

PETUNJUK PENGGUNAAN

Aplikasi Portal e-Proc untuk LPSE Support

PORTAL E-PROC

Direktorat Pengembangan
Sistem Pengadaan Secara Elektronik

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
1. Pendahuluan	1
1.1. Alur Diagram Aplikasi Portal eProc Fitur LPSE Support (Pelapor)	2
1.2. Alur Diagram Aplikasi Portal eProc Fitur LPSE Support (LPSE Level 1)	3
1.3. Alur Diagram Aplikasi Portal eProc Fitur LPSE Support (LPSE Level 2)	4
2. Memulai Aplikasi	5
3. Penjelasan Fungsi dan Fitur Aplikasi	9
3.1 Pelapor	9
3.1.1 Help Center	9
3.1.2 Dashboard	10
3.1.3 Tiket.....	12
3.1.4 FAQ Help Center.....	29
3.2 LPSE Level 1 (Helpdesk LPSE)	31
3.2.1 Help Center	31
3.2.2 Dashboard	32

3.2.3 Tiket.....	34
3.2.4 FAQ Help Center.....	49
3.3 LPSE Level 2.....	51
3.3.1 Help Center	51
3.3.2 Dashboard	53
3.3.3 Tiket.....	55
3.3.4 FAQ Help Center.....	72
3.4 Cari Tiket.....	74
4. Mengakhiri Aplikasi	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Alur proses Aplikasi Portal eProc Fitur LPSE Support - Pelapor.....	2
Gambar 2. Alur proses Aplikasi Portal eProc Fitur LPSE Support – LPSE Level 1.....	3
Gambar 3. Alur proses Aplikasi Portal eProc Fitur LPSE Support – LPSE Level 2.....	4
Gambar 4. Halaman awal LPSE	5
Gambar 5. Halaman Login LPSE	6
Gambar 6. <i>Halaman Beranda LPSE Nasional</i>	7
Gambar 7. <i>Halaman Inaproc</i>	8
Gambar 8. <i>Halaman Help Center</i>	10
Gambar 9. <i>Halaman Dashboard</i>	11
Gambar 10. Halaman Buat Tiket Baru Penyedia Langkah 1	12
Gambar 11. Halaman Buat Tiket Baru Penyedia Langkah 2	13
Gambar 12. Halaman Buat Tiket Baru PP, Pokja Pemilihan dan PPK Langkah 1	14
Gambar 13. Halaman Buat Tiket Baru PP, Pokja Pemilihan dan PPK langkah 2.....	15
Gambar 14. <i>Pop up Konfirmasi Membuat Tiket</i>	16
Gambar 15. Halaman Daftar Tiket.....	17
Gambar 16. Halaman Detail Berita	18
Gambar 17. Halaman Daftar Tiket Notifikasi Feedback	19
Gambar 18. Halaman Detail Feedback	20

Gambar 19. Form Balasan Feedback Pelapor	21
Gambar 20. <i>Pop up Konfirmasi Tiket Balas Feedback</i>	22
Gambar 21. Halaman Daftar Tiket Notifikasi Review	23
Gambar 22. <i>Halaman Detail Review</i>	24
Gambar 23. <i>Halaman Memberi Review (1)</i>	25
Gambar 24. <i>Halaman Memberi Review</i>	26
Gambar 25. <i>Pop up Konfirmasi Review Tiket Pelapor</i>	27
Gambar 26. <i>Halaman Rating</i>	28
Gambar 27. <i>Halaman FAQ Help Center</i>	29
Gambar 28. <i>Halaman Detail FAQ Help Center</i>	30
Gambar 29. <i>Halaman Help Center</i>	32
Gambar 30. <i>Halaman Dashboard</i>	33
Gambar 31. Halaman Daftar Tiket Baru LPSE Level 1	35
Gambar 32. Detail Tiket Baru LPSE Level 1	36
Gambar 33. <i>Pop up Konfirmasi Ambil Tiket LPSE Level 1</i>	38
Gambar 34. Halaman Daftar Tiket Proses LPSE Level 1	39
Gambar 35. <i>Review Tiket Proses LPSE Level 1 (1)</i>	40
Gambar 36. <i>Review Tiket Proses LPSE Level 1 (2)</i>	41
Gambar 37. <i>Pop up Konfirmasi Review Tiket LPSE Level 1</i>	43

Gambar 38. <i>Feedback Untuk LPSE Level 1</i>	44
Gambar 39. <i>Form Balas Feedback LPSE Level 1(1)</i>	45
Gambar 40. <i>Form Balas Feedback LPSE Level 1 (2)</i>	46
Gambar 41. <i>Pop up Konfirmasi Balas Feedback LPSE Level 1</i>	47
Gambar 42. <i>Daftar Tiket LPSE Level 1</i>	48
Gambar 43. <i>Halaman FAQ Help Center</i>	49
Gambar 44. <i>Halaman Detail FAQ Help Center</i>	50
Gambar 45. <i>Halaman Help Center</i>	52
Gambar 46. <i>Halaman Dashboard</i>	54
Gambar 47. <i>Halaman Daftar Tiket Baru LPSE Level 2</i>	56
Gambar 48. <i>Detail Tiket Baru LPSE Level 2 (1)</i>	57
Gambar 49. <i>Detail Tiket Baru LPSE Level 2 (2)</i>	58
Gambar 50. <i>Pop up Konfirmasi Ambil Tiket LPSE Level 2</i>	59
Gambar 51. <i>Halaman Daftar Tiket Proses LPSE Level 2</i>	60
Gambar 52. <i>Review Tiket Proses LPSE Level 2(1)</i>	61
Gambar 53. <i>Review Tiket Proses LPSE Level 2(2)</i>	62
Gambar 54. <i>Review Tiket Proses LPSE Level 2(3)</i>	63
Gambar 55. <i>Pop up Konfirmasi Review Tiket LPSE Level 2</i>	65
Gambar 56. <i>Feedback Untuk LPSE Level 2</i>	66

Gambar 57. <i>Form Balas Feedback LPSE Level 2(1)</i>	67
Gambar 58. <i>Form Balas Feedback LPSE Level 2(2)</i>	68
Gambar 59. <i>Form Balas Feedback LPSE Level 2 (2)</i>	69
Gambar 60. <i>Pop up Konfirmasi Balas Feedback LPSE Level 2</i>	70
Gambar 61. <i>Daftar Tiket LPSE Level 2</i>	71
Gambar 62. <i>Halaman FAQ Help Center</i>	72
Gambar 63. <i>Halaman Detail FAQ Help Center</i>	73
Gambar 64. <i>Halaman Cari Tiket</i>	74
Gambar 65. <i>Halaman Detail Cari Tiket</i>	75
Gambar 66. <i>Mengakhiri Aplikasi</i>	76

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.

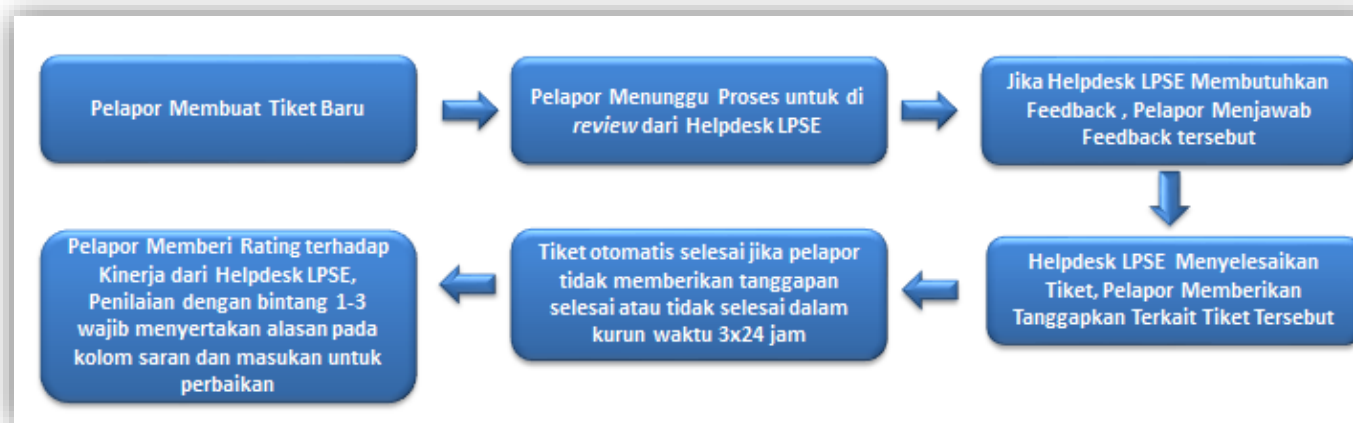
Tujuan dari pekerjaan ini adalah untuk memudahkan Penyedia, PPK, PP, serta Pokja Pemilihan dalam melaporkan masalah yang dimiliki, pelacakan tiket permasalahan dari level awal hingga level akhir, dan pengumpulan informasi mengenai tiket permasalahan.

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
- LPSE Level 1 : Helpdesk LPSE
- LPSE Level 2 : Admin System LPSE

1.1. Alur Diagram Aplikasi Portal eProc Fitur LPSE Support (Pelapor)



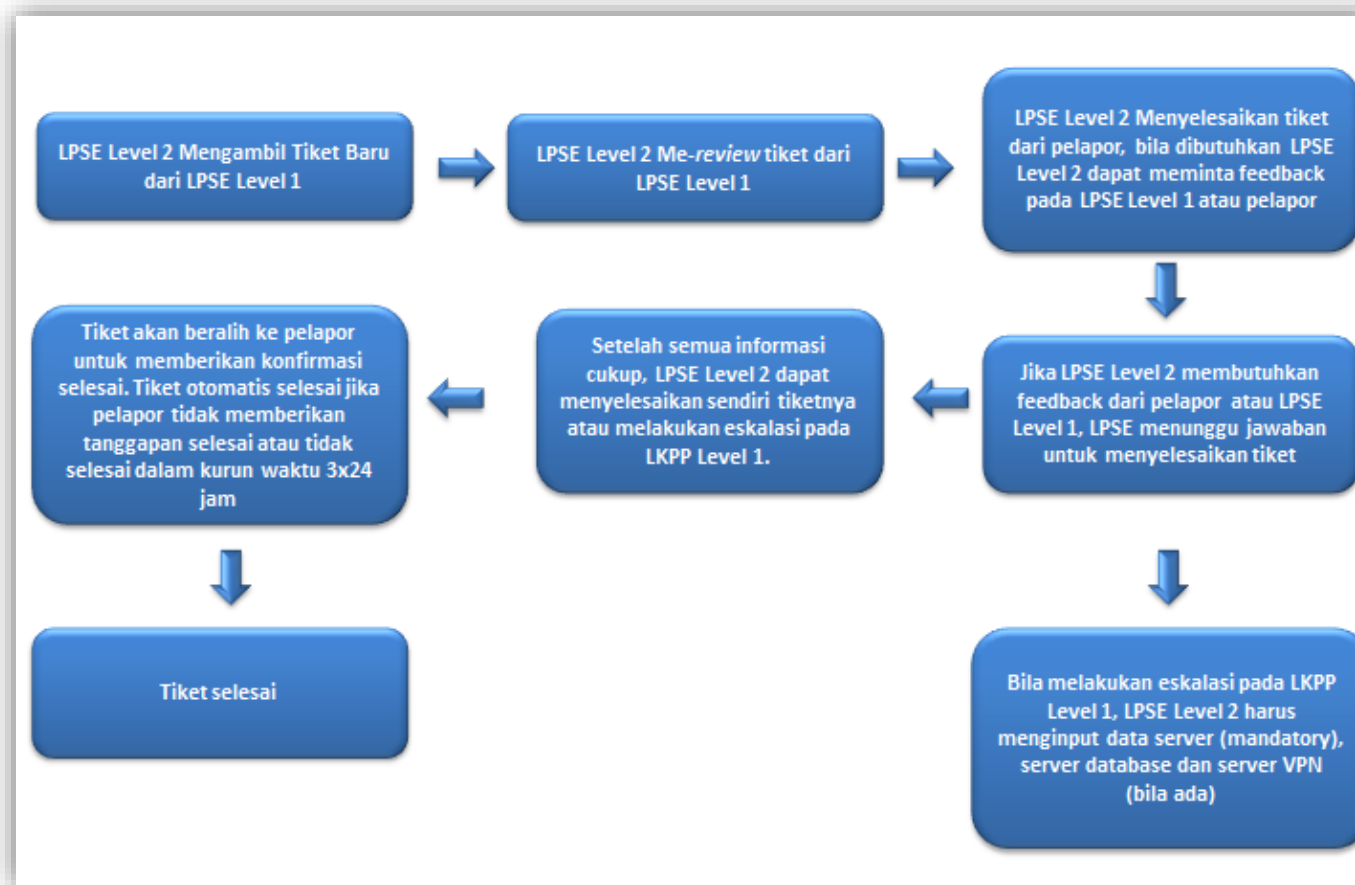
Gambar 1. Alur proses Aplikasi Portal eProc Fitur LPSE Support - Pelapor

1.2. Alur Diagram Aplikasi Portal eProc Fitur LPSE Support (LPSE Level 1)



Gambar 2. Alur proses Aplikasi Portal eProc Fitur LPSE Support – LPSE Level 1

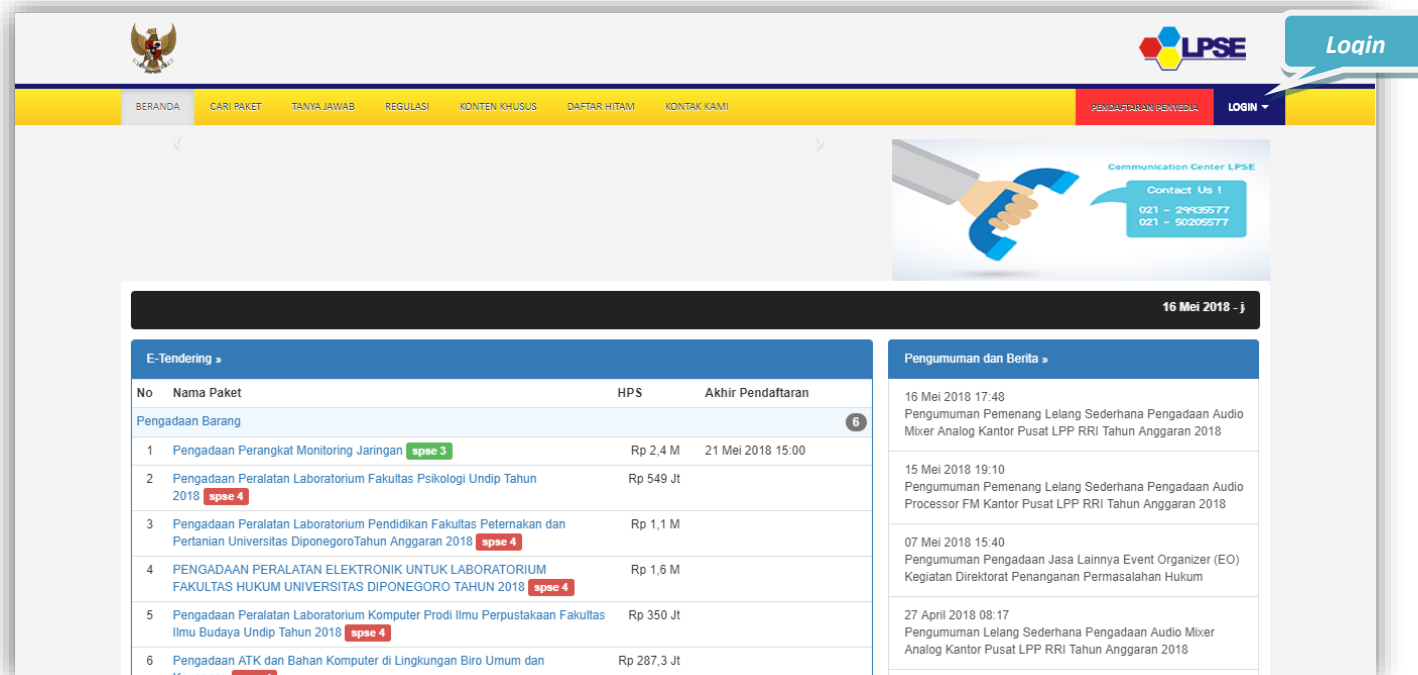
1.3. Alur Diagram Aplikasi Portal eProc Fitur LPSE Support (LPSE Level 2)



Gambar 3. Alur proses Aplikasi Portal eProc Fitur LPSE Support – LPSE Level 2

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 (seperti gambar 4). 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.



16 Mei 2018 - j

No	Nama Paket	HPS	Akhir Pendaftaran
E-Tendering »			
Pengadaan Barang			
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 4. 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* (lihat gambar 5).

The screenshot shows the LPSE (Layanan Pengadaan Secara Elektronik) login interface. At the top, there is a navigation bar with links: BERANDA, CARI PAKET, TANYA JAWAB, REGULASI, KONTEN KHUSUS, DAFTAR HITAM, and KONTAK KAMI. The main content area is divided into two sections. On the left, there is a table titled 'E-Tendering' with columns 'No', 'Nama Paket', and 'HPS'. The table lists several procurement packages, including 'Pengadaan Alat - Alat Laboratorium', 'Pengadaan Bahan Kimia Kaportit', 'Pengadaan Perangkat Monitoring Jaringan', 'Pengadaan Peralatan Laboratorium Fakultas Psikologi Undip Tahun 2018', 'Pengadaan Peralatan Laboratorium Pendidikan Fakultas Peternakan dan Pertanian Universitas Diponegoro Tahun Anggaran 2018', 'PENGADAAN PERALATAN ELEKTRONIK UNTUK LABORATORIUM FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS DIPONEGORO TAHUN 2018', and 'Pengadaan Peralatan Laboratorium Komputer Prodi Ilmu Perpustakaan Fakultas'. On the right, there is a login form with fields for 'User ID' and 'Password', radio buttons for 'Penyedia' and 'Non-Penyedia', a 'Login' button, and a 'Lupa Password?' link. Three callouts are present: 'Input Email & Password' pointing to the input fields, 'Pilih Penyedia atau Non-Penyedia' pointing to the radio buttons, and 'Klik Login' pointing to the 'Login' button.

No	Nama Paket	HPS
1	Pengadaan Alat - Alat Laboratorium spse 4	Rp 750 Jt
2	Pengadaan Bahan Kimia Kaportit 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

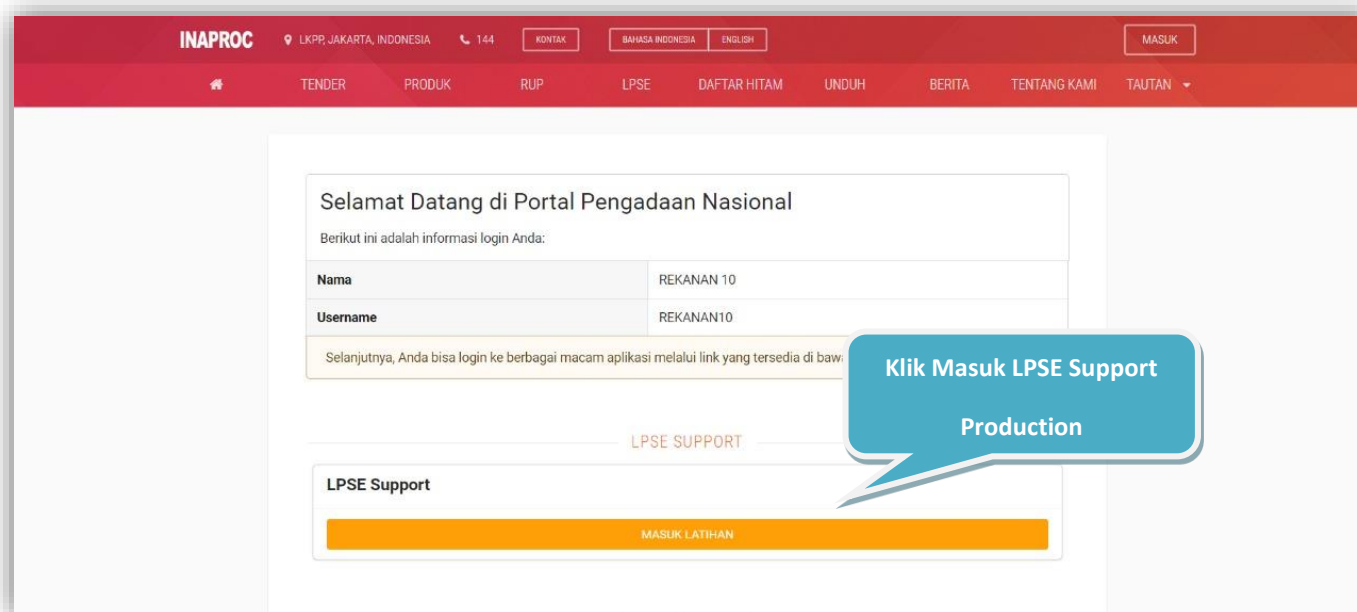
Gambar 5. Halaman Login LPSE

Akan muncul Halaman Beranda pada Portal LPSE LKPP, *user* dapat klik Aplikasi E-Procurement lainnya untuk menuju Halaman Inaproc.id (lihat gambar 6)



Gambar 6. Halaman Beranda LPSE Nasional

Langkah kedua *user* akan diarahkan pada Halaman baru, yaitu Inaproc.id (lihat gambar 7). 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 7. Halaman Inaproc

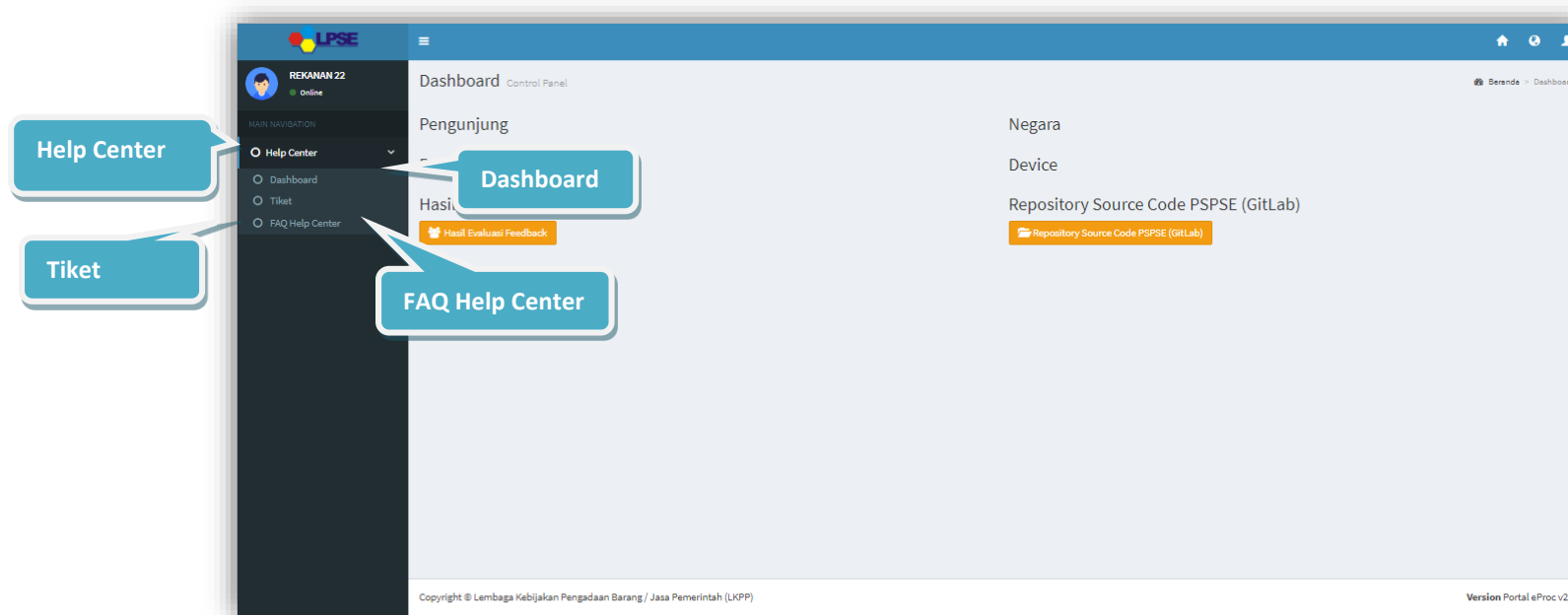
3. Penjelasan Fungsi dan Fitur Aplikasi

3.1 Pelapor

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 Petugas *Helpdesk*, dan melihat FAQ pada Help Center.

3.1.1 Help Center

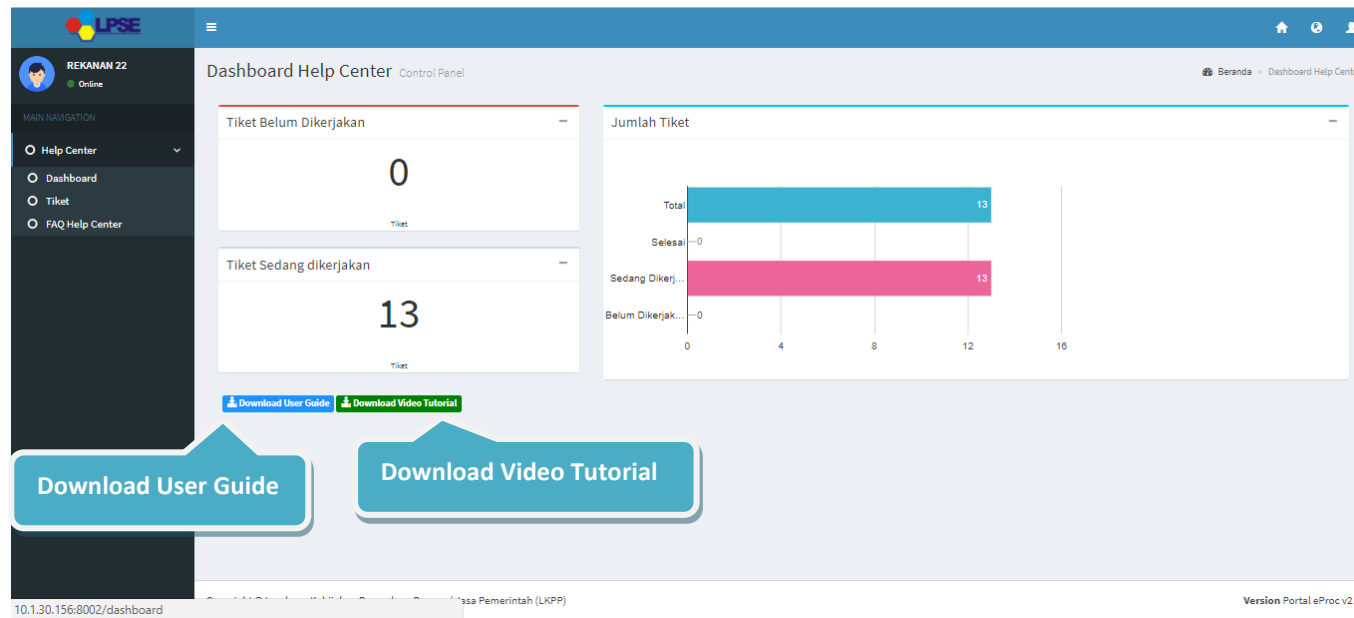
Halaman ini adalah halaman yang akan ditampilkan jika *user* sudah berhasil melakukan *Login* halaman Portal eProc Fitur LPSE Support. Ada beberapa fungsi yang bisa dilakukan di menu *Help Center* yaitu *Dashboard*, Tiket, dan FAQ Help Center (lihat gambar 8).



Gambar 8. Halaman Help Center

3.1.2 Dashboard

Halaman ini adalah halaman yang menampilkan Diagram tentang Jumlah tiket yang belum dikerjakan, Tiket yang sedang dikerjakan dan Jumlah Tiket. Pada halaman ini *user* dapat melakukan *Download User Guide* sebagai panduan aplikasi atau melakukan *Download Video Tutorial* untuk petunjuk penggunaan aplikasi yang dikemas dalam bentuk format video (lihat gambar 9).



Gambar 9. Halaman Dashboard

3.1.3 Tiket

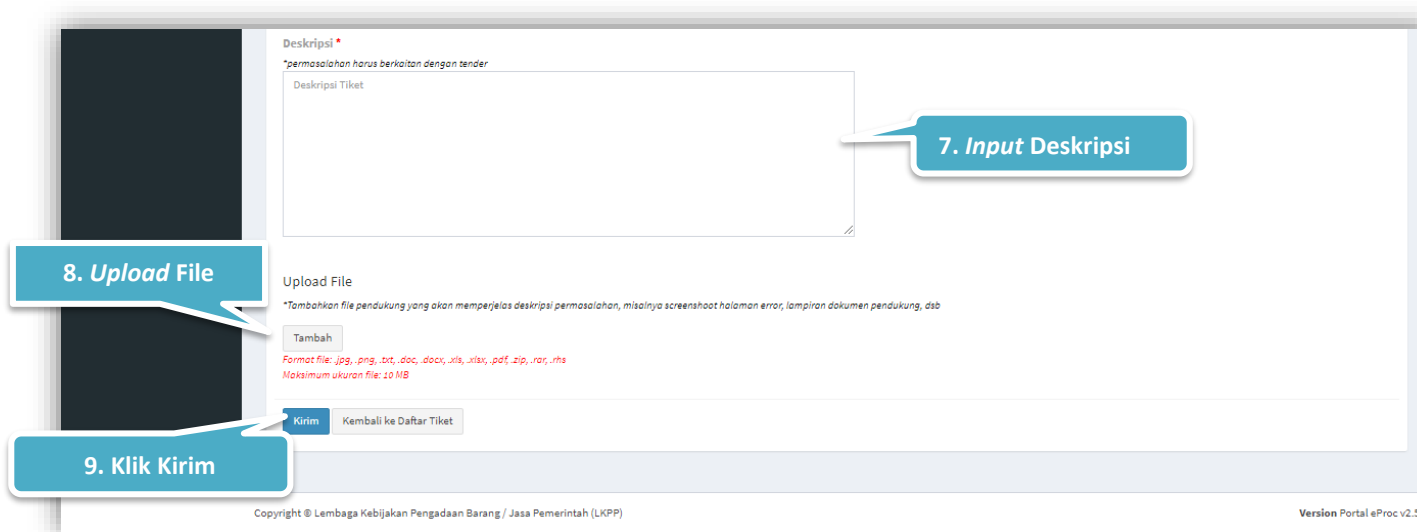
Pada halaman ini user dapat melakukan beberapa aktivitas diantaranya membuat tiket baru, melihat daftar tiket, menanggapi tiket, dan memberikan *rating* terhadap kinerja Petugas *Helpdesk*.

3.1.3.1 Membuat Tiket Baru Role Penyedia

User dengan Role Pelapor Penyedia dapat membuat tiket baru dengan klik menu Help Center lalu pilih Tiket, kemudian pilih *Tab* Buat Tiket Baru (lihat gambar 10 dan 11).



Gambar 10. Halaman Buat Tiket Baru Penyedia Langkah 1



The screenshot shows a web form for creating a new ticket. It includes a 'Deskripsi' field, an 'Upload File' section with a 'Tambah' button, and 'Kirim' and 'Kembali ke Daftar Tiket' buttons at the bottom. Three blue callout boxes with white text are overlaid on the form:

- 7. Input Deskripsi**: Points to the 'Deskripsi' text area.
- 8. Upload File**: Points to the 'Tambah' button in the 'Upload File' section.
- 9. Klik Kirim**: Points to the 'Kirim' button.

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

Gambar 11. Halaman Buat Tiket Baru Penyedia Langkah 2

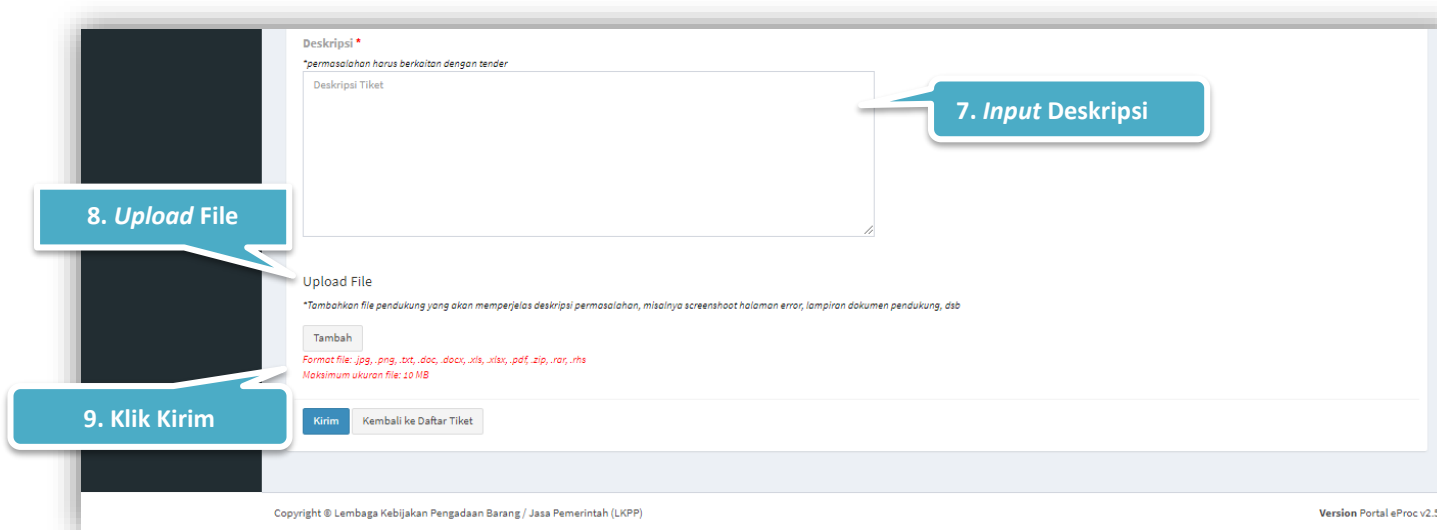
- Kode Tender : *Input Kode Tender/Kode Paket.*
- No. NPWP : *Input No NPWP perusahaan.*
- Judul : *Input judul permasalahan yang akan diangkat, dengan maksimal 100 karakter.*
- Deskripsi : *Input deskripsi permasalahan yang berkaitan dengan permasalahan di kotak Deskripsi*
- Upload File : *Unggah file, file yang bisa diunggah dalam bentuk jpg, png, txt, doc, docx, xls, xlsx, pdf, zip, rar ataupun rhs dengan maksimum ukuran file 50MB.*

3.1.3.2 Membuat Tiket Baru PP, Pokja Pemilihan, dan PPK

User dengan Role Pelapor PP, Pokja Pemilihan dan PPK dapat membuat tiket baru dengan klik menu Help Center lalu pilih Tiket, kemudian pilih Tab Buat Tiket Baru (lihat gambar 12 dan 13). Perbedaan dengan penyedia hanya pada *inputan* NIP dan NPWP. Penyedia memasukkan NPWP sedangkan non penyedia memasukkan NIP.



Gambar 12. Halaman Buat Tiket Baru PP, Pokja Pemilihan dan PPK Langkah 1



The screenshot shows a web form for creating a new ticket. It includes a description field, an upload file section, and submission buttons. Three blue callout boxes with white text are overlaid on the form:

- 7. Input Deskripsi**: Points to the 'Deskripsi Tiket' text area.
- 8. Upload File**: Points to the 'Upload File' section.
- 9. Klik Kirim**: Points to the 'Kirim' button.

Form details:

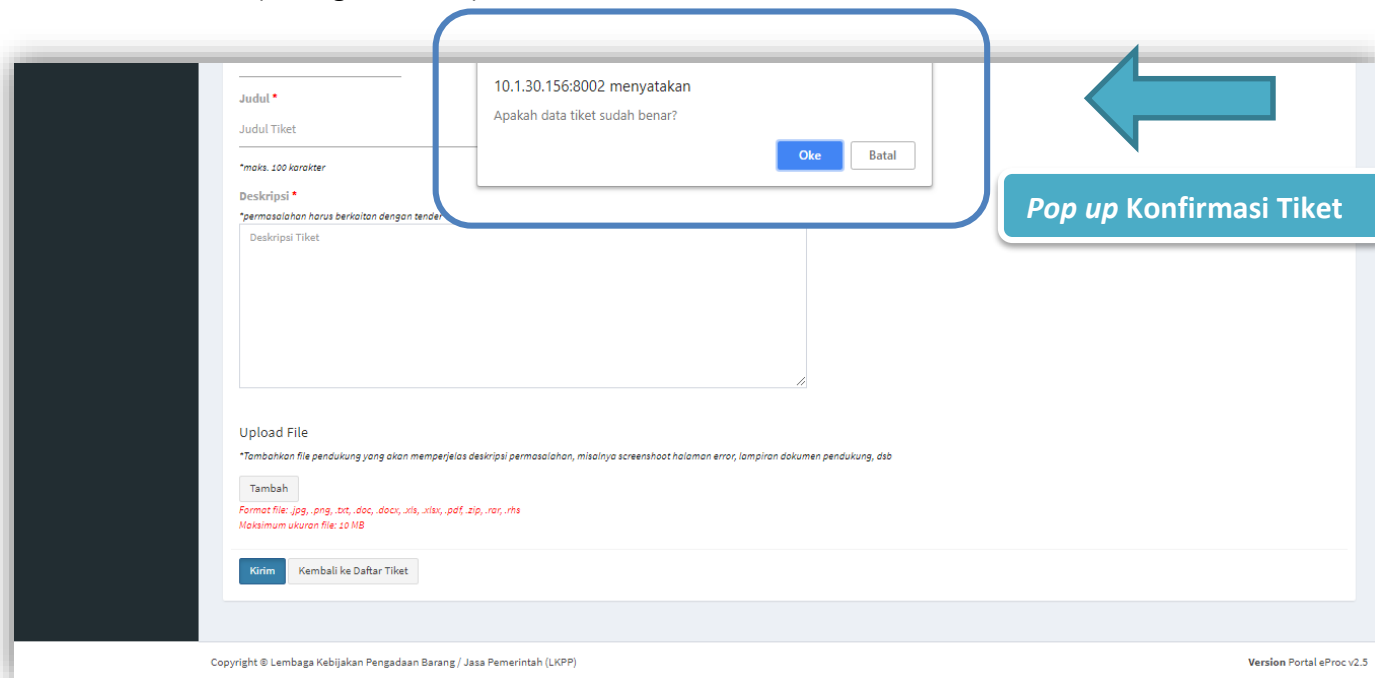
- Deskripsi**: *permasalahan harus berkaitan dengan tender. Field: Deskripsi Tiket.
- Upload File**: *Tambahkan file pendukung yang akan memperjelas deskripsi permasalahan, misalnya screenshot halaman error, lampiran dokumen pendukung, dsb. Button: Tambah. Format file: .jpg, .png, .txt, .doc, .docx, .xls, .xlsx, .pdf, .zip, .rar, .rta. Maksimum ukuran file: 10 MB.
- Buttons**: Kirim, Kembali ke Daftar Tiket.
- Footer**: Copyright © Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang / Jasa Pemerintah (LKPP). Version Portal eProc v2.5.

Gambar 13. Halaman Buat Tiket Baru PP, Pokja Pemilihan dan PPK langkah 2

- No. NIP : Input No NIP pelapor.

3.1.3.3 Pop up Konfirmasi Membuat Tiket

Setiap *user role* pelapor akan 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* kirim (lihat gambar 14).



Gambar 14. *Pop up Konfirmasi Membuat Tiket*

3.1.3.4 Daftar Tiket

Halaman ini berisi daftar Tiket yang telah *user* buat (lihat gambar 15), Tiket yang telah dibuat oleh *user* akan terkirim pada *Helpdesk* LPSE (LPSE Level 1). Klik pada nomor tiket untuk melihat detail tiket yang pernah dibuat.

Tiket berhasil diampun!

Daftar Tiket

Klik Nomor Tiket

No	Nomor Tiket	Judul Tiket	LPSE	Progres	Posisi Tiket	Status	Tanggal Buat	Pembaruan Terakhir	Aksi
1	UC2018051400001	Tiket baru mel 2018	LPSE Latihan	Terkirim ke Helpdesk LPSE		Sedang Dikerjakan	2018-05-14 10:39:08	2018-05-14 10:39:08	
2	UC2018050400002	Kesulitan dalam portal eProc	LPSE Latihan	Penilaian User	REKANAN 22	Selesai	2018-05-04 02:48:23	2018-05-08 09:43:29	

Showing 1 to 2 of 2 entries

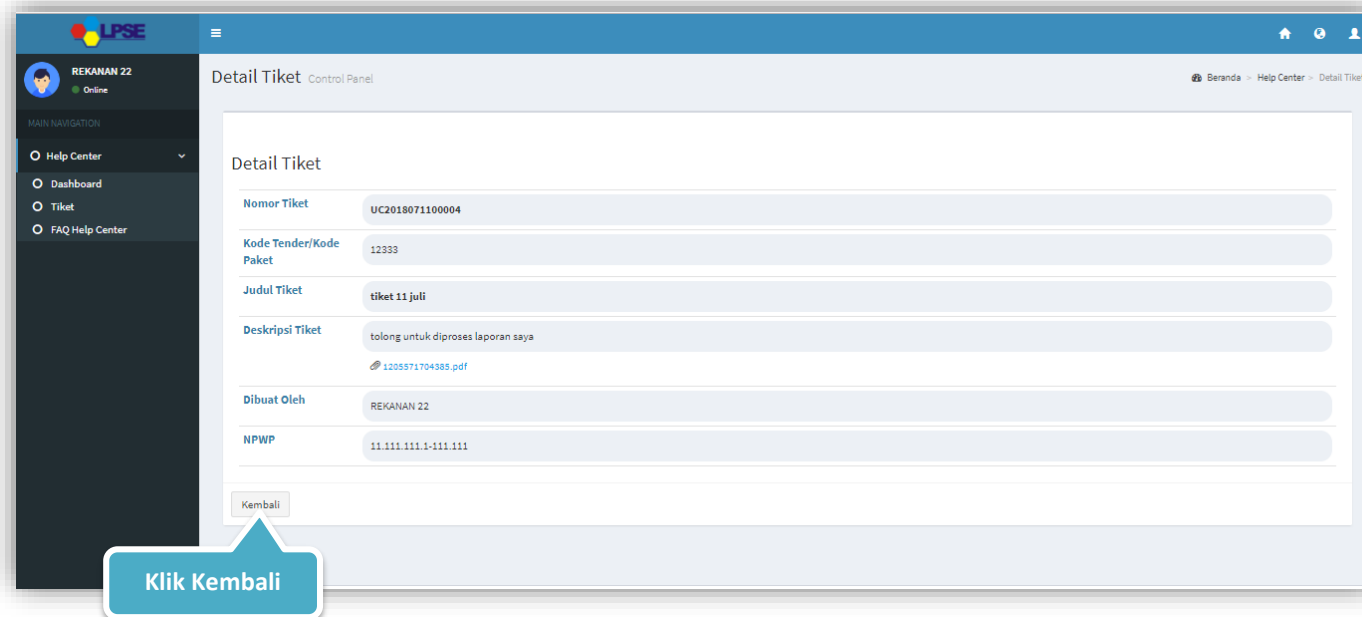
Previous 1 Next

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

Gambar 15. Halaman Daftar Tiket

3.1.3.4.1 Detail Tiket

Di Halaman ini *user* bisa melihat tiket dengan detail (lihat gambar 16).

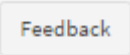


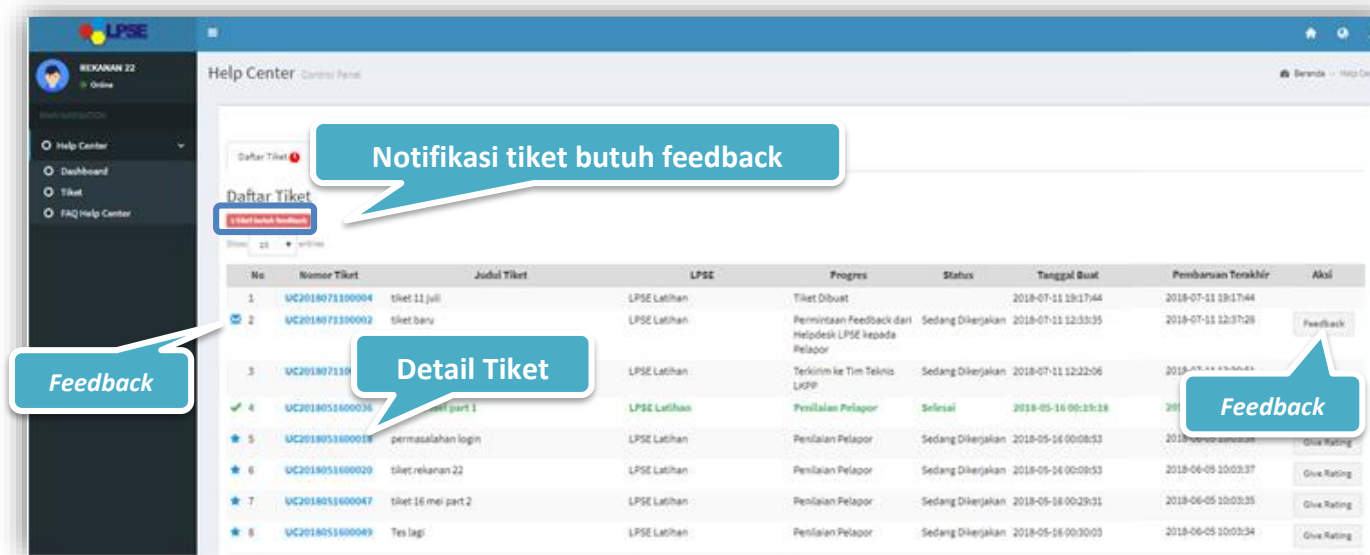
Gambar 16. Halaman Detail Berita

- Dibuat oleh : Nama pelapor yang membuat tiket

3.1.3.4.2 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  (lihat gambar 17).



The screenshot shows the LPSE Help Center interface. On the left is a sidebar with navigation links: Help Center, Dashboard, Tiket, and FAQ Help Center. The main area is titled 'Help Center' and 'Control Panel'. It features a 'Daftar Tiket' button with a notification icon. Below this is a table of tickets. Annotations include:

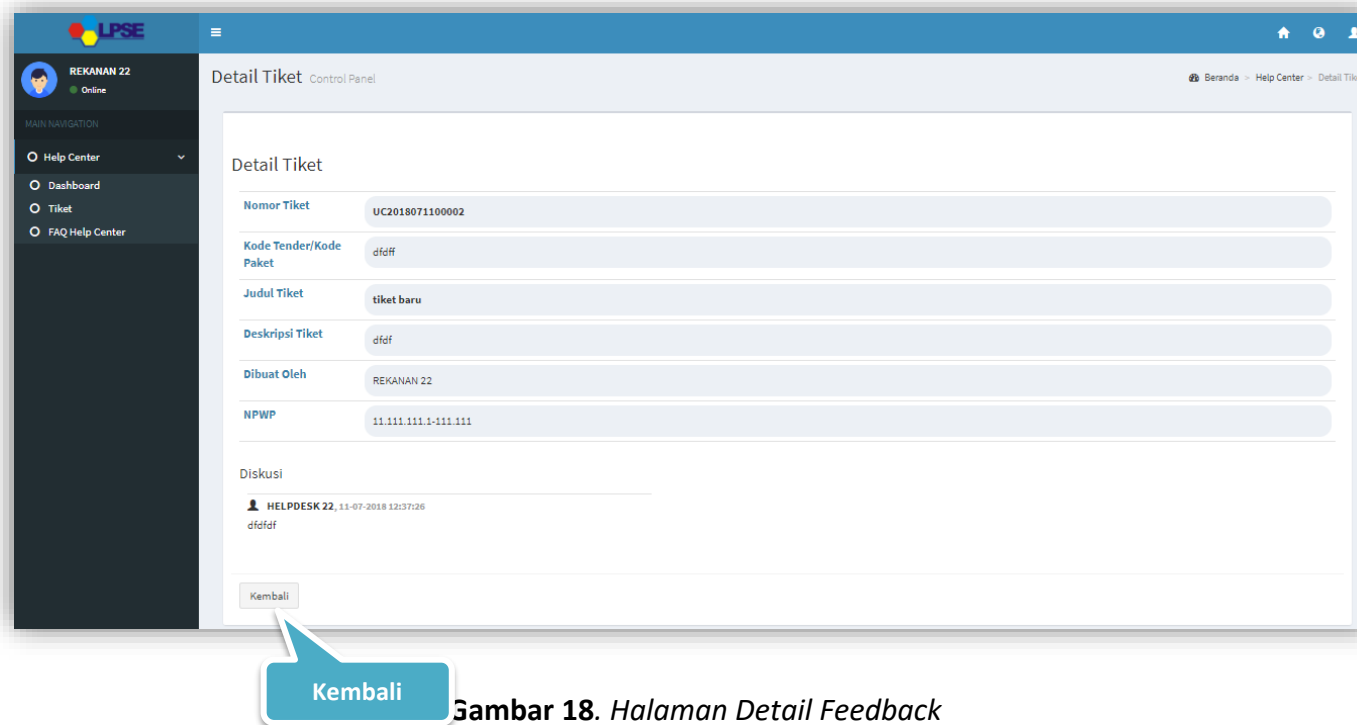
- A blue callout pointing to the 'Daftar Tiket' button: "Notifikasi tiket butuh feedback".
- A blue callout pointing to the 'Detail Tiket' button: "Detail Tiket".
- A blue callout pointing to the 'Feedback' button in the sidebar: "Feedback".
- A blue callout pointing to the 'Feedback' button in the ticket table: "Feedback".

No	Nomor Tiket	Judul Tiket	LPSE	Progres	Status	Tanggal Buat	Pembaruan Terakhir	Aksi
1	UC2018071800004	ticket 11 juli	LPSE Latihan	Tiket Dibuat		2018-07-11 19:17:44	2018-07-11 19:17:44	
2	UC2018071800002	ticket baru	LPSE Latihan	Pemintaan Feedback dari Helpdesk LPSE kepada Pelapor	Sedang Dikerjakan	2018-07-11 12:53:35	2018-07-11 12:57:26	Feedback
3	UC2018071800003		LPSE Latihan	Teririm ke Tim Teknis LKPP	Sedang Dikerjakan	2018-07-11 12:22:06	2018-07-11 12:22:06	
4	UC2018051600036	ticket part 1	LPSE Latihan	Penilaian Pelapor	Selesai	2018-05-16 09:19:18	2018-05-16 09:19:18	Feedback
5	UC2018051600018	permasalahan login	LPSE Latihan	Penilaian Pelapor	Sedang Dikerjakan	2018-05-16 00:08:53	2018-05-16 00:08:53	Give Rating
6	UC2018051600029	ticket rekanan 22	LPSE Latihan	Penilaian Pelapor	Sedang Dikerjakan	2018-05-16 00:09:53	2018-05-16 00:09:53	Give Rating
7	UC2018051600047	ticket 16 mei part 2	LPSE Latihan	Penilaian Pelapor	Sedang Dikerjakan	2018-05-16 00:29:31	2018-05-16 00:29:31	Give Rating
8	UC2018051600049	Tes lagi	LPSE Latihan	Penilaian Pelapor	Sedang Dikerjakan	2018-05-16 00:30:03	2018-05-16 00:30:03	Give Rating

Gambar 17. Halaman Daftar Tiket Notifikasi Feedback

Detail Feedback

Di halaman ini *user* bisa melihat isi *feedback* tiket dengan detail (lihat gambar 18).



Gambar 18. Halaman Detail Feedback

3.1.3.4.3 Balas Feedback

Di halaman ini *user* bisa menanggapi *feedback* tiket. Akan tampil konfirmasi berupa *pop up* (lihat gambar 20) ketika akan *submit* tiket yang memastikan bahwa data yang akan dikirimkan sudah benar karena *user* tidak bisa mengubah tiket lagi ketika sudah *disubmit* (lihat gambar 19).

The screenshot shows the 'Detail Tiket' page in the LPSE Support Module. The page displays ticket details and a feedback form. Callouts highlight the following elements:

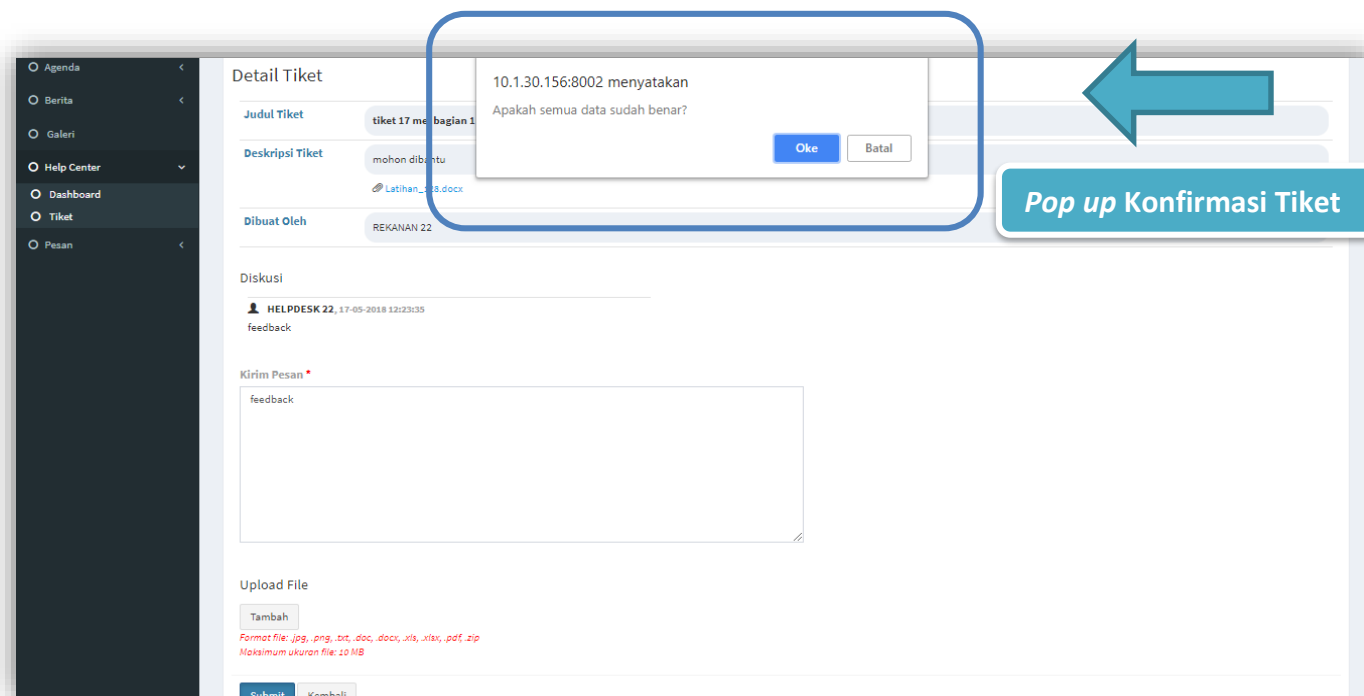
- Isi Diskusi:** Points to the 'Diskusi' section showing the user 'HELPEDESK 22' and the ticket number 'UC2018071100002'.
- Input Pesan:** Points to the 'Kirim Pesan' section with a text area labeled 'Feedback'.
- Upload File:** Points to the 'Upload File' section, which includes a 'Tambah' button and instructions: '*Tambahkan file pendukung yang akan memperjelas deskripsi permasalahan, misalnya screenshot halaman error, lampiran dokumen pendukung, dsb. Format file: jpg, png, txt, doc, docx, xlsx. Maksimum ukuran file: 10 MB'.
- Submit:** Points to the 'Submit' button at the bottom of the form.
- Kembali:** Points to the 'Kembali' button at the bottom of the form.

Gambar 19. Form Balasan Feedback Pelapor

- Kirim Pesan : Isikan pesan terkait permasalahan yang sedang dibicarakan.

Pop up Konfirmasi Balas Feedback

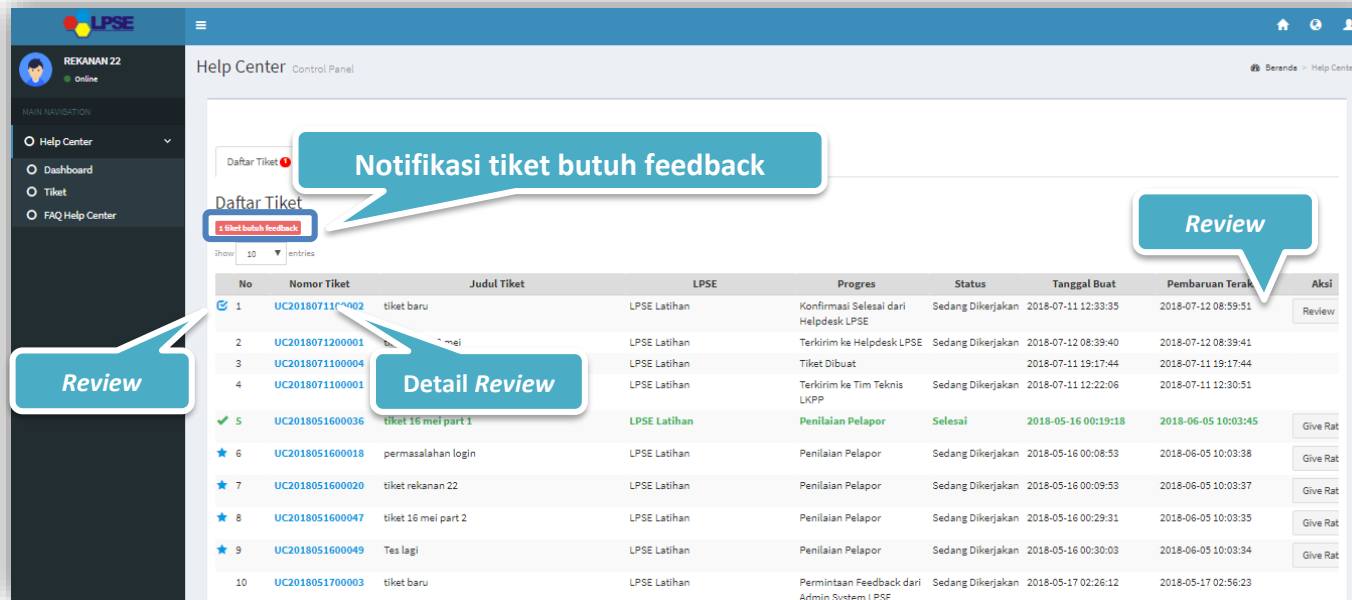
Setiap *user role* pelapor akan membalas *feedback*, *user* diwajibkan melakukan konfirmasi ulang dengan *klik button* Oke pada *pop up* yang muncul (lihat gambar 18) untuk memastikan kembali bahwa data yang akan dikirim sudah benar, karena *user* tidak dapat mengubah tiket lagi ketika *user* telah *klik button* Submit.



Gambar 20. Pop up Konfirmasi Tiket Balas Feedback

3.1.3.4.4 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  (lihat gambar 21). *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 (lihat gambar 22 dan 23).



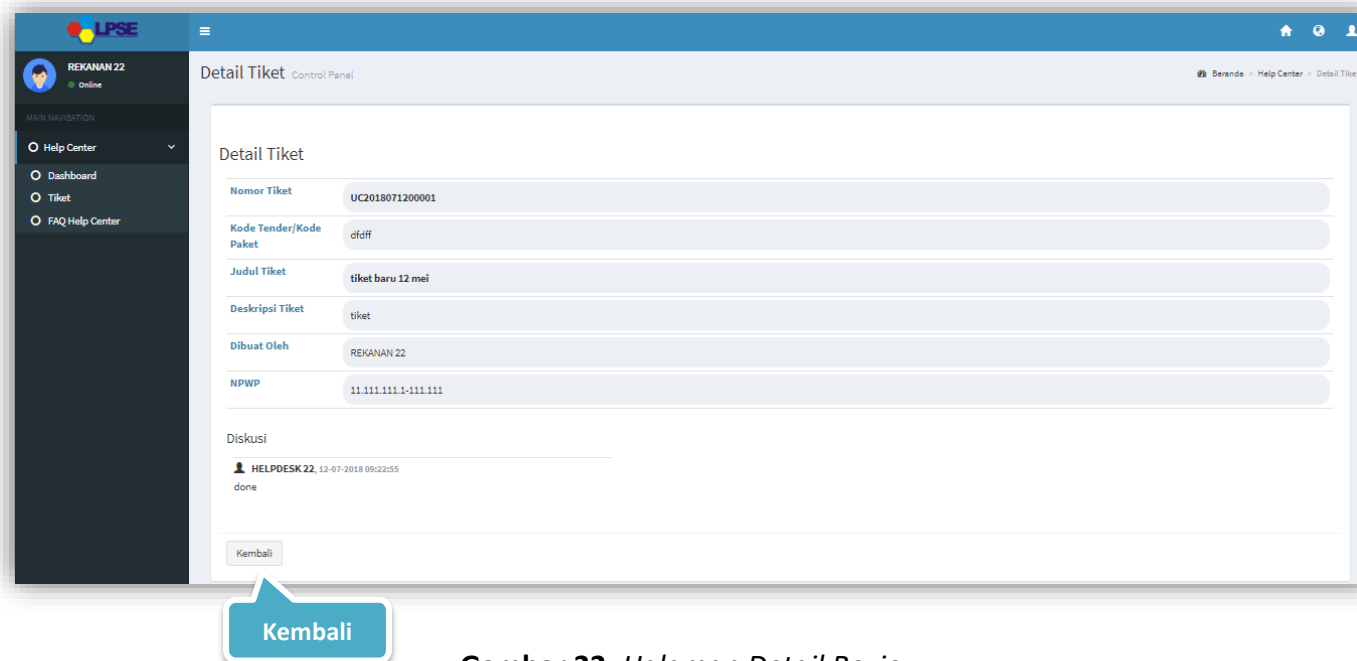
The screenshot displays the 'Daftar Tiket' (Ticket List) page in the LPSE Help Center. The interface includes a sidebar with navigation options like 'Help Center', 'Dashboard', 'Tiket', and 'FAQ Help Center'. The main content area shows a table of tickets with columns for No, Nomor Tiket, Judul Tiket, LPSE, Progres, Status, Tanggal Buat, Pembaruan Terakhir, and Aksi. A callout points to a 'Daftar Tiket' button with a '1 tiket butuh feedback' notification. Another callout points to a 'Review' button in the top right. A third callout points to a 'Detail Review' button in the table's action column. The table lists 10 tickets, with the 5th ticket (UC2018051600036) marked as 'Selesai' (Completed) and having a 'Give Rat' (Review) button.

No	Nomor Tiket	Judul Tiket	LPSE	Progres	Status	Tanggal Buat	Pembaruan Terakhir	Aksi
1	UC2018071100002	tiket baru	LPSE Latihan	Konfirmasi Selesai dari Helpdesk LPSE	Sedang Dikerjakan	2018-07-11 12:33:35	2018-07-12 08:59:51	Review
2	UC2018071200001		LPSE Latihan	Terkirim ke Helpdesk LPSE	Sedang Dikerjakan	2018-07-12 08:39:40	2018-07-12 08:39:41	
3	UC2018071100004		LPSE Latihan	Tiket Dibuat		2018-07-11 19:17:44	2018-07-11 19:17:44	
4	UC2018071100001		LPSE Latihan	Terkirim ke Tim Teknis LKPP	Sedang Dikerjakan	2018-07-11 12:22:06	2018-07-11 12:30:51	
5	UC2018051600036	tiket 16 mei part 1	LPSE Latihan	Penilaian Pelapor	Selesai	2018-05-16 00:19:18	2018-06-05 10:03:45	Give Rat
6	UC2018051600018	permasalahan login	LPSE Latihan	Penilaian Pelapor	Sedang Dikerjakan	2018-05-16 00:08:53	2018-06-05 10:03:38	Give Rat
7	UC2018051600020	tiket rekanan 22	LPSE Latihan	Penilaian Pelapor	Sedang Dikerjakan	2018-05-16 00:09:53	2018-06-05 10:03:37	Give Rat
8	UC2018051600047	tiket 16 mei part 2	LPSE Latihan	Penilaian Pelapor	Sedang Dikerjakan	2018-05-16 00:29:31	2018-06-05 10:03:35	Give Rat
9	UC2018051600049	Tes lagi	LPSE Latihan	Penilaian Pelapor	Sedang Dikerjakan	2018-05-16 00:30:03	2018-06-05 10:03:34	Give Rat
10	UC2018051700003	tiket baru	LPSE Latihan	Permintaan Feedback dari Admin System LPSE	Sedang Dikerjakan	2018-05-17 02:26:12	2018-05-17 02:56:23	

Gambar 21. Halaman Daftar Tiket Notifikasi Review

Detail Review

Di Halaman ini *user* bisa melihat isi *review* tiket berikut detailnya (lihat gambar 22).



Gambar 22. Halaman Detail Review

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 (lihat gambar 23 dan 24).



Gambar 23. Halaman Memberi Review (1)

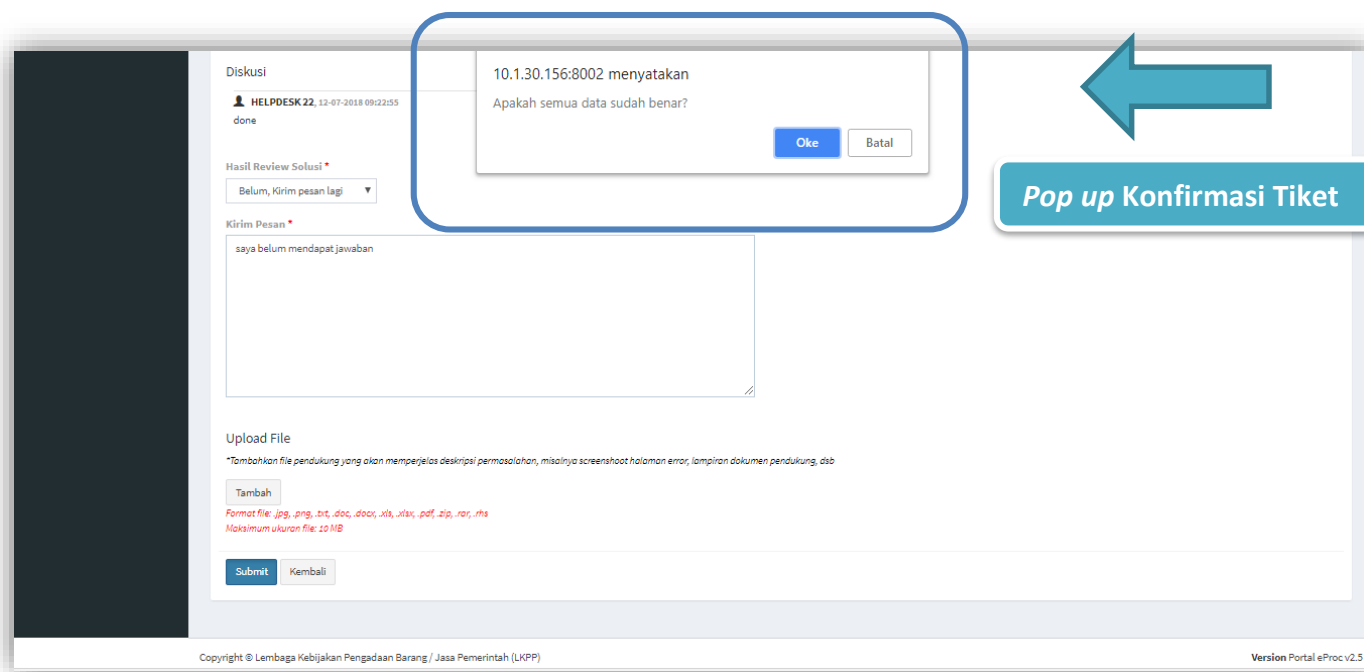
The screenshot shows a web form titled 'Hasil Review Solusi'. It includes a dropdown menu for 'Hasil Review Solusi' with the option 'OK, Selesai' selected. Below this is a text area for 'Kirim Pesan' with a placeholder 'Feedback'. To the right of the text area is a callout box labeled 'Input Pesan'. Below the text area is a section for 'Upload File' with a 'Tambah' button and a note about file formats and size. A callout box labeled 'Upload File' points to this section. At the bottom left is a 'Submit' button, and at the bottom right is a 'Kembali' button. A callout box labeled 'Submit' points to the 'Submit' button, and another callout box labeled 'Kembali' points to the 'Kembali' button. The footer contains 'Copyright © Lembaga Kebijakan Pengadaan' and 'Version Portal eProc v2.5'.

Gambar 24. Halaman Memberi Review

- Hasil *Review Solusi*
 - Ok, Selesai : Muncul ketika tim *helpdesk* menyatakan permasalahan telah selesai. *user* dapat memilih terhadap hasil *review* terakhir yaitu :
 - : Permasalahan telah diselesaikan dengan baik oleh tim *helpdesk*.
 - Belum Kirim Pesan Lagi : Permasalahan belum selesai dan tiket dikembalikan ke tim *helpdesk* untuk diselesaikan

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 (lihat gambar 25).



Gambar 25. *Pop up Konfirmasi Review Tiket Pelapor*

3.1.3.4.5 Rating

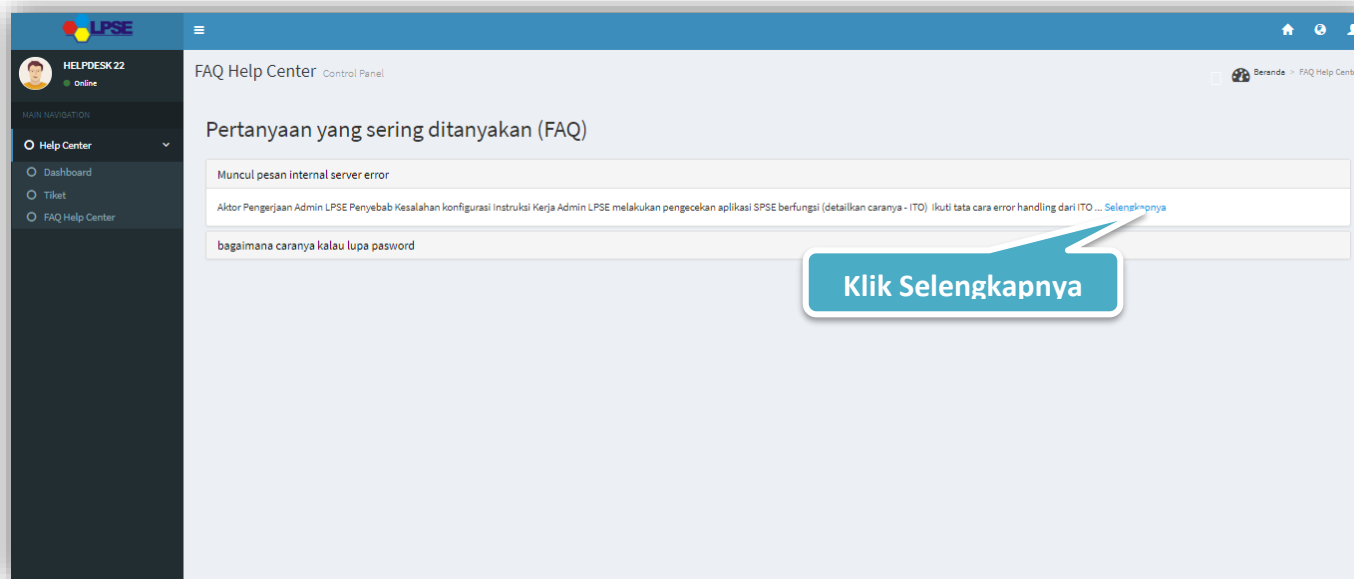
Halaman ini berisi *rating* yang diberikan oleh *user* terhadap penilaian kinerja dari tim *helpdesk* (lihat gambar 26). Penilaian rating bintang 1-3 diwajibkan menyertakan keterangan di kolom saran dan masukan untuk perbaikan.

The screenshot displays the 'Help Center' interface. At the top, it says 'Terima Kasih Atas Partisipasi Anda!' (Thank you for your participation!). Below this, it asks the user to 'Silahkan Berikan Penilaian Untuk Pelayanan Help Center Kami' (Please give a rating for our Help Center service). The rating system shows 3 stars selected out of 5. A callout 'Beri Penilaian' (Give Rating) points to the stars. Below the stars, there is a text input field labeled 'Saran dan masukan untuk perbaikan' (Suggestions and input for improvement). A callout 'Input Saran' (Input Suggestion) points to this field. At the bottom, there is a 'Submit' button. A callout 'Submit' points to this button. The footer of the page includes the URL '10.1.30.156:8002/dashboard', copyright information for LKPP, and the version 'Version Portal eProc v2.5'.

Gambar 26. Halaman Rating

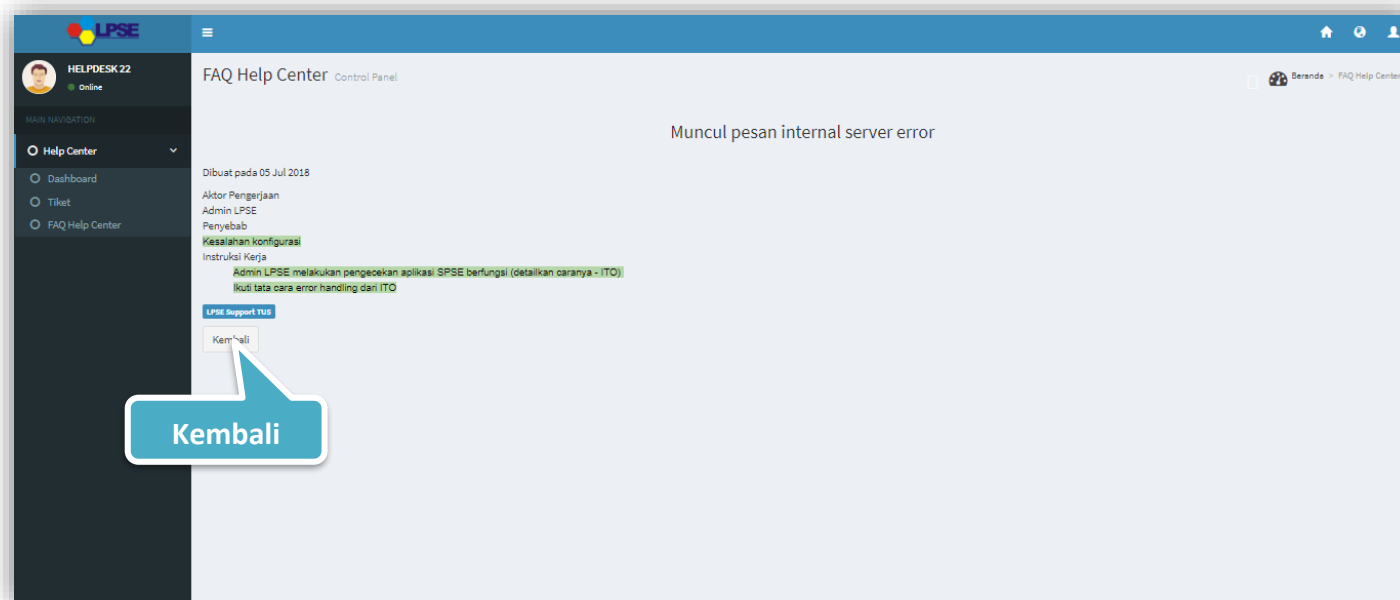
3.1.4 FAQ Help Center

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. (lihat gambar 27).



Gambar 27. Halaman FAQ Help Center

Halaman ini menampilkan detail FAQ yang dipilih (lihat gambar 28). Klik kembali untuk kembali ke halaman utama FAQ Help Center (lihat gambar 27).



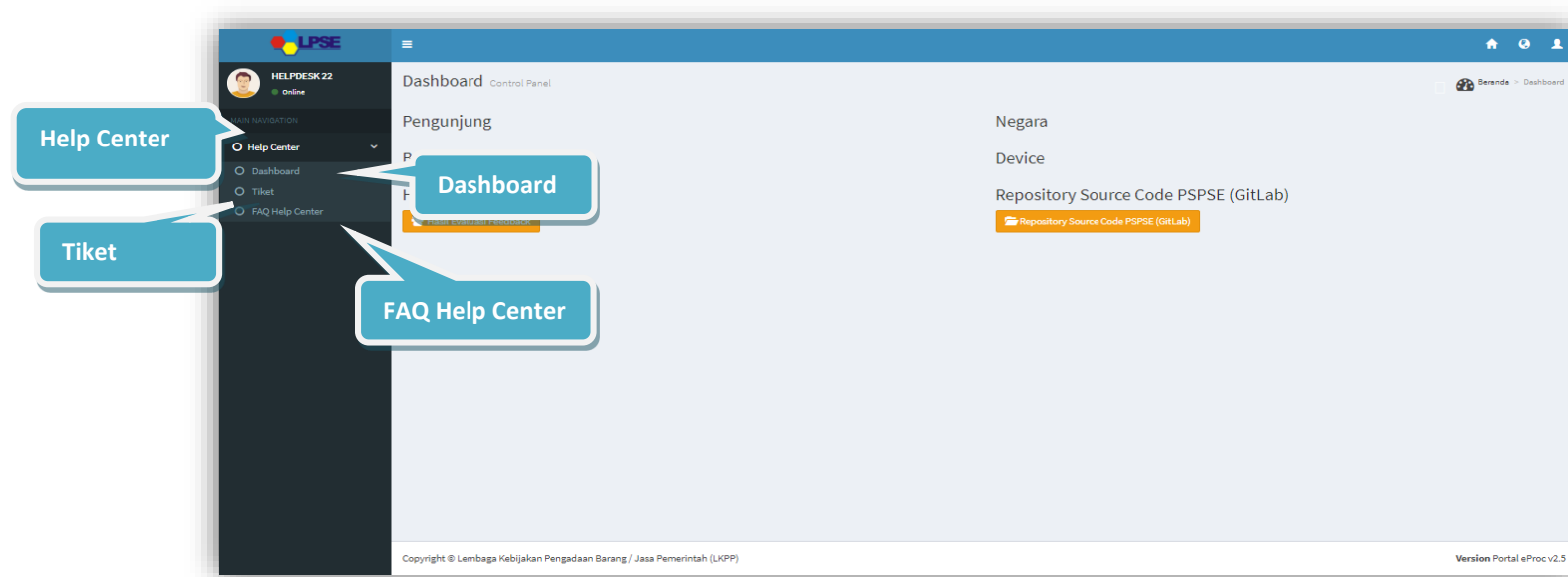
Gambar 28. Halaman Detail FAQ Help Center

3.2 LPSE Level 1 (Helpdesk LPSE)

User dengan *Role* LPSE Level 1 dalam hal ini yaitu, *Helpdesk* LPSE. *Role* LPSE Level 1 dapat melakukan beberapa aktivitas diantaranya melihat *dashboard*, melihat daftar tiket, menanggapi tiket (*review* dari pelapor atau *feedback* dari LPSE Level 2), menyelesaikan tiket dari pelapor, ataupun eskalasi tiket jika pengguna membutuhkan eskalasi kepada level selanjutnya yaitu LPSE Level 2, dan melihat FAQ pada Help Center.

3.2.1 Help Center

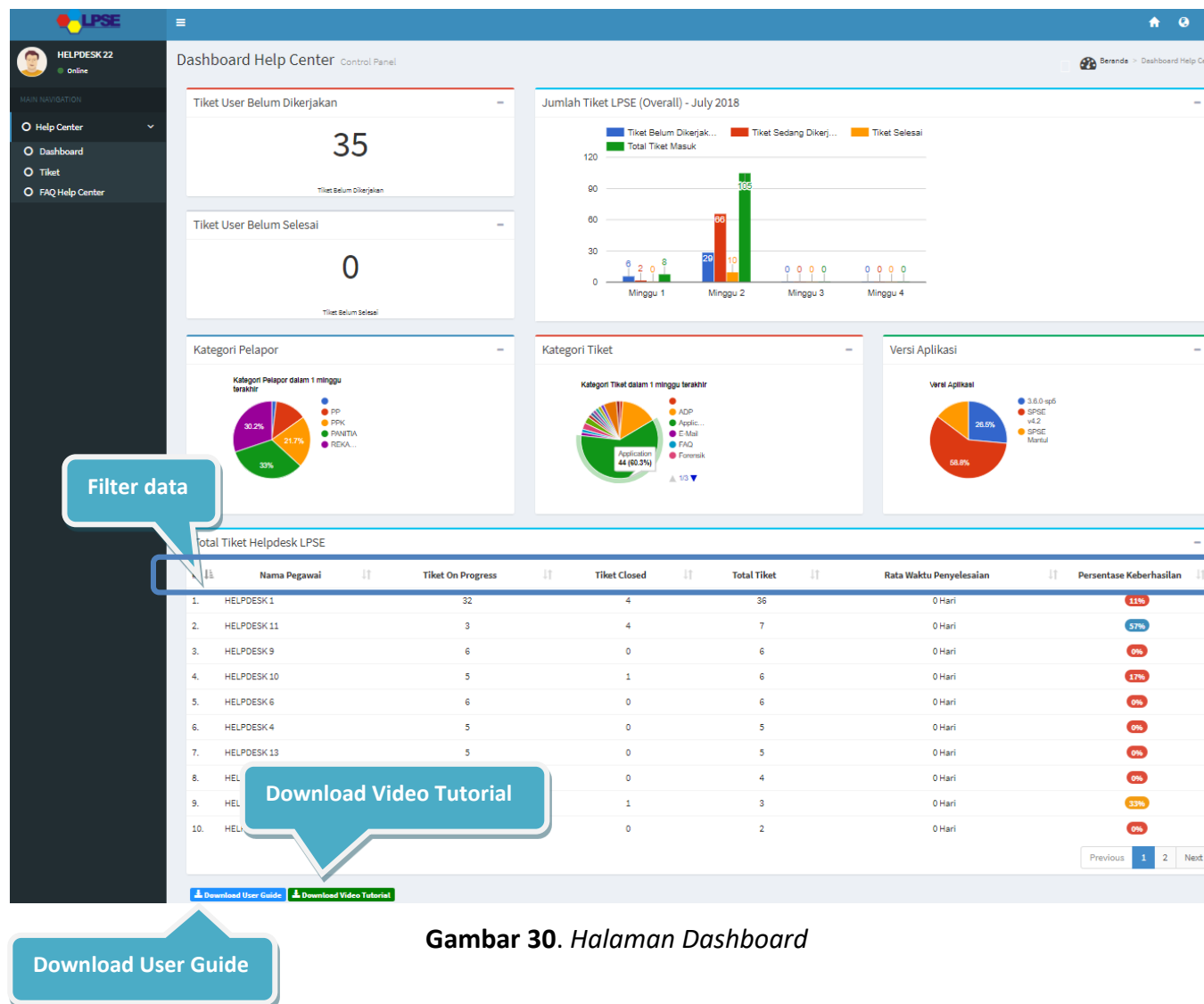
Halaman ini adalah halaman yang akan ditampilkan jika *user* sudah berhasil melakukan *Login* halaman Portal eProc Fitur LPSE Support. Ada beberapa fungsi di menu *Help Center* yaitu Dashboard, Tiket, dan FAQ Help Center (lihat gambar 29).



Gambar 29. Halaman Help Center

3.2.2 Dashboard

Halaman ini adalah halaman yang menampilkan Diagram terkait Tiket pengguna yang belum dikerjakan, tiket *user* belum selesai, jumlah tiket LPSE (Overall) – bulan, kategori pelapor, kategori tiket, versi aplikasi, dan total tiket helpdesk LPSE. *User* dapat mengurutkan data pada total tiket helpdesk LPSE dengan cara klik filter  pada kolom yang ingin diurutkan datanya. Pada halaman ini *user* dapat melakukan download *User Guide* sebagai panduan aplikasi atau menonton Video Tutorial untuk petunjuk penggunaan aplikasi yang dikemas dalam bentuk format video (lihat gambar 30).



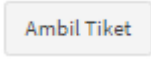
Gambar 30. Halaman Dashboard

3.2.3 Tiket

Pada halaman ini user dapat melakukan beberapa aktivitas diantaranya melihat daftar tiket, menanggapi tiket (*review* dari pelapor atau *feedback* dari LPSE Level 2), menyelesaikan tiket dari pelapor, ataupun eskalasi tiket jika pengguna membutuhkan eskalasi kepada level selanjutnya yaitu LPSE Level 2.

3.2.3.1 Tiket Baru

Halaman ini berisi daftar Tiket Baru, tiket yang dikirimkan oleh Pelapor akan muncul pada *Tab* ini. Terdapat *pop up* notifikasi terkait jumlah tiket baru yang belum diproses. Sebelum mengambil tiket *user* bisa melihat detail tiket dengan *klik* nomor tiket pada tiket

yang ingin dilihat. *User* bisa mengambil tiket dan mengerjakan tiket tersebut dengan *klik button*  (lihat gambar 31).

Help Center Control Panel

Tiket Baru 1 Tiket Proses Daftar Tiket

Tiket Baru

Show 10 entries

No	Nomor Tiket	Dikirim Oleh	LPSE	Judul Tiket	Tanggal Buat	Aksi
1	UC2018051400001	REKANAN 22	LPSE Latihan	Tiket baru mei 2018	REKANAN 22 2018-05-14 10:39:08	Ambil Tiket
2	UC2018051100001	REKANAN 10	LPSE Latihan	Tes	REKANAN 10 2018-05-11 08:03:06	Ambil Tiket

Showing 1 to 2 of 2 entries

Previous 1 Next

Ambil Tiket

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

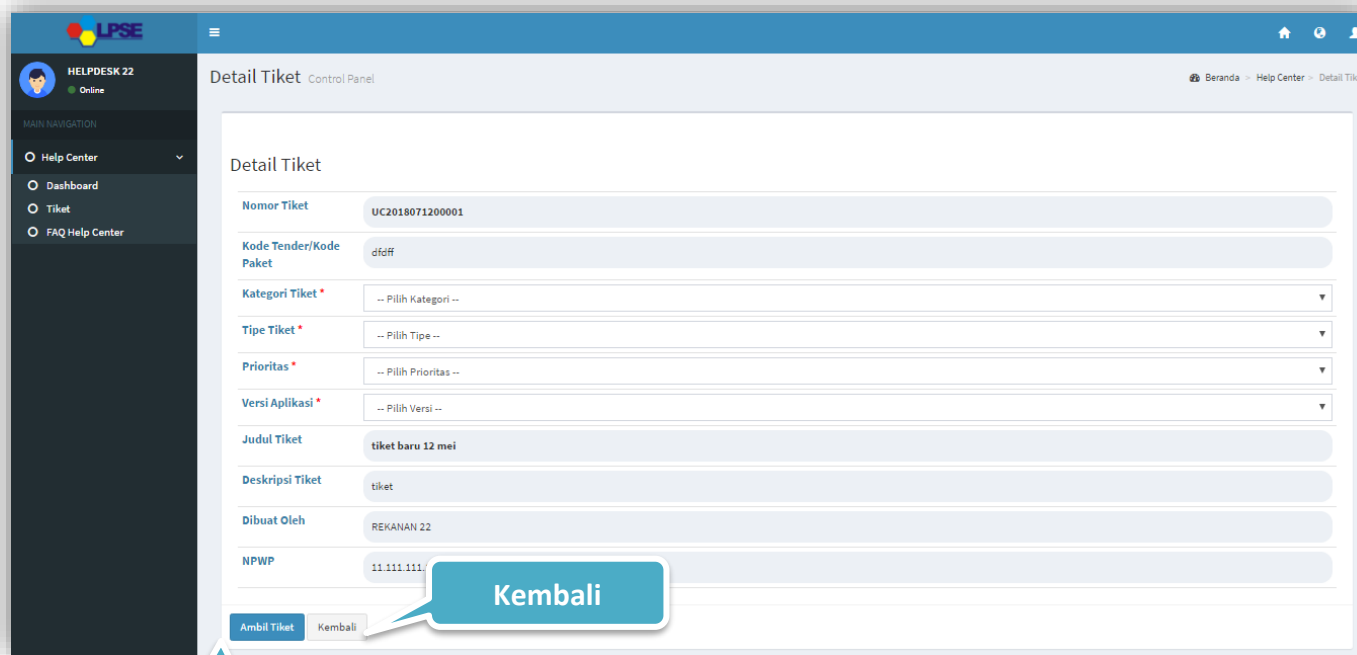
Gambar 31. Halaman Daftar Tiket Baru LPSE Level 1

3.2.3.1.1 Detail Tiket

Di Halaman ini *user* bisa melihat isi tiket dengan detail. Sebelum mengambil tiket, *User* harus mengklasifikasikan sesuai dengan kategori permasalahan tiket tersebut, seperti: kategori tiket, tipe tiket, prioritas, dan versi aplikasi. Untuk mengambil dan mengerjakan tiket klik button

Ambil Tiket

(lihat gambar 32).



Detail Tiket

Nomor Tiket UC2018071200001

Kode Tender/Kode Paket dtdff

Kategori Tiket * -- Pilih Kategori --

Tipe Tiket * -- Pilih Tipe --

Prioritas * -- Pilih Prioritas --

Versi Aplikasi * -- Pilih Versi --

Judul Tiket tiket baru 12 mei

Deskripsi Tiket tiket

Dibuat Oleh REKANAN 22

NPWP 11.111.111

Ambil Tiket Kembali

Ambil Tiket

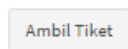
Kembali

Gambar 32. Detail Tiket Baru LPSE Level 1

- Ambil Tiket : Klik Ambil Tiket jika ingin menyelesaikan tiket tersebut

3.2.3.1.2 Ambil Tiket

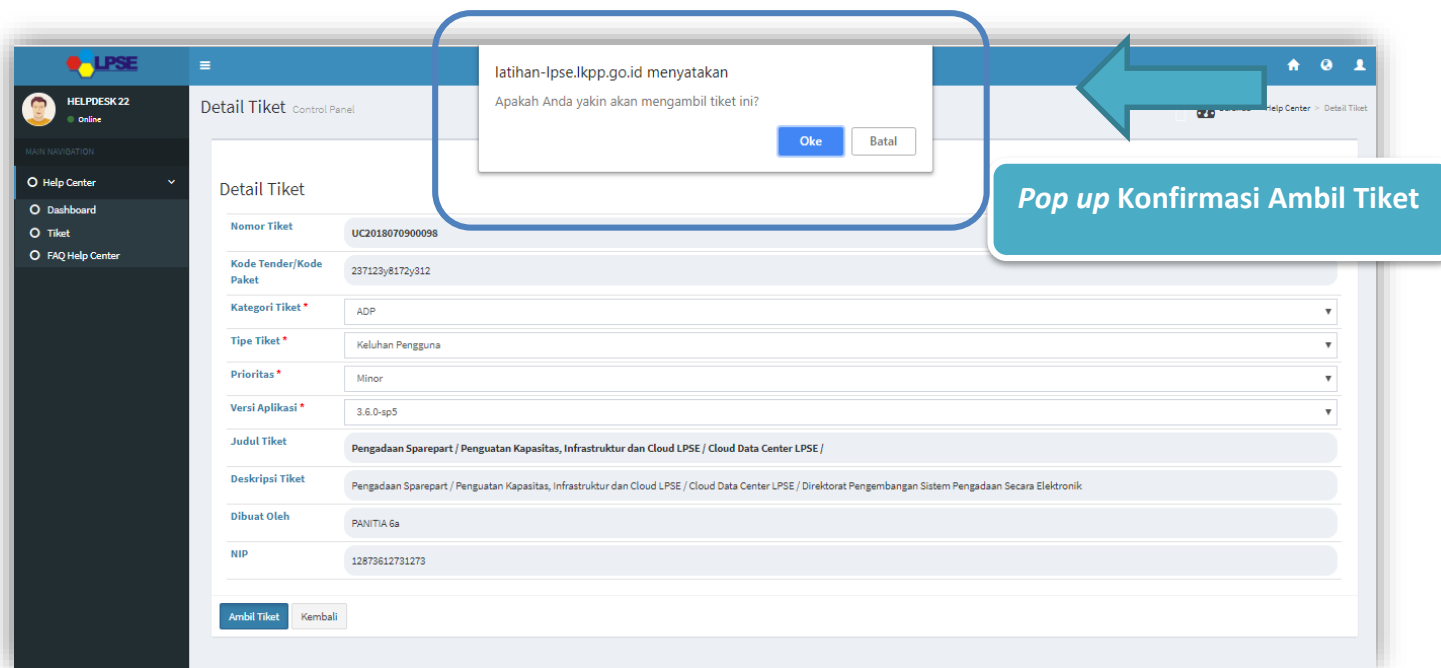
User bisa mengambil tiket dengan cara klik *Button* Ambil Tiket (lihat gambar 32). User juga bisa mengambil tiket dengan *klik button*



pada Daftar Tiket (lihat gambar 31). Setelah user mengambil tiket maka user bisa melakukan *review* tiket tersebut.

Pop up Konfirmasi Ambil Tiket

Setiap user akan melakukan ambil tiket, user diharuskan mengisi kategori tiket sebelum klik 'ambil tiket' dan user diwajibkan melakukan konfirmasi ulang dengan *klik button* 'Oke' pada *pop up* yang muncul untuk memastikan kembali bahwa user akan mengambil tiket tersebut, karena user tidak dapat membatalkan tiket ketika user telah mengambil tiket tersebut (lihat gambar 33).



Gambar 33. *Pop up Konfirmasi Ambil Tiket LPSE Level 1*

3.2.3.2 Tiket Proses

Halaman ini berisi daftar Tiket proses berjalan yang khusus ditujukan pada LPSE Level 1 baik berupa *Review* dari *user* atau *Feedback*. Terdapat jumlah notifikasi yang menunjukkan jumlah tiket yang belum dikerjakan. Klik *Review* untuk melakukan *review* tiket dari *user* atau klik *feedback* untuk membalas *feedback* dari LPSE Level 2 (lihat gambar 34).

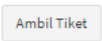
The screenshot shows the LPSE Help Center interface. The sidebar on the left contains navigation links: Agenda, Berita, Galeri, Help Center (selected), and Pesan. The main content area has tabs for 'Tiket Baru', 'Tiket Proses' (selected), and 'Daftar Tiket'. Below the tabs, there's a section titled 'Tiket yang Sedang Diproses' with a 'Show 10 entries' dropdown. A table lists two tickets:

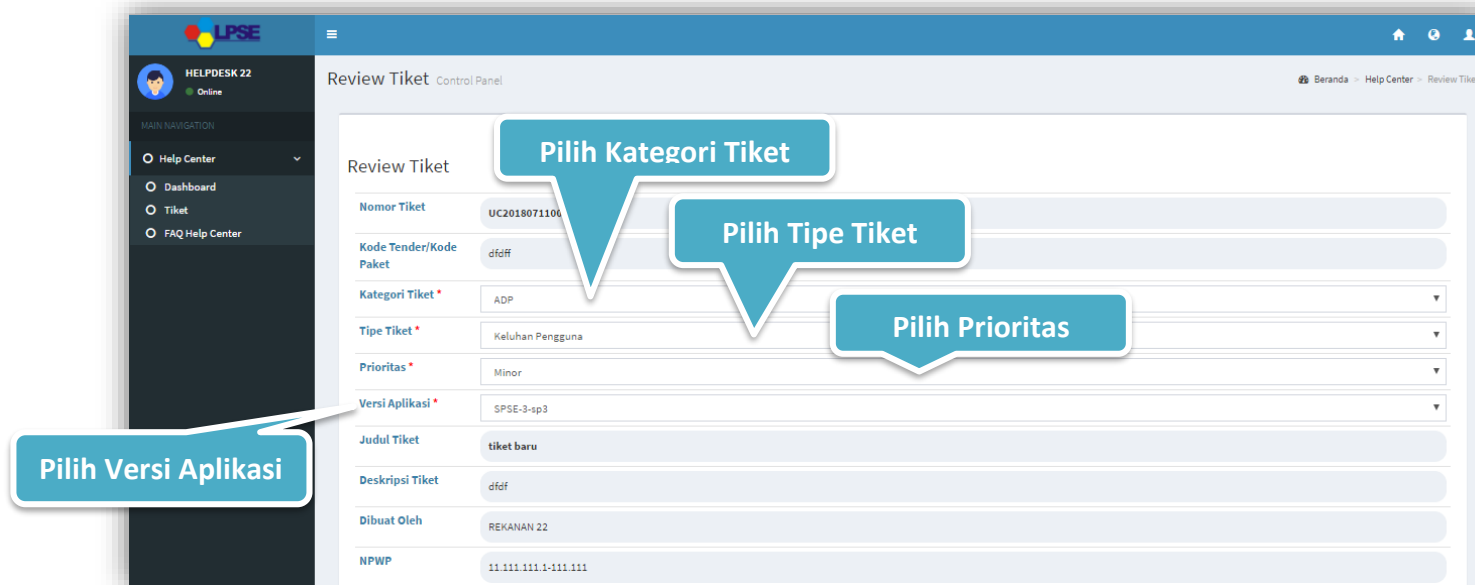
No	Nomor Tiket	LPSE	Judul Tiket	Kategori	Prioritas	Dikirim Oleh	Tanggal Buat	Aksi
1	UC2018051400002	LPSE Latihan	tiket baru 15 mei			HELPPESK 22	REKANAN 22 2018-05-14 12:19:55	Review
2	UC2018051400001	LPSE Latihan	Tiket baru mei 2018	ADP	Minor	agencytest2	REKANAN 22 2018-05-14 10:39:08	Feedback

Below the table, it says 'Showing 1 to 2 of 2 entries' and includes pagination controls (Previous, 1, Next). Two callout boxes highlight the 'Review' and 'Feedback' actions available for each ticket.

Gambar 34. Halaman Daftar Tiket Proses LPSE Level 1

3.2.3.2.1 Review

Halaman ini digunakan ketika *user* telah mengambil tiket dengan klik *button*  (lihat gambar 31 dan 32). Untuk melakukan *review* tiket dari pelapor atau membalas *feedback* dari pelapor, *user* bisa memilih beberapa aksi untuk melakukan *review* tiket tersebut pada kolom Hasil *Review*, yaitu “Butuh *Feedback*” ketika *user* masih membutuhkan informasi lebih lanjut dari pelapor terkait tiket, “Eskalasi” untuk eskalasi tiket kepada level selanjutnya, yaitu LPSE Level 2, atau “Selesai” jika telah menganggap dan menyelesaikan tiket (lihat gambar 35 dan 36). Akan tampil konfirmasi berupa *pop up* (lihat gambar 37). ketika akan *submit* tiket yang memastikan bahwa data yang akan dikirimkan sudah benar, karena *user* tidak bisa mengubah tiket lagi ketika sudah di-*submit*.



The screenshot shows the 'Review Tiket' control panel in the LPSE application. The interface includes a sidebar with navigation links (Help Center, Dashboard, Tiket, FAQ Help Center) and a main content area for reviewing a specific ticket. The ticket details are as follows:

Review Tiket	
Nomor Tiket	UC2018071106
Kode Tender/Kode Paket	dfdf
Kategori Tiket *	ADP
Tipe Tiket *	Keluhan Pengguna
Prioritas *	Minor
Versi Aplikasi *	SPSE-3-sp3
Judul Tiket	tiket baru
Deskripsi Tiket	dfdf
Dibuat Oleh	REKANAN 22
NPWP	11.111.111.1-111.111

Callouts in the image indicate the selection process for the following fields:

- Pilih Kategori Tiket
- Pilih Tipe Tiket
- Pilih Prioritas
- Pilih Versi Aplikasi

Gambar 35. Review Tiket Proses LPSE Level 1 (1)

The screenshot shows a web interface for reviewing a ticket. On the left is a dark sidebar. The main content area is titled 'Diskusi' and contains two messages from 'HELPEDESK 22' and 'REKANAN 22'. Below the messages is a text input field labeled 'Kirim Pesan' with a blue callout bubble pointing to it that says 'Input Pesan'. Underneath is an 'Upload File' section with a 'Tambah' button and a note about file formats and size. Below that is a 'Hasil Review' section with a dropdown menu labeled '--Pilih Hasil Review--' and a blue callout bubble pointing to it that says 'Pilih Hasil Review'. At the bottom are two buttons: 'Submit' (with a blue callout bubble saying 'Submit') and 'Kembali' (with a blue callout bubble saying 'Kembali').

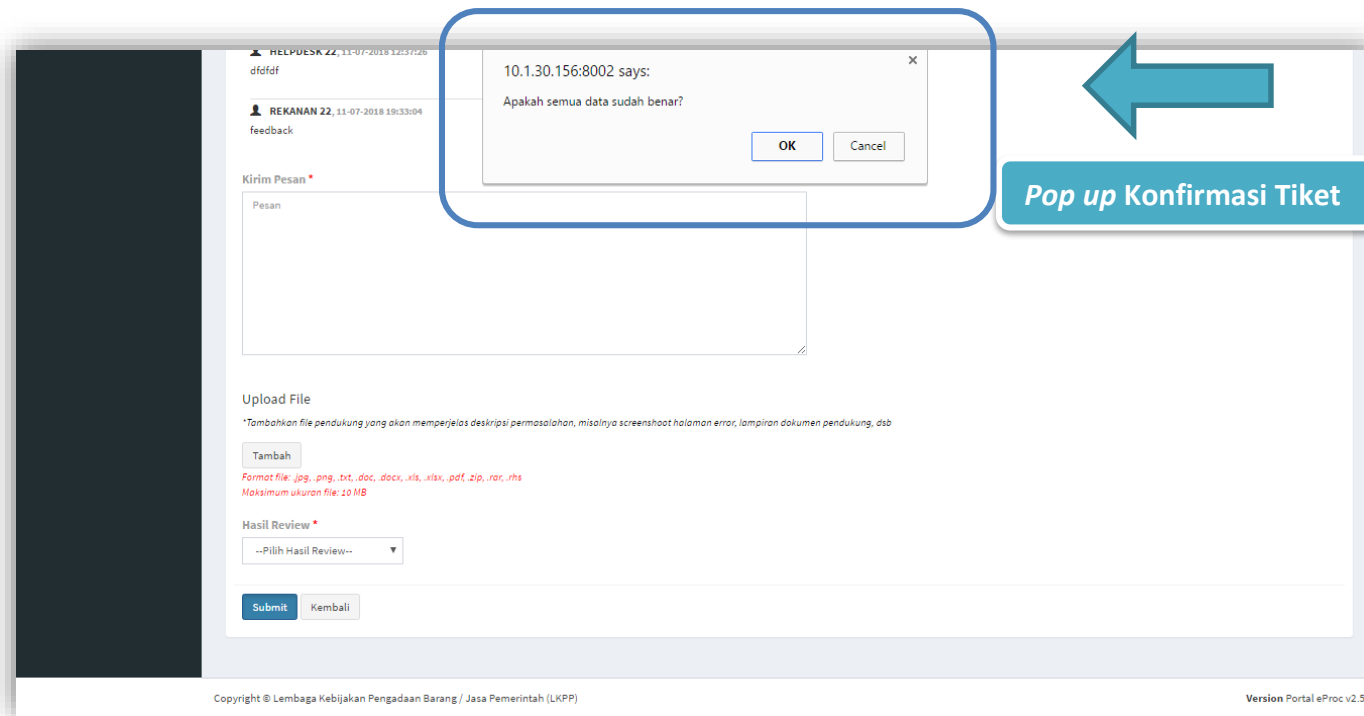
Gambar 36. Review Tiket Proses LPSE Level 1 (2)

- Kategori Tiket : User dapat memilah permasalahan sesuai kategorinya, Berisi pilihan kategori tiket, yaitu:
- Tipe Tiket : User dapat mengklasifikasikan sesuai tipe permasalahan, Berisi pilihan tipe tiket, yaitu:
- Prioritas : User dapat mengklasifikasikan dari segi prioritas permasalahan tiket
- Versi Aplikasi : User dapat mengklasifikasikan dari versi pada Aplikasi, Berisi pilihan versi, yaitu:
- Hasil Review : User dapat memilih aksi hasil review terkait tiket, Berisi pilihan hasil review, yaitu:

- Butuh *Feedback* : Pilih jika membutuhkan *feedback* dari pelapor.
- Eskalasi : Pilih untuk eskalasi terhadap level selanjutnya yaitu LPSE level 2.
- Selesai : Pilih jika telah menganggap dan menyelesaikan tiket.

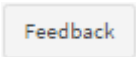
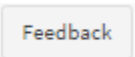
Pop up Konfirmasi Review Tiket

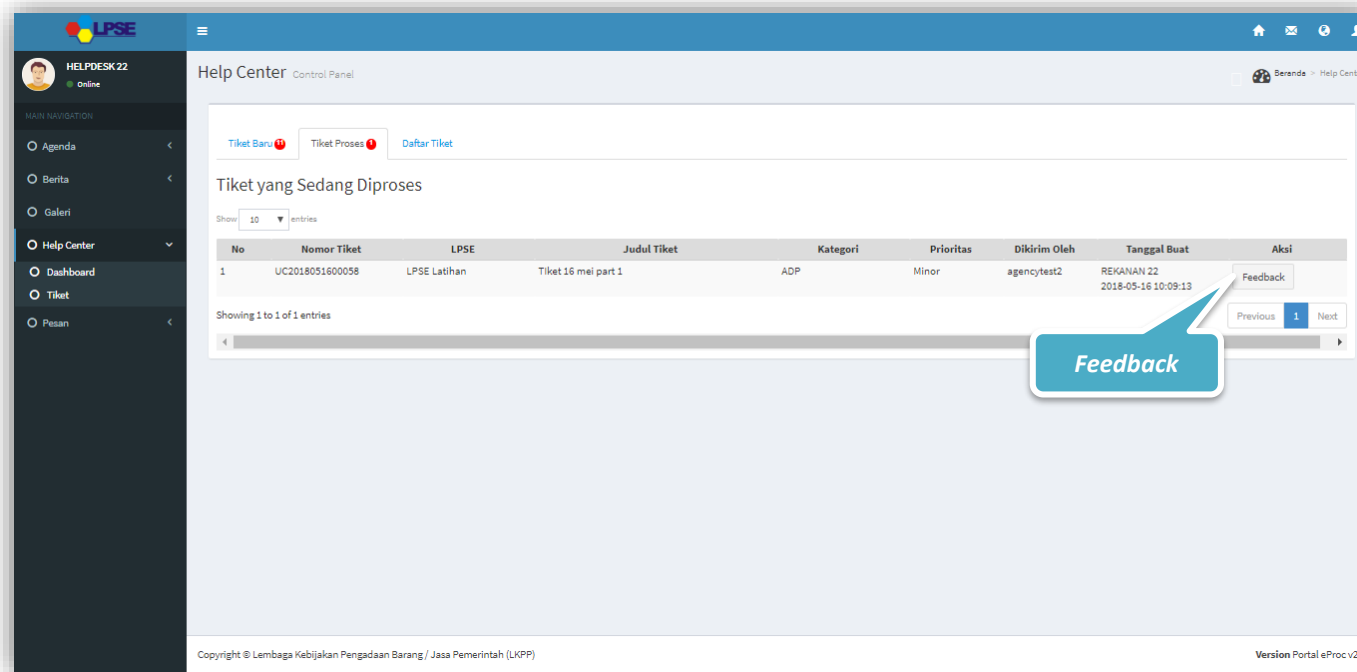
Setiap *user* akan melakukan *submit* tiket, *user* diwajibkan melakukan konfirmasi ulang dengan *klik button* Oke pada *pop up* yang muncul untuk memastikan kembali bahwa data yang akan dikirim sudah benar, karena *user* tidak dapat mengubah tiket lagi ketika *user* telah *submit* tiket (lihat gambar 37).



Gambar 37. Pop up Konfirmasi Review Tiket LPSE Level 1

3.2.3.2.2 Feedback

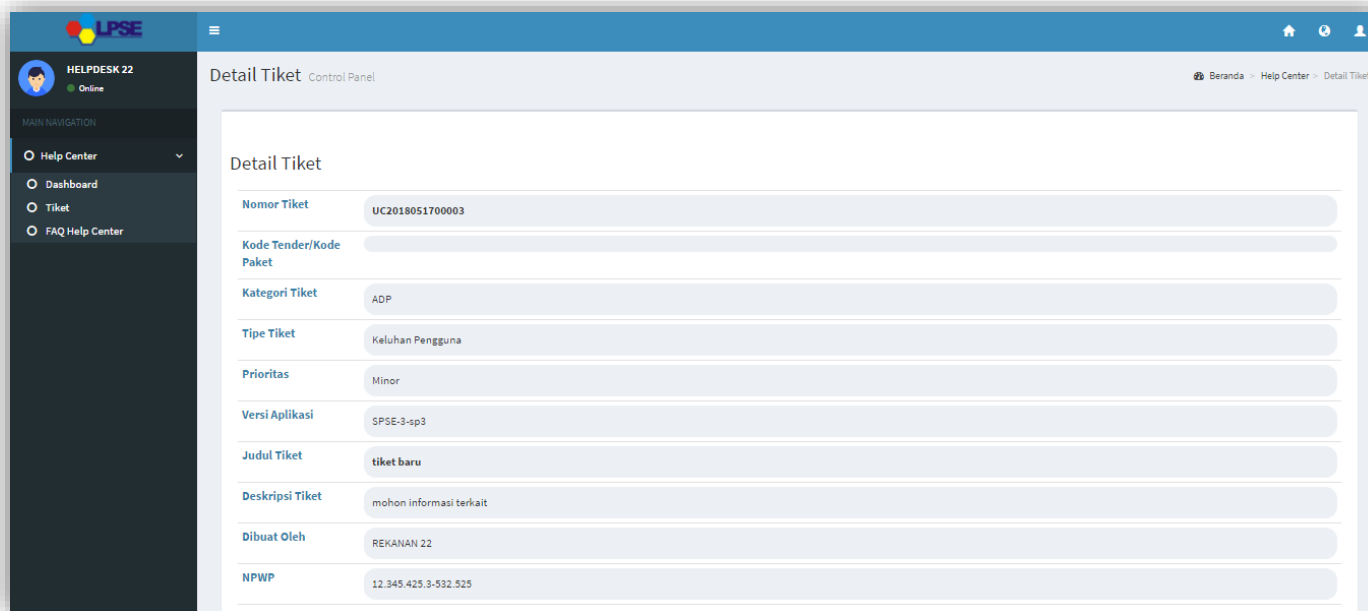
Halaman ini berisi *feedback* yang harus dipenuhi oleh LPSE Level 1. *Button*  akan muncul di *Tab* Tiket Proses jika *user* mendapat *Feedback* dari LPSE Level 2. *User* dapat melihat detail *feedback* pada tiket proses dan dapat membalas *feedback* dengan *klik button*  (lihat gambar 38).



Gambar 38. Feedback Untuk LPSE Level 1

3.2.3.2.3 Balas *Feedback*

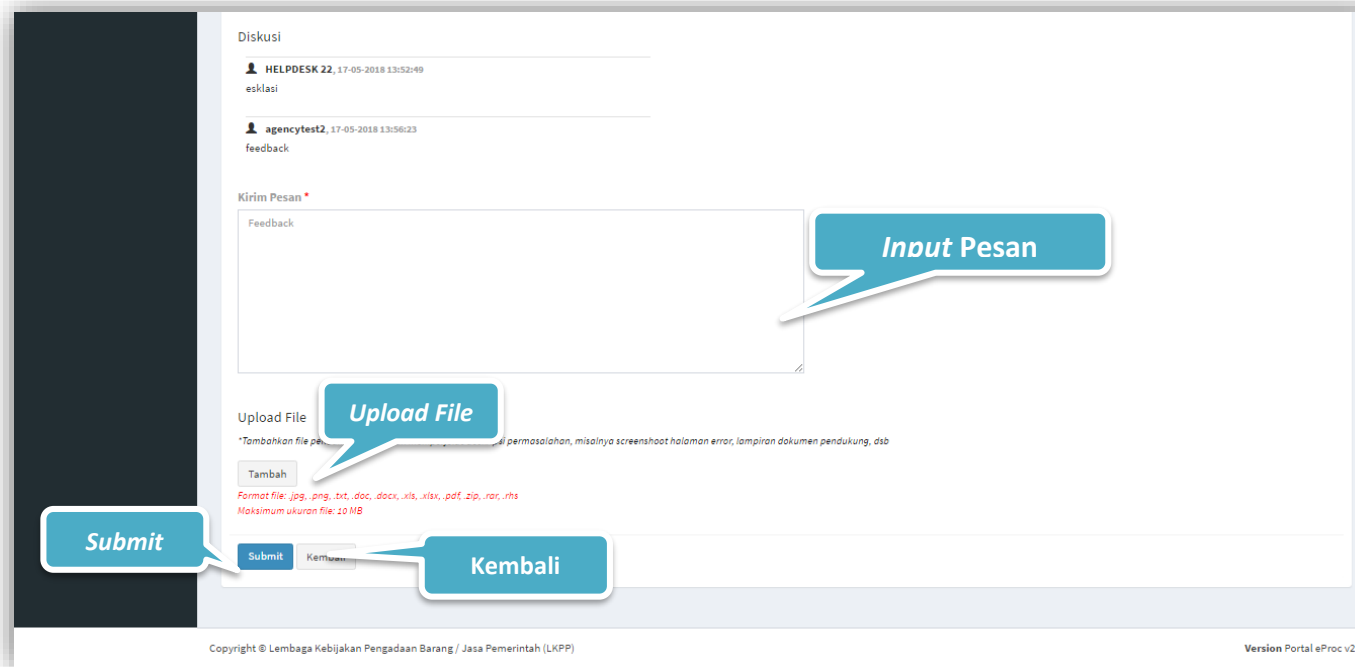
Di halaman ini *user* bisa membalas *feedback* tiket dari LPSE level 2 Akan tampil konfirmasi berupa *pop up* (lihat gambar 41) ketika akan *submit* tiket yang memastikan bahwa data yang akan dikirimkan sudah benar, karena *user* tidak bisa mengubah tiket lagi ketika sudah *disubmit* (lihat gambar 39 dan 40).



The screenshot displays the 'Detail Tiket' form within the LPSE Helpdesk 22 application. The interface includes a sidebar with navigation options: Help Center, Dashboard, Tiket, and FAQ Help Center. The main content area shows the following ticket details:

Detail Tiket	
Nomor Tiket	UC2018051700003
Kode Tender/Kode Paket	
Kategori Tiket	ADP
Tipe Tiket	Keluhan Pengguna
Prioritas	Minor
Versi Aplikasi	SPSE-3-sp3
Judul Tiket	tiket baru
Deskripsi Tiket	mohon informasi terkait
Dibuat Oleh	REKANAN 22
NPWP	12.345.425.3-532.525

Gambar 39. Form Balas *Feedback* LPSE Level 1(1)



The screenshot displays the 'Form Balas Feedback LPSE Level 1 (2)' interface. It features a dark sidebar on the left and a main content area. The main area includes a 'Diskusi' section with two messages: one from 'HELPPDESK 22' and another from 'agencytest2'. Below this is a 'Kirim Pesan' section with a text input field labeled 'Feedback' and a blue 'Input Pesan' callout box. Underneath is an 'Upload File' section with a 'Tambah' button and a blue 'Upload File' callout box. At the bottom are 'Submit' and 'Kembali' buttons, with a blue 'Submit' callout box pointing to the 'Submit' button. The footer contains copyright information and the version number 'Version Portal eProc v2.5'.

Diskusi

HELPPDESK 22, 17-05-2018 13:52:49
esklasi

agencytest2, 17-05-2018 13:56:23
feedback

Kirim Pesan *

Feedback

Input Pesan

Upload File

Tambahkan file permasalahan, misalnya screenshot halaman error, lampiran dokumen pendukung, dsb

Tambah

Format file: .jpg, .png, .bri, .doc, .docx, .xls, .xlsx, .pdf, .zip, .rar, .rns
Maksimum ukuran file: 10 MB

Submit

Submit Kembali

Kembali

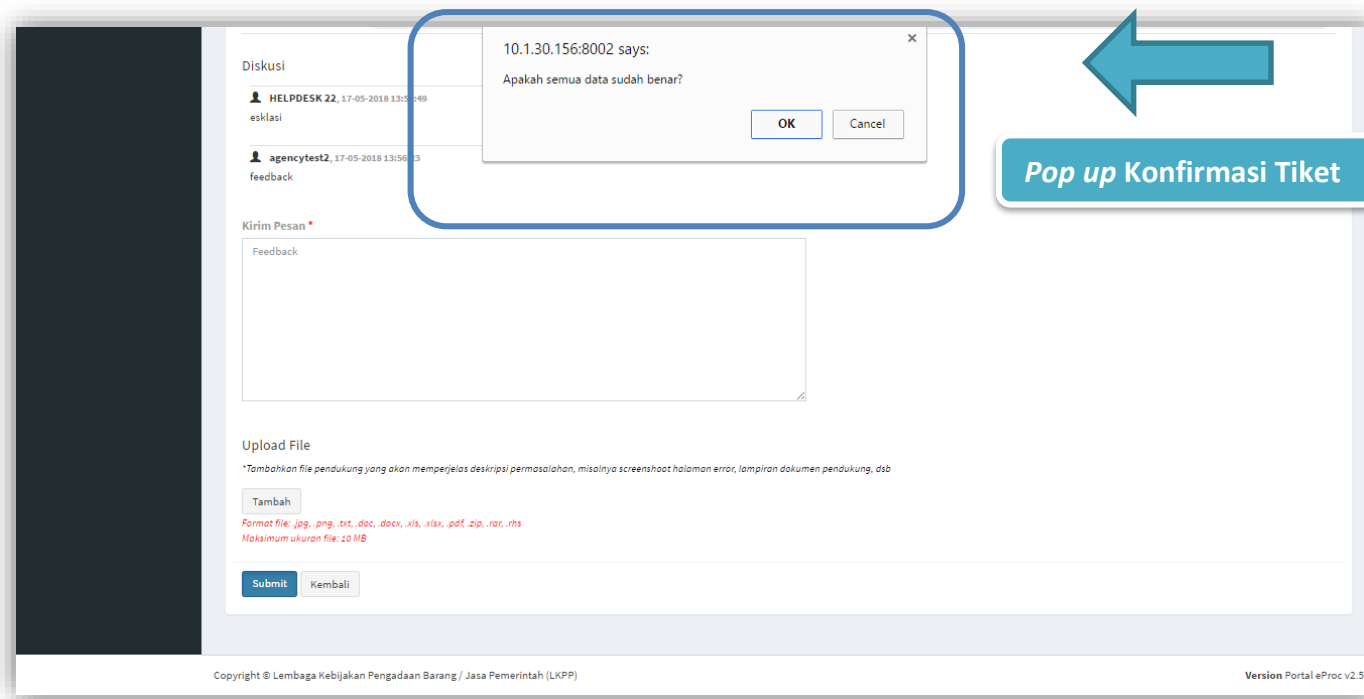
Copyright © Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang / Jasa Pemerintah (LKPP)

Version Portal eProc v2.5

Gambar 40. Form Balas Feedback LPSE Level 1 (2)

Pop up Konfirmasi Balas Feedback

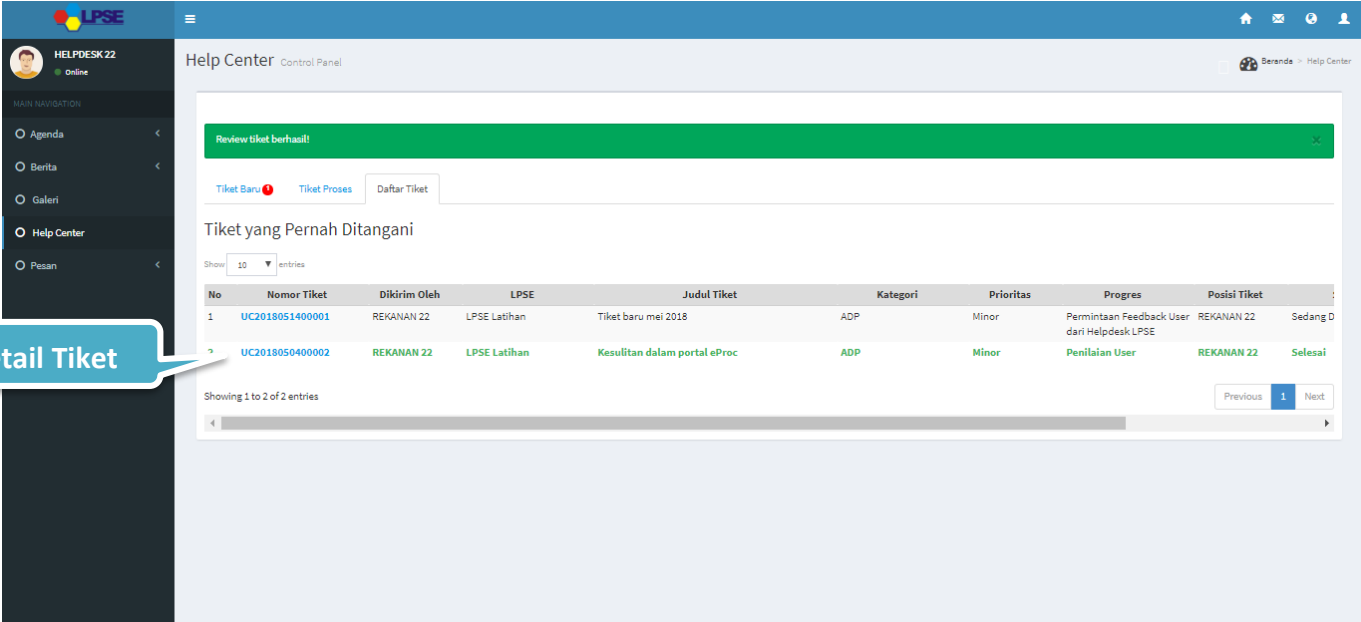
Setiap *user* akan melakukan *submit* tiket untuk membalas *feedback* dari *LPSE Level 2*, *user* diwajibkan melakukan konfirmasi ulang dengan klik *button* Oke pada *pop up* yang muncul untuk memastikan kembali bahwa data yang akan dikirim sudah benar, karena *user* tidak dapat mengubah tiket lagi ketika *user* telah *submit* tiket (lihat gambar 41).



Gambar 41. Pop up Konfirmasi Balas Feedback LPSE Level 1

3.2.3.3 Daftar Tiket

Halaman ini berisi daftar Tiket yang pernah ditangani oleh user LPSE Level 1 (lihat gambar 42).



The screenshot displays the 'Help Center' interface with a sidebar navigation menu on the left. The main content area shows a 'Tiket yang Pernah Ditangani' (Tickets Handled) section. A green banner at the top reads 'Review tiket berhasil!'. Below it, there are tabs for 'Tiket Baru', 'Tiket Proses', and 'Daftar Tiket'. The 'Daftar Tiket' tab is active, showing a table of handled tickets. A callout box labeled 'Detail Tiket' points to the first row of the table.

No	Nomor Tiket	Dikirim Oleh	LPSE	Judul Tiket	Kategori	Prioritas	Progres	Posisi Tiket
1	UC2018051400001	REKANAN 22	LPSE Latihan	Tiket baru mei 2018	ADP	Minor	Permintaan Feedback User dari Helpdesk LPSE	REKANAN 22 Sedang D
2	UC2018050400002	REKANAN 22	LPSE Latihan	Kesulitan dalam portal eProc	ADP	Minor	Penilaian User	REKANAN 22 Selesai

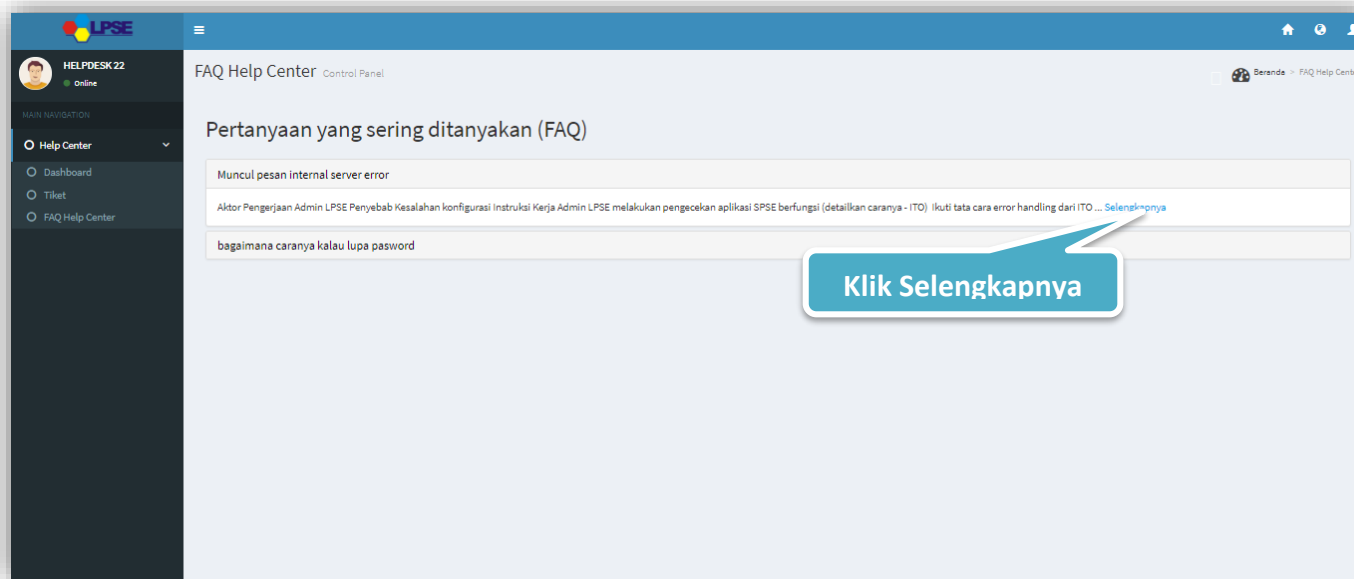
Showing 1 to 2 of 2 entries

Previous 1 Next

Gambar 42. Daftar Tiket LPSE Level 1

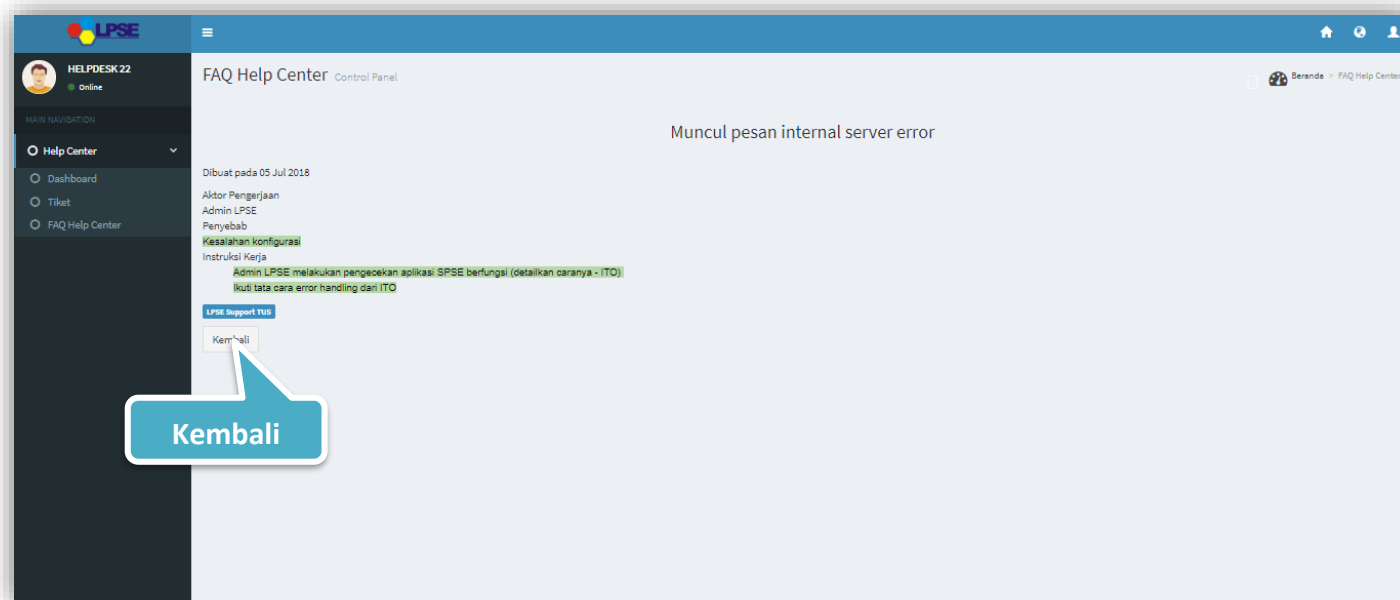
3.2.4 FAQ Help Center

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. (lihat gambar 43).



Gambar 43. Halaman FAQ Help Center

Halaman ini menampilkan detail FAQ yang dipilih (lihat gambar 44). Klik kembali untuk kembali ke halaman utama FAQ Help Center (lihat gambar 43).



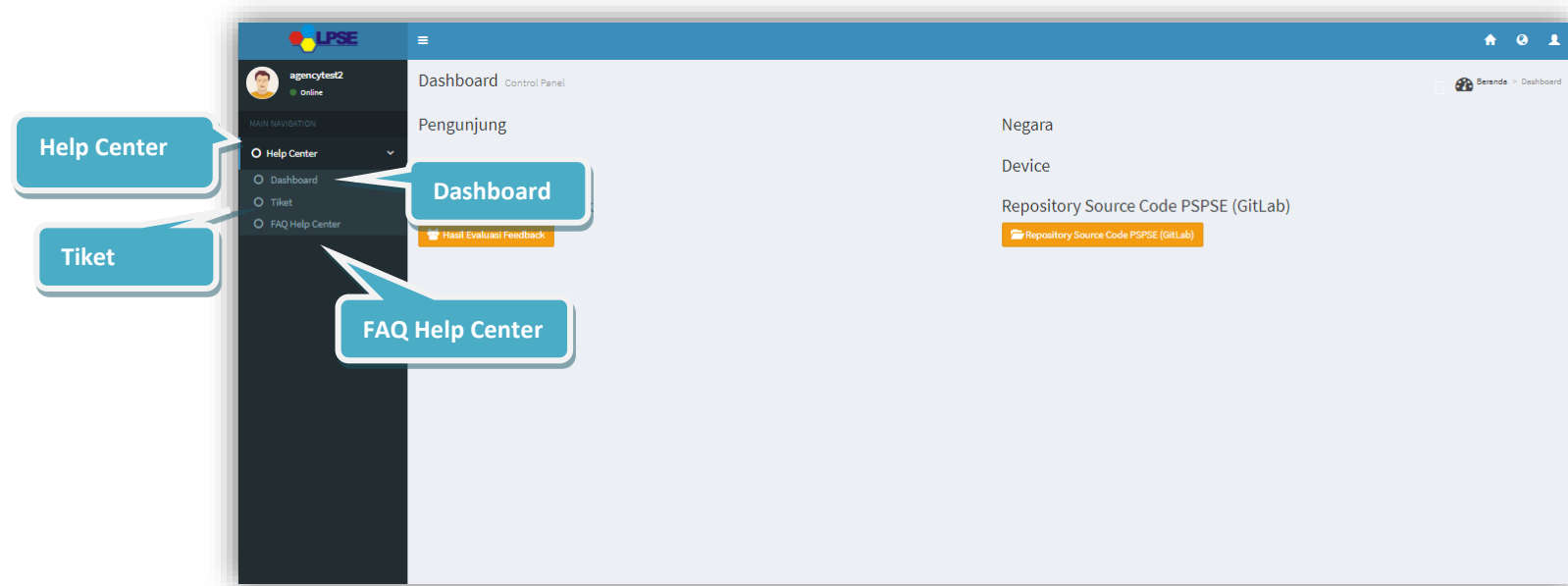
Gambar 44. Halaman Detail FAQ Help Center

3.3 LPSE Level 2

User dengan *Role* LPSE Level 2 dalam hal ini, yaitu *Admin System* LPSE/PPE. *Role* LPSE Level 2 dapat melakukan beberapa aktivitas diantaranya melihat *dashboard*, melihat daftar tiket, menyelesaikan tiket, menanggapi tiket (*feedback*), eskalasi tiket jika pengguna membutuhkan eskalasi kepada level selanjutnya, yaitu LKPP Level 1, dan melihat FAQ pada Help Center.

3.3.1 Help Center

Halaman ini adalah halaman yang akan ditampilkan jika *user* sudah berhasil melakukan *Login* halaman Portal eProc Fitur LPSE Support. Ada beberapa fungsi di menu *Help Center* yaitu Dashboard, Tiket dan FAQ Help Center (lihat gambar 45).

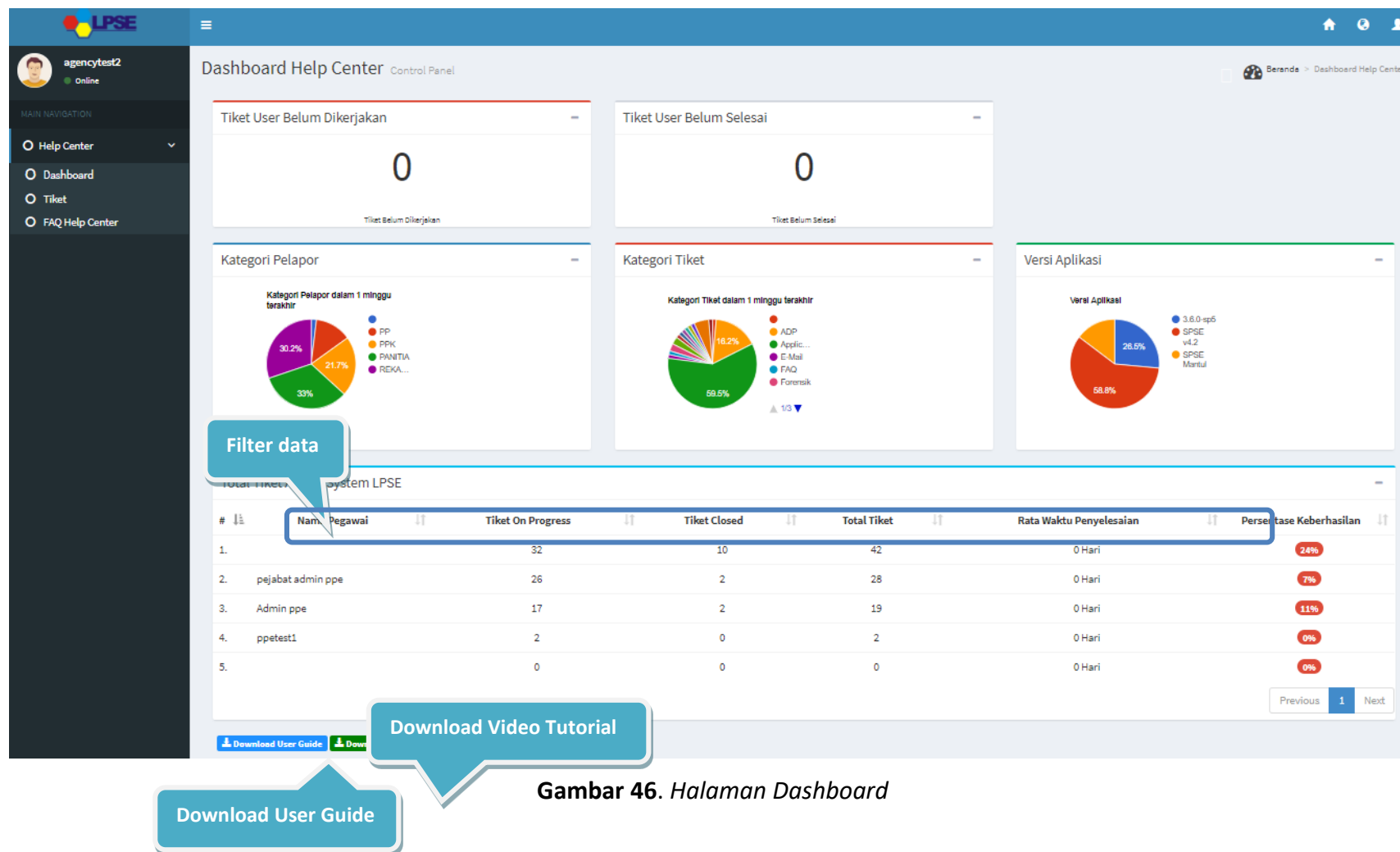


Gambar 45. Halaman Help Center

3.3.2 Dashboard

Halaman ini adalah halaman yang menampilkan Diagram tentang Tiket user yang belum dikerjakan, tiket *user* belum selesai, kategori pelapor, kategori tiket, versi aplikasi, dan total tiket Admin System LPSE. *User* dapat mengurutkan data pada total tiket

Admin System LPSE dengan cara klik filter  pada kolom yang ingin diurutkan datanya. Pada halaman ini *user* dapat melakukan *Download User Guide* sebagai panduan aplikasi atau menonton Video Tutorial untuk petunjuk penggunaan aplikasi yang dikemas dalam bentuk format video (lihat gambar 46).



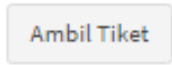
Gambar 46. Halaman Dashboard

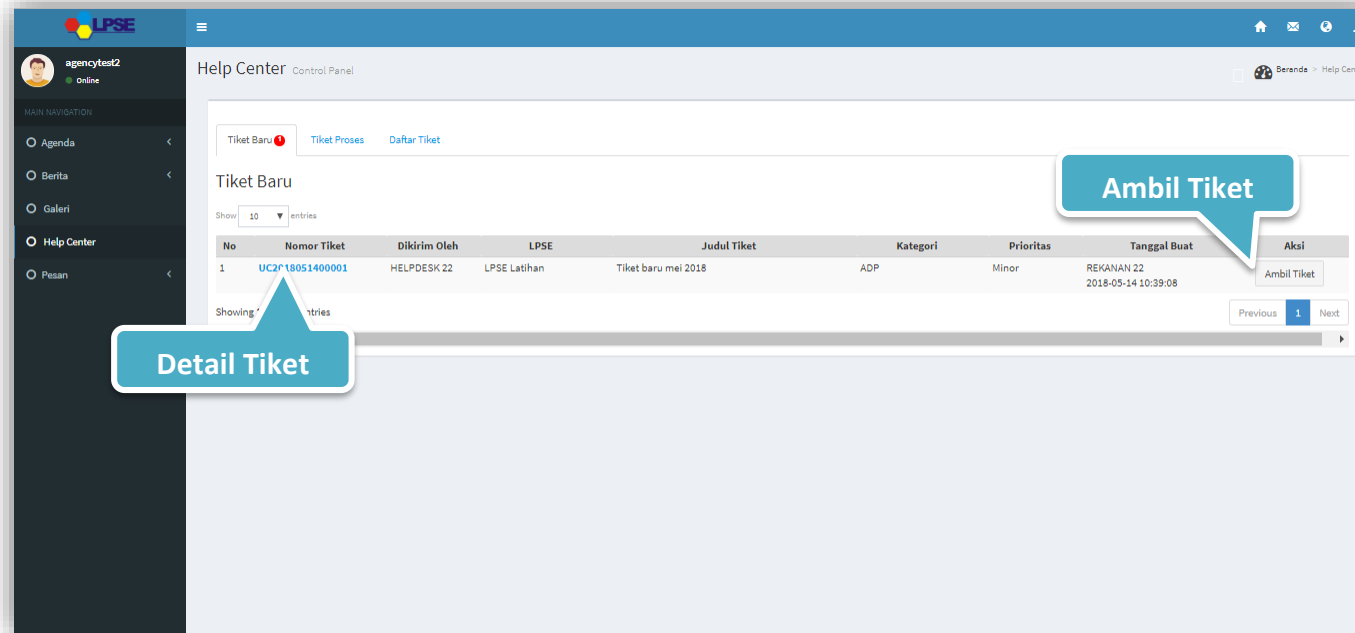
3.3.3 Tiket

Pada halaman ini user dapat melakukan beberapa aktivitas diantaranya melihat daftar tiket, menanggapi tiket (*feedback* dari LKPP Level 2), menyelesaikan tiket dari pelapor, ataupun Eskalasi tiket jika pengguna membutuhkan eskalasi kepada level selanjutnya yaitu LKPP Level 1.

3.3.3.1 Tiket Baru

Halaman ini berisi daftar tiket Baru. Untuk tiket baru yang dikirimkan oleh LPSE Level 1 akan muncul pada *Tab* ini. Terdapat notifikasi terkait jumlah tiket baru yang belum diproses. Sebelum mengambil tiket, *user* bisa melihat detail tiket dengan *klik* nomor

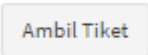
tiket pada tiket yang ingin dilihat. *User* bisa mengambil tiket dan mengerjakan tiket tersebut dengan *klik* *button*  (lihat gambar 47).

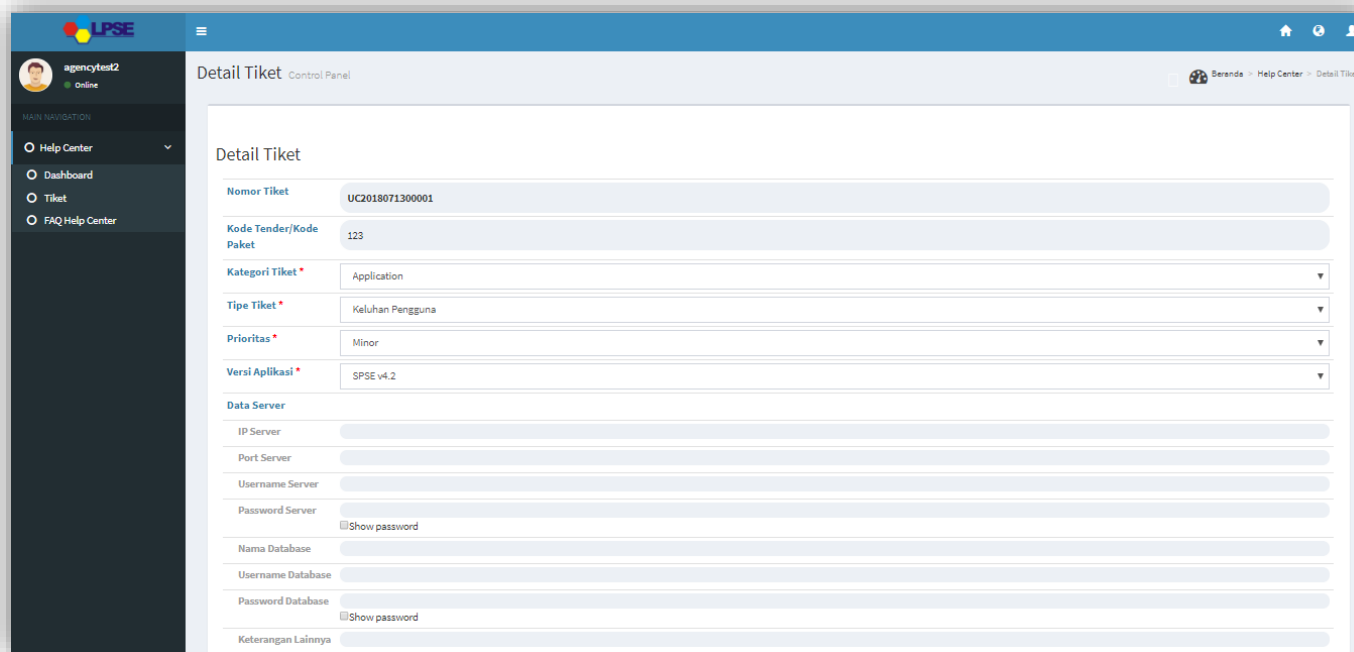


Gambar 47. Halaman Daftar Tiket Baru LPSE Level 2

3.3.3.1.1 Detail Tiket

Di Halaman ini *user* bisa melihat isi tiket dengan detail, sebelum mengambil tiket, *User* harus mengklasifikasikan sesuai dengan kategori permasalahan tiket tersebut seperti: kategori tiket, tipe tiket, prioritas, dan versi aplikasi. Untuk mengambil dan

mengerjakan tiket *klik button*  (lihat gambar 49).



Detail Tiket Control Panel

Detail Tiket

Nomor Tiket UC2018071300001

Kode Tender/Kode Paket 123

Kategori Tiket * Application

Tipe Tiket * Keluhan Pengguna

Prioritas * Minor

Versi Aplikasi * SPSE v4.2

Data Server

IP Server

Port Server

Username Server

Password Server ☐ Show password

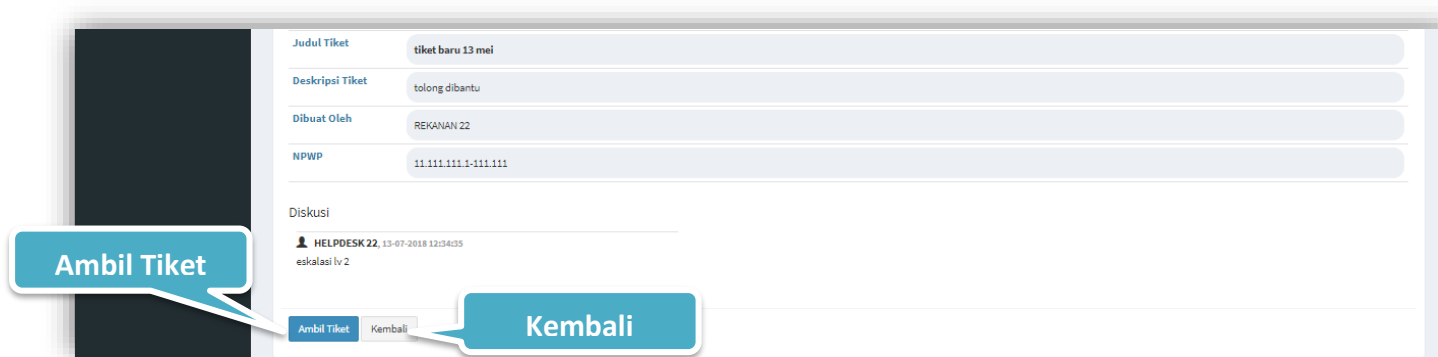
Nama Database

Username Database

Password Database ☐ Show password

Keterangan Lainnya

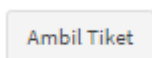
Gambar 48. Detail Tiket Baru LPSE Level 2 (1)



Gambar 49. *Detail Tiket Baru LPSE Level 2 (2)*

3.3.3.1.2 Ambil Tiket

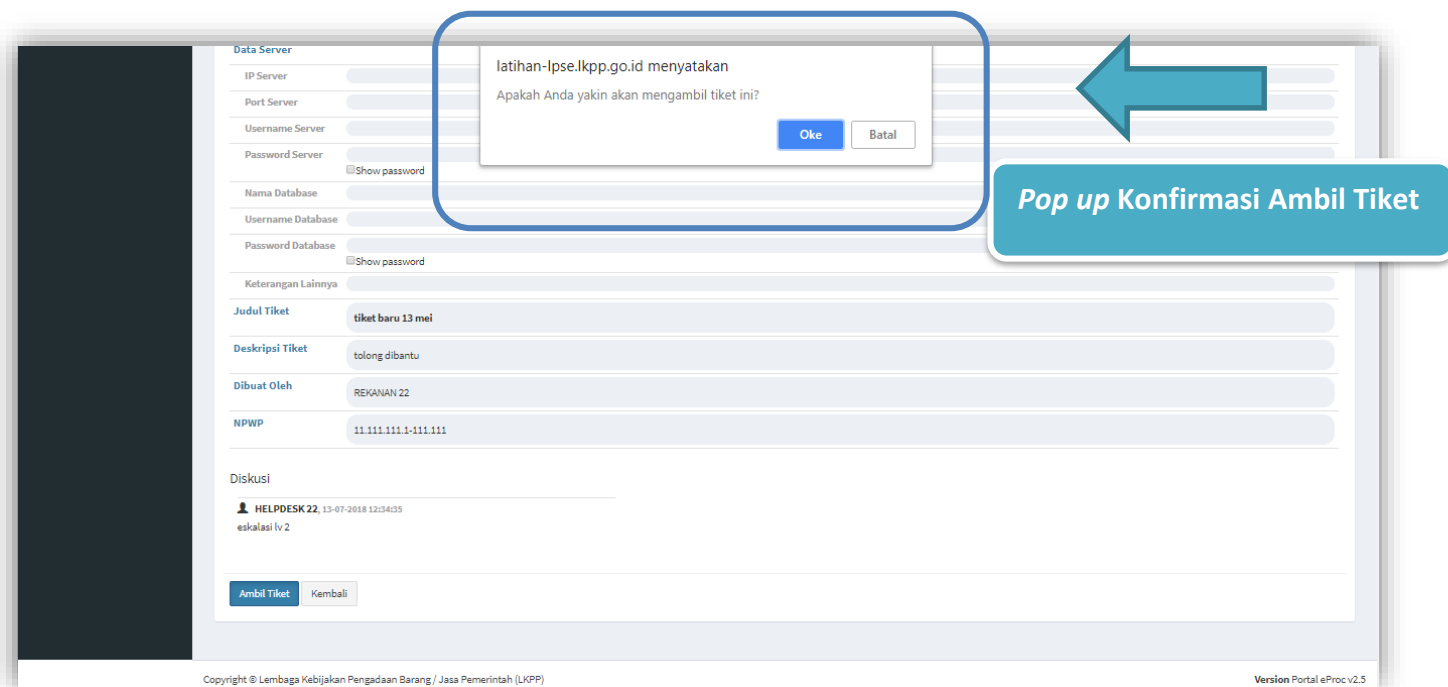
User bisa mengambil tiket dengan cara klik *Button* Ambil Tiket (lihat gambar 49). User juga bisa mengambil tiket dengan *klik button*



pada Daftar Tiket (lihat gambar 47). Setelah user mengambil tiket maka user bisa melakukan *review* tiket tersebut.

Pop up Konfirmasi Ambil Tiket

Setiap *user* akan melakukan ambil tiket, *user* diharuskan mengisi kategori tiket sebelum klik 'ambil tiket' dan *user* diwajibkan melakukan konfirmasi ulang dengan *klik button* Oke pada *pop up* yang muncul untuk memastikan kembali bahwa *user* akan mengambil tiket tersebut, karena *user* tidak dapat membatalkan tiket ketika *user* telah mengambil tiket tersebut (lihat gambar 50).



Gambar 50. Pop up Konfirmasi Ambil Tiket LPSE Level 2

3.3.3.2 Tiket Proses

Halaman ini berisi daftar Tiket proses berjalan yang khusus ditujukan pada LPSE Level 2 baik berupa eskalasi dari LPSE Level 1, *user* atau *Feedback* dari LKPP Level 2 (lihat gambar 51). Terdapat jumlah notifikasi yang menunjukkan jumlah tiket yang belum dikerjakan. Klik *Review* untuk melakukan *review* tiket tersebut atau klik *feedback* untuk membalas *feedback* dari LKPP Level 2.

The screenshot displays the LPSE Help Center interface. On the left is a sidebar with navigation links: Agenda, Berita, Galeri, Help Center (selected), Dashboard, Tiket, and Pesan. The top navigation bar shows 'Tiket Baru' (1), 'Tiket Proses' (1), and 'Daftar Tiket'. The main content area is titled 'Tiket yang Sedang Diproses' and contains a table with the following data:

No	Nomor Tiket	LPSE	Judul Tiket	Kategori	Prioritas	Dikirim Oleh	Tanggal Buat	Aksi
1	UC2018051600002	LPSE Latihan	Laporan permasalahan rekanan 1	ADP	Minor	agencytest2	REKANAN 3 2018-05-15 23:11:20	Review
2	UC2018051600058	LPSE Latihan	Tiket 16 mei part 1	ADP	Minor	ITO22	REKANAN 22 2018-05-16 10:09:13	Feedback

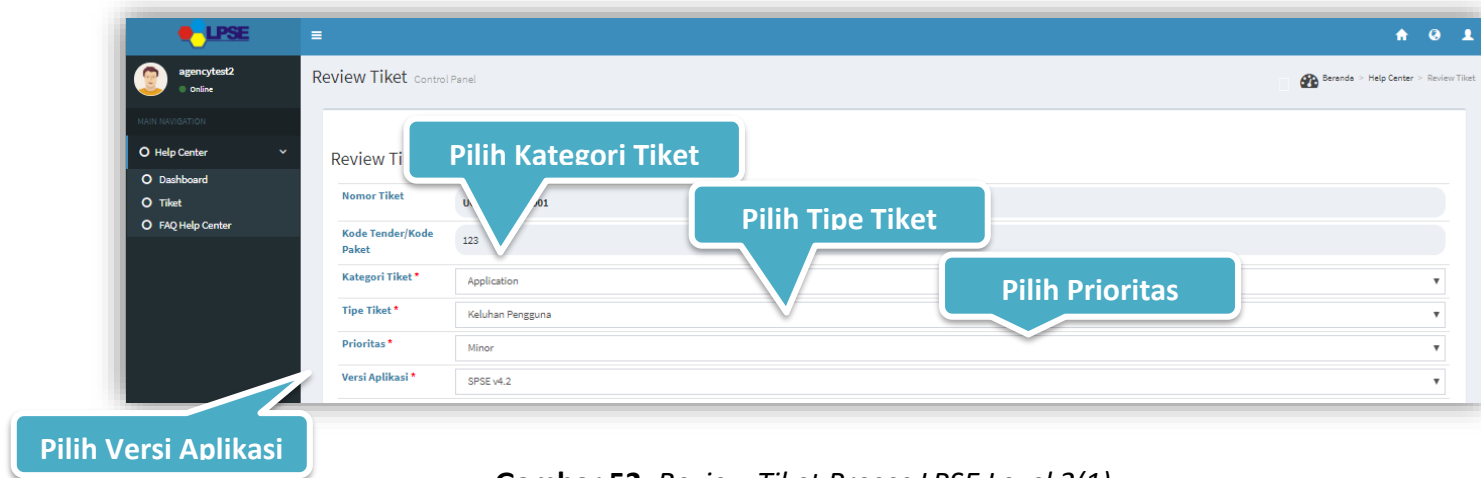
Below the table, it says 'Showing 1 to 2 of 2 entries'. At the bottom of the page, there is a copyright notice: 'Copyright © Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang / Jasa Pemerintah (LKPP)' and the version 'Version Portal eProc v2.5'.

Gambar 51. Halaman Daftar Tiket Proses LPSE Level 2

3.3.3.2.1 Review

Halaman ini digunakan untuk melakukan *review* tiket dari LPSE Level 1. *User* bisa memilih beberapa aksi untuk melakukan *review* tiket tersebut pada kolom Hasil *Review* yaitu “Butuh *Feedback*” ketika *user* masih membutuhkan informasi lebih lanjut dari pelapor terkait tiket, “Eskalasi” untuk eskalasi tiket kepada level selanjutnya yaitu LKPP Level 1, atau “Selesai” jika telah menganggap dan menyelesaikan tiket (lihat gambar 52, 53, dan 54).

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* (lihat gambar 55).



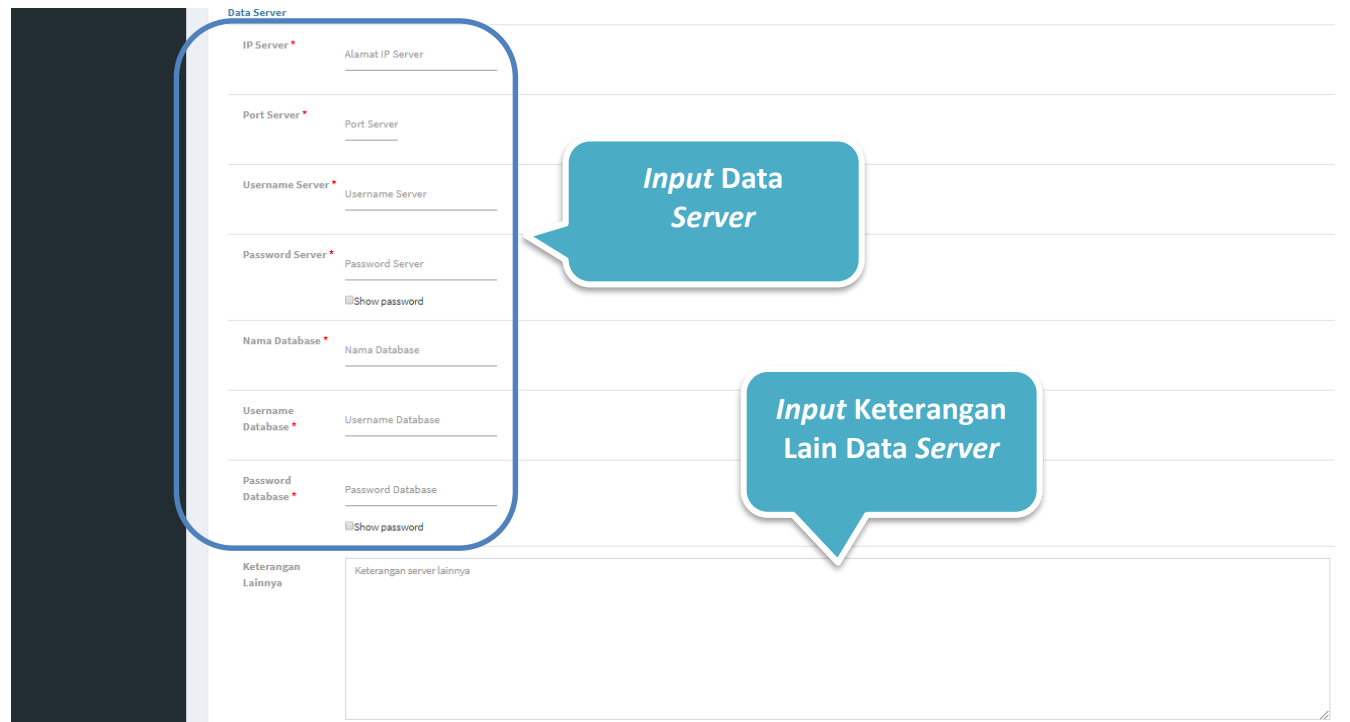
The screenshot shows the 'Review Tiket' control panel. The left sidebar contains a 'MAIN NAVIGATION' menu with options: Help Center, Dashboard, Tiket, and FAQ Help Center. The main content area is titled 'Review Tiket Control Panel' and contains a form with the following fields:

- Nomor Tiket: 01
- Kode Tender/Kode Paket: 123
- Kategori Tiket: Application
- Tipe Tiket: Keluhan Pengguna
- Prioritas: Minor
- Versi Aplikasi: SPSE v4.2

Four blue callout boxes with white text point to specific fields:

- 'Pilih Kategori Tiket' points to the 'Kategori Tiket' field.
- 'Pilih Tipe Tiket' points to the 'Tipe Tiket' field.
- 'Pilih Prioritas' points to the 'Prioritas' field.
- 'Pilih Versi Aplikasi' points to the 'Versi Aplikasi' field.

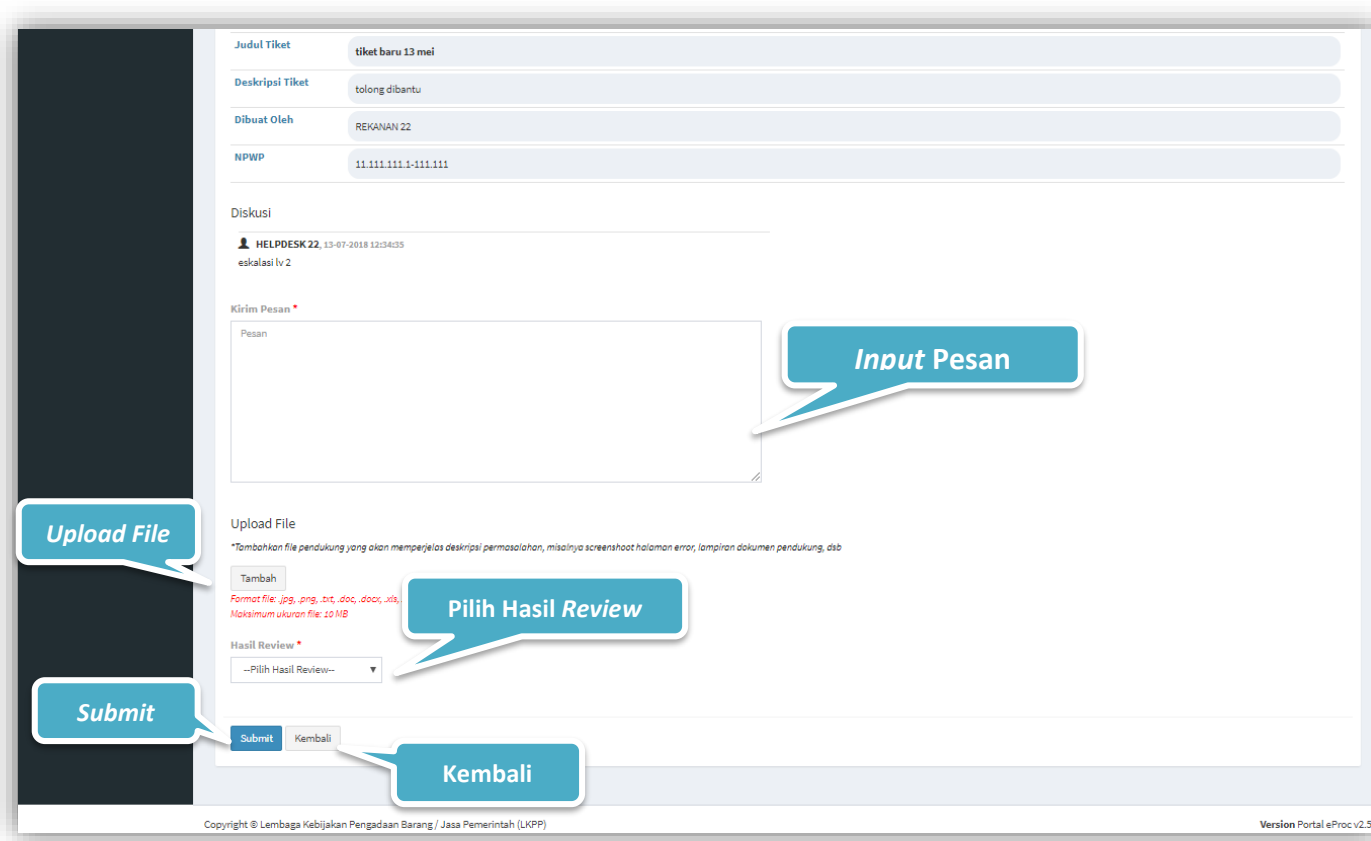
Gambar 52. Review Tiket Proses LPSE Level 2(1)



The screenshot shows a web form titled "Data Server". It contains several input fields for server configuration, each with a red asterisk indicating it is a required field. The fields are: "IP Server" (with a placeholder "Alamat IP Server"), "Port Server", "Username Server", "Password Server" (with a "Show password" checkbox), "Nama Database", "Username Database", and "Password Database" (also with a "Show password" checkbox). A blue rounded rectangle highlights the first five fields, with a callout bubble pointing to it that says "Input Data Server". Below these fields is a section for "Keterangan Lainnya" (Other Notes) with a text area. A second callout bubble points to this text area, saying "Input Keterangan Lain Data Server".

Data Server	
IP Server *	Alamat IP Server
Port Server *	Port Server
Username Server *	Username Server
Password Server *	Password Server ☐ Show password
Nama Database *	Nama Database
Username Database *	Username Database
Password Database *	Password Database ☐ Show password
Keterangan Lainnya	Keterangan server lainnya

Gambar 53. Review Tiket Proses LPSE Level 2(2)



The screenshot displays the 'Review Tiket Proses LPSE Level 2(3)' interface. It features a sidebar on the left with a dark blue background and a main content area. The sidebar contains five callout boxes: 'Upload File', 'Submit', 'Input Pesan', 'Pilih Hasil Review', and 'Kembali'. The main content area includes a form with the following fields: 'Judul Tiket' (tiket baru 13 mei), 'Deskripsi Tiket' (tolong dibantu), 'Dibuat Oleh' (REKANIAN 22), and 'NPWP' (11.111.111.1-111.111). Below these is a 'Diskusi' section with a user profile icon and the text 'HELPEDESK 22, 13-07-2018 12:34:35' and 'eskalasi lv 2'. The 'Kirim Pesan' section has a text area labeled 'Pesan'. The 'Upload File' section has a 'Tambah' button and a note: '*Tambahkan file pendukung yang akan memperjelas deskripsi permasalahan, misalnya screenshot halaman error, lampiran dokumen pendukung, dsb'. Below this is a 'Format file: .jpg, .png, .txt, .doc, .docx, .xls' and 'Maksimum ukuran file: 10 MB'. The 'Hasil Review' section has a dropdown menu labeled '--Pilih Hasil Review--'. At the bottom are 'Submit' and 'Kembali' buttons. The footer contains 'Copyright © Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang / Jasa Pemerintah (LKPP)' and 'Version Portal eProc v2.5'.

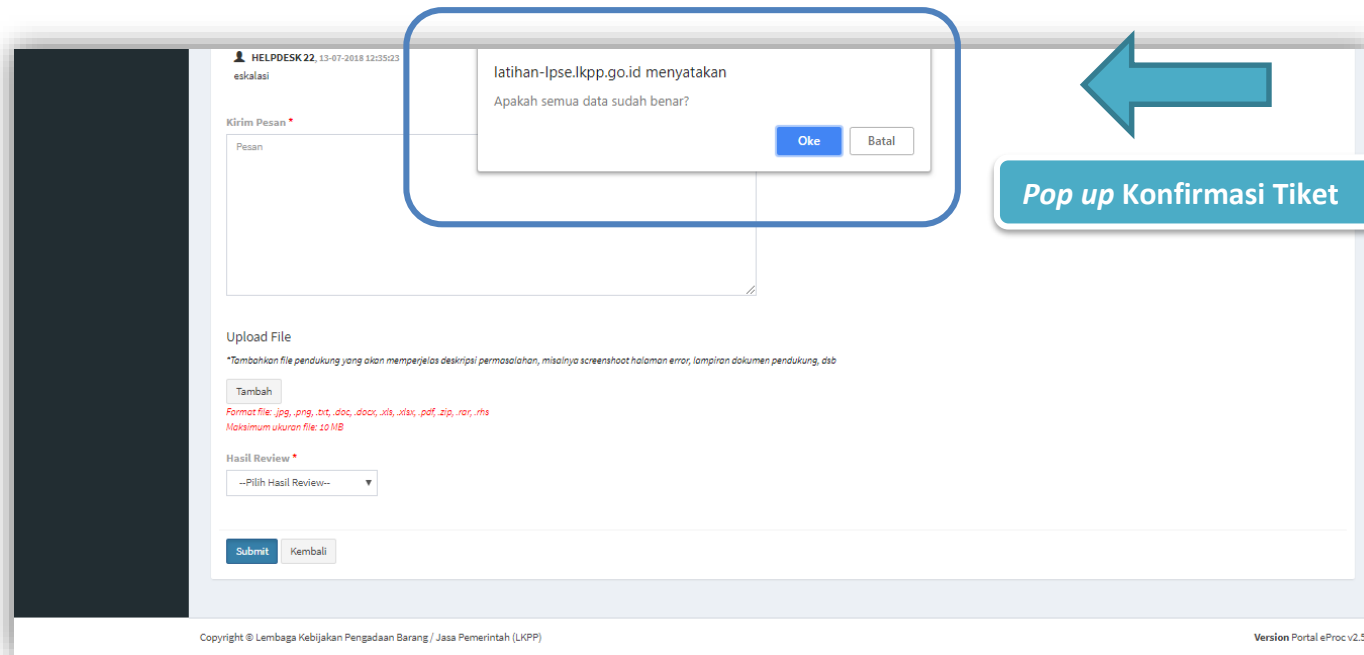
Gambar 54. Review Tiket Proses LPSE Level 2(3)

- IP Server : Input Alamat IP server LPSE
- Port Server : Input Port Server LPSE
- Username Server : Input Username Server LPSE

- *Password Server* : *Input Password Server LPSE*
- *Nama Database* : *Input Database Server LPSE*
- *Username Database* : *Input Username Database*
- *Password Database* : *Input Password Database*
- *Keterangan Lainnya* : *Input Keterangan lainnya mengenai server tersebut*
- *Hasil Review* : *User dapat memilih aksi hasil review terkait tiket, Berisi pilihan hasil review, yaitu:*
 - *Butuh Feedback* : *Pilih jika membutuhkan feedback, dari: user atau LPSE Level 1*
 - *User* : *Pilih jika membutuhkan feedback user / dalam hal ini disebut pelapor*
 - *LPSE Lvl1* : *Pilih jika membutuhkan feedback LPSE Level 1*
 - *Eskalasi* : *Pilih untuk eskalasi terhadap level selanjutnya yaitu LKPP level 1, user wajib mengisi data Server ketika memilih opsi eskalasi.*
- *Selesai* : *Pilih jika telah menganggap dan menyelesaikan tiket.*

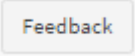
Pop up Konfirmasi Review Tiket

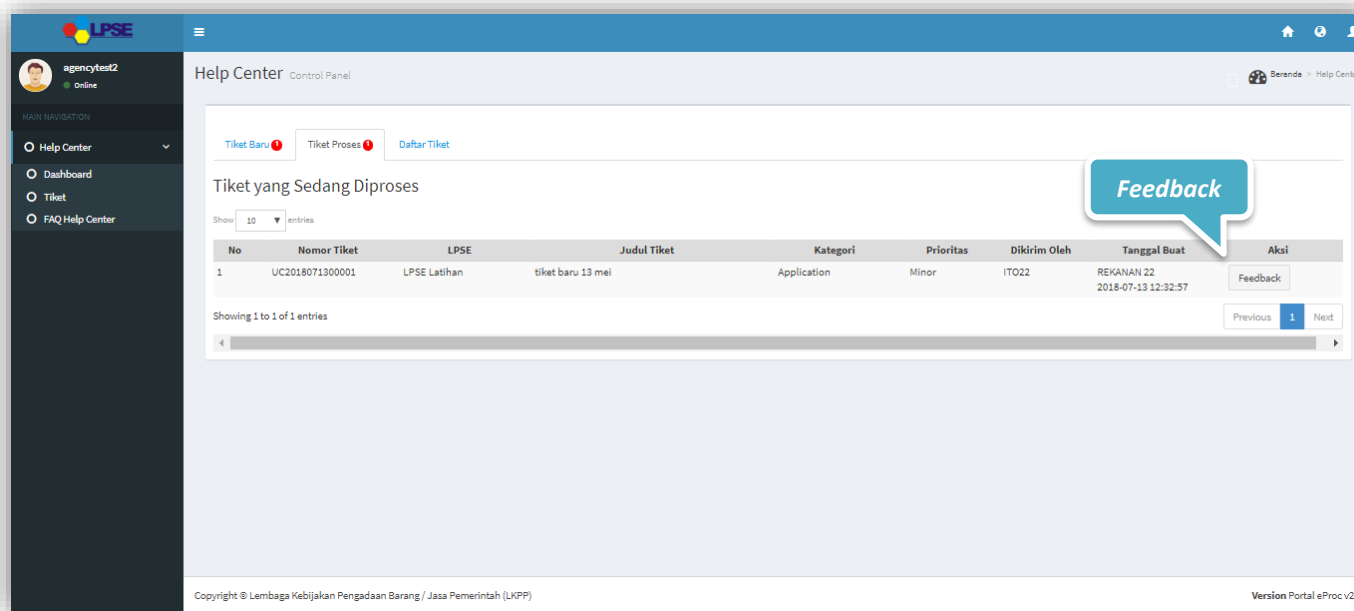
Setiap *user* akan melakukan *submit* tiket, *user* diwajibkan melakukan konfirmasi ulang dengan *klik button* Oke pada *pop up* yang muncul untuk memastikan kembali bahwa data yang akan dikirim sudah benar, karena *user* tidak dapat mengubah tiket lagi ketika *user* telah *submit* tiket (lihat gambar 55).



Gambar 55. Pop up Konfirmasi Review Tiket LPSE Level 2

3.3.3.2.2 Feedback

Halaman ini berisi *feedback* yang harus ditanggapi oleh LPSE Level 2 yang dikirim dari LKPP Level 2. *User* dapat melihat detail *feedback* pada tiket proses dan dapat membalas *feedback* dengan klik *button*  (lihat gambar 56).



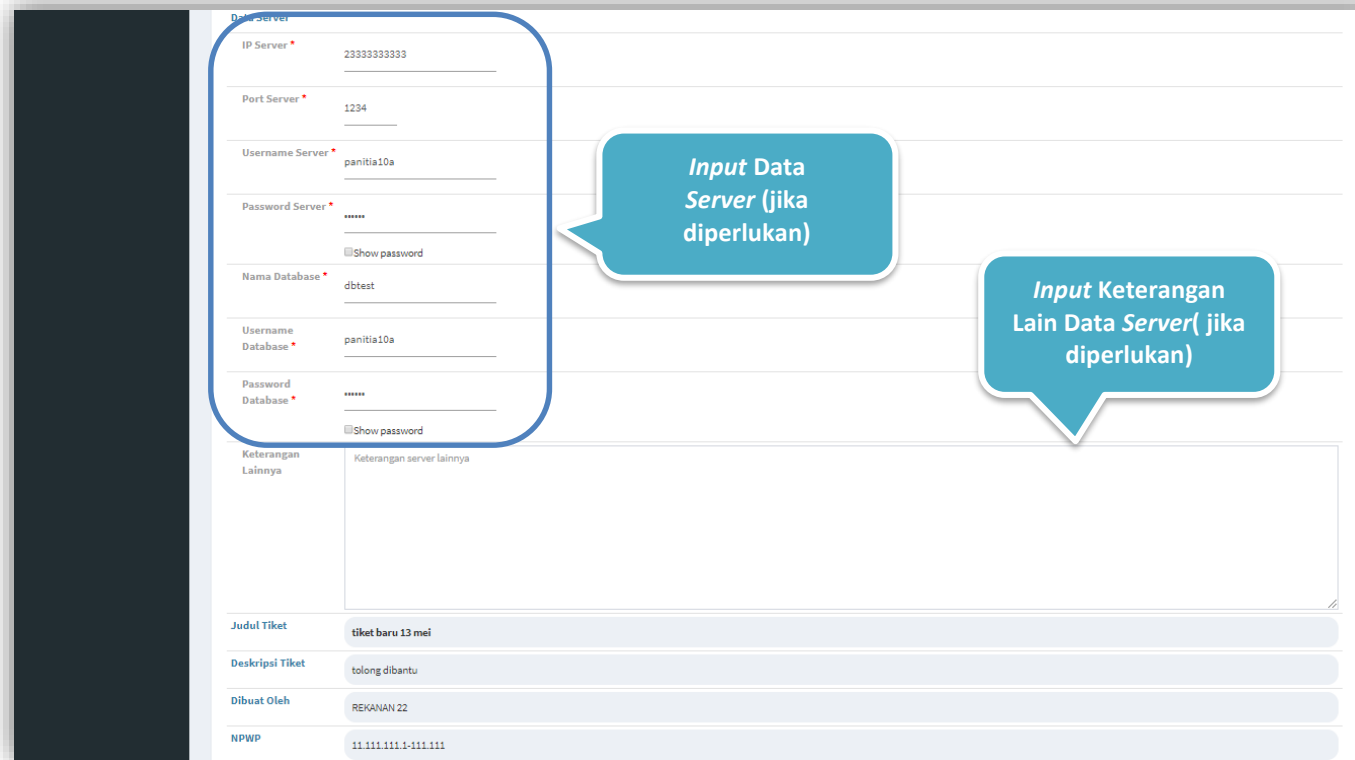
Gambar 56. Feedback Untuk LPSE Level 2

3.3.3.2 3 Balas Feedback

Di halaman ini *user* bisa menanggapi *feedback* tiket dari LKPP Level 2 (lihat gambar 57 dan 58). Akan tampil konfirmasi berupa *pop up* (lihat gambar 59) ketika akan *submit* tiket yang memastikan bahwa data yang akan dikirimkan sudah benar karena *user* tidak bisa mengubah tiket lagi ketika sudah di *submit*.

Detail Tiket	
Nomor Tiket	UC2018071300001
Kode Tender/Kode Paket	123
Kategori Tiket	Application
Tipe Tiket	Keluhan Pengguna
Prioritas	Minor
Versi Aplikasi	SPSE v4.2

Gambar 57. Form Balas Feedback LPSE Level 2(1)

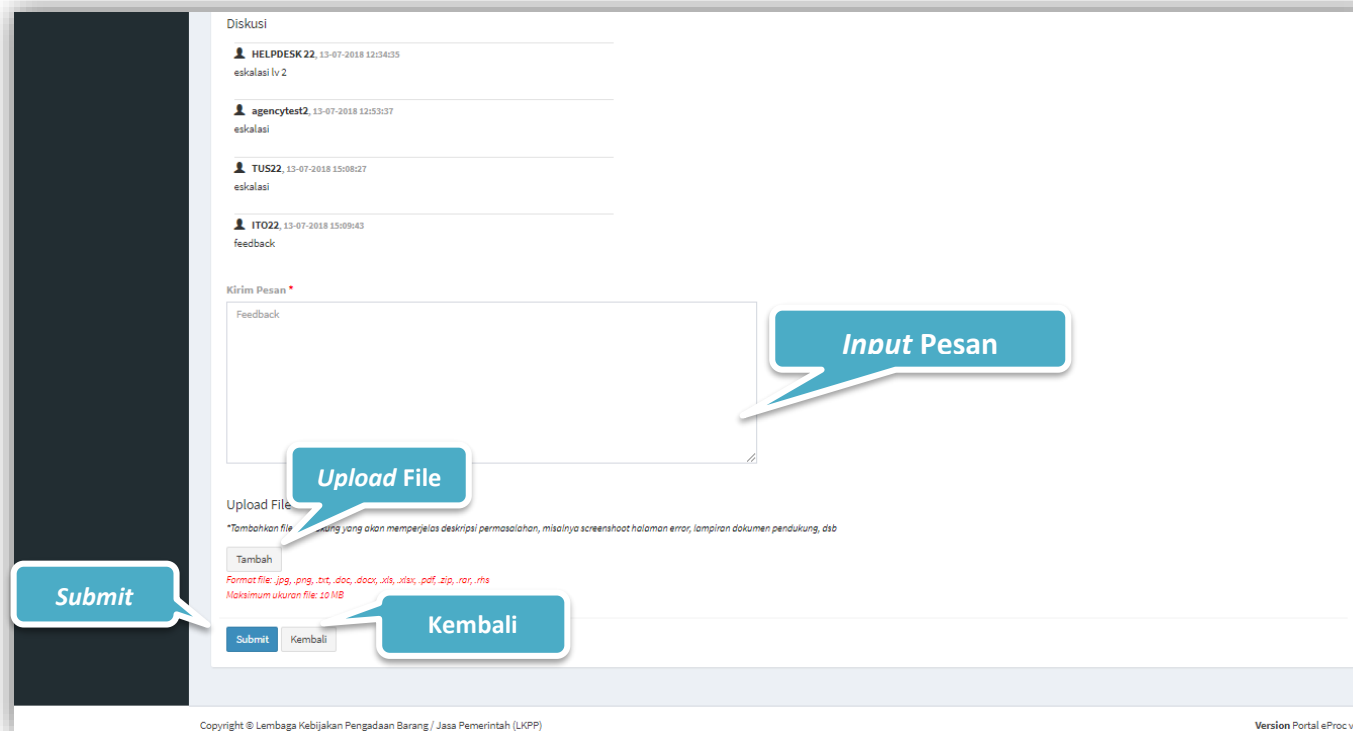


The screenshot shows a web form titled "Data Server" with several input fields. A blue rounded rectangle highlights the "IP Server", "Port Server", "Username Server", and "Password Server" fields, with a callout bubble stating "Input Data Server (jika diperlukan)". Another blue callout bubble points to the "Keterangan Lainnya" text area, stating "Input Keterangan Lain Data Server(jika diperlukan)". Below the "Data Server" section, there are four more input fields: "Judul Tiket", "Deskripsi Tiket", "Dibuat Oleh", and "NPWP".

Data Server	
IP Server *	2333333333
Port Server *	1234
Username Server *	panitia10a
Password Server *	*****
☐ Show password	
Nama Database *	dbtest
Username Database *	panitia10a
Password Database *	*****
☐ Show password	
Keterangan Lainnya	Keterangan server lainnya

Judul Tiket	tiket baru 13 mei
Deskripsi Tiket	tolong dibantu
Dibuat Oleh	REKANAN 22
NPWP	11.111.111.1-111.111

Gambar 58. Form Balas Feedback LPSE Level 2(2)

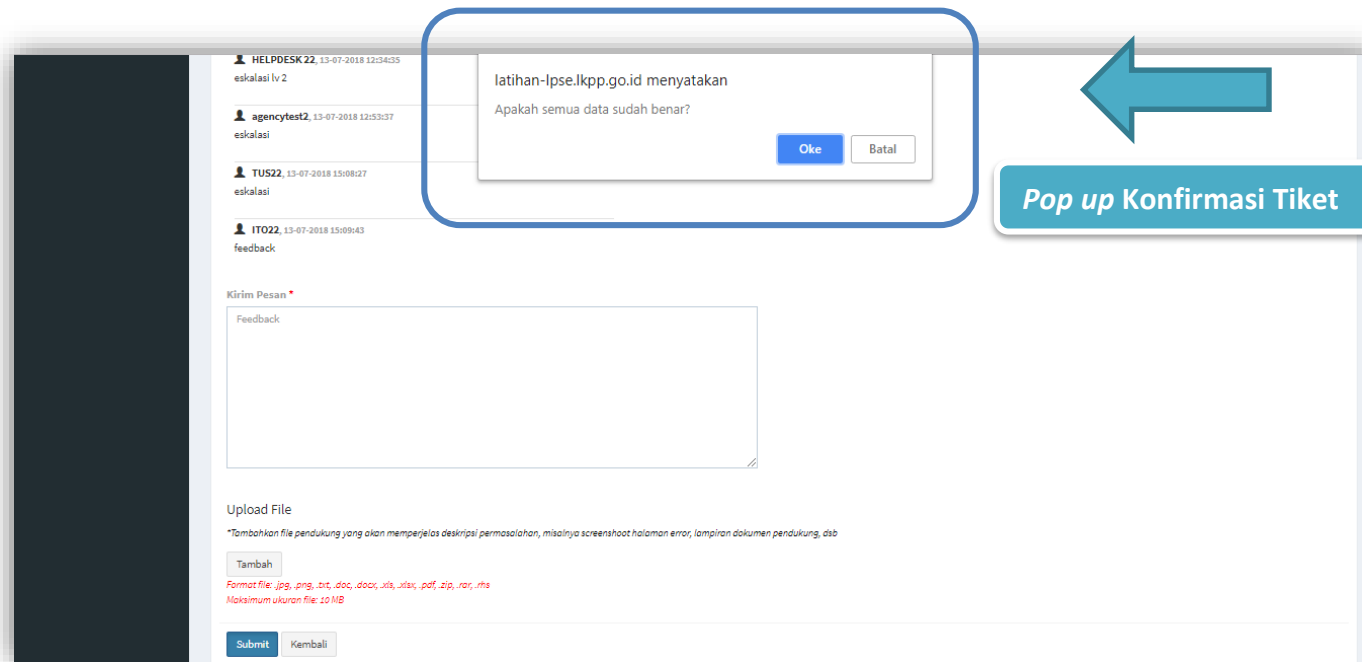


The screenshot displays the 'Form Balas Feedback LPSE Level 2 (2)' interface. It features a 'Diskusi' section with a list of messages from users like HELPDESK22, agencytest2, TUS22, and ITO22. Below this is a 'Kirim Pesan' section with a text input field labeled 'Feedback'. A blue callout bubble labeled 'Input Pesan' points to this field. Underneath is an 'Upload File' section with a 'Tambah' button and a list of supported file formats (jpg, png, txt, doc, docx, xls,xlsx, pdf, zip, rar, rtf). A blue callout bubble labeled 'Upload File' points to the 'Tambah' button. At the bottom, there are 'Submit' and 'Kembali' buttons. A blue callout bubble labeled 'Submit' points to the 'Submit' button, and another blue callout bubble labeled 'Kembali' points to the 'Kembali' button. The footer contains the copyright notice 'Copyright © Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP)' and the version 'Version Portal eProc v2.5'.

Gambar 59. Form Balas Feedback LPSE Level 2 (2)

Pop up Konfirmasi Balas Feedback

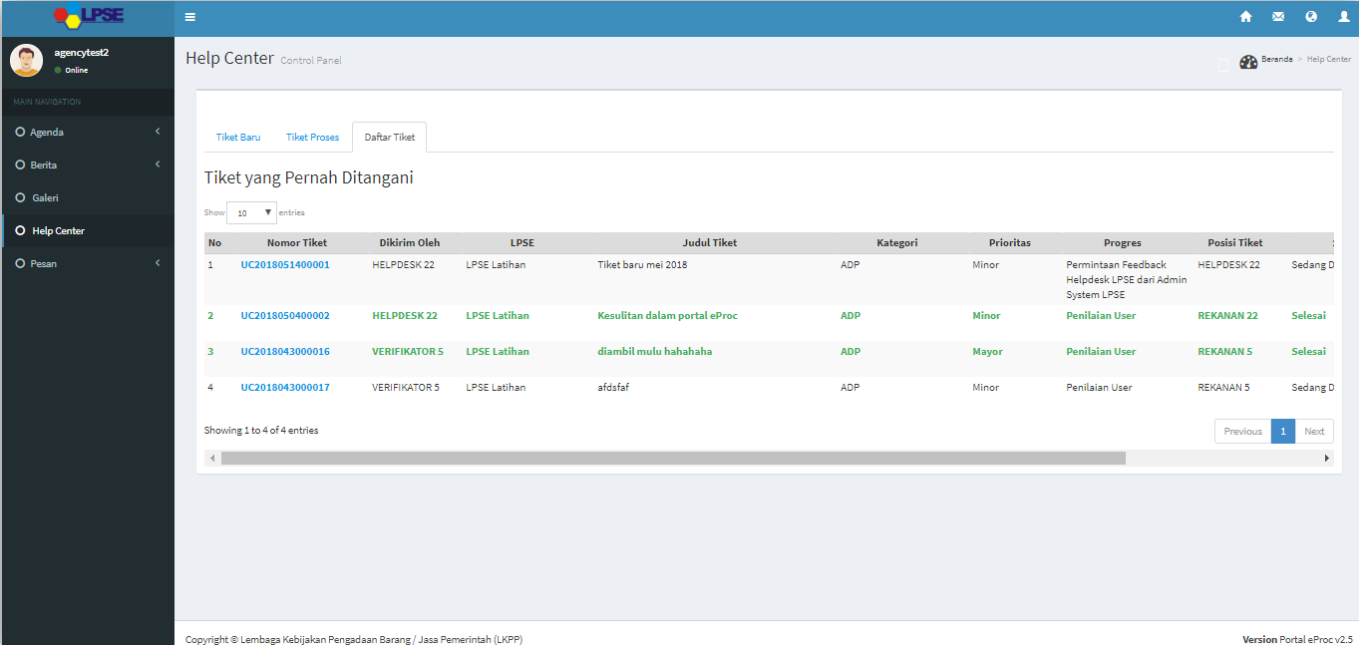
Setiap *user* akan melakukan *submit* tiket untuk membalas *feedback* dari *LKPP Level 2*, *user* diwajibkan melakukan konfirmasi ulang dengan *klik button* Oke pada *pop up* yang muncul untuk memastikan kembali bahwa data yang akan dikirim sudah benar, karena *user* tidak dapat mengubah tiket lagi ketika *user* telah *submit* tiket (lihat gambar 45).



Gambar 60. Pop up Konfirmasi Balas Feedback LPSE Level 2

3.3.3.3 Daftar Tiket

Halaman ini berisi daftar Tiket yang pernah ditangani oleh user (lihat gambar 61).



The screenshot shows the 'Daftar Tiket' (Ticket List) page in the LPSE Help Center. The page displays a table of tickets handled by the user 'agencytest2'. The table includes columns for No, Nomor Tiket, Dikirim Oleh, LPSE, Judul Tiket, Kategori, Prioritas, Progres, and Posisi Tiket. There are 4 entries shown, with a pagination bar at the bottom indicating 'Showing 1 to 4 of 4 entries'.

No	Nomor Tiket	Dikirim Oleh	LPSE	Judul Tiket	Kategori	Prioritas	Progres	Posisi Tiket
1	UC2018051400001	HELPPDESK 22	LPSE Latihan	Tiket baru mei 2018	ADP	Minor	Permintaan Feedback Helpdesk LPSE dari Admin System LPSE	HELPPDESK 22 Sedang D
2	UC2018050400002	HELPPDESK 22	LPSE Latihan	Kesulitan dalam portal eProc	ADP	Minor	Penilaian User	REKANAN 22 Selesai
3	UC2018043000016	VERIFIKATOR 5	LPSE Latihan	diambil mulu hahahaha	ADP	Mayor	Penilaian User	REKANAN 5 Selesai
4	UC2018043000017	VERIFIKATOR 5	LPSE Latihan	afdsfaf	ADP	Minor	Penilaian User	REKANAN 5 Sedang D

Gambar 61. Daftar Tiket LPSE Level 2

3.3.4 FAQ Help Center

Pada halaman ini *user* dapat melihat Pertanyaan yang sering ditanyakan dan solusinya. 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. (lihat gambar 62).



Gambar 62. Halaman FAQ Help Center

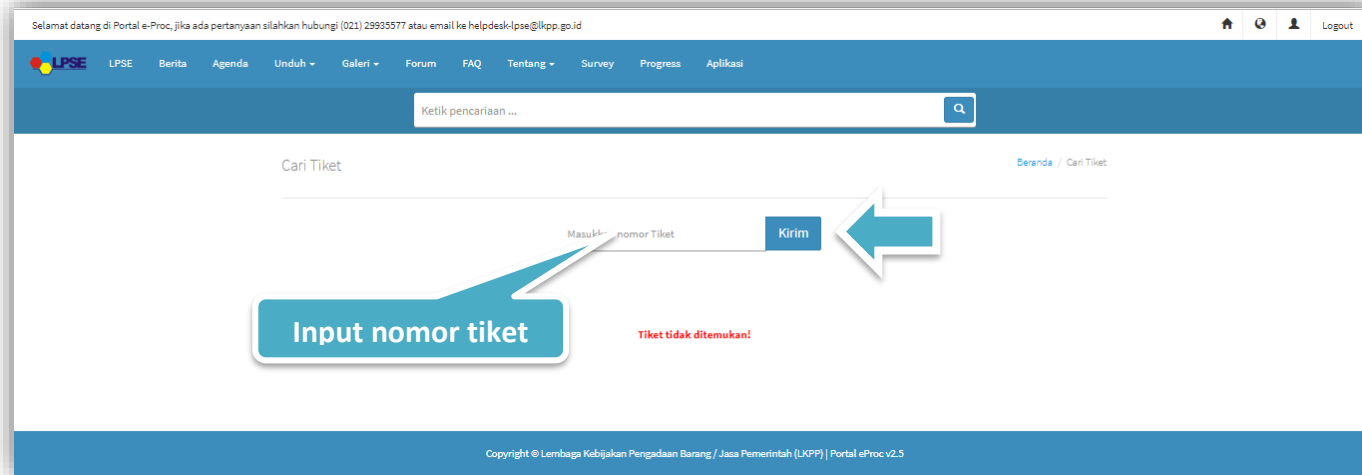
Halaman ini menampilkan detail FAQ yang dipilih (lihat gambar 63). Klik kembali untuk kembali ke halaman utama FAQ Help Center (lihat gambar 62).



Gambar 63. Halaman Detail FAQ Help Center

3.4 Cari Tiket

Pengguna umum dapat mencari semua tiket berdasarkan nomor tiket pada halaman baru (lihat gambar 64).



Selamat datang di Portal e-Proc, jika ada pertanyaan silahkan hubungi (021) 29935577 atau email ke helpdesk@lpse@lkpp.go.id

LPSE LPSE Berita Agenda Unduh Galeri Forum FAQ Tentang Survey Progress Aplikasi

Ketik pencarian ...

Cari Tiket Beranda / Cari Tiket

Masukkan nomor Tiket Kirim

Input nomor tiket

Tiket tidak ditemukan!

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

Gambar 64. *Halaman Cari Tiket*

Halaman ini menampilkan detail tiket yang dicari, Pengguna umum dapat melakukan pencarian kembali dengan meng-*input* nomor tiket (lihat gambar 65).

Selamat datang di Portal e-Proc, jika ada pertanyaan silahkan hubungi (021) 29935577 atau email ke helpdesk-lpse@lkpp.go.id

Home | Profile | Logout

LPSE | LPSE | Berita | Agenda | Unduh + | Galeri + | Forum | FAQ | Tentang + | Survey | Progress | Aplikasi

Ketik pencarian ...

Cari Tiket Beranda / Cari Tiket

Masukkan nomor Tiket

Detail Tiket

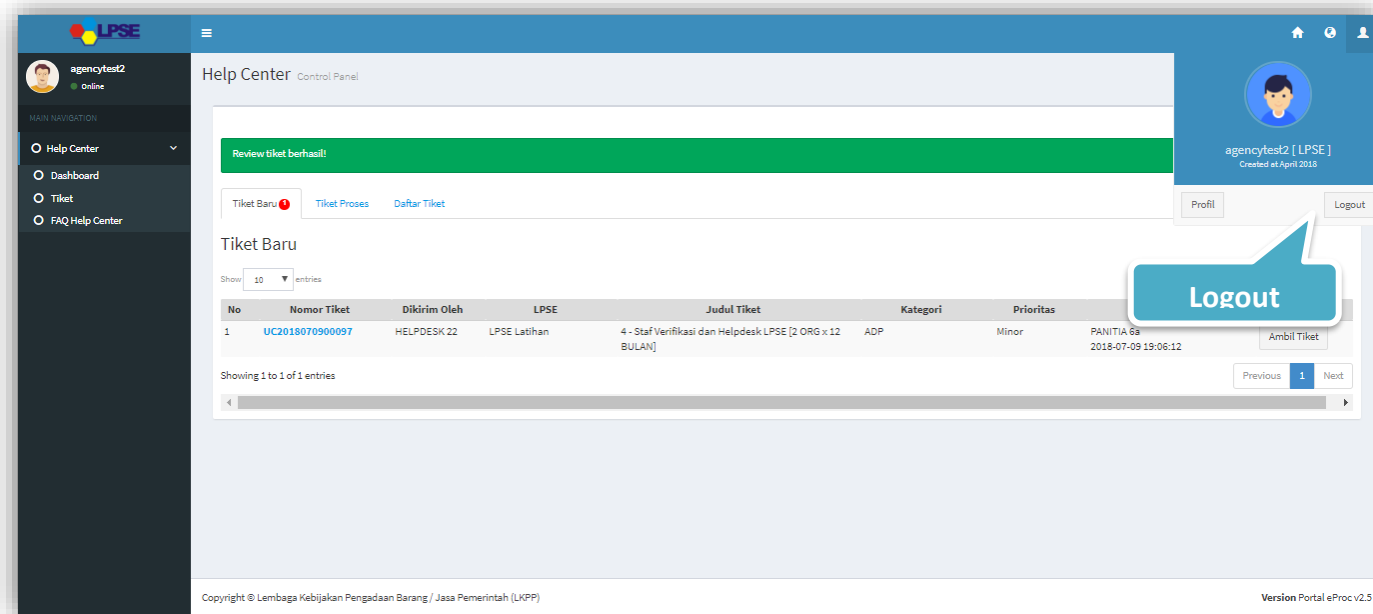
Nomor Tiket	UC2018070900097
Judul Tiket	4 - Staf Verifikasi dan Helpdesk LPSE [2 ORG x 12 BULAN]
Status	Sedang Dikerjakan
Progres	Proses Review oleh Admin System LPSE
Tanggal Dibuat	2018-07-09 19:06:12
Kode Tender/Kode Paket	128312683
Dibuat Oleh	PANITIA 6a
Asal LPSE	LPSE Latihan
Deskripsi Tiket	4 - Staf Verifikasi dan Helpdesk LPSE [2 ORG x 12 BULAN]

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

Gambar 65. Halaman Detail Cari Tiket

4. Mengakhiri Aplikasi

Klik *Logout* untuk mengakhiri Aplikasi (lihat gambar 66).



Gambar 66. Mengakhiri Aplikasi