3.3.5 Mengubah Informasi No.NIP PP, Pokja Pemilihan, dan PPK

User dengan *Role* Pelapor PP, Pokja Pemilihan, dan PPK dapat mengubah informasi No.NIP dengan cara klik *dropdown*

 pada pojok kanan atas lalu klik profil untuk mengubah informasi No. NIP.



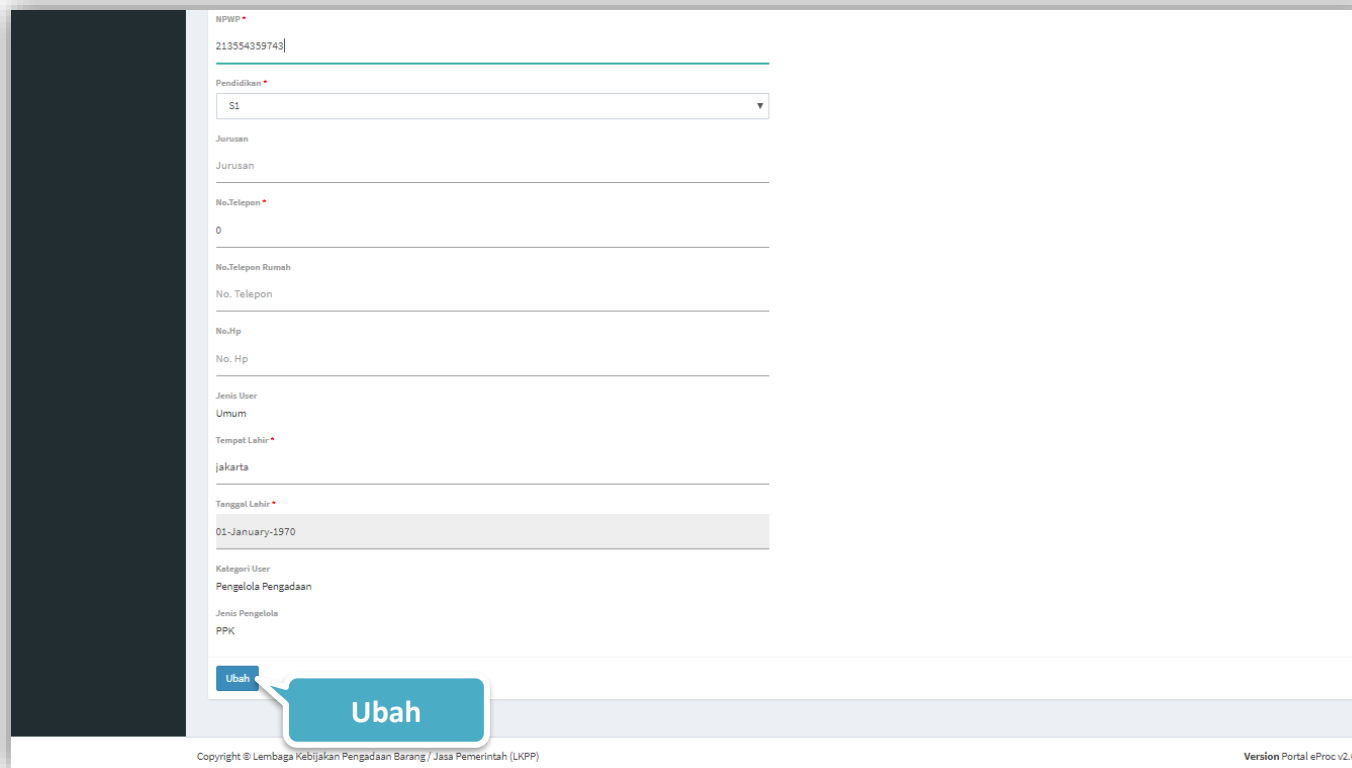
Gambar 14. Mengubah Informasi No.NIP (1)



The screenshot displays the 'User Control Panel' for 'PPK1'. The 'Ubah User' form contains the following fields:

- Image:** A field with a 'FILE' button and a red error message: '*.jpg, *.png (Max Size) Ukuran Rekomendasi 200px x 200px'.
- Nama Kantor / Instansi:** Two identical text input fields.
- Alamat Kantor / Instansi:** Two identical text input fields.
- Jabatan:** Two identical text input fields.
- Username:** A text input field with the value 'PPK1-999'.
- Password:** Two identical text input fields with a note: '*di kolom password jika ingin mengganti password'.
- Nama Lengkap:** A text input field with the value 'PPK1'.
- No. KTP / NIK:** A text input field with the value '112233445566'.
- Email:** A text input field with the value 'PPK1-999@user.com'.
- Jenis Kelamin:** A dropdown menu with 'Laki-Laki' selected.
- Status Kependudukan:** A dropdown menu with 'PNS' selected.
- NIP:** A text input field with the value '4323434344'. A callout bubble points to this field with the text 'Ubah No. NIP'.

Gambar 15. Mengubah Informasi No.NIP (2)



NPWP •
213554259749

Pendidikan •
S1

Jurusan
Jurusan

No.Telepon •
0

No.Telepon Rumah
No. Telepon

No.Hp
No. Hp

Jenis User
Umum

Tempat Lahir •
jakarta

Tanggal Lahir •
01-January-1970

Kategori User
Pengelola Pengadaan

Jenis Pengelola
PPK

Ubah

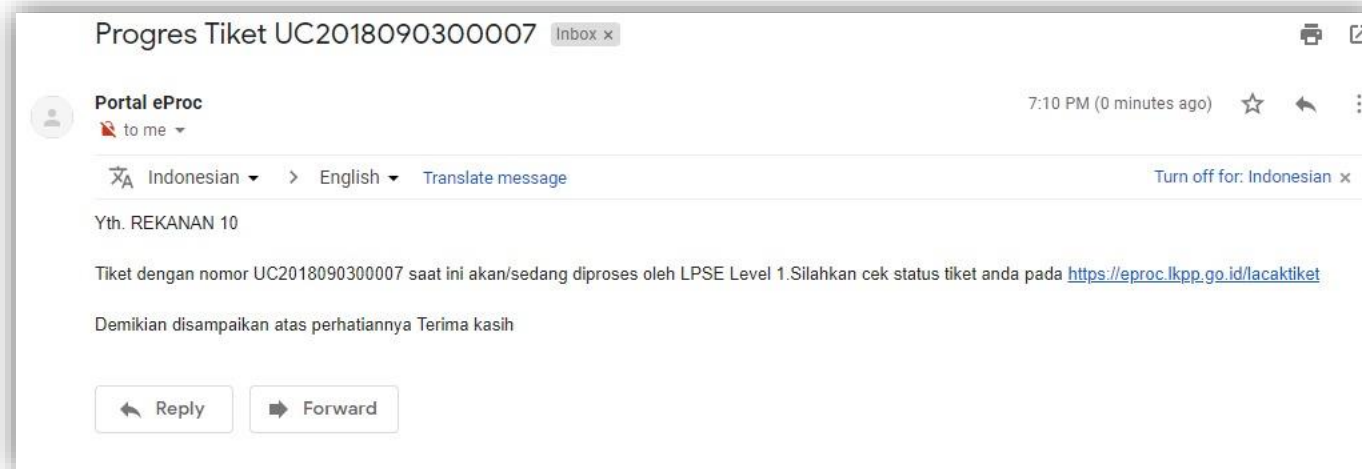
Ubah

Copyright © Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang / Jasa Pemerintah (LKPP) Version Portal eProc v2.6.1

Gambar 16. Mengubah Informasi No.NIP (3)

3.3.6 Email Notifikasi Progress Tiket

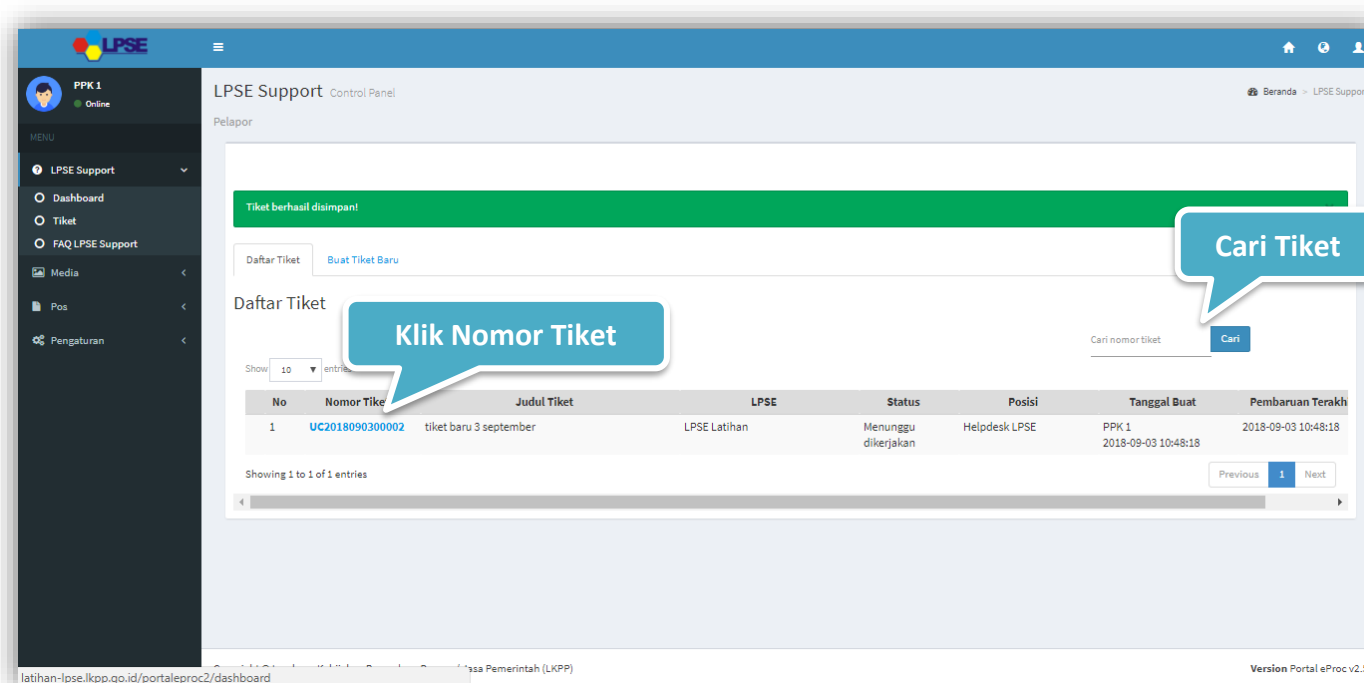
Pelapor akan mendapatkan notifikasi berupa *e-mail* jika ada *progress* tiket dari helpdesk LPSE maupun helpdesk LKPP. Pelapor juga bisa melihat daftar tiket yang pernah dibuat pada Daftar Tiket (Lihat Bab 3.3.7)



Gambar 17. Notifikasi Email Progress Tiket

3.3.7 Daftar Tiket

Halaman ini berisi daftar Tiket yang telah *user*, Tiket yang telah dibuat oleh *user* akan terkirim pada *Helpdesk* LPSE terkait (LPSE Level 1). Klik pada nomor tiket untuk melihat detail tiket yang pernah dibuat.



LPSE Support Control Panel

Pelapor

Tiket berhasil disimpan!

Daftar Tiket [Buat Tiket Baru](#)

Daftar Tiket

Showing 1 to 1 of 1 entries

No	Nomor Tiket	Judul Tiket	LPSE	Status	Posisi	Tanggal Buat	Pembaruan Terakhir
1	UC2018090300002	tiket baru 3 september	LPSE Latihan	Menunggu dikerjakan	Helpdesk LPSE	PPK 1 2018-09-03 10:48:18	2018-09-03 10:48:18

Showing 1 to 1 of 1 entries

Previous 1 Next

latihan-lpse.lkpp.go.id/portaleproc2/dashboard

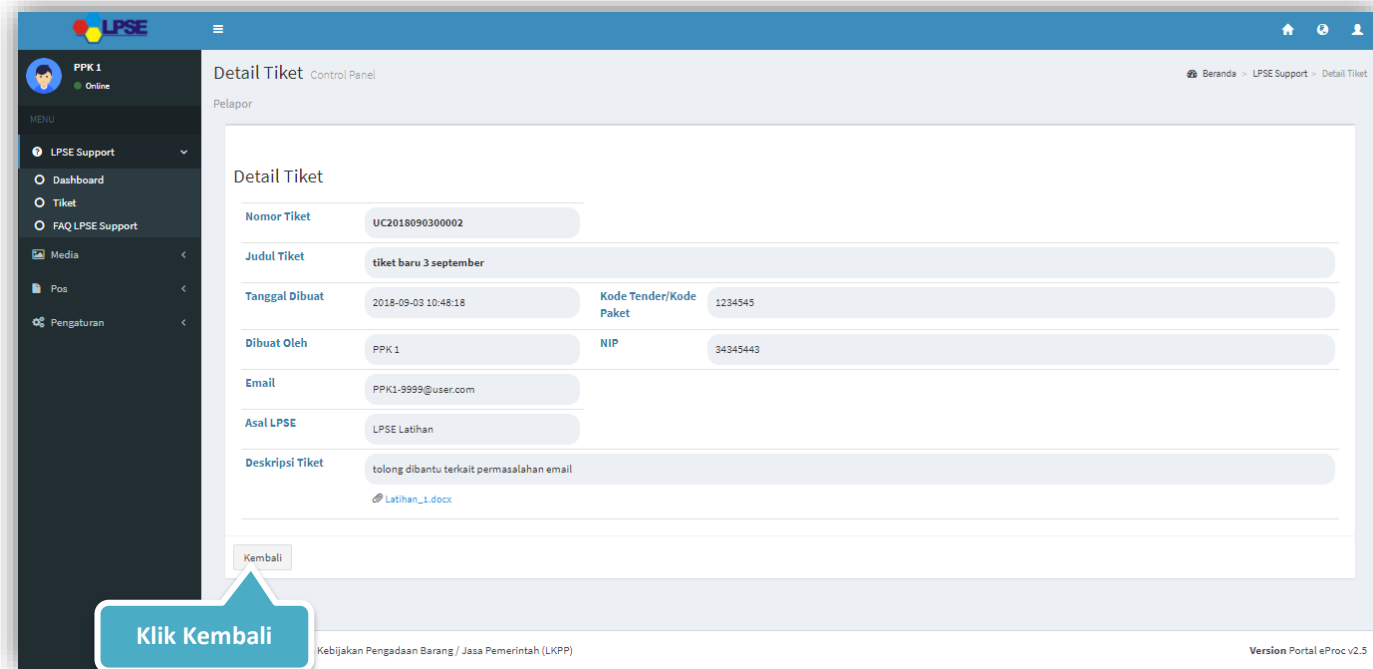
Latihan LPSE (LKPP)

Version Portal eProc v2.5

Gambar 18. Halaman Daftar Tiket

3.3.7.1 Detail Tiket

Di Halaman ini *user* bisa melihat tiket dengan detail.



Detail Tiket Control Panel

Pelapor

Detail Tiket

Nomor Tiket	UC2018090300002		
Judul Tiket	tiket baru 3 september		
Tanggal Dibuat	2018-09-03 10:48:18	Kode Tender/Kode Paket	1234545
Dibuat Oleh	PPK 1	NIP	34345443
Email	PPK1-9999@user.com		
Asal LPSE	LPSE Latihan		
Deskripsi Tiket	tolong dibantu terkait permasalahan email Latihan_1.docx		

Kembali

Klik Kembali

Kebijakan Pengadaan Barang / Jasa Pemerintah (LKPP)

Version Portal eProc v2.5

Gambar 19. Halaman Detail Tiket

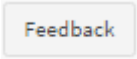
3.3.8 Email Notifikasi Feedback

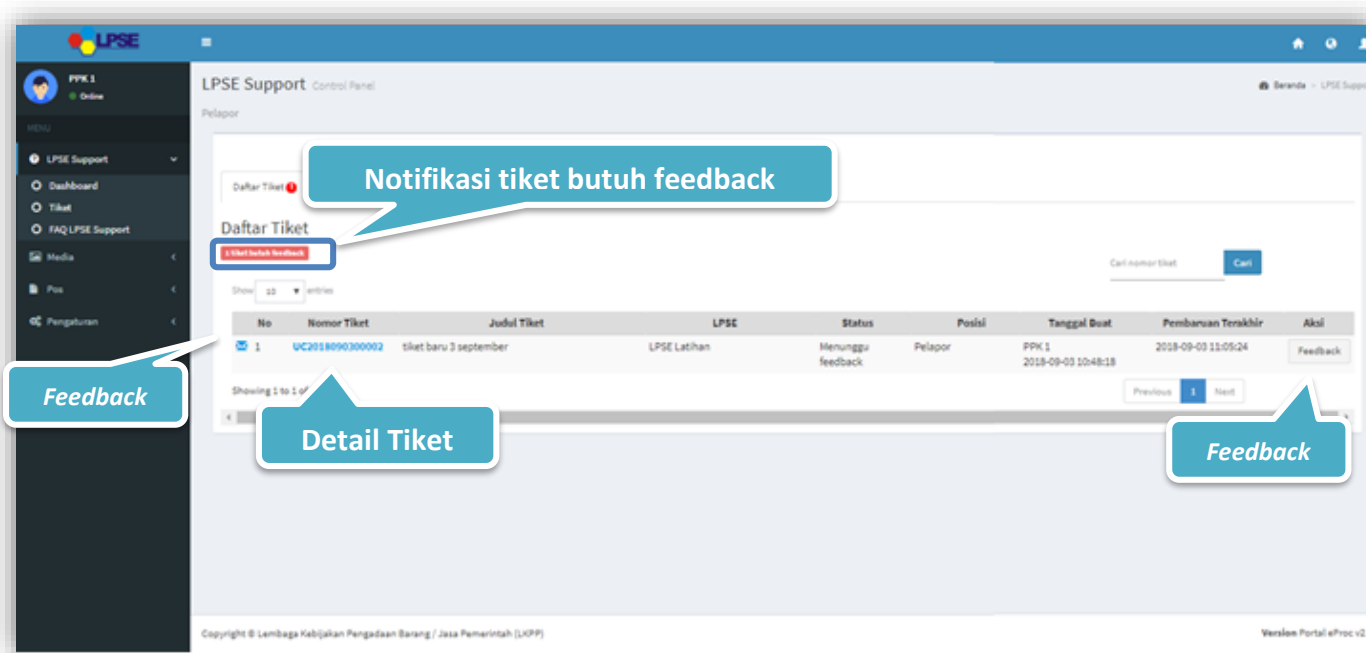
Pelapor akan mendapatkan notifikasi berupa *e-mail* jika tiket membutuhkan *feedback* dari pelapor.



Gambar 20. Notifikasi Email Feedback

3.3.9 Feedback

Halaman ini berisikan *feedback* yang harus dipenuhi oleh Pelapor. Apabila Helpdesk LPSE memerlukan tambahan informasi, maka pelapor wajib melengkapi informasi yang dibutuhkan oleh helpdesk LPSE. Pelapor dapat melihat detail *feedback* atau langsung menanggapi *feedback* dengan klik ikon  atau *Button* .



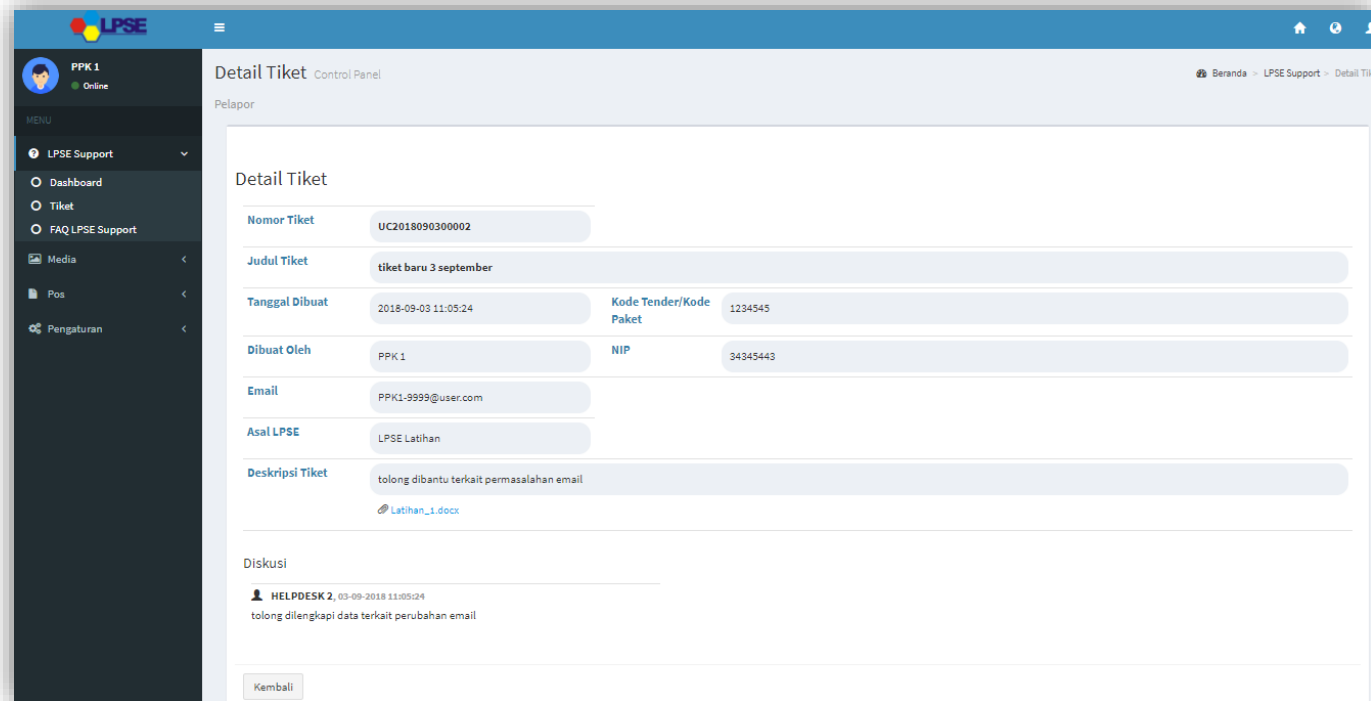
The screenshot displays the LPSE Support Control Panel interface. On the left is a sidebar menu with options like LPSE Support, Dashboard, Tiket, FAQ LPSE Support, Media, Pos, and Pengaturan. The main area is titled 'LPSE Support Control Panel' and 'Pelapor'. It features a 'Daftar Tiket' section with a 'Tiket butuh feedback' button. Below this is a table of tickets. A callout 'Notifikasi tiket butuh feedback' points to the 'Tiket butuh feedback' button. Another callout 'Detail Tiket' points to the first row of the table. A third callout 'Feedback' points to the 'Feedback' button in the table's action column. A fourth callout 'Feedback' points to the 'Feedback' button in the bottom right corner of the interface.

No	Nomor Tiket	Judul Tiket	LPSE	Status	Posisi	Tanggal Buat	Pembaruan Terakhir	Aksi
1	UC2018090300002	tiket baru 3 september	LPSE Latihan	Menunggu feedback	Pelapor	PPK 1 2018-09-03 10:48:18	2018-09-03 11:05:24	Feedback

Gambar 21. Halaman Daftar Tiket Notifikasi Feedback

3.3.9.1 Detail Feedback

Di halaman ini *user* bisa melihat isi *feedback* tiket dengan detail.



Detail Tiket

Nomor Tiket: UC2018090300002

Judul Tiket: tiket baru 3 september

Tanggal Dibuat: 2018-09-03 11:05:24 | Kode Tender/Kode Paket: 1234545

Dibuat Oleh: PPK 1 | NIP: 34345443

Email: PPK1-9999@user.com

Asal LPSE: LPSE Latihan

Deskripsi Tiket: tolong dibantu terkait permasalahan email
[Latihan_1.docx](#)

Diskusi

HELPPESK 2, 03-09-2018 11:05:24
tolong dilengkapi data terkait perubahan email

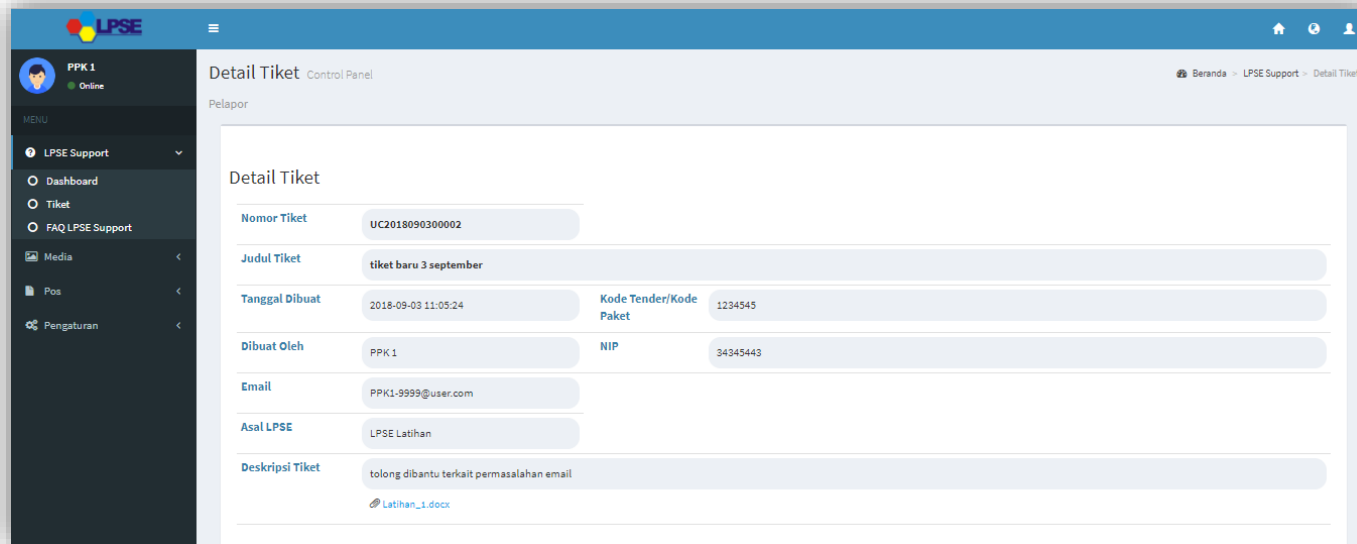
[Kembali](#)

Kembali

Gambar 22. Halaman Detail Feedback

3.3.9.2 Balas Feedback

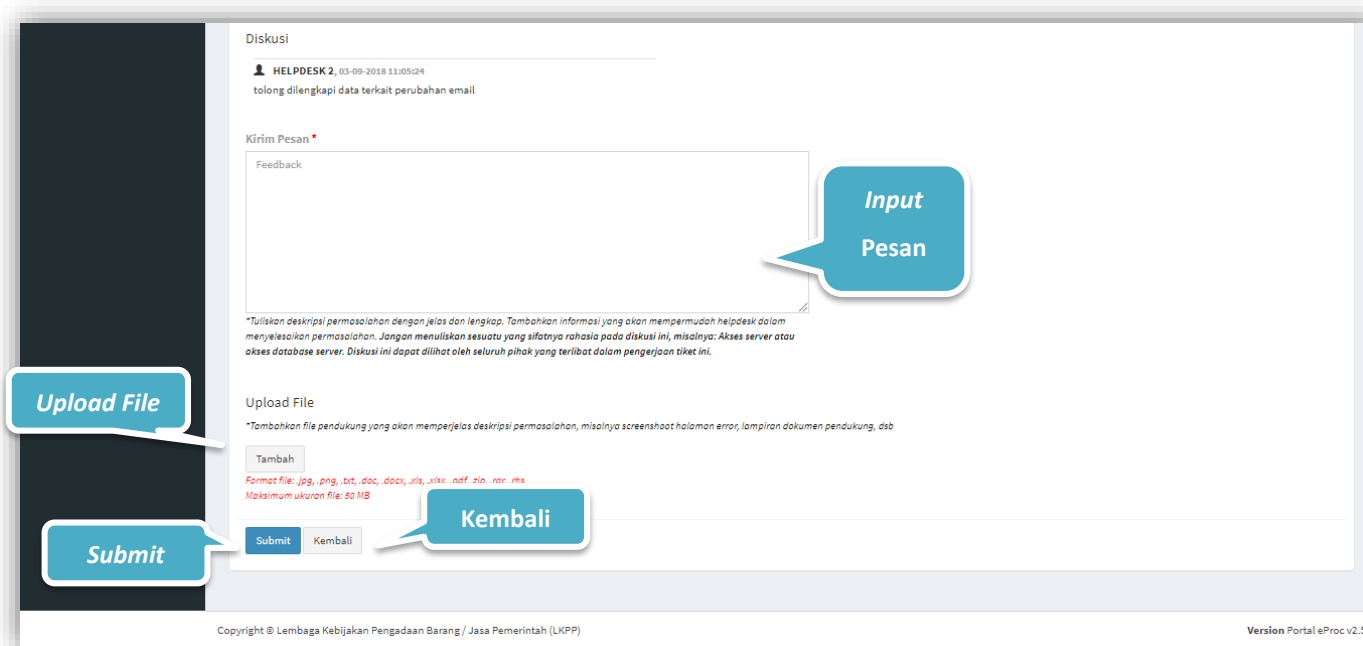
Di halaman ini *user* bisa menanggapi *feedback* tiket. Akan tampil konfirmasi berupa *pop up* ketika akan *submit* tiket yang memastikan bahwa data yang akan dikirimkan sudah benar karena *user* tidak bisa mengubah tiket lagi ketika sudah *disubmit*.



The screenshot shows the 'Detail Tiket' (Ticket Detail) page in the LPSE Support system. The page is titled 'Detail Tiket' and 'Control Panel'. The left sidebar shows the user 'PPK 1' is online and lists the menu items: LPSE Support, Dashboard, Tiket, FAQ LPSE Support, Media, Pos, and Pengaturan. The main content area displays the ticket details for a reporter ('Pelapor').

Detail Tiket	
Nomor Tiket	UC2018090300002
Judul Tiket	tiket baru 3 september
Tanggal Dibuat	2018-09-03 11:05:24
Kode Tender/Kode Paket	1234545
Dibuat Oleh	PPK 1
NIP	34345443
Email	PPK1-9999@user.com
Asal LPSE	LPSE Latihan
Deskripsi Tiket	tolong dibantu terkait permasalahan email Latihan_1.docx

Gambar 23. Form Balasan Feedback Pelapor (1)



Diskusi

 **HELPEDESK 2**, 03-09-2018 11:05:24
tolong dilengkapi data terkait perubahan email

Kirim Pesan *

Feedback

**Tuliskan deskripsi permasalahan dengan jelas dan lengkap. Tambahkan informasi yang akan mempermudah helpdesk dalam menyelesaikan permasalahan. Jangan menuliskan sesuatu yang sifatnya rahasia pada diskusi ini, misalnya: Akses server atau akses database server. Diskusi ini dapat dilihat oleh seluruh pihak yang terlibat dalam pengerjaan tiket ini.*

Upload File

**Tambahkan file pendukung yang akan memperjelas deskripsi permasalahan, misalnya screenshot halaman error, lampiran dokumen pendukung, dsb*

Tambah

Format file: .jpg, .png, .txt, .doc, .xls, .xlsx, .pdf, .zip, .rar, .xls
Maksimum ukuran file: 50 MB

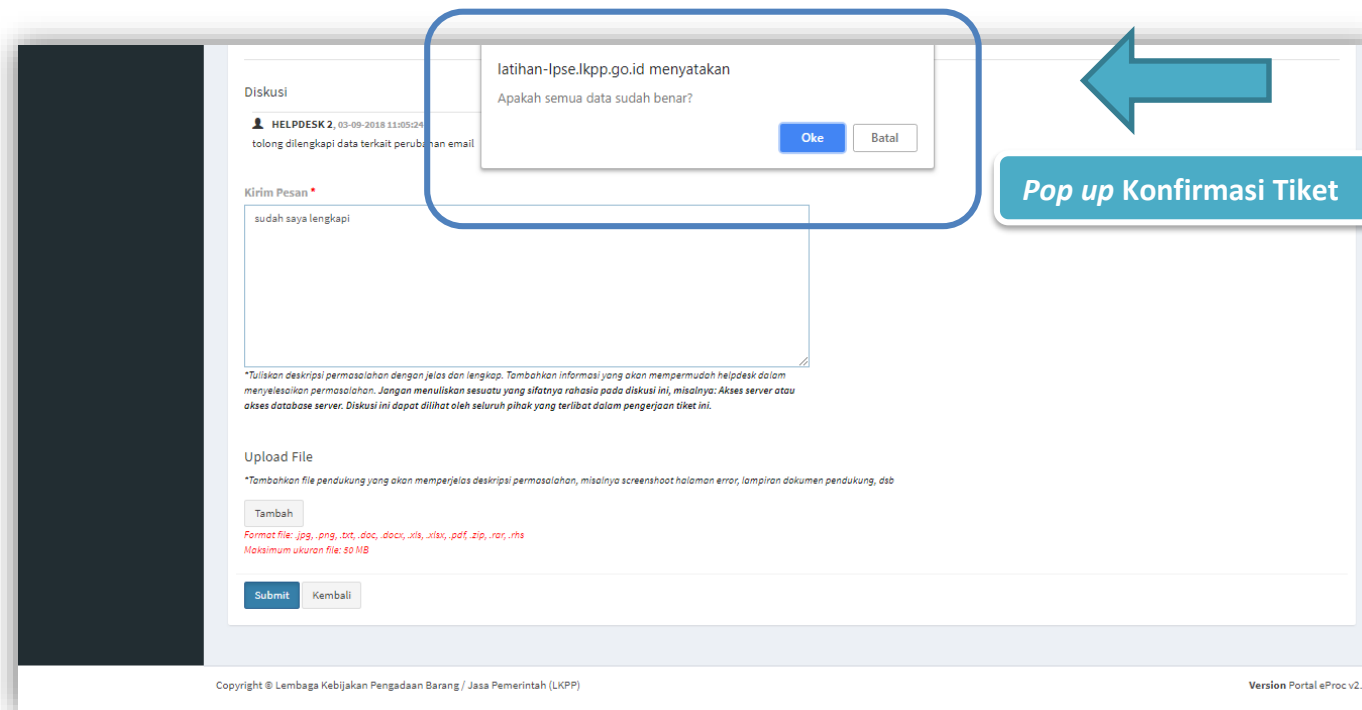
Submit Kembali

Copyright © Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang / Jasa Pemerintah (LKPP) Version Portal eProc v2.5

Gambar 24. *Form Balasan Feedback Pelapor (1)*

3.3.9.2.1 Pop up Konfirmasi Balas Feedback

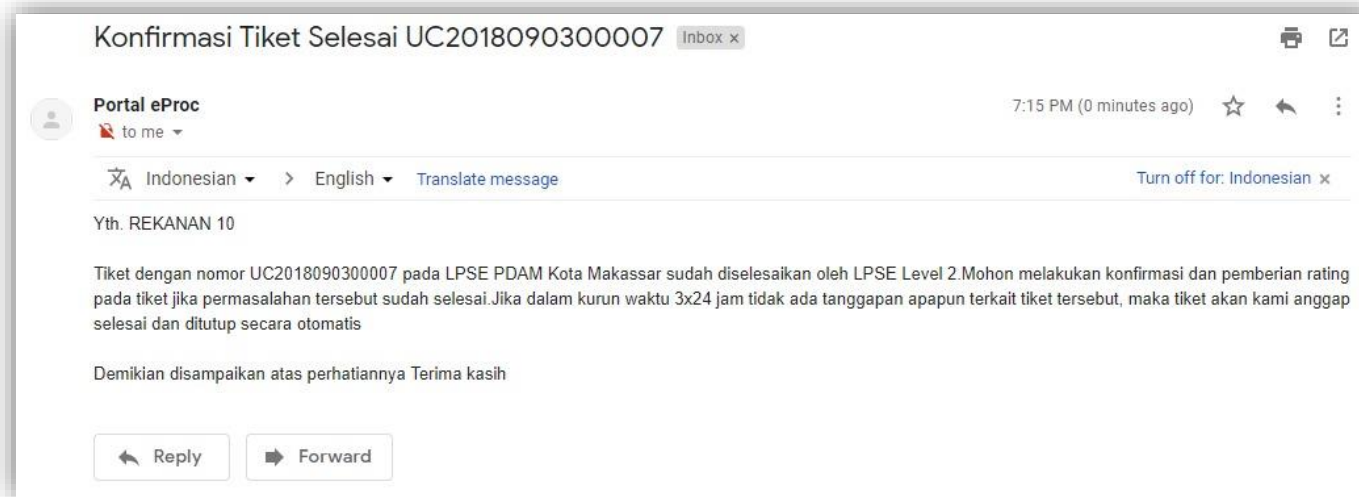
Setiap *user role* pelapor akan menanggapi *feedback*, *user* diwajibkan melakukan konfirmasi ulang dengan *klik button* Oke pada *pop up* yang muncul untuk memastikan kembali bahwa data yang akan dikirim sudah benar, karena *user* tidak dapat mengubah tiket lagi ketika *user* telah *klik button* Submit.



Gambar 25. Pop up Konfirmasi Tiket Balas Feedback

3.3.10 Email Notifikasi Konfirmasi Tiket Selesai

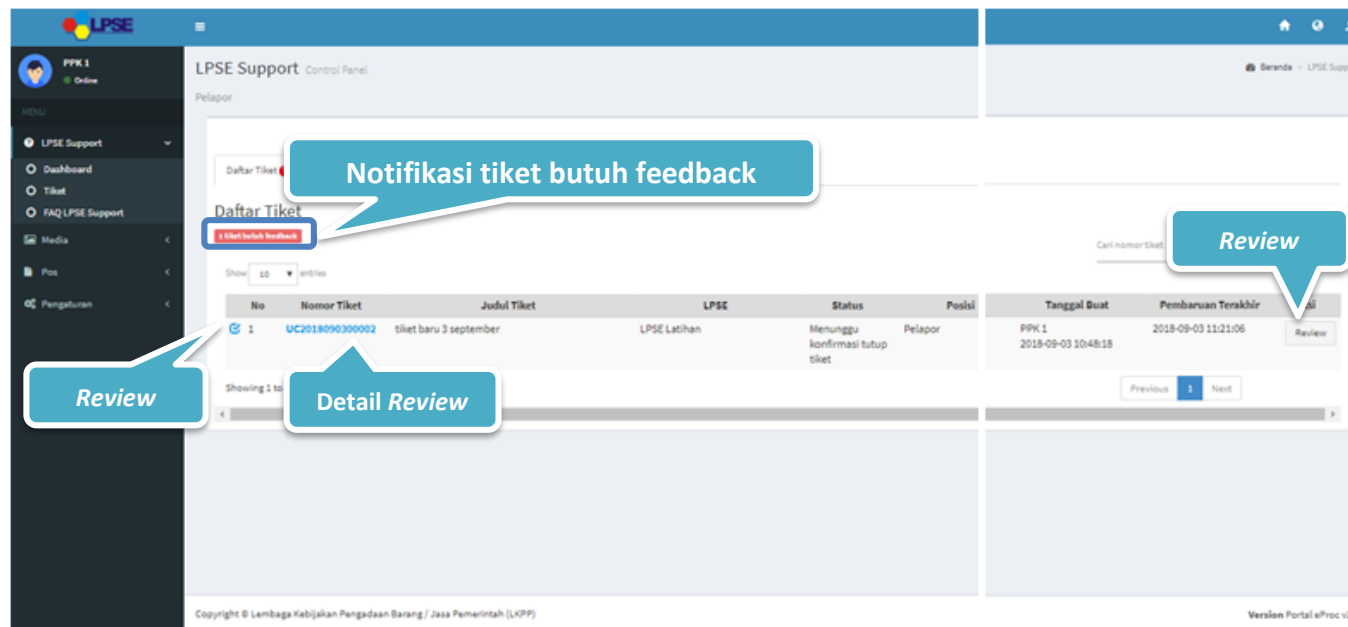
Pelapor akan mendapatkan notifikasi berupa *e-mail* jika permasalahan sudah diselesaikan oleh LPSE Support.



Gambar 26. *Notifikasi Email Tiket Selesai*

3.3.11 Review

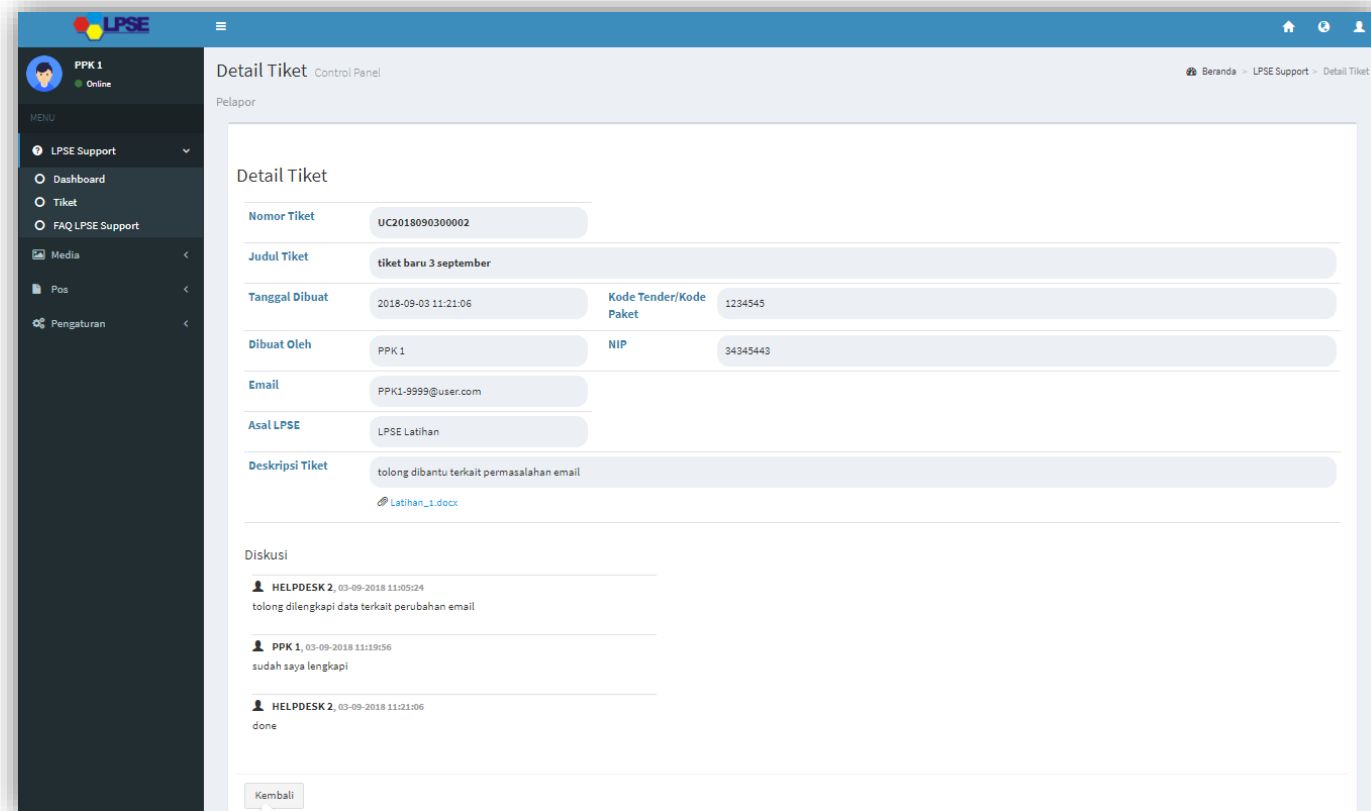
Halaman ini berisi tampilan *review* jika tim *helpdesk* menganggap tiket selesai dan terdapat notifikasi untuk pelapor menanggapi *review*. Pelapor akan diminta untuk memberikan *review* dan memberikan konfirmasi apakah permasalahan yang ditangani oleh *helpdesk* sudah selesai. Pelapor dapat melakukan *review* tiket dengan *klik* ikon  atau dengan *klik* button . User bisa memberikan pilihan “Hasil *Review*” yaitu “OK, Selesai”, jika *user* telah mendapat sebuah solusi dan penyelesaian dari tim *helpdesk*, atau *user* bisa memilih “Belum, Kirim Pesan Lagi” jika permasalahan yang dihadapi belum selesai.



Gambar 27. Halaman Daftar Tiket Notifikasi Review

3.3.11.1 Detail Review

Di Halaman ini *user* bisa melihat isi *review* tiket berikut detailnya.



Detail Tiket Control Panel

Pelapor

Detail Tiket

Nomor Tiket	UC2018090300002		
Judul Tiket	tiket baru 3 september		
Tanggal Dibuat	2018-09-03 11:21:06	Kode Tender/Kode Paket	1234545
Dibuat Oleh	PPK 1	NIP	34345443
Email	PPK1-9999@user.com		
Asal LPSE	LPSE Latihan		
Deskripsi Tiket	tolong dibantu terkait permasalahan email Latihan_1.docx		

Diskusi

HELPDESK 2, 03-09-2018 11:05:24
tolong dilengkapi data terkait perubahan email

PPK 1, 03-09-2018 11:19:56
sudah saya lengkapi

HELPDESK 2, 03-09-2018 11:21:06
done

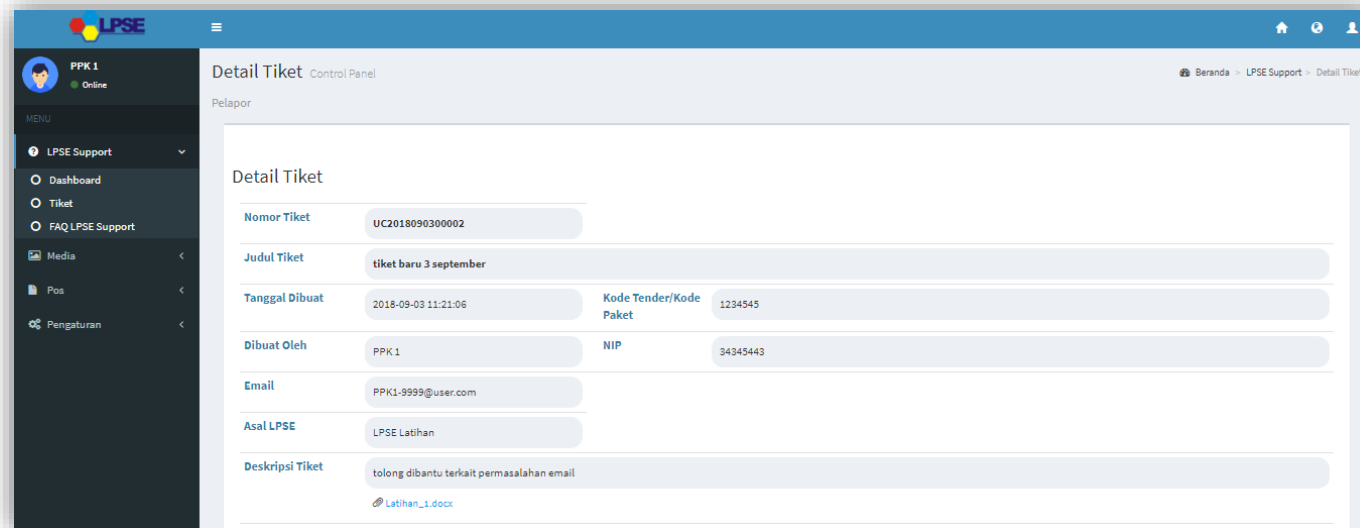
Kembali

Kembali

Gambar 28. Halaman Detail Review

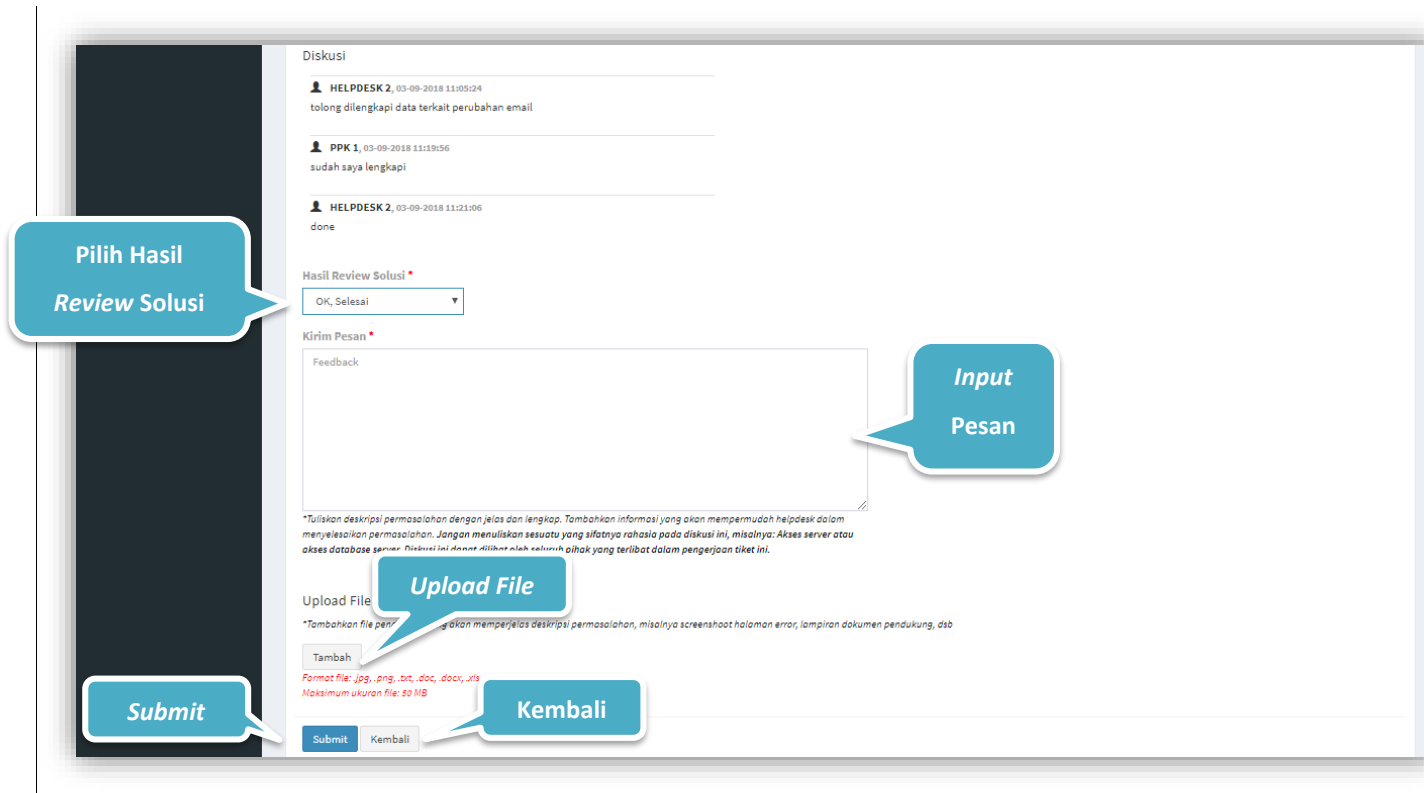
3.3.11.2 Memberikan *Review*

Di Halaman ini *user* bisa memberikan pilihan “*Hasil Review*”, yaitu “OK, Selesai” jika *user* telah mendapat sebuah solusi dan penyelesaian dari tim *helpdesk* atau *user* bisa memilih “Belum, Kirim Pesan Lagi” jika permasalahan belum selesai .



Detail Tiket	
Nomor Tiket	UC2018090300002
Judul Tiket	tiket baru 3 september
Tanggal Dibuat	2018-09-03 11:21:06
Kode Tender/Kode Paket	1234545
Dibuat Oleh	PPK 1
NIP	34345443
Email	PPK1-9999@user.com
Asal LPSE	LPSE Latihan
Deskripsi Tiket	tolong dibantu terkait permasalahan email Latihan_1.docx

Gambar 29. Halaman Memberi *Review* (1)



Diskusi

HELPEDESK 2, 03-09-2018 11:05:24
tolong dilengkapi data terkait perubahan email

PPK 1, 03-09-2018 11:19:56
sudah saya lengkapi

HELPEDESK 2, 03-09-2018 11:21:06
done

Hasil Review Solusi *

OK, Selesai

Kirim Pesan *

Feedback

Input Pesan

Upload File

Tambah

Format file: .jpg, .png, .txt, .doc, .docx, .xls
Maksimum ukuran file: 50 MB

Submit Kembali

Pilih Hasil Review Solusi

Gambar 30. Halaman Memberi Review (2)

Keterangan :

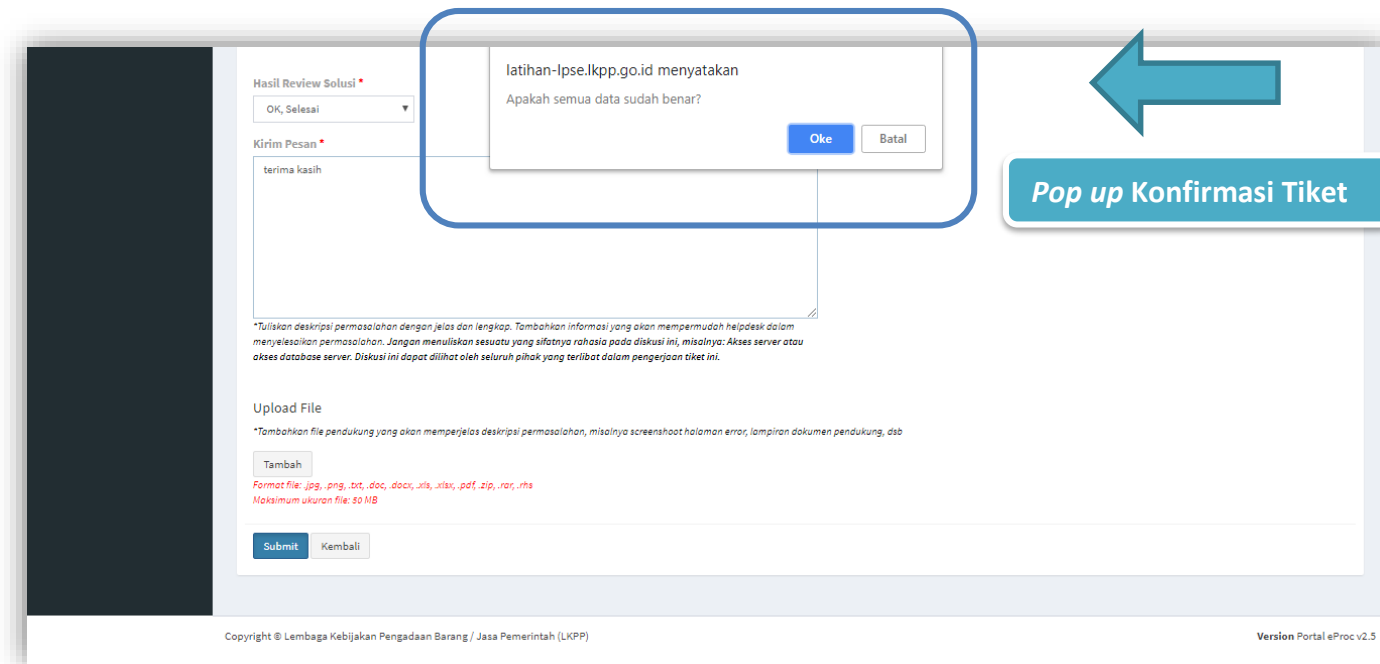
1. Hasil *Review Solusi** : Muncul ketika tim *helpdesk* menyatakan permasalahan telah selesai. User dapat memilih terhadap hasil *review* terakhir yaitu :

- Ok, Selesai : Permasalahan telah diselesaikan dengan baik oleh tim *helpdesk*.
- Belum Kirim Pesan Lagi : Permasalahan belum selesai dan tiket dikembalikan ke tim *helpdesk* untuk diselesaikan

Tanda (*) berarti bersifat *mandatory* atau wajib diisi dan tidak boleh kosong.

3.3.11.2.1 Pop up Konfirmasi Review Tiket

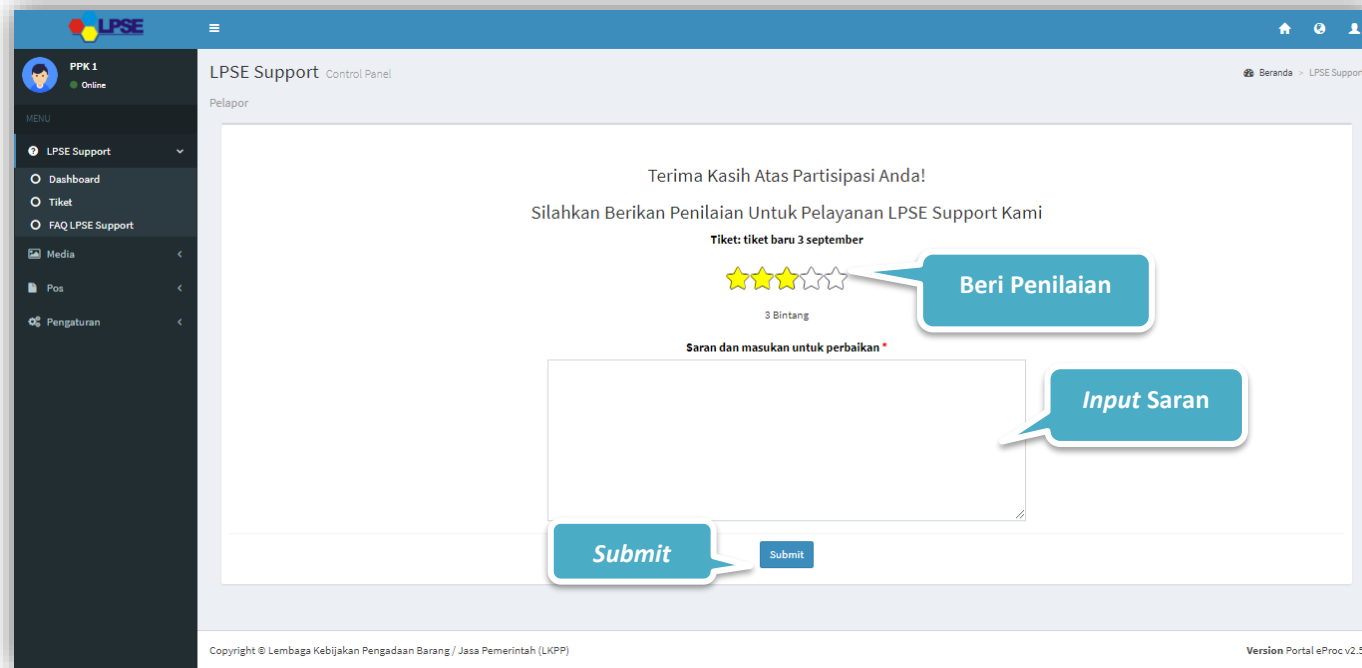
Setiap *user role* pelapor melakukan *review* tiket, *user* diwajibkan melakukan konfirmasi ulang dengan *klik button* Oke pada *pop up* yang muncul untuk memastikan kembali bahwa data yang akan dikirim sudah benar, karena *user* tidak dapat mengubah tiket lagi ketika *user* telah *klik button* Submit.



Gambar 31. *Pop up Konfirmasi Review Tiket Pelapor*

3.3.12 Rating

Halaman ini berisi *rating* yang diberikan oleh *user* terhadap penilaian kinerja dari tim *helpdesk*. Penilaian rating bintang 1-3 diwajibkan menyertakan keterangan di kolom saran dan masukan untuk perbaikan.



LPSE Support Control Panel

Pelapor

Terima Kasih Atas Partisipasi Anda!

Silahkan Berikan Penilaian Untuk Pelayanan LPSE Support Kami

Tiket: tiket baru 3 september

3 Bintang

Saran dan masukan untuk perbaikan *

Submit

Submit

Copyright © Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang / Jasa Pemerintah (LKPP)

Version Portal eProc v2.5

Gambar 32. Halaman Rating

3.4 FAQ Help Center

Pada halaman ini *user* dapat melihat pertanyaan yang sering ditanyakan terkait Help Center. Klik pada salah satu FAQ yang ingin dilihat, maka akan tampil dropdown FAQ sesuai dengan yang dipilih, klik selengkapnya untuk melihat penjelasan yang lebih lengkap.



Gambar 33. Halaman FAQ Help Center

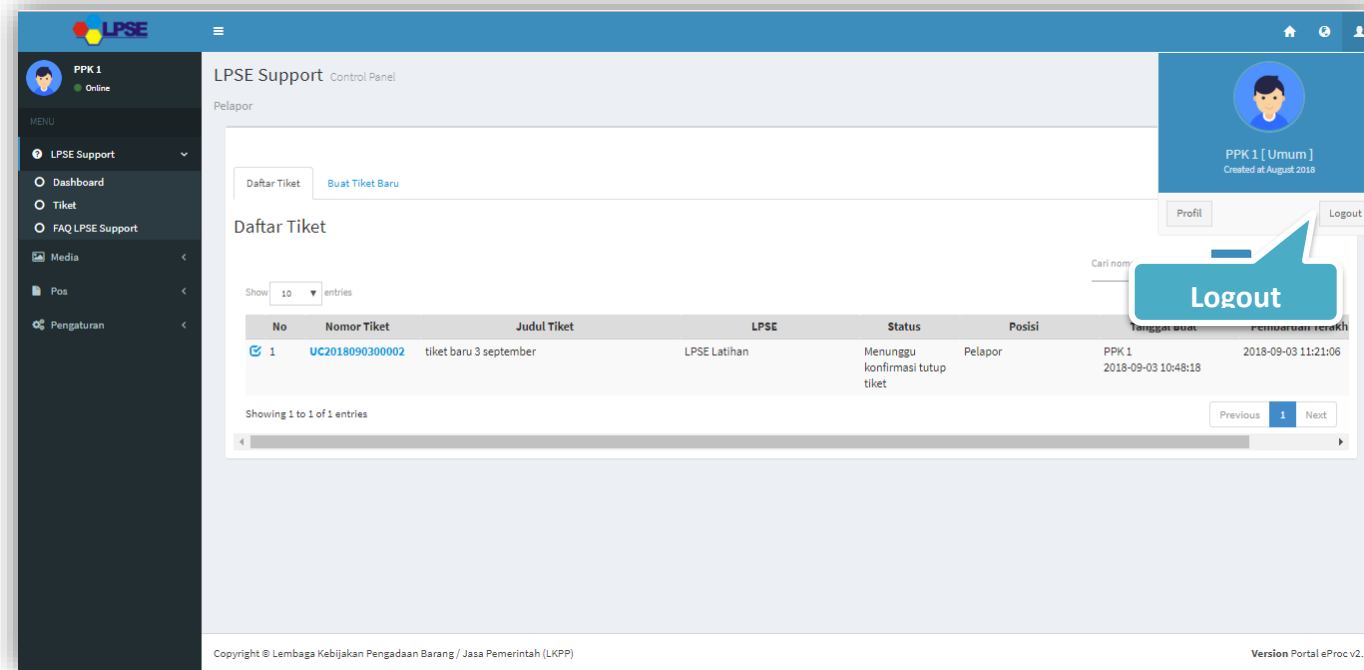
Halaman ini menampilkan detail FAQ yang dipilih. Klik kembali untuk kembali ke halaman utama FAQ Help Center.



Gambar 34. *Halaman Detail FAQ Help Center*

4. Mengakhiri Aplikasi

Klik *Logout* untuk mengakhiri Aplikasi.



Gambar 35. Mengakhiri Aplikasi