

# PETUNJUK PENGGUNAAN

Aplikasi Portal e-Proc untuk LPSE Support

## PORTAL E-PROC

Direktorat Pengembangan  
Sistem Pengadaan Secara Elektronik

## RIWAYAT PERBAIKAN

Versi	Tanggal	Role	Deskripsi Perbaikan
2.6.1	21 September 2018	Pelapor	<ul style="list-style-type: none"><li>• NPWP dan Email penyedia ditarik langsung dari Aplikasi SIKaP</li><li>• Notifikasi email kepada pelapor ketika pelapor membuat tiket, progres perpindahan tiket, konfirmasi tiket selesai, dan tiket otomatis ditutup.</li><li>• Tiket otomatis ditutup oleh sistem dalam kurun waktu 3x24 jam jika tidak ada tanggapan.</li><li>• Pelapor dapat memilih LPSE ketika membuat tiket baru</li><li>• Mengisikan ulang inputan biodata bagi pelapor non penyedia</li></ul>
		LPSE	<ul style="list-style-type: none"><li>• LPSE Level 1 dan LPSE Level 2 dapat membuat tiket</li><li>• LPSE Level 2 dapat membuat permohonan instalasi server secara langsung melalui Fitur LPSE Support</li><li>• <i>Export</i> List Daftar Tiket format Microsoft Excel dan PDF</li><li>• Penambahan field isian untuk LPSE Level 2 terkait data server</li><li>• Mengisikan ulang inputan biodata pegawai LPSE</li></ul>

## DAFTAR ISI

RIWAYAT PERBAIKAN .....	ii
DAFTAR ISI .....	iii
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) .....	5
2. Memulai Aplikasi .....	7
3. Penjelasan Fungsi dan Fitur Aplikasi .....	11
3.1 Pelapor .....	11
3.1.1 Update Profil/Pembaharuan Data .....	11
3.1.1.2 <i>Pop up</i> Konfirmasi Update Profil/Pembaharuan Data .....	13
3.1.2 Dashboard .....	14
3.1.3. Tiket.....	16
3.1.3.1 Buat Tiket Baru Role Penyedia .....	16
3.1.3.2 Buat Tiket Baru PP, Pokja Pemilihan, dan PPK .....	19
3.1.3.3 <i>Pop up</i> Konfirmasi Membuat Tiket .....	21

3.1.3.4 Mengubah Informasi No.NIP PP, Pokja Pemilihan, dan PPK.....	22
3.1.3.5 Daftar Tiket.....	25
3.1.3.5.1 Detail Tiket.....	26
3.1.3.6 <i>Feedback</i> .....	27
3.1.3.6.1 Detail <i>Feedback</i> .....	28
3.1.3.6.2 Balas <i>Feedback</i> .....	29
3.1.3.6.2.1 <i>Pop up</i> Konfirmasi Balas <i>Feedback</i> .....	31
3.1.3.7 <i>Review</i> .....	32
3.1.3.7.1 Detail <i>Review</i> .....	33
3.1.3.7.2 Memberikan <i>Review</i> .....	34
3.1.3.7.2.1 <i>Pop up</i> Konfirmasi <i>Review Tiket</i> .....	36
3.1.3.8 Rating.....	38
3.1.4 FAQ LPSE Support.....	39
3.2 LPSE Level 1 (Helpdesk LPSE) .....	41
3.2.1 Update Profil/Pembaharuan Data .....	41
3.2.1.1 <i>Pop up</i> Konfirmasi Update Profil/Pembaharuan Data .....	43
3.2.2 Dashboard .....	44

3.2.3 Tiket Baru .....	47
3.2.3.1 Buat Tiket Baru.....	47
3.2.3.2 <i>Pop up</i> Konfirmasi Membuat Tiket .....	50
3.2.3.3 Tiket Proses .....	51
3.2.3.3.1 <i>Feedback</i> .....	52
3.2.3.3.2 Balas <i>Feedback</i> .....	53
3.2.3.3.2.1 <i>Pop up</i> Konfirmasi Balas <i>Feedback</i> .....	55
3.2.3.3.3 Review .....	56
3.2.3.3.3.1 <i>Pop up</i> Konfirmasi <i>Review Tiket</i> .....	58
3.2.3.3.4 Rating .....	59
3.2.3.3.5 Daftar Tiket .....	60
3.2.4 Ambil Tiket .....	61
3.2.4.1 Tiket Baru .....	61
3.2.4.1.1 Detail Tiket.....	63
3.2.4.1.2 Ambil Tiket .....	64
3.2.4.1.2.1 <i>Pop up</i> Konfirmasi Ambil Tiket .....	64
3.2.4.2 Tiket Proses .....	66

3.2.4.2.1 Review.....	67
3.2.4.2.1.1 Pop up Konfirmasi Review Tiket .....	69
3.2.4.2.2 Feedback.....	71
3.2.4.2.3 Balas Feedback.....	72
3.2.4.2.3.1 Pop up Konfirmasi Balas Feedback .....	74
3.2.4.2.4 Daftar Tiket .....	75
3.2.5 FAQ LPSE Support.....	76
3.3 LPSE Level 2 (Admin System LPSE/PPE).....	78
3.3.1 Update Profil/Pembaharuan Data .....	78
3.3.1.1 Pop up Konfirmasi Update Profil/Pembaharuan Data .....	80
3.3.2 Dashboard .....	81
3.3.3 Tiket Baru .....	84
3.3.3.1 Buat Tiket Baru.....	84
3.3.3.2 Pop up Konfirmasi Membuat Tiket .....	89
3.3.3.3 Instalasi Server.....	91
3.3.3.4 Pop up Konfirmasi Simpan Sebagai Draft.....	94
3.3.3.5 Template Word Instalasi Server .....	95

3.3.3.6 Tiket Proses .....	96
3.3.3.6.1 <i>Feedback</i> .....	97
3.3.3.6.2 Balas <i>Feedback</i> .....	98
3.3.3.6.2.1 <i>Pop up</i> Konfirmasi Balas <i>Feedback</i> .....	101
3.3.3.6.3 Review .....	102
3.3.3.6.3.1 <i>Pop up</i> Konfirmasi <i>Review Tiket</i> .....	104
3.3.3.7 Rating .....	105
3.3.3.8 Daftar Tiket .....	106
3.3.4 Ambil Tiket .....	107
3.3.4.1 Tiket Baru .....	107
3.3.4.1.1 Detail Tiket.....	109
3.3.4.1.2 Ambil Tiket .....	111
3.3.4.1.2.1 <i>Pop up</i> Konfirmasi Ambil Tiket .....	111
3.3.4.2 Tiket Proses .....	113
3.3.4.2.1 <i>Review</i> .....	114
3.3.4.2.1.1 <i>Pop up</i> Konfirmasi <i>Review Tiket</i> .....	118
3.3.4.2.2 <i>Feedback</i> .....	119

3.3.4.2.3 Balas <i>Feedback</i> .....	120
3.3.4.2.3.1 <i>Pop up</i> Konfirmasi Balas <i>Feedback</i> .....	123
3.3.4.2.4 Daftar Tiket .....	124
3.3.5 FAQ LPSE Support.....	125
4. Mengakhiri Aplikasi .....	127



## DAFTAR GAMBAR

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

<b>Gambar 20.</b> Mengubah Informasi No.NIP (2).....	23
<b>Gambar 21.</b> Mengubah Informasi No.NIP (3).....	24
<b>Gambar 22.</b> Halaman Daftar Tiket.....	25
<b>Gambar 23.</b> Halaman Detail Tiket .....	26
<b>Gambar 24.</b> Halaman Daftar Tiket Notifikasi Feedback .....	27
<b>Gambar 25.</b> Halaman Detail Feedback .....	28
<b>Gambar 26.</b> Form Balasan Feedback Pelapor (1).....	29
<b>Gambar 27.</b> Form Balasan Feedback Pelapor (1).....	30
<b>Gambar 28.</b> <i>Pop up Konfirmasi Tiket Balas Feedback</i> .....	31
<b>Gambar 29.</b> Halaman Daftar Tiket Notifikasi Review .....	32
<b>Gambar 30.</b> <i>Halaman Detail Review</i> .....	33
<b>Gambar 31.</b> <i>Halaman Memberi Review (1)</i> .....	34
<b>Gambar 32.</b> <i>Halaman Memberi Review (2)</i> .....	35
<b>Gambar 33.</b> <i>Pop up Konfirmasi Review Tiket Pelapor</i> .....	37
<b>Gambar 34.</b> <i>Halaman Rating</i> .....	38
<b>Gambar 35.</b> <i>Halaman FAQ Help Center</i> .....	39
<b>Gambar 36.</b> <i>Halaman Detail FAQ Help Center</i> .....	40
<b>Gambar 37.</b> <i>Halaman Update Profil/Pembaharuan Data</i> .....	42
<b>Gambar 38.</b> <i>Halaman Pop Up Konfirmasi Update Profil/Pembaharuan Data</i> .....	43
<b>Gambar 39.</b> <i>Halaman Dashboard (1)</i> .....	45

<b>Gambar 40.</b> <i>Halaman Dashboard (2)</i> .....	46
<b>Gambar 41.</b> <i>Halaman Buat Tiket Baru LPSE Level 1</i> .....	48
<b>Gambar 42.</b> <i>Pop up Konfirmasi Membuat Tiket</i> .....	50
<b>Gambar 43.</b> <i>Halaman Daftar Tiket Proses LPSE Level 1</i> .....	51
<b>Gambar 44.</b> <i>Feedback Untuk LPSE Level 1</i> .....	52
<b>Gambar 45.</b> <i>Form Balas Feedback LPSE Level 1(1)</i> .....	53
<b>Gambar 46.</b> <i>Form Balas Feedback LPSE Level 1 (2)</i> .....	54
<b>Gambar 47.</b> <i>Pop up Konfirmasi Balas Feedback LPSE Level 1</i> .....	55
<b>Gambar 48.</b> <i>Halaman Konfirmasi Tutup Tiket LPSE Level 1 (1)</i> .....	56
<b>Gambar 49.</b> <i>Halaman Konfirmasi Tutup Tiket LPSE Level 1 (2)</i> .....	57
<b>Gambar 50.</b> <i>Pop up Konfirmasi Tutup Tiket LPSE Level 1</i> .....	58
<b>Gambar 51.</b> <i>Halaman Rating</i> .....	59
<b>Gambar 52.</b> <i>Daftar Tiket LPSE Level 1</i> .....	60
<b>Gambar 53.</b> <i>Halaman Daftar Tiket Baru LPSE Level 1</i> .....	62
<b>Gambar 54.</b> <i>Detail Tiket Baru LPSE Level 1</i> .....	63
<b>Gambar 55.</b> <i>Pop up Konfirmasi Ambil Tiket LPSE Level 1</i> .....	65
<b>Gambar 56.</b> <i>Halaman Daftar Tiket Proses LPSE Level 1</i> .....	66
<b>Gambar 57.</b> <i>Review Tiket Proses LPSE Level 1 (1)</i> .....	67
<b>Gambar 58.</b> <i>Review Tiket Proses LPSE Level 1 (2)</i> .....	68
<b>Gambar 59.</b> <i>Pop up Konfirmasi Review Tiket LPSE Level 1</i> .....	70

<b>Gambar 60.</b> <i>Feedback Untuk LPSE Level 1</i> .....	71
<b>Gambar 61.</b> <i>Form Balas Feedback LPSE Level 1(1)</i> .....	72
<b>Gambar 62.</b> <i>Form Balas Feedback LPSE Level 1 (2)</i> .....	73
<b>Gambar 63.</b> <i>Pop up Konfirmasi Balas Feedback LPSE Level 1</i> .....	74
<b>Gambar 64.</b> <i>Daftar Tiket LPSE Level 1</i> .....	75
<b>Gambar 65.</b> <i>Halaman FAQ Help Center</i> .....	76
<b>Gambar 66.</b> <i>Halaman Detail FAQ Help Center</i> .....	77
<b>Gambar 67.</b> <i>Halaman Update Profil/Pembaharuan Data</i> .....	79
<b>Gambar 68.</b> <i>Halaman Pop Up Konfirmasi Update Profil/Pembaharuan Data</i> .....	80
<b>Gambar 69.</b> <i>Halaman Dashboard (1)</i> .....	82
<b>Gambar 70.</b> <i>Halaman Dashboard (2)</i> .....	83
<b>Gambar 71.</b> <i>Halaman Buat Tiket Baru LPSE Level 2 (1)</i> .....	85
<b>Gambar 72.</b> <i>Halaman Buat Tiket Baru LPSE Level 2 (2)</i> .....	86
<b>Gambar 73.</b> <i>Halaman Buat Tiket Baru LPSE Level 2 (3)</i> .....	87
<b>Gambar 74.</b> <i>Pop up Konfirmasi Membuat Tiket</i> .....	90
<b>Gambar 75.</b> <i>Halaman Buat Tiket Baru LPSE Level 2 – Instalasi Server (1)</i> .....	91
<b>Gambar 76.</b> <i>Halaman Buat Tiket Baru LPSE Level 2 - Instalasi Server (2)</i> .....	92
<b>Gambar 77.</b> <i>Halaman Buat Tiket Baru LPSE Level 2 - Instalasi Server (3)</i> .....	93
<b>Gambar 78.</b> <i>Pop up Konfirmasi Membuat Tiket – Instalasi Server</i> .....	94
<b>Gambar 79.</b> <i>Template Instalasi Server</i> .....	95

<b>Gambar 80.</b> Halaman Daftar Tiket Proses LPSE Level 2.....	96
<b>Gambar 81.</b> <i>Feedback Untuk LPSE Level 2</i> .....	97
<b>Gambar 82.</b> <i>Form Balas Feedback LPSE Level 2(1)</i> .....	98
<b>Gambar 83.</b> <i>Form Balas Feedback LPSE Level 2(2)</i> .....	99
<b>Gambar 84.</b> <i>Form Balas Feedback LPSE Level 2 (2)</i> .....	100
<b>Gambar 85.</b> <i>Pop up Konfirmasi Balas Feedback LPSE Level 2</i> .....	101
<b>Gambar 86.</b> <i>Halaman Konfirmasi Tutup Tiket LPSE Level 2 (1)</i> .....	102
<b>Gambar 87.</b> <i>Halaman Konfirmasi Tutup Tiket LPSE Level 2 (2)</i> .....	103
<b>Gambar 88.</b> <i>Pop up Konfirmasi Tutup Tiket LPSE Level 2</i> .....	104
<b>Gambar 89.</b> <i>Halaman Rating</i> .....	105
<b>Gambar 90.</b> <i>Daftar Tiket LPSE Level 2</i> .....	106
<b>Gambar 91.</b> Halaman Daftar Tiket Baru LPSE Level 2 .....	108
<b>Gambar 92.</b> <i>Detail Tiket Baru LPSE Level 2 (1)</i> .....	109
<b>Gambar 93.</b> <i>Detail Tiket Baru LPSE Level 2 (2)</i> .....	110
<b>Gambar 94.</b> <i>Pop up Konfirmasi Ambil Tiket LPSE Level 2</i> .....	112
<b>Gambar 95.</b> Halaman Daftar Tiket Proses LPSE Level 2.....	113
<b>Gambar 96.</b> <i>Review Tiket Proses LPSE Level 2(1)</i> .....	114
<b>Gambar 97.</b> <i>Review Tiket Proses LPSE Level 2(2)</i> .....	115
<b>Gambar 98.</b> <i>Review Tiket Proses LPSE Level 2(3)</i> .....	116
<b>Gambar 99.</b> <i>Pop up Konfirmasi Review Tiket LPSE Level 2</i> .....	118

<b>Gambar 100.</b> <i>Feedback Untuk LPSE Level 2</i> .....	119
<b>Gambar 101.</b> <i>Form Balas Feedback LPSE Level 2(1)</i> .....	120
<b>Gambar 102.</b> <i>Form Balas Feedback LPSE Level 2(2)</i> .....	121
<b>Gambar 103.</b> <i>Form Balas Feedback LPSE Level 2 (2)</i> .....	122
<b>Gambar 104.</b> <i>Pop up Konfirmasi Balas Feedback LPSE Level 2</i> .....	123
<b>Gambar 105.</b> <i>Daftar Tiket LPSE Level 2</i> .....	124
<b>Gambar 106.</b> <i>Halaman FAQ Help Center</i> .....	125
<b>Gambar 107.</b> <i>Halaman Detail FAQ Help Center</i> .....	126
<b>Gambar 108.</b> <i>Mengakhiri Aplikasi</i> .....	127

## 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.

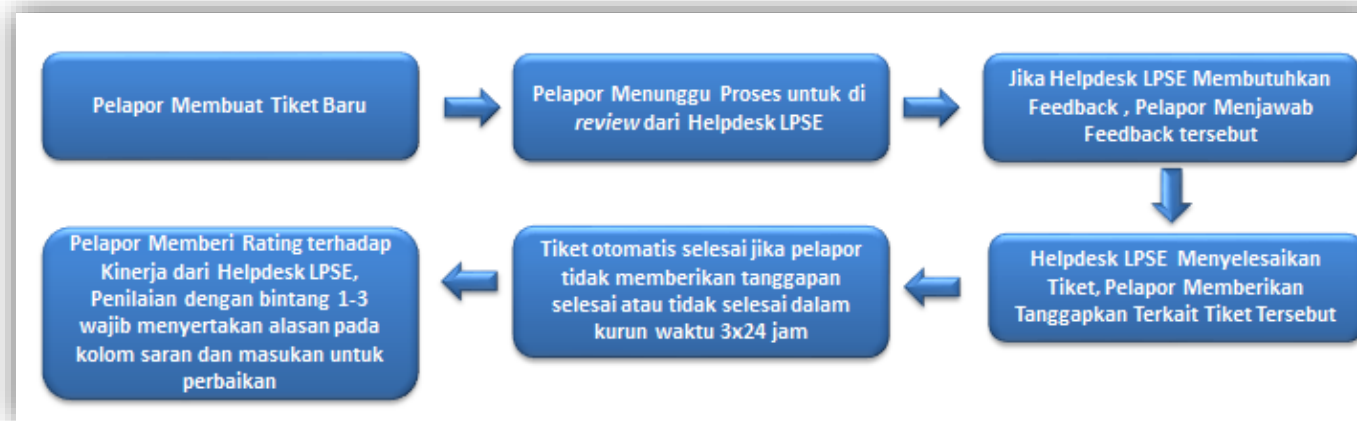
**Portal eProc Fitur LPSE Support**, adalah suatu Fitur dari Portal eProc yang membahas khusus mengenai permasalahan di Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE), dimana pelapor yaitu Penyedia, Pejabat Pembuat Komitmen (PPK), Pejabat Pengadaan (PP), serta Panitia dalam melaporkan kendala yang dimiliki 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

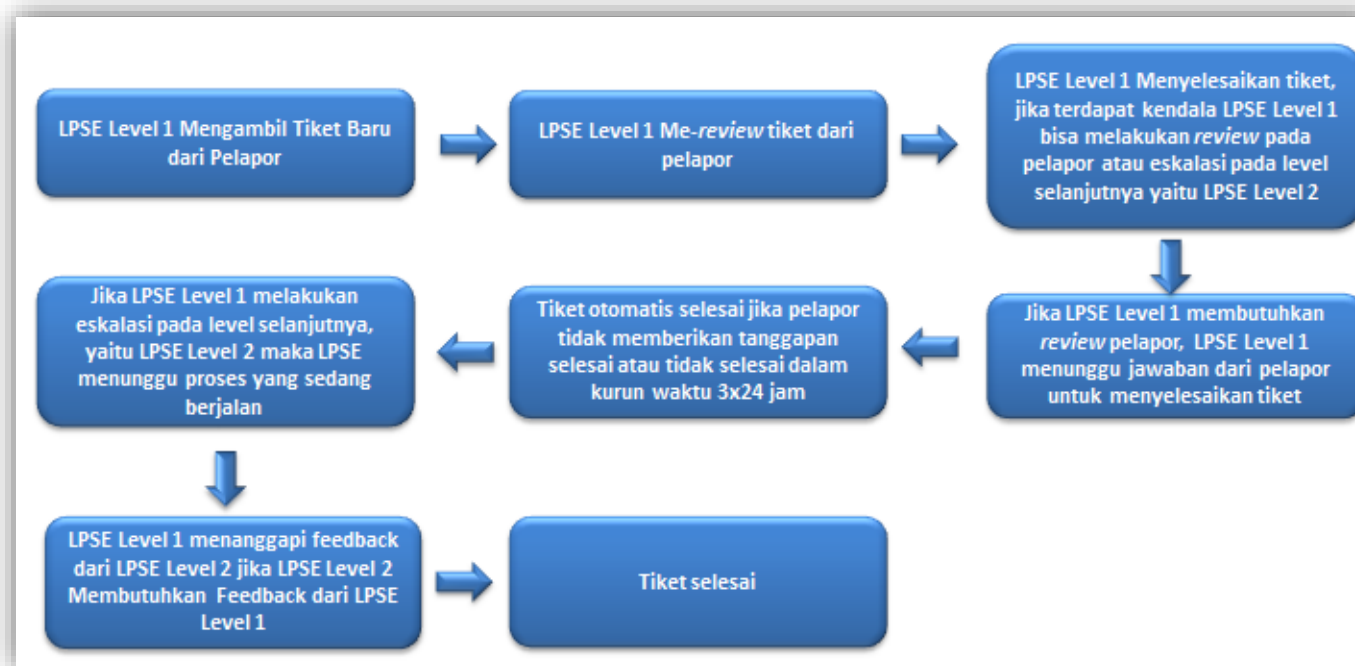
### 1.1. Alur Diagram Aplikasi Portal eProc Fitur LPSE Support (Pelapor)



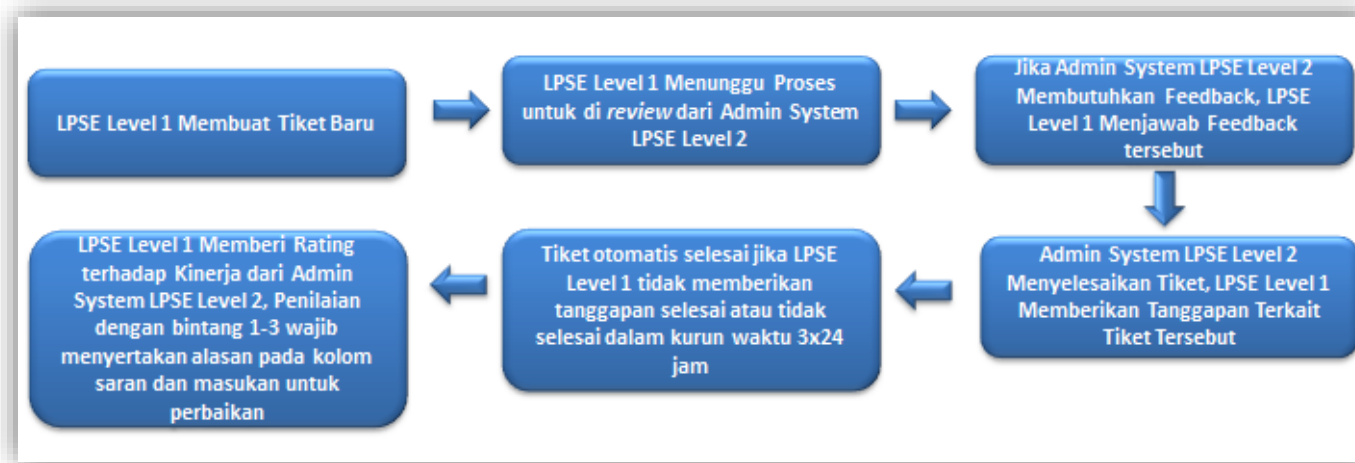
**Gambar 1.** Alur proses Aplikasi Portal eProc Fitur LPSE Support - Pelapor



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

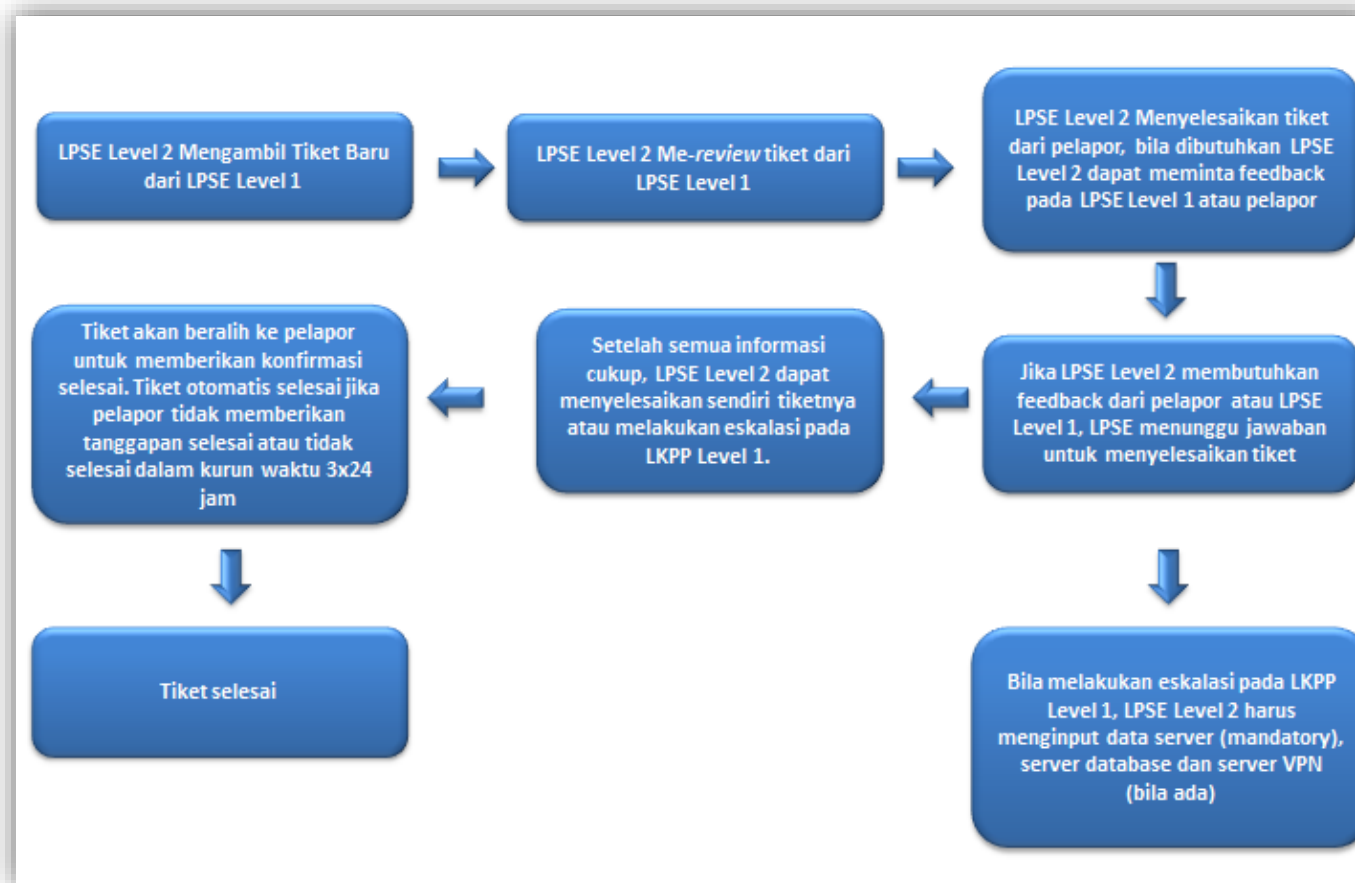


**Gambar 2.** Alur proses Aplikasi Portal eProc Fitur LPSE Support – LPSE Level 1

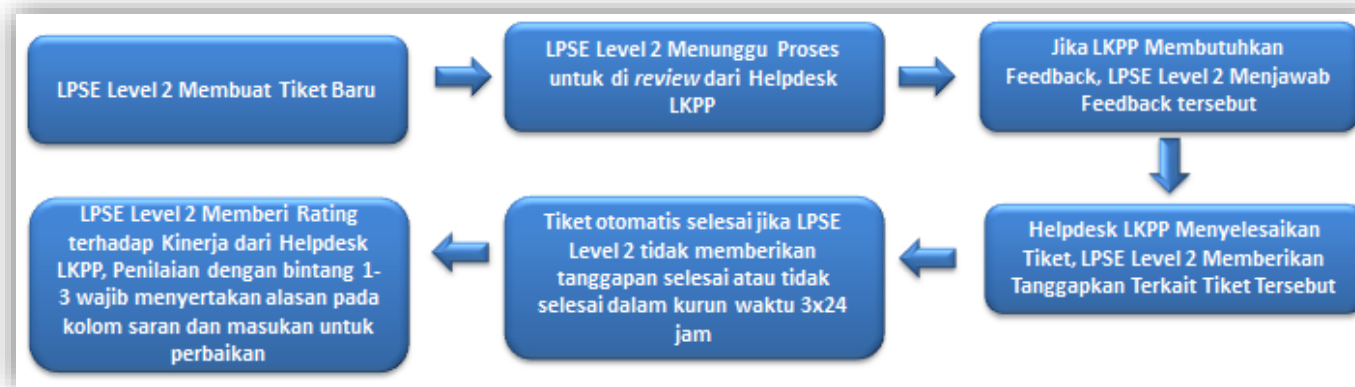


**Gambar 3.** Alur proses Aplikasi Portal eProc Fitur LPSE Support – LPSE Level 1 Membuat Tiket Baru

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



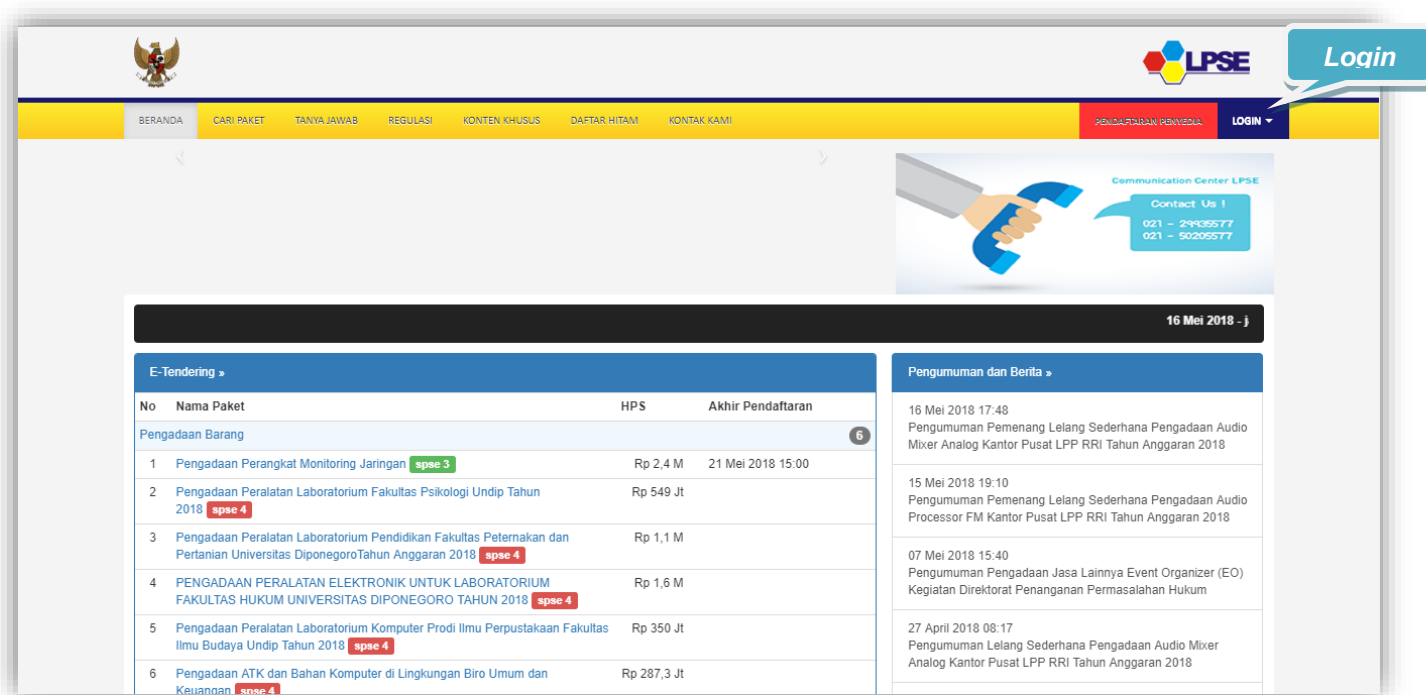
**Gambar 4.** Alur proses Aplikasi Portal eProc Fitur LPSE Support – LPSE Level 2



**Gambar 5.** Alur proses Aplikasi Portal eProc Fitur LPSE Support – LPSE Level 2 Membuat Tiket Baru

## 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.



16 Mei 2018 - j

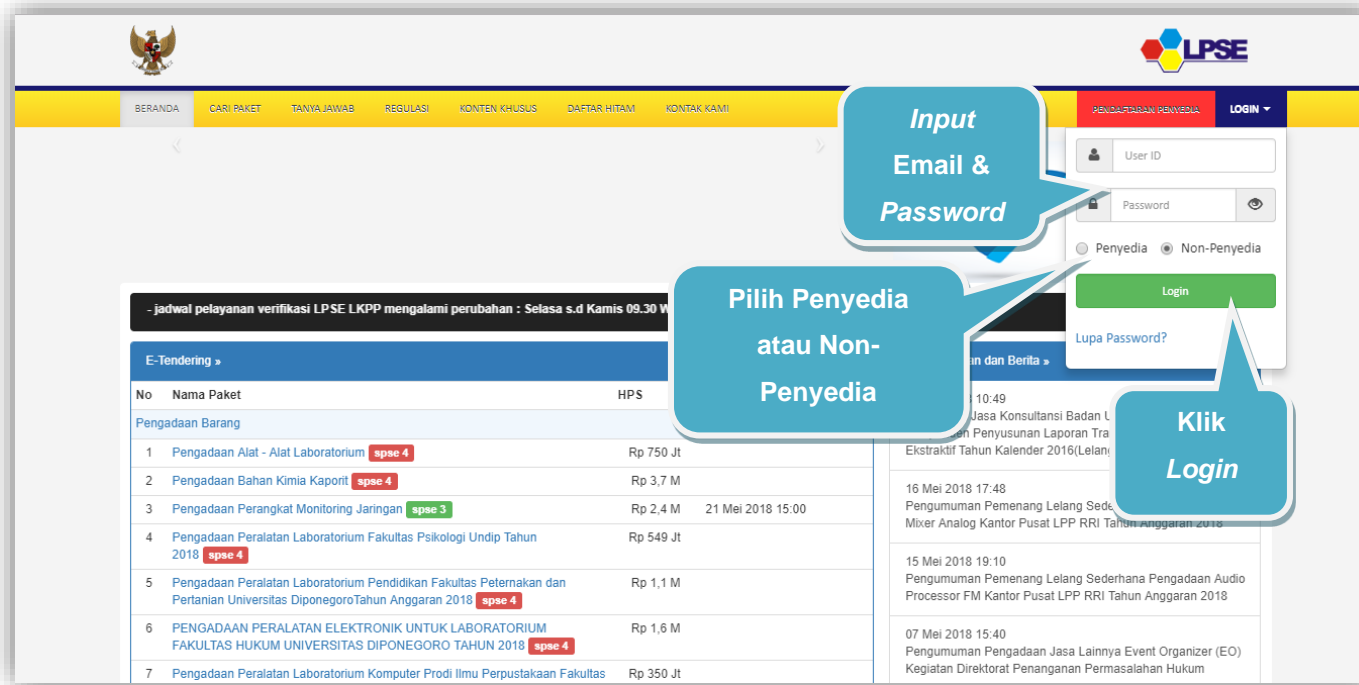
No	Nama Paket	HPS	Akhir Pendaftaran
<b>E-Tendering »</b>			
<b>Pengadaan Barang</b>			
1	Pengadaan Perangkat Monitoring Jaringan <b>spse 3</b>	Rp 2,4 M	21 Mei 2018 15:00
2	Pengadaan Peralatan Laboratorium Fakultas Psikologi Undip Tahun 2018 <b>spse 4</b>	Rp 549 Jt	
3	Pengadaan Peralatan Laboratorium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

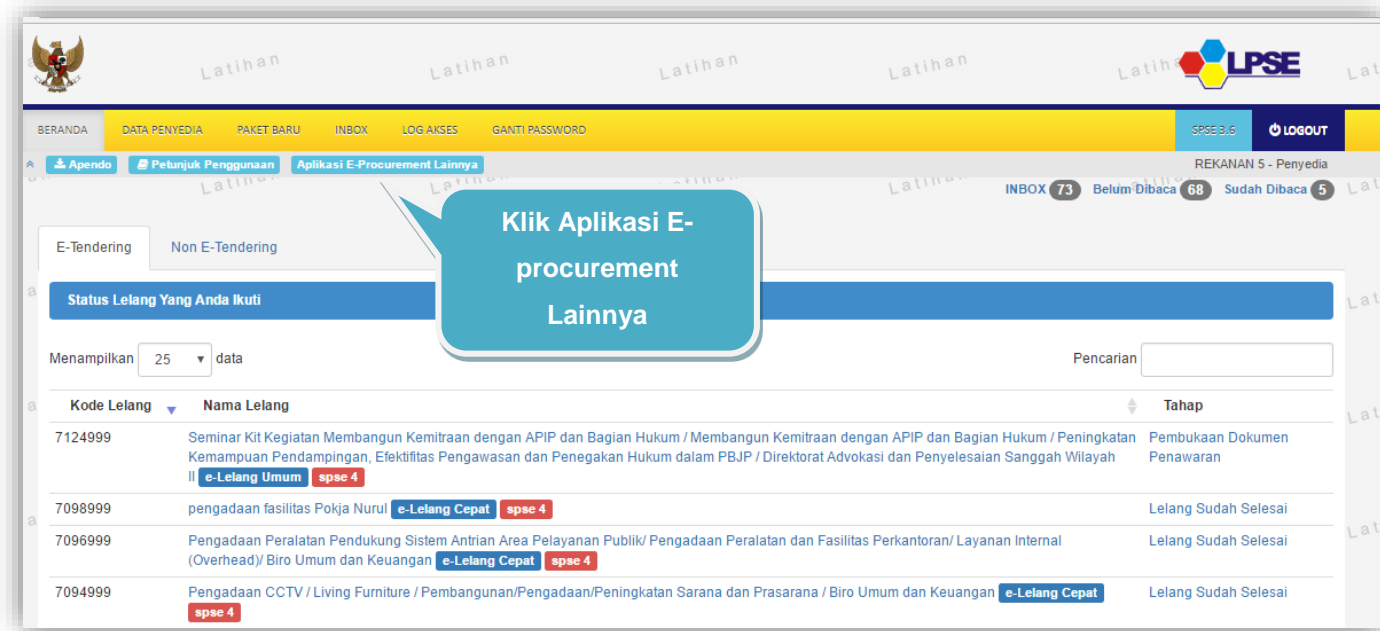


The screenshot shows the LPSE Login page. The header includes the Indonesian coat of arms and the LPSE logo. The navigation bar contains links: BERANDA, CARI PAKET, TANYA JAWAB, REGULASI, KONTEN KHUSUS, DAFTAR HITAM, and KONTAK KAMI. The main content area is divided into two sections. The left section, titled 'E-Tendering', displays a table of procurement packages. The right section contains the login form with fields for User ID and Password, radio buttons for 'Penyedia' and 'Non-Penyedia', and a 'Login' button. A 'Lupa Password?' link is also present. Three blue callout boxes with white text provide instructions: 'Input Email & Password' points to the input fields, 'Pilih Penyedia atau Non-Penyedia' points to the radio buttons, and 'Klik Login' points to the Login button.

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

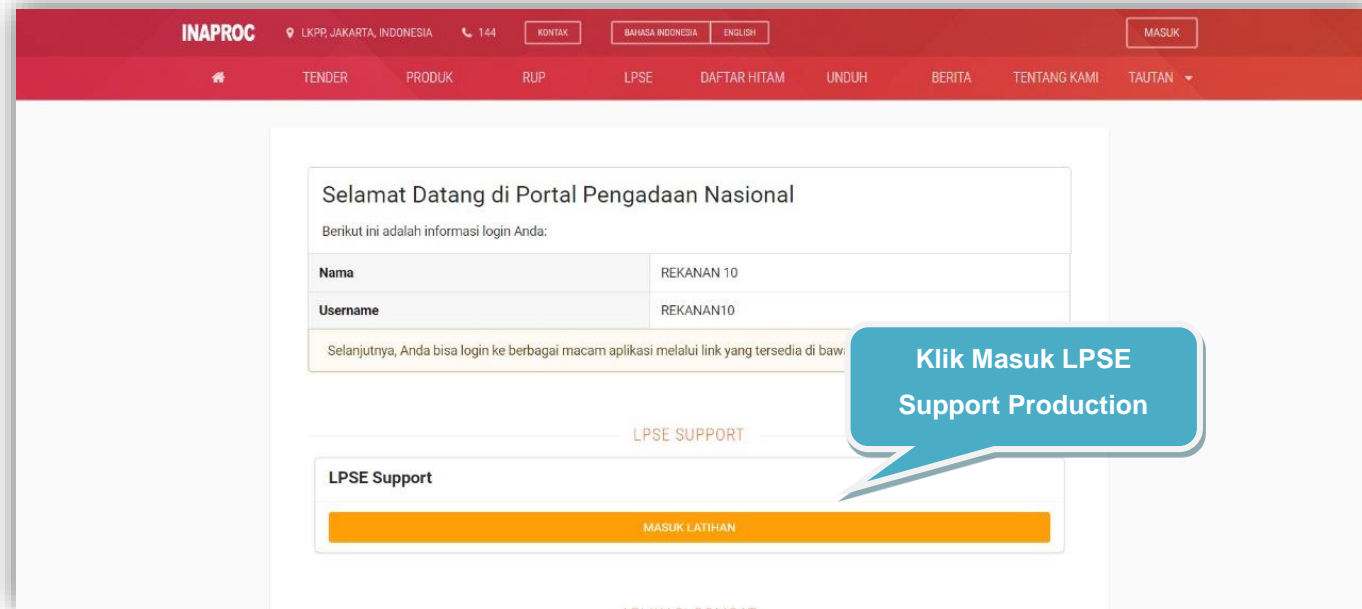
Gambar 7. Halaman Login LPSE

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



**Gambar 8.** *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 9.** Halaman Inaproc



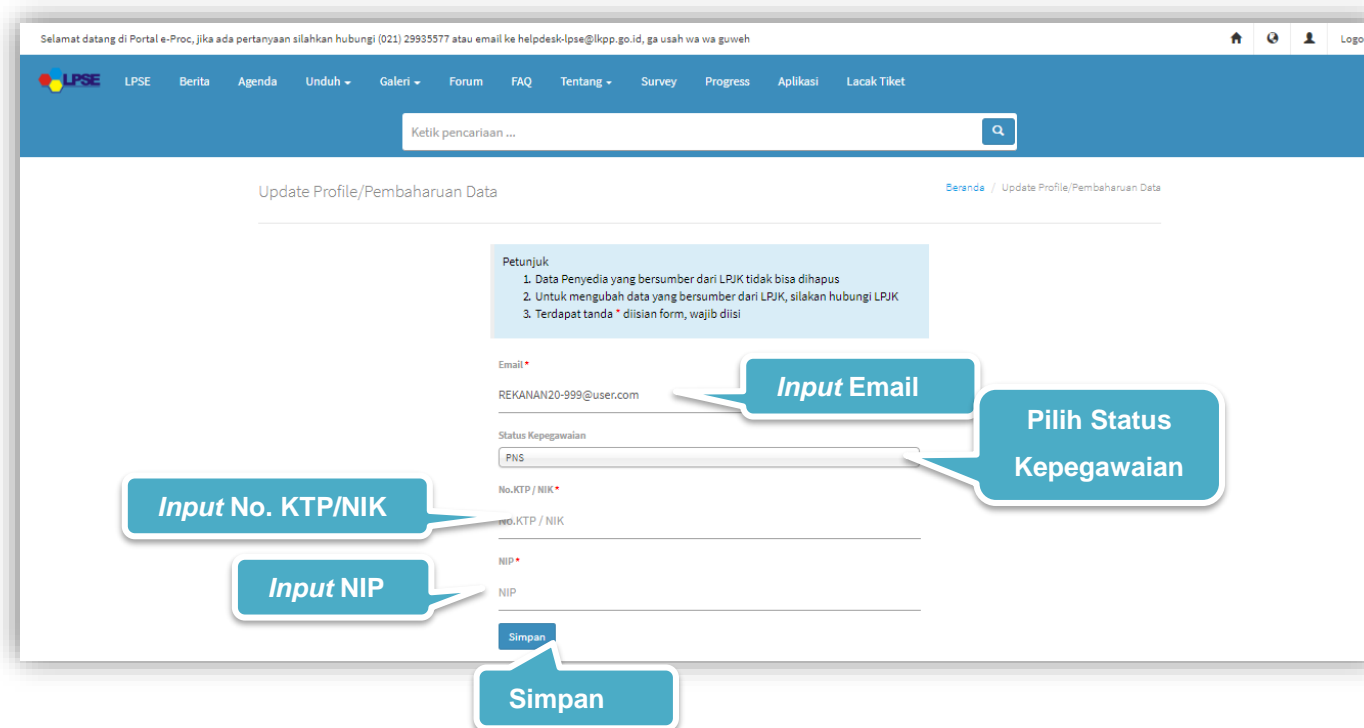
### **3. Penjelasan Fungsi dan Fitur Aplikasi**

#### **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 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.



Selamat datang di Portal e-Proc, jika ada pertanyaan silahkan hubungi (021) 29935577 atau email ke [helpdesk-lpse@lkpp.go.id](mailto:helpdesk-lpse@lkpp.go.id), ga usah wa wa guweh

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

Ketik pencarian ...

Update Profile/Pembaharuan Data [Beranda](#) / Update Profile/Pembaharuan Data

**Petunjuk**

1. Data Penyedia yang bersumber dari LPJK tidak bisa dihapus
2. Untuk mengubah data yang bersumber dari LPJK, silakan hubungi LPJK
3. Terdapat tanda \* diisian form, wajib diisi

Email \*  
REKANAN20-999@user.com **Input Email**

Status Kepegawaian  
PNS **Pilih Status Kepegawaian**

No. KTP / NIK \*  
No. KTP / NIK **Input No. KTP/NIK**

NIP \*  
NIP **Input NIP**

**Simpan**

**Gambar 10. Halaman Update Profil/Pembaharuan Data**

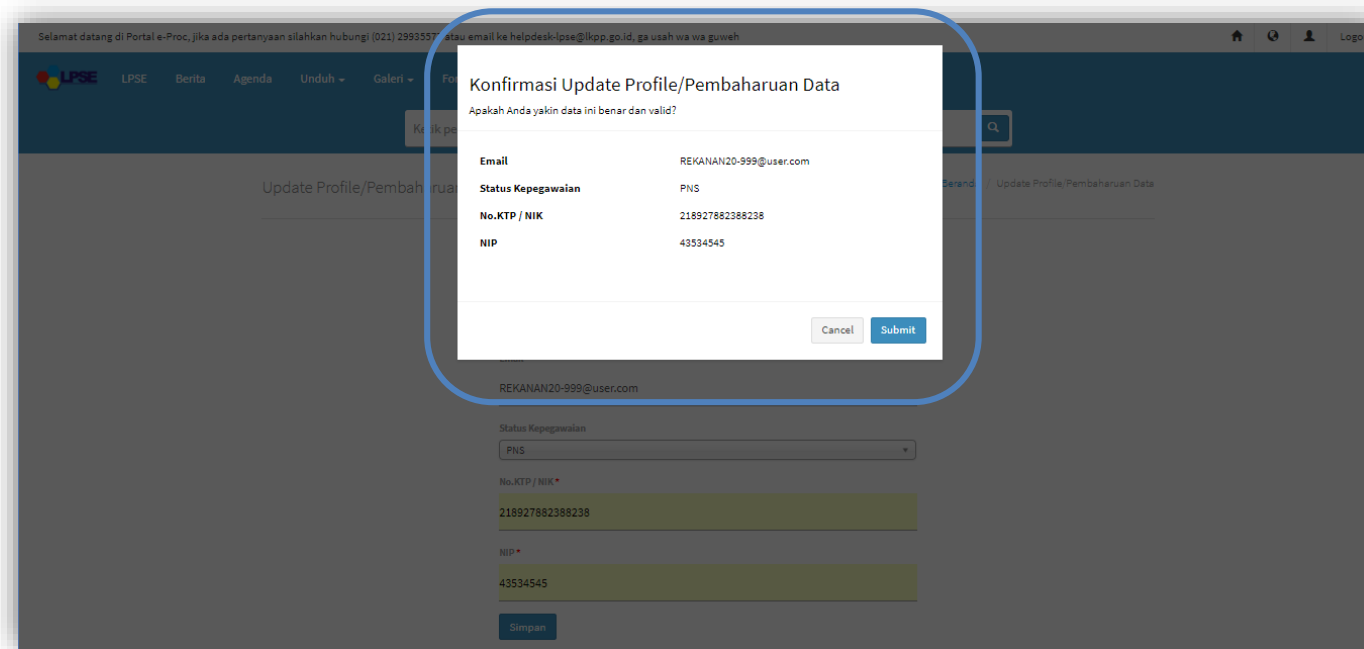
Keterangan :

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.

### 3.1.1.2 Pop up Konfirmasi Update Profil/Pembaharuan Data

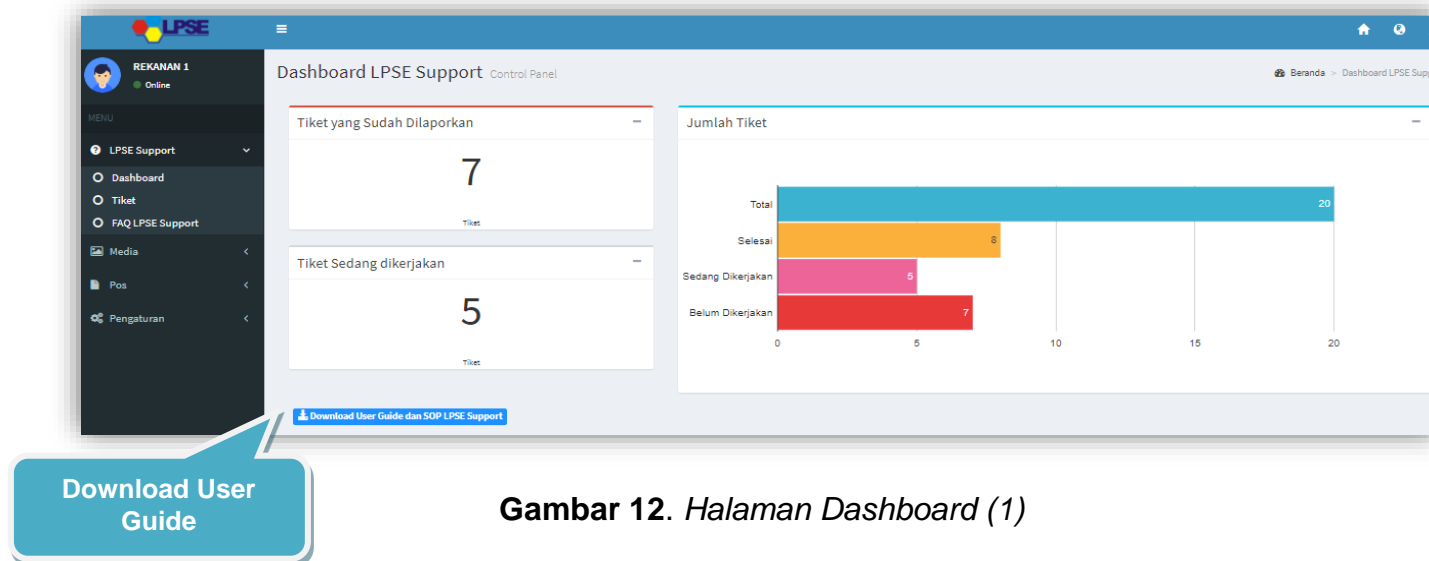
User diwajibkan melakukan konfirmasi ulang dengan *klik button* Simpan pada *pop up* yang muncul untuk memastikan kembali bahwa data yang akan dikirim sudah benar dan valid.



**Gambar 11.** Halaman Pop Up Konfirmasi Update Profil/Pembaharuan Data

### 3.1.2 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”.



Gambar 12. Halaman Dashboard (1)

Video Tutorial

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

Baru

**LPSE Support**

Video lainnya

(Sistem Pengadaan Secara Elektronik)

0:00 / 2:55

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

eProc LKPP

YouTube 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

Menonton Video Tutorial

Youtube eproc LKPP

Gambar 13. Halaman Dashboard (2)

### 3.1.3. Tiket

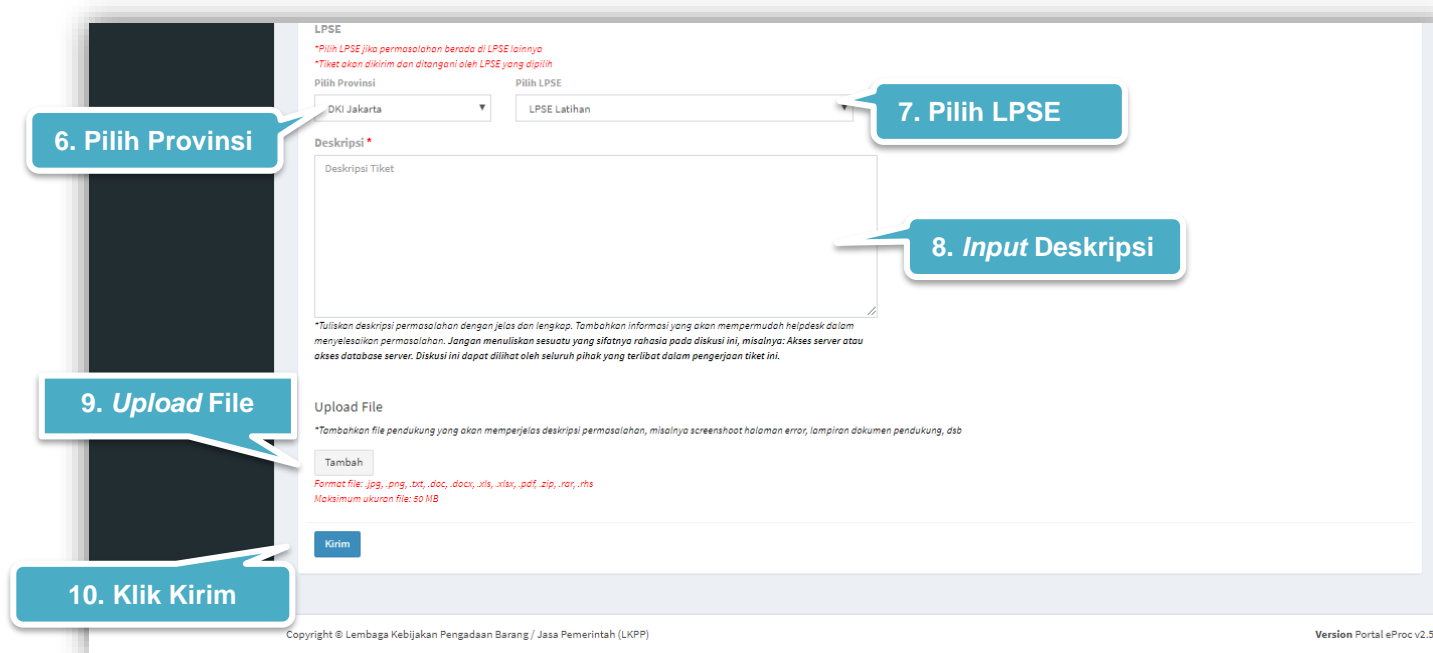
Pada halaman ini *user* dapat melakukan beberapa aktivitas diantaranya membuat tiket baru, melihat daftar tiket, menanggapi tiket, dan memberikan *rating* terhadap kinerja *Helpdesk*.

#### 3.1.3.1 Buat 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 14. Halaman Buat Tiket Baru Penyedia Langkah 1



The screenshot displays 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 a 'Pilih Provinsi' dropdown menu (set to 'DKI Jakarta'), a 'Pilih LPSE' dropdown menu (set to 'LPSE Latihan'), a 'Deskripsi' text area with a placeholder 'Deskripsi Tiket', and an 'Upload File' section with a 'Tambah' button. Below the upload section, it lists supported file formats: 'Format file: .jpg, .png, .txt, .doc, .docx, .xls, .xlsx, .pdf, .zip, .rar, .rns' and a maximum file size of '50 MB'. A 'Kirim' button is at the bottom. Five blue callout boxes with white text are overlaid on the form: '6. Pilih Provinsi' points to the province dropdown; '7. Pilih LPSE' points to the LPSE dropdown; '8. Input Deskripsi' points to the description text area; '9. Upload File' points to the 'Tambah' button; and '10. Klik Kirim' points to the 'Kirim' button. The footer of the page reads 'Copyright © Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang / Jasa Pemerintah (LKPP)' and 'Version Portal eProc v2.5'.

**Gambar 15.** 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.

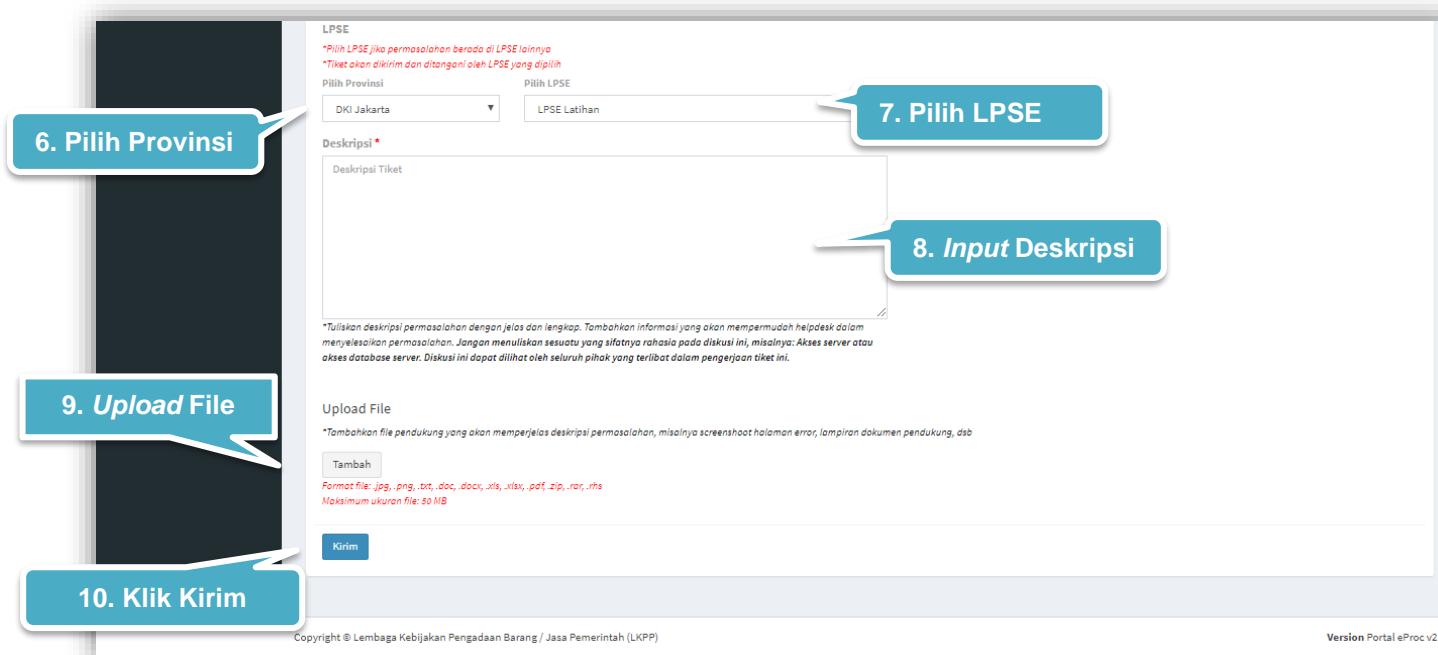


### 3.1.3.2 Buat Tiket Baru PP, Pokja Pemilihan, dan PPK

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 19,20, dan 21)



**Gambar 16.** Halaman Buat Tiket Baru PP, Pokja Pemilihan, dan PPK Langkah 1



The screenshot shows the LPSE Support interface for creating a new ticket. It includes a sidebar on the left and a main content area. Numbered callouts highlight the following steps:

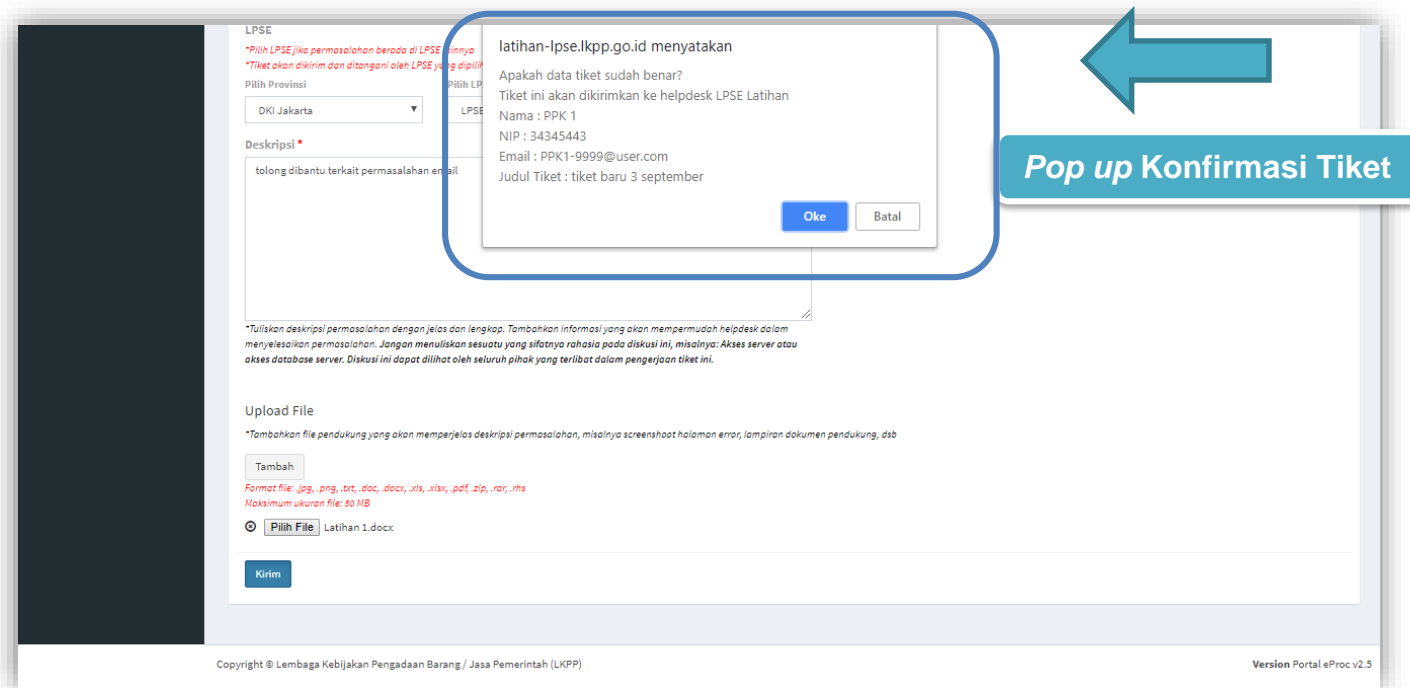
- 6. Pilih Provinsi**: Points to the 'Pilih Provinsi' dropdown menu, which currently shows 'DKI Jakarta'.
- 7. Pilih LPSE**: Points to the 'Pilih LPSE' dropdown menu, which currently shows 'LPSE Latihan'.
- 8. Input Deskripsi**: Points to the 'Deskripsi Tiket' text area.
- 9. Upload File**: Points to 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, .rns.
- 10. Klik Kirim**: Points to the 'Kirim' button at the bottom of the form.

Additional text on the page includes instructions for writing the description and a copyright notice at the bottom: 'Copyright © Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang / Jasa Pemerintah (LKPP)' and 'Version Portal eProc v2.5'.

**Gambar 17.** Halaman Buat Tiket Baru PP, Pokja Pemilihan, dan PPK langkah 2

### 3.1.3.3 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.

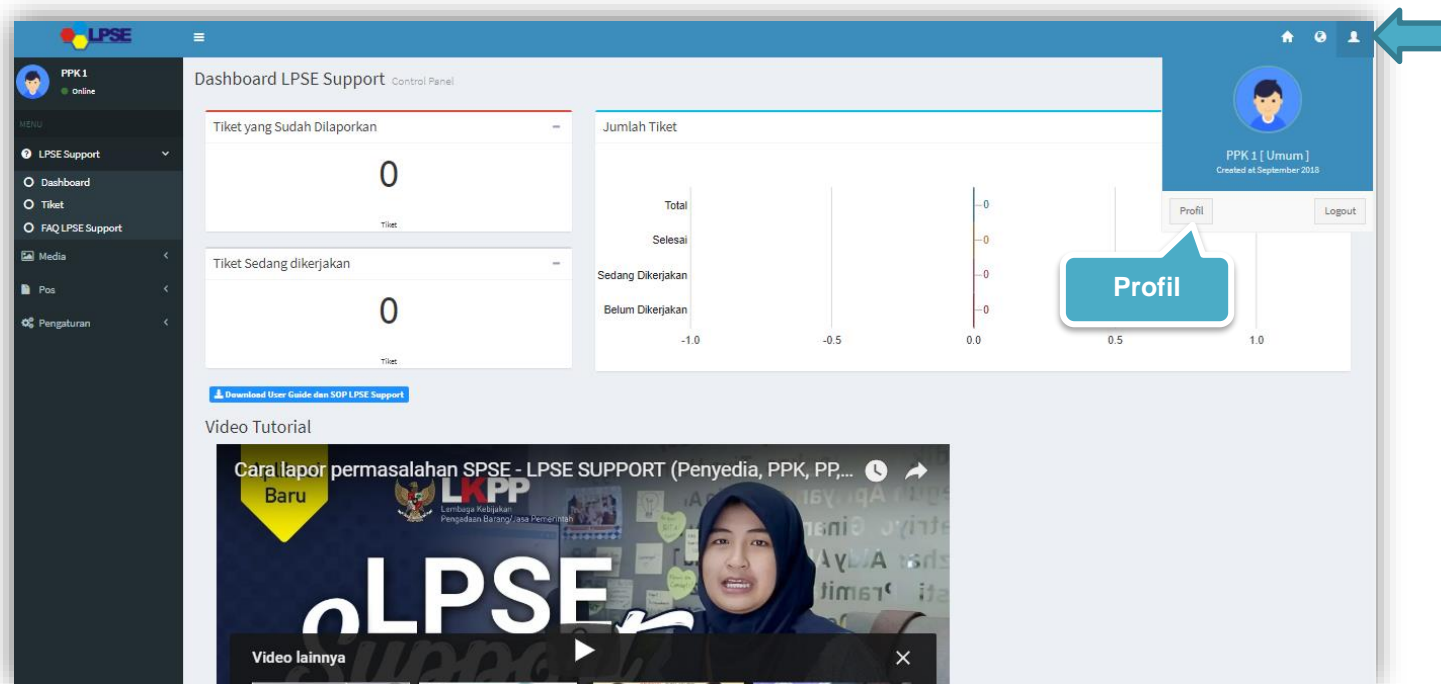


**Gambar 18.** *Pop up Konfirmasi Membuat Tiket*

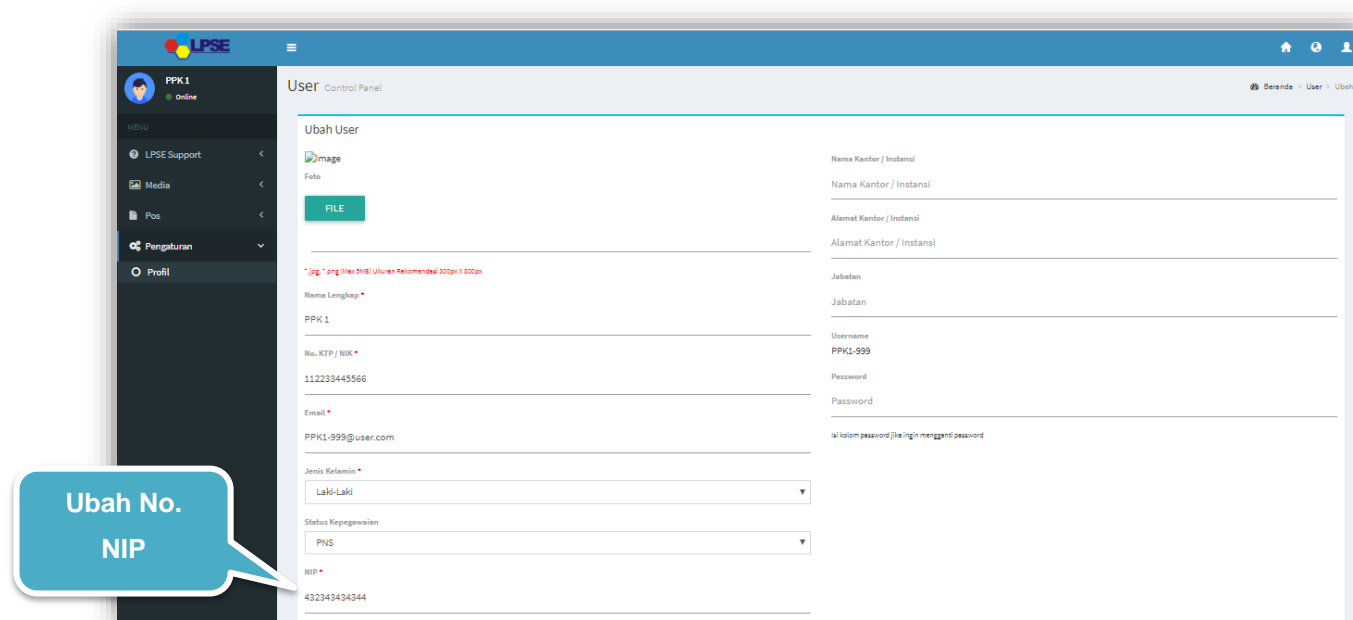
### 3.1.3.4 Mengubah Informasi No.NIP PP, Pokja Pemilihan, dan PPK

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 19. Mengubah Informasi No.NIP (1)

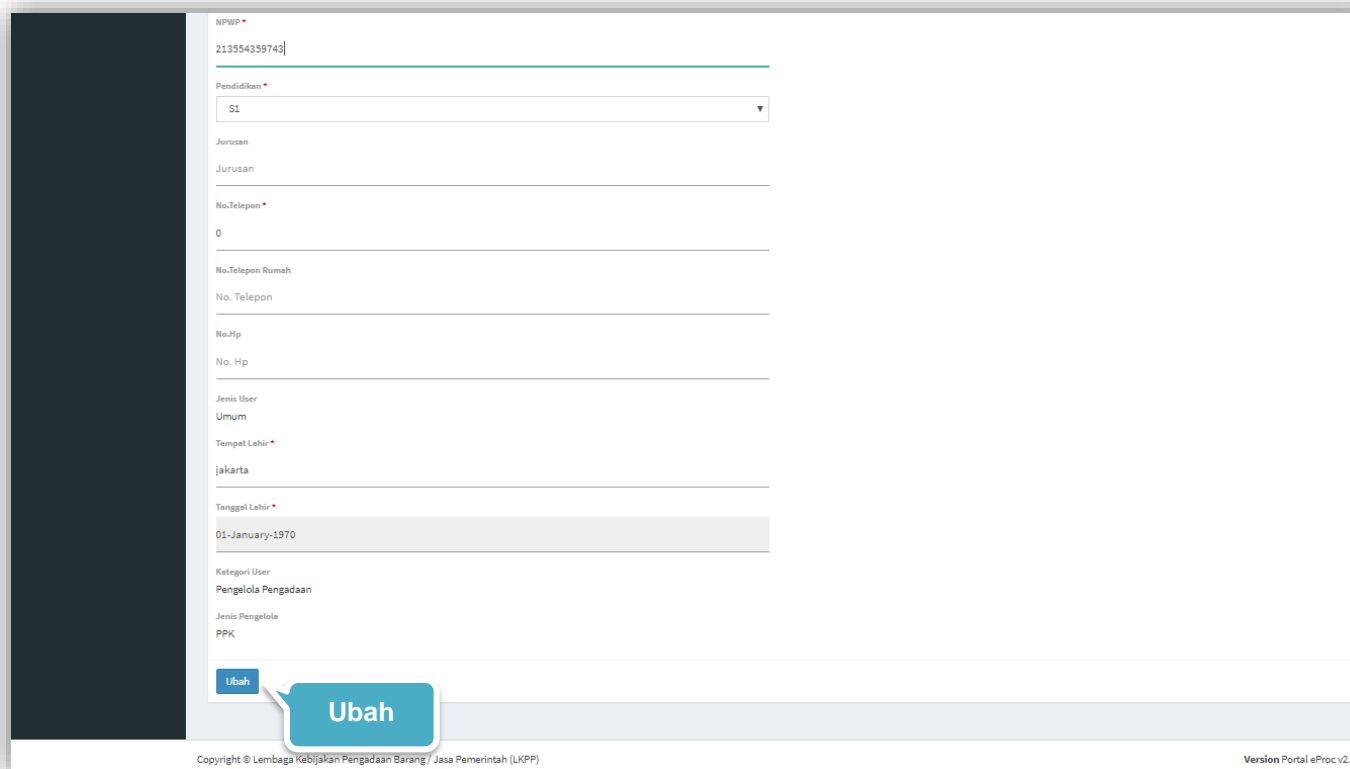


The screenshot displays the 'User Control Panel' for a user named 'PPK1'. The left sidebar contains a menu with options: LPSE Support, Media, Pos, Pengaturan, and Profil. The main content area is titled 'Ubah User' and contains a form with the following fields:

- Image:** A field with a 'FILE' button and a red error message: '\*.jpg, \*.png (Max Size) Ukuran Rekomendasi 200px x 200px'.
- Nama Lengkap:** PPK 1
- No. KTP / NIK:** 112233445566
- Email:** PPK1-999@user.com
- Jenis Kelamin:** Laki-Laki
- Status Kependudukan:** PNS
- NIP:** 432343434344
- Nama Kantor / Instansi:** (empty)
- Alamat Kantor / Instansi:** (empty)
- Jabatan:** (empty)
- Username:** PPK1-999
- Password:** (empty)

A callout bubble with the text 'Ubah No. NIP' points to the NIP field.

**Gambar 20.** 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

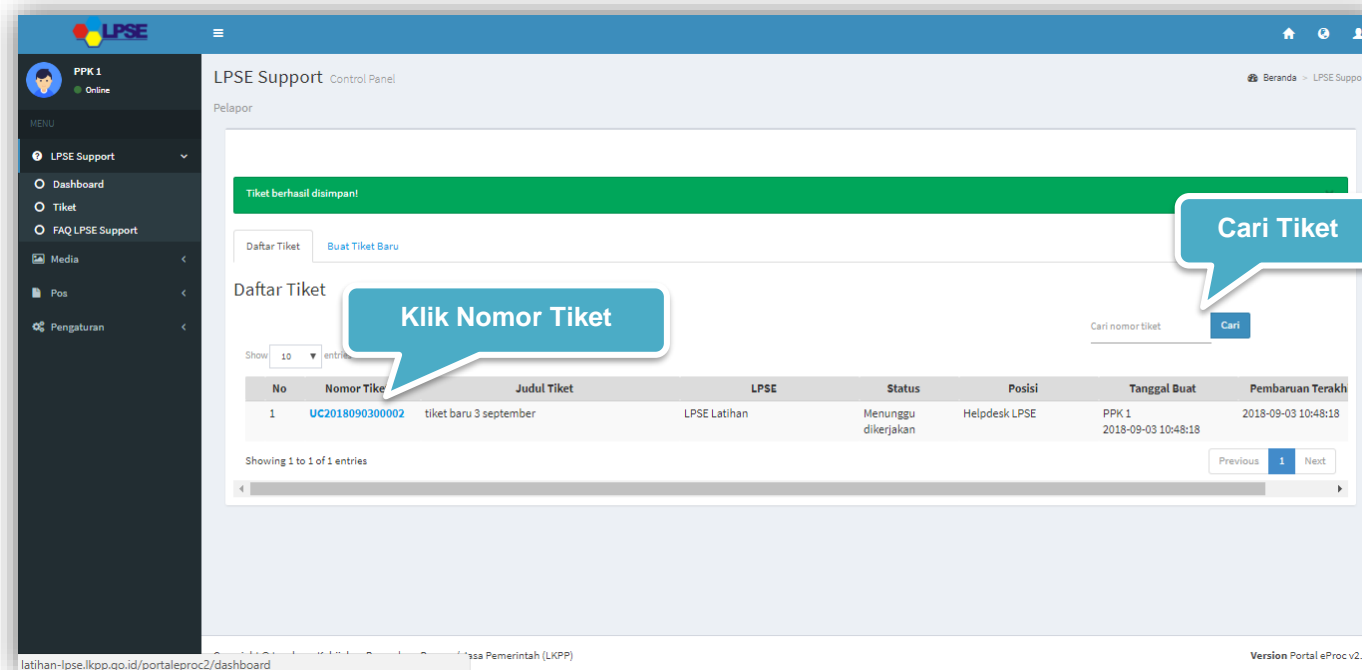
Copyright © Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang / Jasa Pemerintah (LKPP)

Version Portal eProc v2.6.1

**Gambar 21.** Mengubah Informasi No.NIP (3)

### 3.1.3.5 Daftar Tiket

Halaman ini berisi daftar Tiket *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

Search: Cari nomor tiket [Cari](#)

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

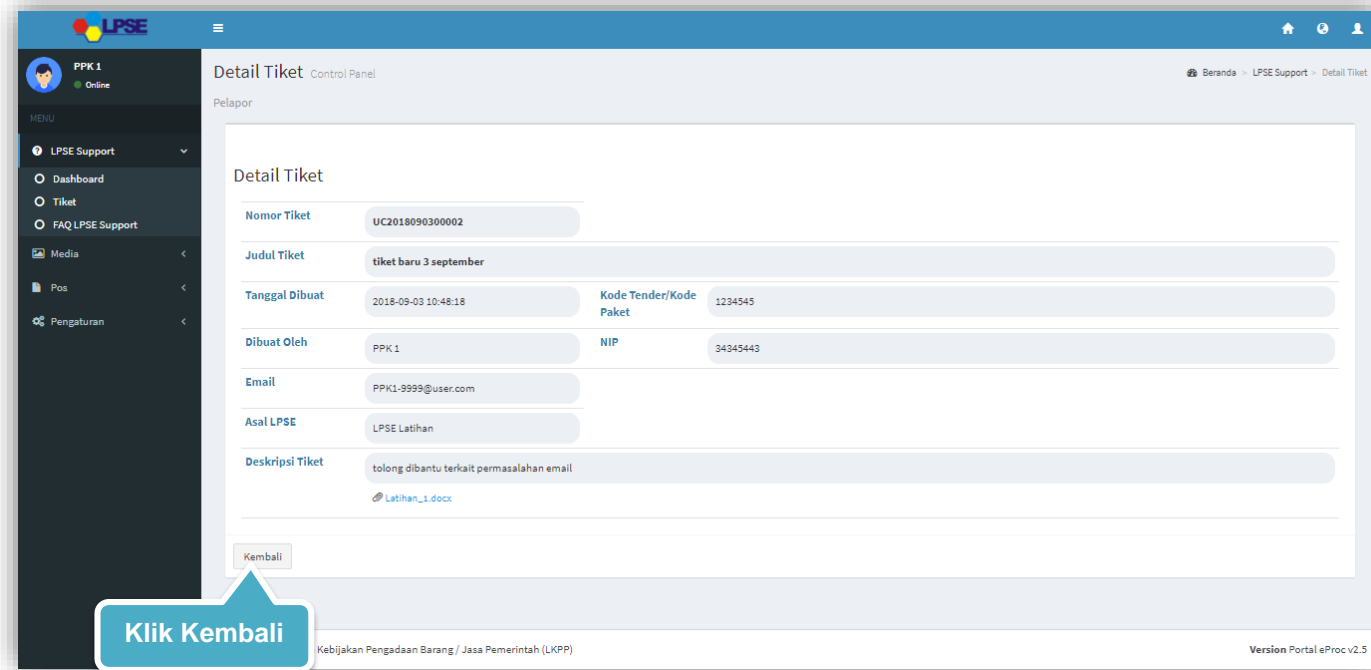
latihan-lpse.lkpp.go.id/portaleproc2/dashboard

Version Portal eProc v2.5

Gambar 22. Halaman Daftar Tiket

### 3.1.3.5.1 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 <a href="#">Latihan_1.docx</a>		

Kembali

Klik Kembali

Kebijakan Pengadaan Barang / Jasa Pemerintah (LKPP)

Version Portal eProc v2.5

**Gambar 23.** Halaman Detail Tiket

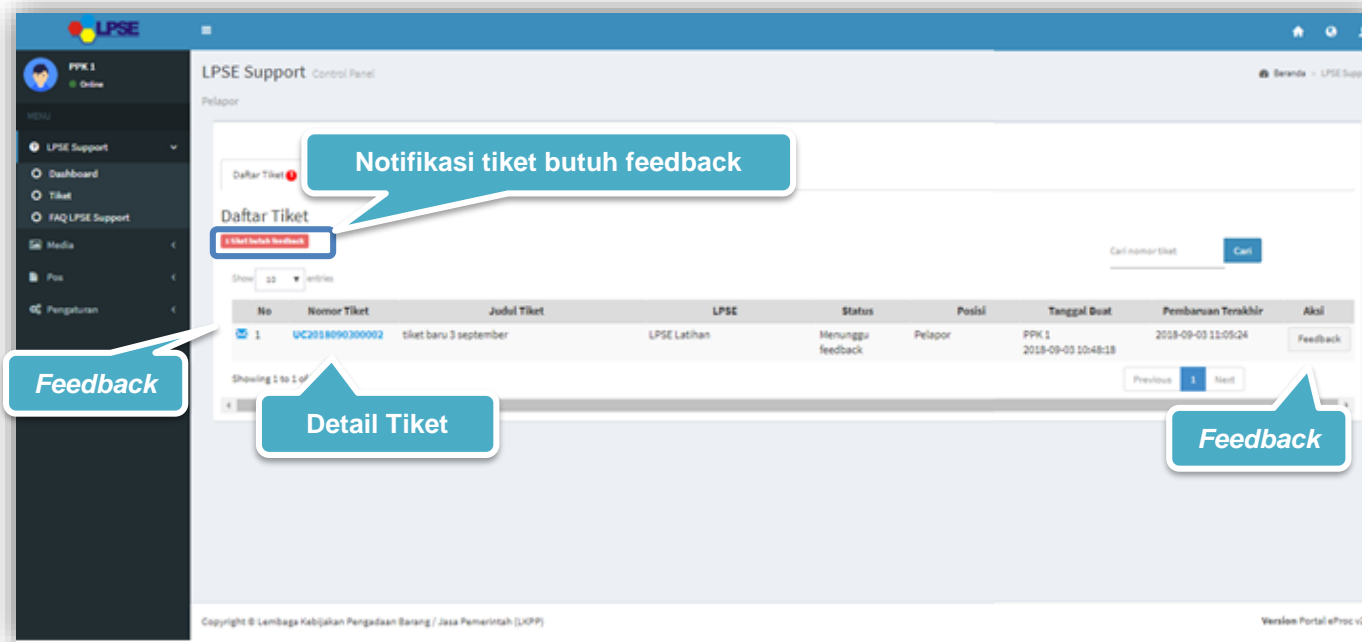


### 3.1.3.6 Feedback

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*

Feedback



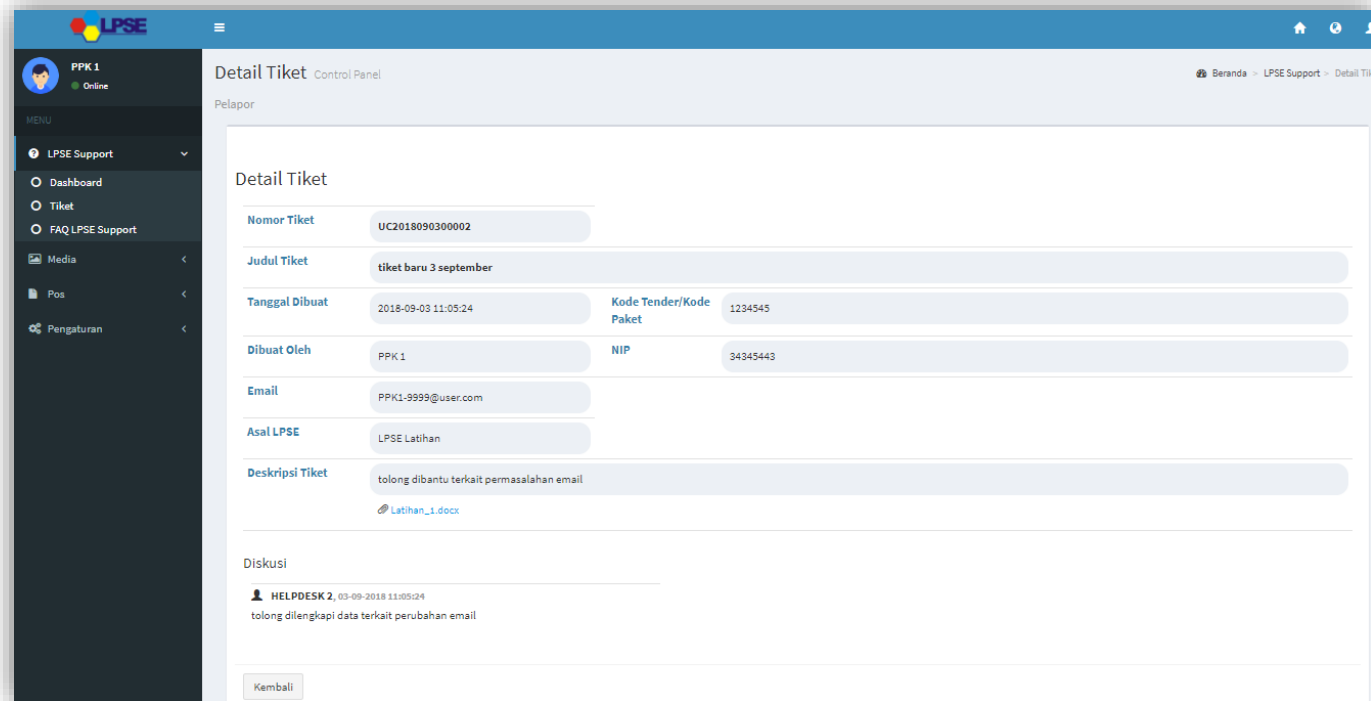
The screenshot displays the LPSE Support Control Panel interface. On the left is a dark sidebar menu with options like 'LPSE Support', 'Dashboard', 'Tiket', 'FAQ LPSE Support', 'Media', 'Pus', and 'Pengaturan'. The main area is titled 'LPSE Support Control Panel' and 'Pelapor'. It features a 'Daftar Tiket' section with a red notification badge indicating '1 tiket butuh feedback'. Below this is a table of tickets. A callout box points to the notification badge with the text 'Notifikasi tiket butuh feedback'. Another callout box points to the 'Feedback' button in the sidebar with the text 'Feedback'. A third callout box points to the ticket details with the text 'Detail Tiket'. A fourth callout box points to the 'Feedback' button at the end of the ticket row with the text 'Feedback'.

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 24. Halaman Daftar Tiket Notifikasi Feedback

### 3.1.3.6.1 Detail *Feedback*

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



**Detail Tiket** Control Panel

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 <a href="#">Latihan_1.docx</a>		

Diskusi

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

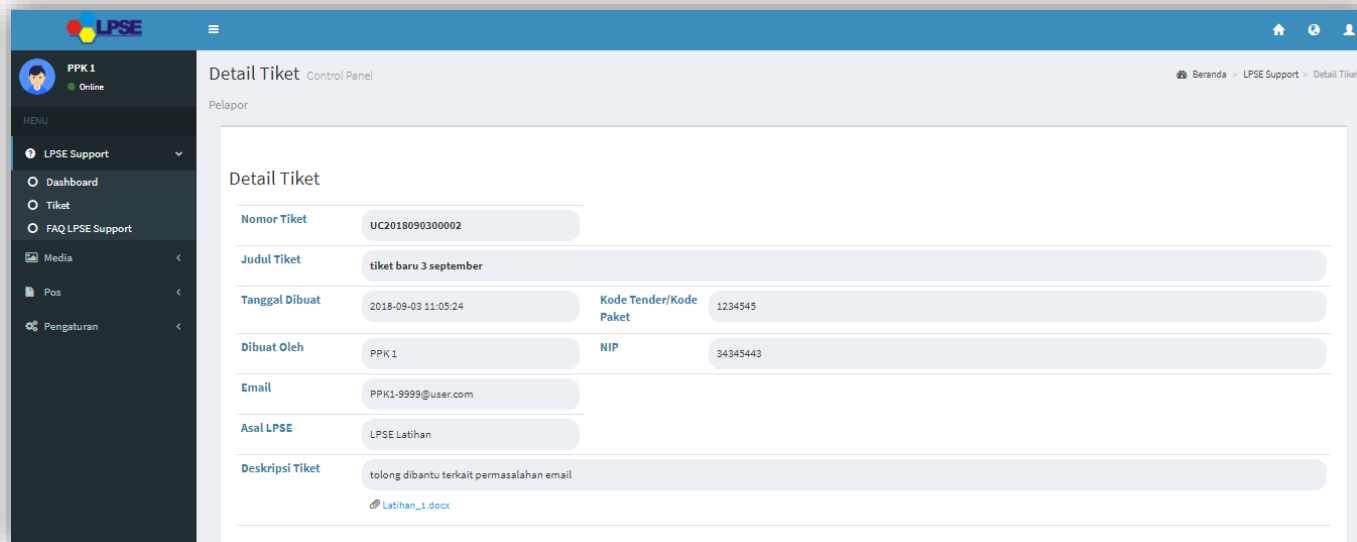
Kembali

Kembali

Gambar 25. Halaman Detail Feedback

### 3.1.3.6.2 Balas *Feedback*

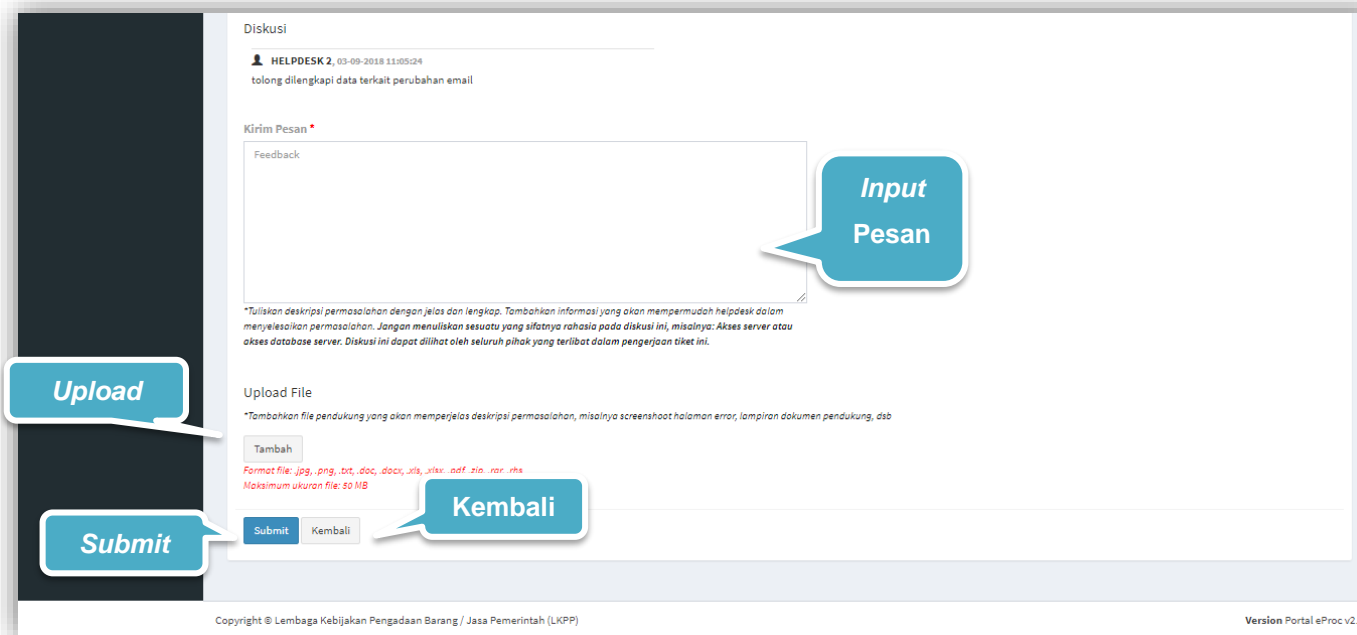
Di halaman ini *user* bisa menanggapi *feedback* tiket. Akan tampil konfirmasi berupa *pop up* ketika akan *submit* tiket yang memastikan bahwa data yang akan dikirimkan sudah benar karena *user* tidak bisa mengubah tiket lagi ketika sudah *disubmit*.




The screenshot shows the 'Detail Tiket' page in the LPSE Support application. The left sidebar contains a menu with options: LPSE Support (selected), Dashboard, Tiket, FAQ LPSE Support, Media, Pos, and Pengaturan. The main content area displays the following ticket details:

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
	<a href="#">Latihan_1.docx</a>

Gambar 26. 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, .docx, .xls, .xlsx, .odf, .xls, .rar, .zip*  
*Maksimum ukuran file: 50 MB*

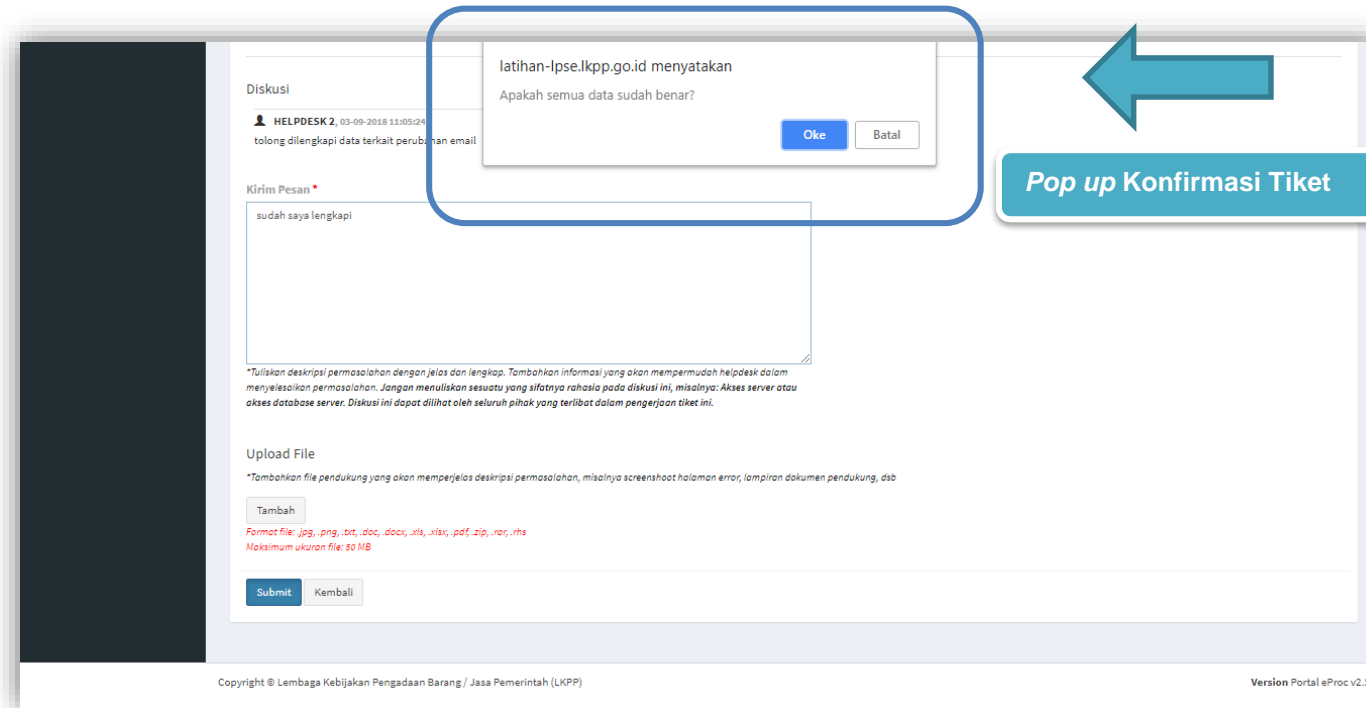
Submit Kembali

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

**Gambar 27.** *Form Balasan Feedback Pelapor (1)*



### 3.1.3.6.2.1 Pop up Konfirmasi Balas Feedback

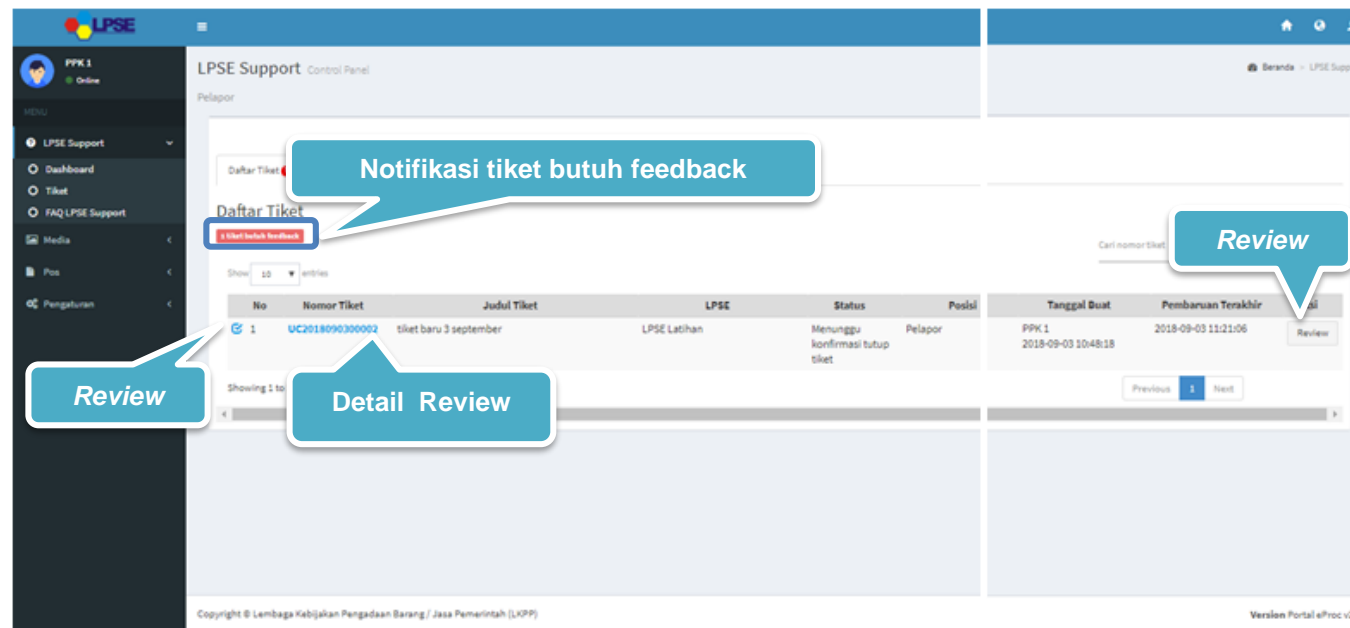
Setiap *user role* pelapor akan menanggapi *feedback*, *user* diwajibkan melakukan konfirmasi ulang dengan *klik button* Oke pada *pop up* yang muncul untuk memastikan kembali bahwa data yang akan dikirim sudah benar, karena *user* tidak dapat mengubah tiket lagi ketika *user* telah *klik button* Submit.



Gambar 28. Pop up Konfirmasi Tiket Balas Feedback

### 3.1.3.7 Review

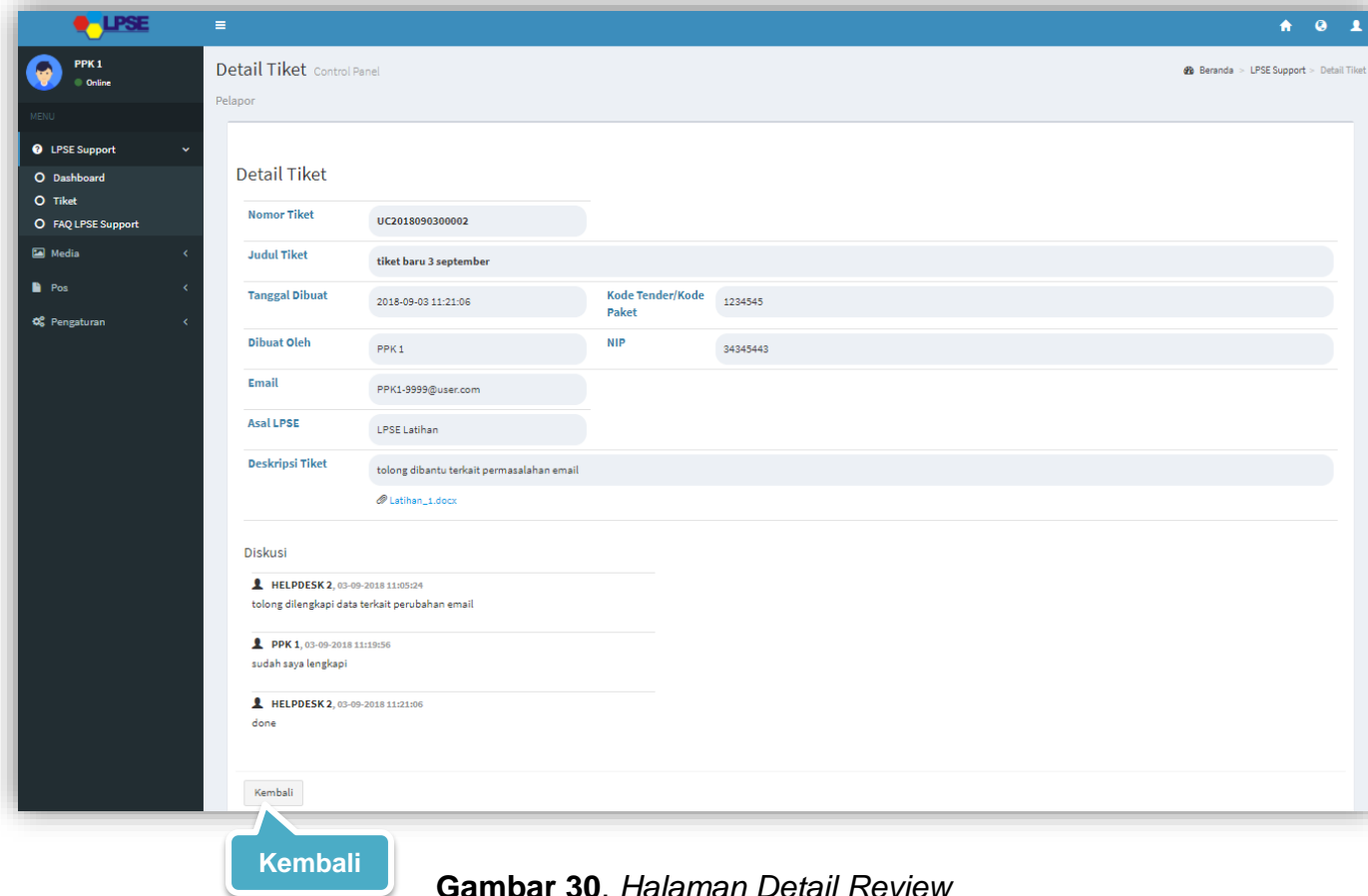
Halaman ini berisi tampilan *review* jika tim *helpdesk* menganggap tiket selesai dan terdapat notifikasi untuk pelapor menanggapi *review*. Pelapor akan diminta untuk memberikan *review* dan memberikan konfirmasi apakah permasalahan yang ditangani oleh *helpdesk* sudah selesai. Pelapor dapat melakukan *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 29. Halaman Daftar Tiket Notifikasi Review

### 3.1.3.7.1 Detail Review

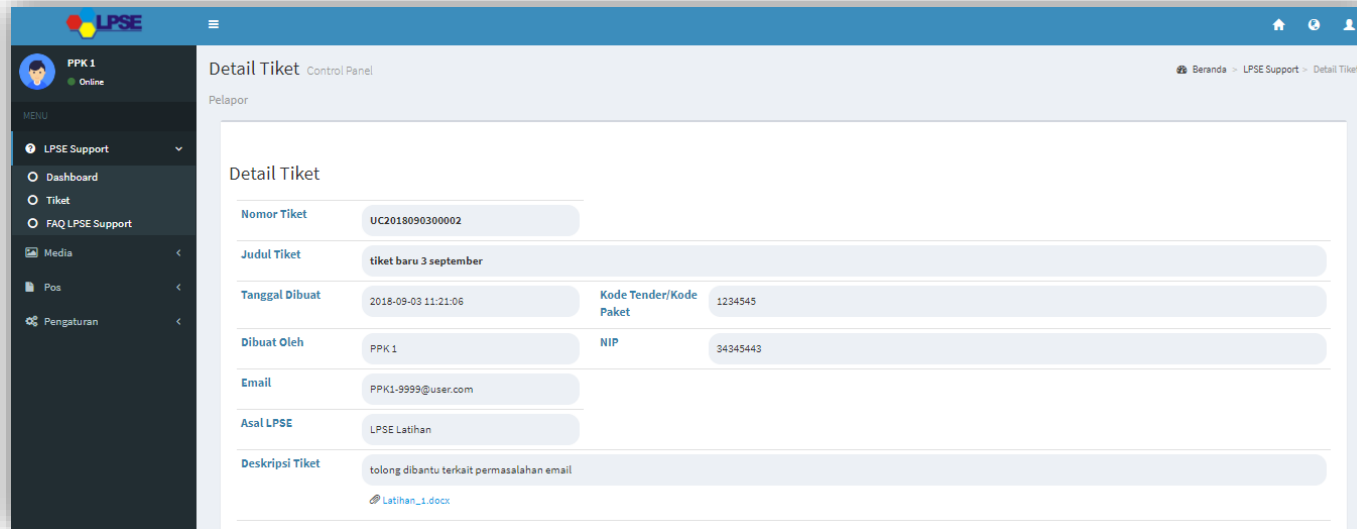
Di Halaman ini *user* bisa melihat isi *review* tiket berikut detailnya.



Gambar 30. Halaman Detail Review

### 3.1.3.7.2 Memberikan *Review*

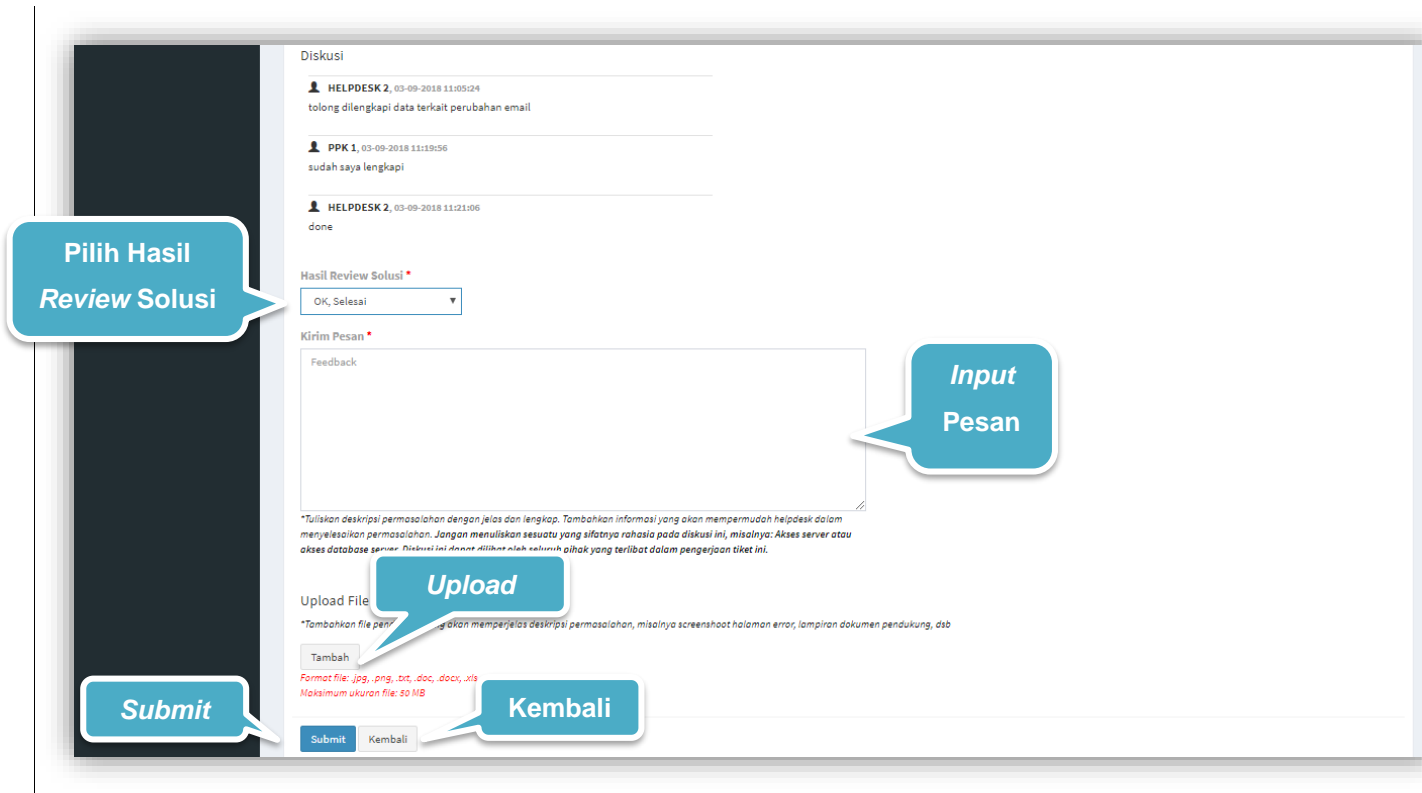
Di Halaman ini *user* bisa memberikan pilihan “Hasil *Review*”, yaitu “OK, Selesai” jika *user* telah mendapat sebuah solusi dan penyelesaian dari tim *helpdesk* atau *user* bisa memilih “Belum, Kirim Pesan Lagi” jika permasalahan belum selesai .



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 <a href="#">Latihan_1.docx</a>

Gambar 31. 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

Upload File

Tambahkan file pen... akan memperjelas deskripsi permasalahan, misalnya screenshot halaman error, lampiran dokumen pendukung, dsb

Tambah

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

Submit

Kembali

Submit

**Gambar 32. Halaman Memberi Review (2)**

Keterangan :

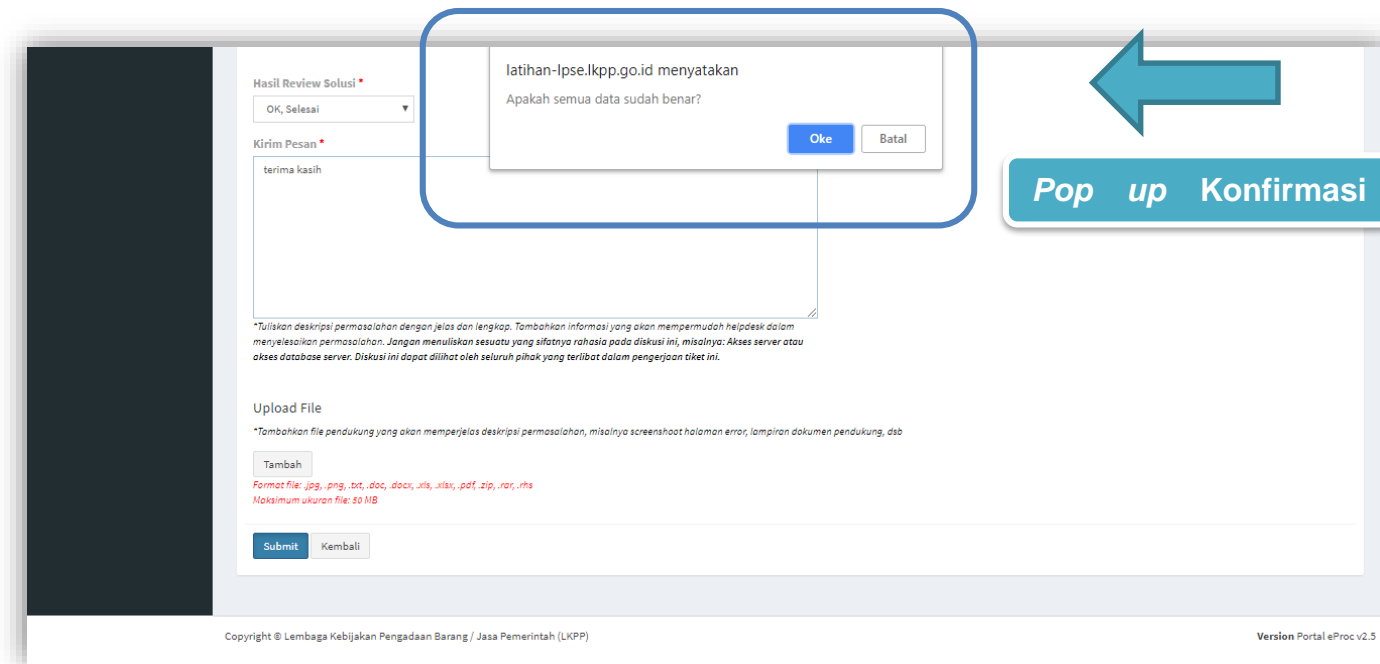
1. Hasil *Review Solusi* \* : Muncul ketika tim *helpdesk* menyatakan permasalahan telah selesai. *User* dapat memilih terhadap hasil *review* terakhir yaitu :

- 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.

#### **3.1.3.7.2.1 Pop up Konfirmasi Review Tiket**

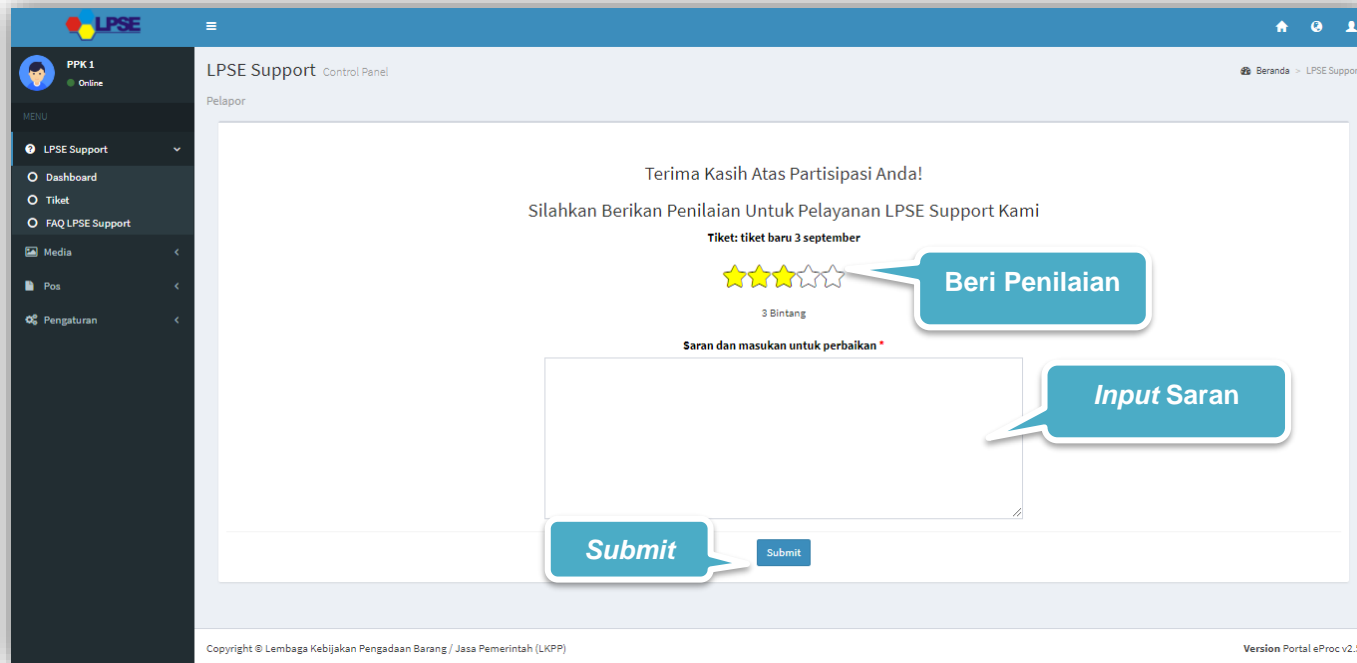
Setiap *user role* pelapor melakukan *review* tiket, *user* diwajibkan melakukan konfirmasi ulang dengan *klik button* Oke pada *pop up* yang muncul untuk memastikan kembali bahwa data yang akan dikirim sudah benar, karena *user* tidak dapat mengubah tiket lagi ketika *user* telah *klik button* Submit.



**Gambar 33. Pop up Konfirmasi Review Tiket Pelapor**

### 3.1.3.8 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

Beri Penilaian

Input Saran

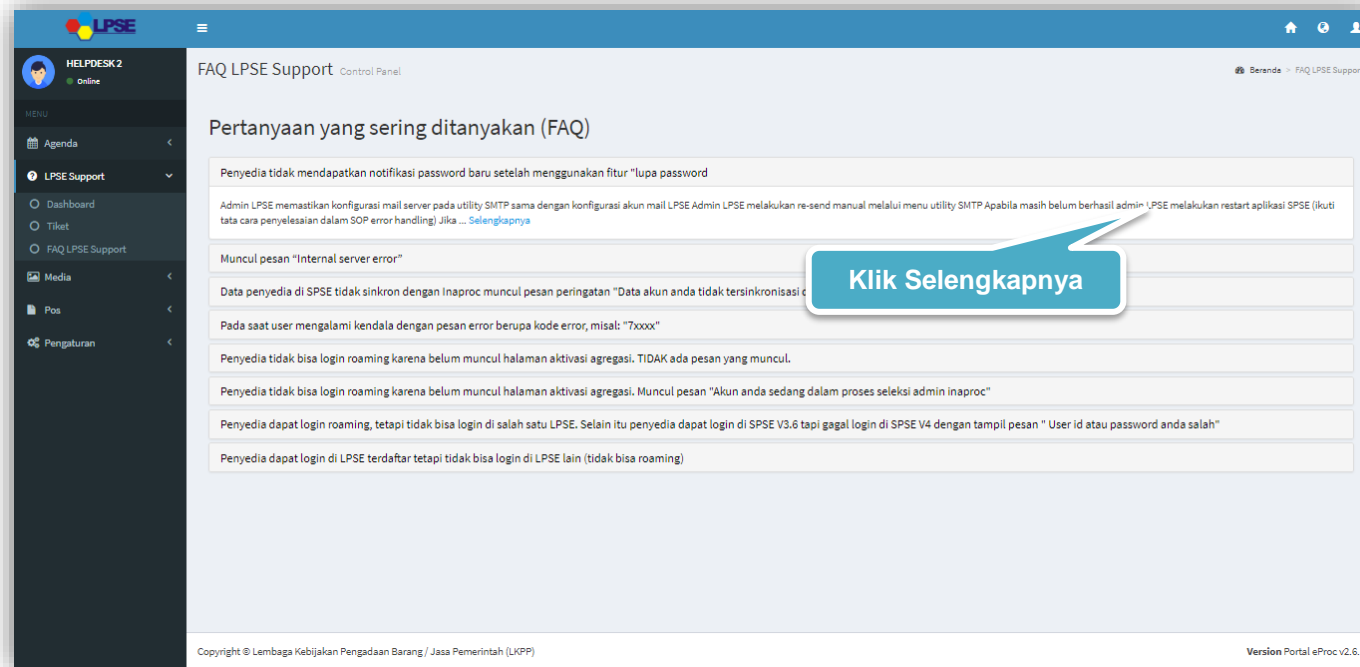
Copyright © Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang / Jasa Pemerintah (LKPP)

Version Portal eProc v2.5

Gambar 34. Halaman Rating

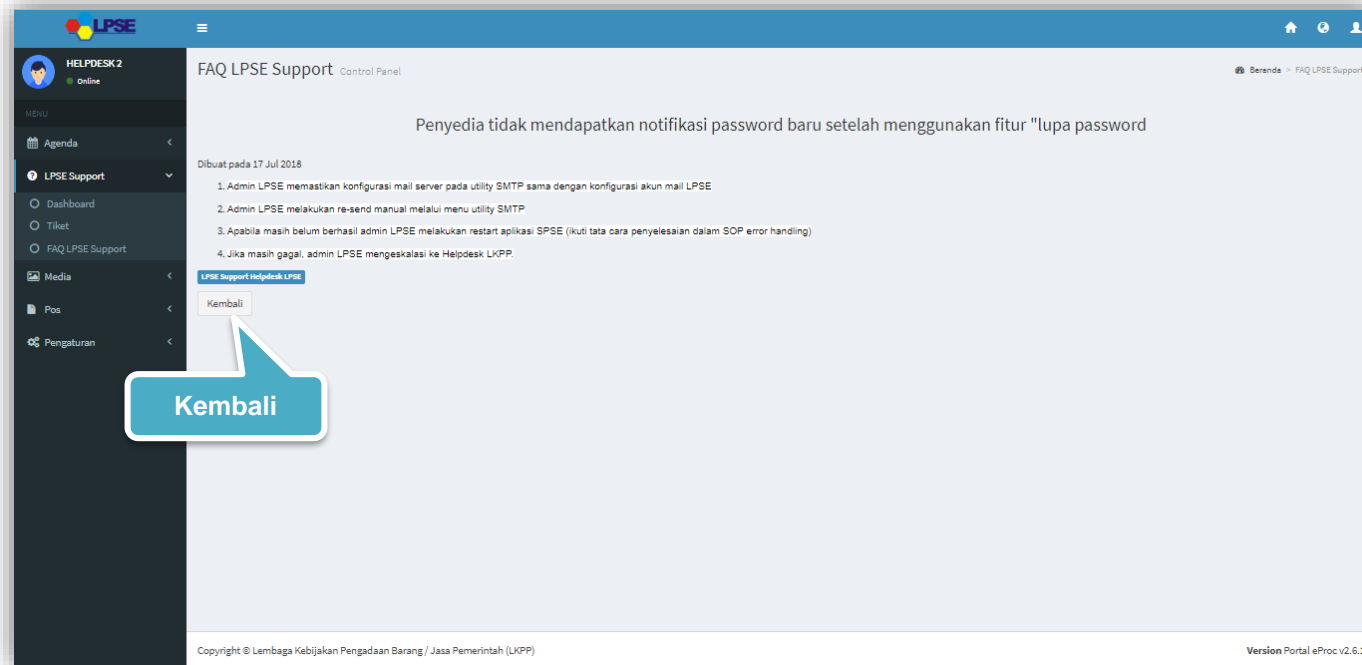
### 3.1.4 FAQ LPSE Support

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.



Gambar 35. Halaman FAQ Help Center

Halaman ini menampilkan detail FAQ yang dipilih. Klik kembali untuk kembali ke halaman utama FAQ LPSE Support.



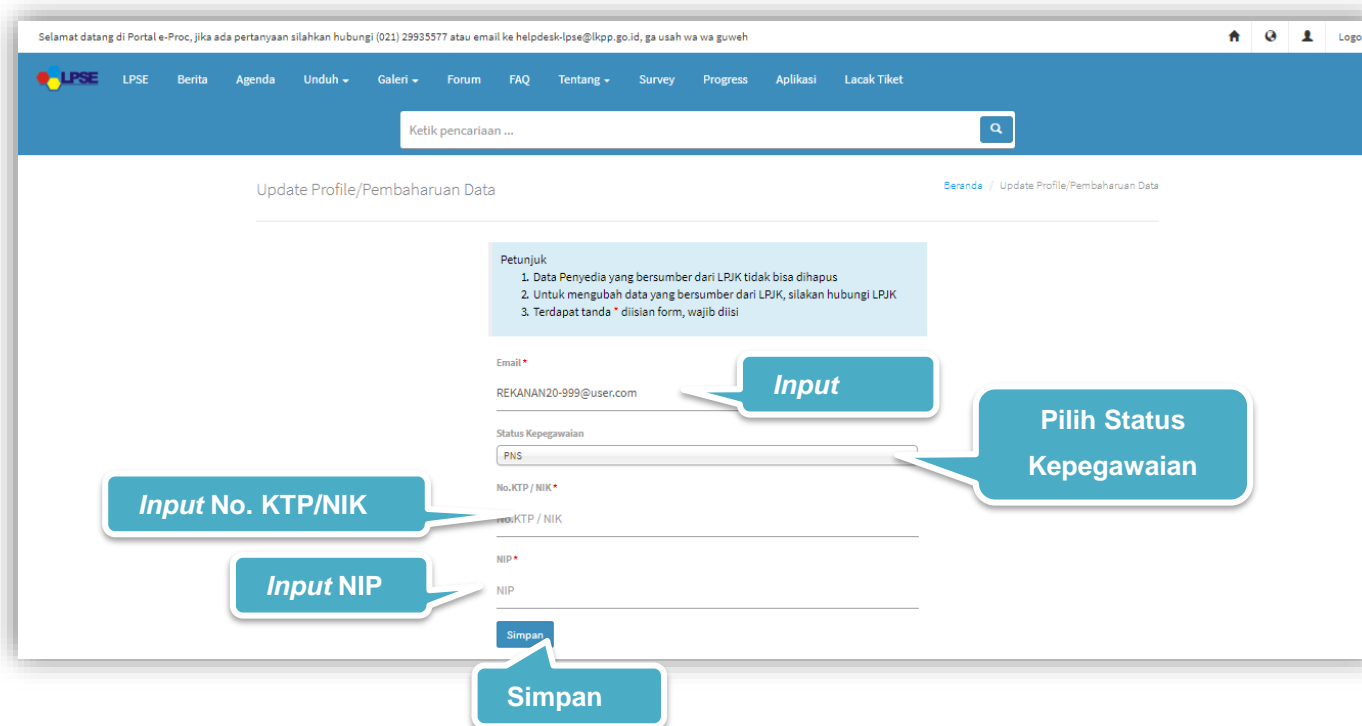
**Gambar 36.** *Halaman Detail FAQ Help Center*

### **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 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.



Selamat datang di Portal e-Proc, jika ada pertanyaan silahkan hubungi (021) 29935577 atau email ke [helpdesk-lpse@lkpp.go.id](mailto:helpdesk-lpse@lkpp.go.id), ga usah wa wa guweh

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

Ketik pencarian ...

Update Profile/Pembaharuan Data [Beranda](#) / Update Profile/Pembaharuan Data

**Petunjuk**

1. Data Penyedia yang bersumber dari LPJK tidak bisa dihapus
2. Untuk mengubah data yang bersumber dari LPJK, silakan hubungi LPJK
3. Terdapat tanda \* diisian form, wajib diisi

Email \*  
REKANAN20-999@user.com **Input**

Status Kepegawaian  
PNS **Pilih Status Kepegawaian**

No. KTP / NIK \*  
No. KTP / NIK **Input No. KTP/NIK**

NIP \*  
NIP **Input NIP**

**Simpan**

**Gambar 37. Halaman Update Profil/Pembaharuan Data**

Keterangan :

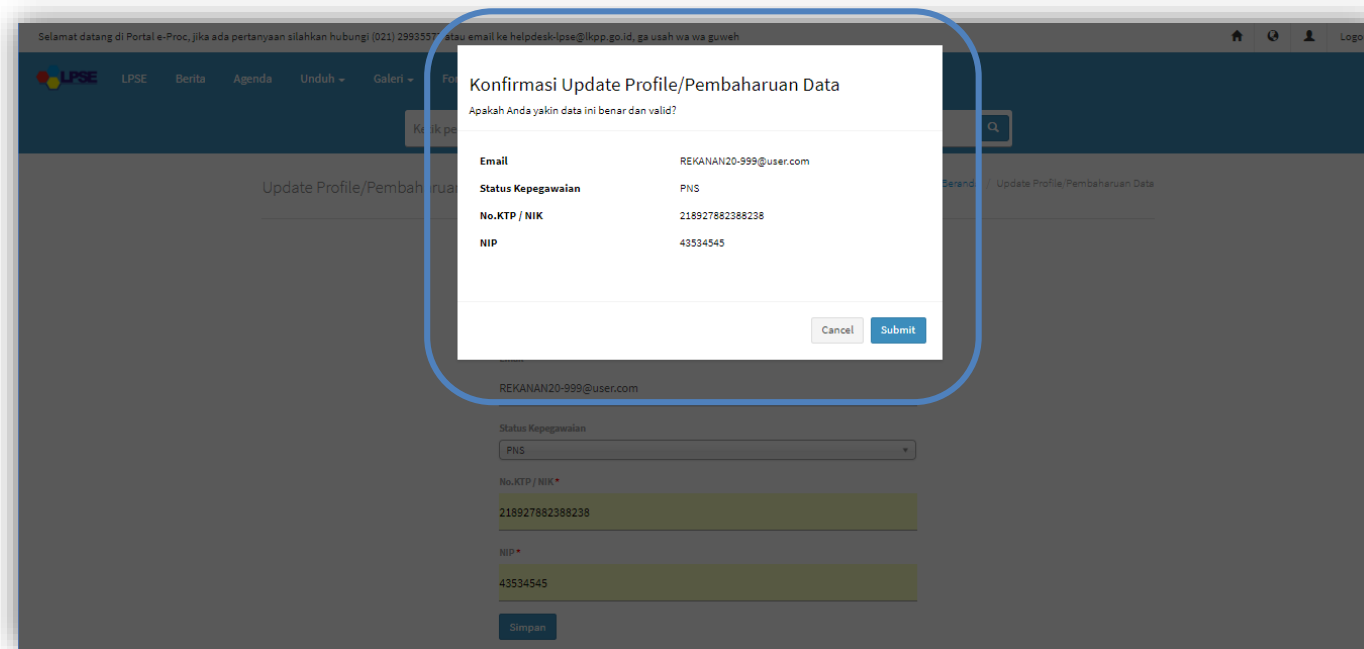
1. Email\* : Diisi dengan email.
2. No. KTP/NIK\* : Diisi dengan No. KTP/NIK.
3. NIP\* : Diisi dengan NIP.



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

### 3.2.1.1 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.

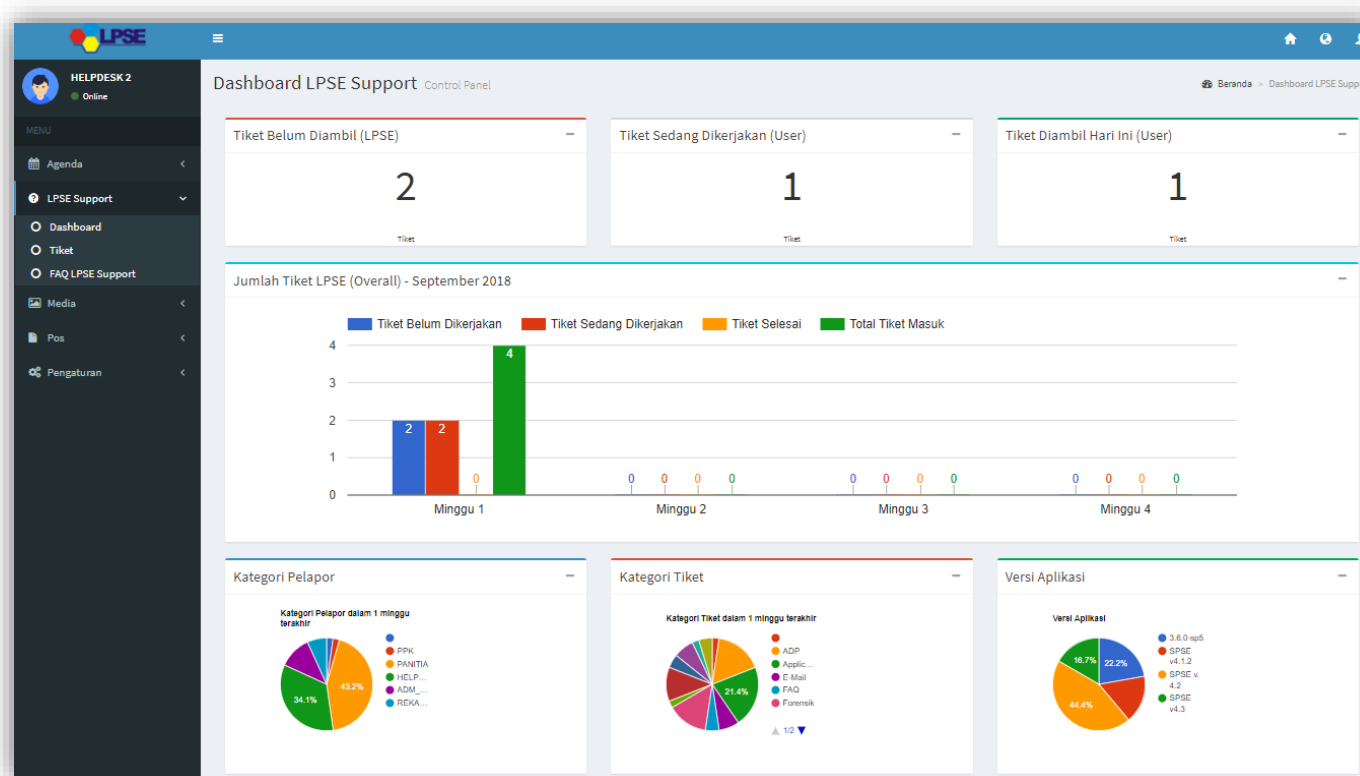


**Gambar 38.** Halaman Pop Up Konfirmasi Update Profil/Pembaharuan Data

### 3.2.2 Dashboard

Halaman ini adalah halaman yang menampilkan Diagram terkait “Tiket belum diambil (LPSE)” yaitu tiket yang belum diklaim untuk dikerjakan oleh helpdesk LPSE, “tiket sedang dikerjakan (*user*)” yaitu jumlah tiket yang sedang ditangani oleh *user* tersebut, “tiket diambil hari ini (*user*)” yaitu jumlah tiket yang telah di ambil hari ini, “jumlah tiket LPSE (*overall*) – [bulan][tahun]” yaitu diagram tentang keseluruhan jumlah tiket yang belum dikerjakan, tiket yang sedang dikerjakan, tiket yang sudah selesai dan total tiket masuk, “kategori pelapor” merupakan diagram yang menunjukkan kategori pelapor dalam 1 minggu terakhir, “kategori tiket” merupakan diagram yang menunjukkan kategori tiket pelapor dalam 1 minggu terakhir,” versi aplikasi” merupakan merupakan diagram yang menunjukkan kategori versi aplikasi yang dilaporkan, dan “total tiket helpdesk LPSE” merupakan jumlah pencapaian tiket yang telah dikerjakan oleh keseluruhan tim pada 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. Untuk menonton video tutorial lainnya *user* dapat menontonnya langsung dari halaman tersebut atau dengan membuka kanal youtube “eproc LKPP”.



Gambar 39. Halaman Dashboard (1)

Filter data

Download User Guide

Menonton Video Tutorial

Youtube eproc LKPP

Total Tiket Helpdesk LPSE

#	Nama Pegawai	Tiket On Progress	Tiket Closed	Total Tiket	Rata Waktu Penyelesaian	Persentase Keberhasilan
1.	HELPEDESK 1	13	13	26	0 Hari	100%
2.	HELPEDESK 3	2	5	7	0 Hari	71%
3.	HELPEDESK 5	5	1	6	0 Hari	83%
4.	HELPEDESK 4	4	0	4	0 Hari	0%
5.	HELPEDESK 7	2	1	3	0 Hari	33%
6.	HELPEDESK 2	2	0	2	0 Hari	0%
7.	HELPEDESK 6	1	0	1	0 Hari	0%
8.		0	0	0	0 Hari	0%

Download User Guide dan SOP LPSE Support

Video Tutorial

Cara Kelola Tiket LPSE SUPPORT - Helpdesk & Admin LPSE/PPE

Video lainnya

Cara Kelola Tiket LPSE SUPPORT - Helpdesk & Admin LPSE/PPE

eproc LKPP

Dibuat pada 17-07-2018

Aplikasi LPSE SUPPORT berfungsi untuk memanajemen tiket permasalahan SPSE dari pelapor (Polka Pemilihan, PPK, Pejabat Pengadaan, dan Penyedia).

Channel eproc LKPP

3:55 | 345x dilihat | 1 komentar

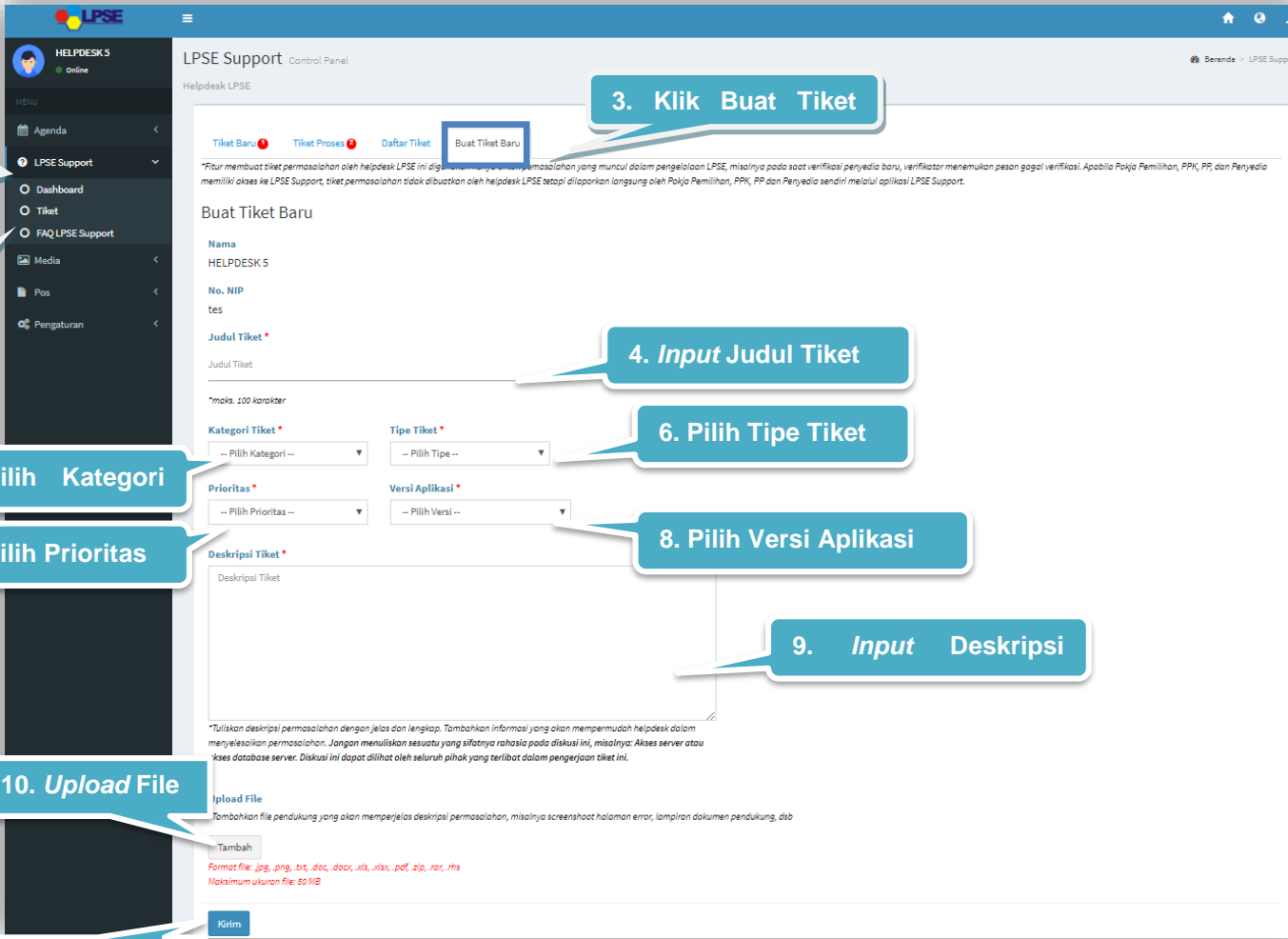
Gambar 40. Halaman Dashboard (2)

### **3.2.3 Tiket Baru**

Pada halaman ini user dapat melakukan beberapa aktivitas diantaranya membuat tiket baru, melihat daftar tiket, menanggapi tiket, dan memberikan *rating* terhadap kinerja *Admin System* LPSE/PPE. Fitur membuat tiket permasalahan oleh helpdesk LPSE ini digunakan hanya untuk pemasalahan yang muncul dalam pengelolaan LPSE, misalnya pada saat verifikasi penyedia baru, verifikator menemukan pesan gagal verifikasi. Apabila Pokja Pemilihan, PPK, PP, dan Penyedia memiliki akses ke LPSE Support, tiket permasalahan tidak dibuatkan oleh helpdesk LPSE tetapi dilaporkan langsung oleh Pokja Pemilihan, PPK, PP dan Penyedia sendiri melalui aplikasi LPSE Support.

#### **3.2.3.1 Buat Tiket Baru**

User dengan *Role* LPSE Level 1 yaitu, *Helpdesk* LPSE dapat membuat tiket baru dengan klik menu *dropdown* LPSE Support lalu pilih sub menu Tiket, kemudian pilih *Tab* Buat Tiket Baru.



The screenshot shows the 'LPSE Support' Control Panel with the 'Buat Tiket Baru' (Create New Ticket) form. The form includes fields for Name, NIP, Ticket Title, Category, Type, Priority, Application Version, and Description, along with a file upload section. Numbered callouts indicate the following steps:

1. Klik LPSE Support
2. Pilih Tiket
3. Klik Buat Tiket
4. Input Judul Tiket
5. Pilih Kategori
6. Pilih Tipe Tiket
7. Pilih Prioritas
8. Pilih Versi Aplikasi
9. Input Deskripsi
10. Upload File
11. Klik Kirim

**Gambar 41.** Halaman Buat Tiket Baru LPSE Level 1

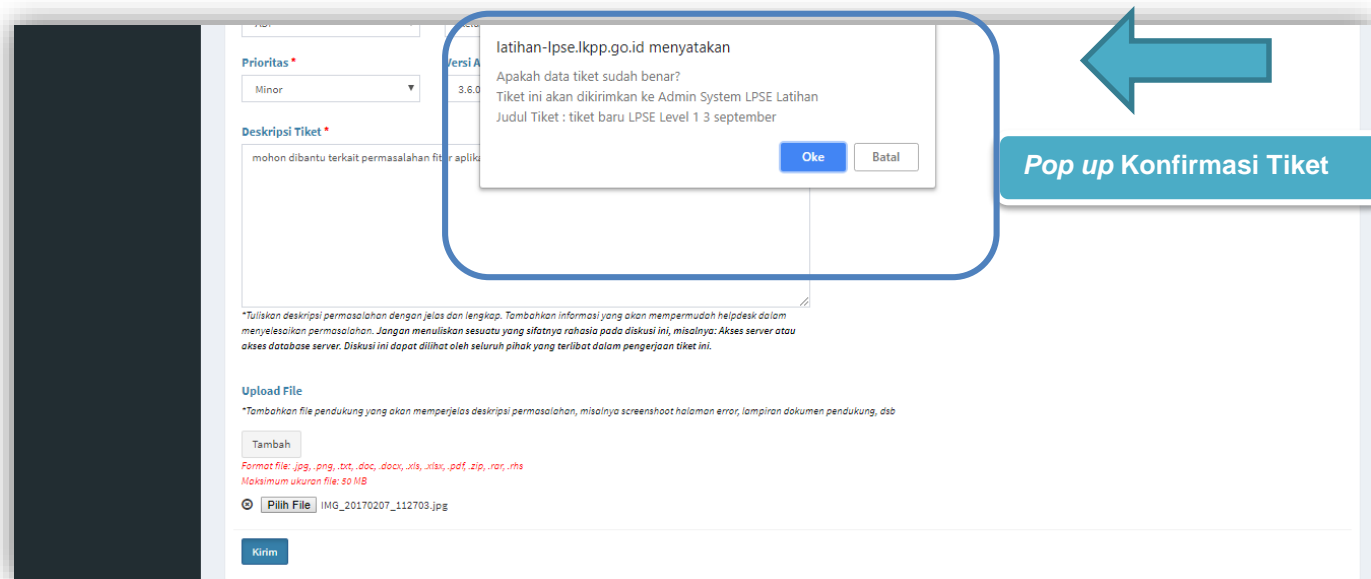
Keterangan :

1. Judul Tiket\* : Diisi dengan judul permasalahan yang akan diangkat, dengan maksimal 100 karakter.
2. Pilih Kategori Tiket\* : Pilih Kategori Tiket.
3. Pilih Tipe Tiket\* : Pilih Tipe Tiket.
4. Pilih Prioritas\* : Pilih Prioritas.
5. Pilih Versi Aplikasi\* : Pilih Versi Aplikasi
6. Deskripsi Tiket\* : Diisi dengan deskripsi permasalahan yang berkaitan dengan permasalahan di kotak Deskripsi.
7. 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.

### 3.2.3.2 Pop up Konfirmasi Membuat Tiket

Setiap 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* Oke.

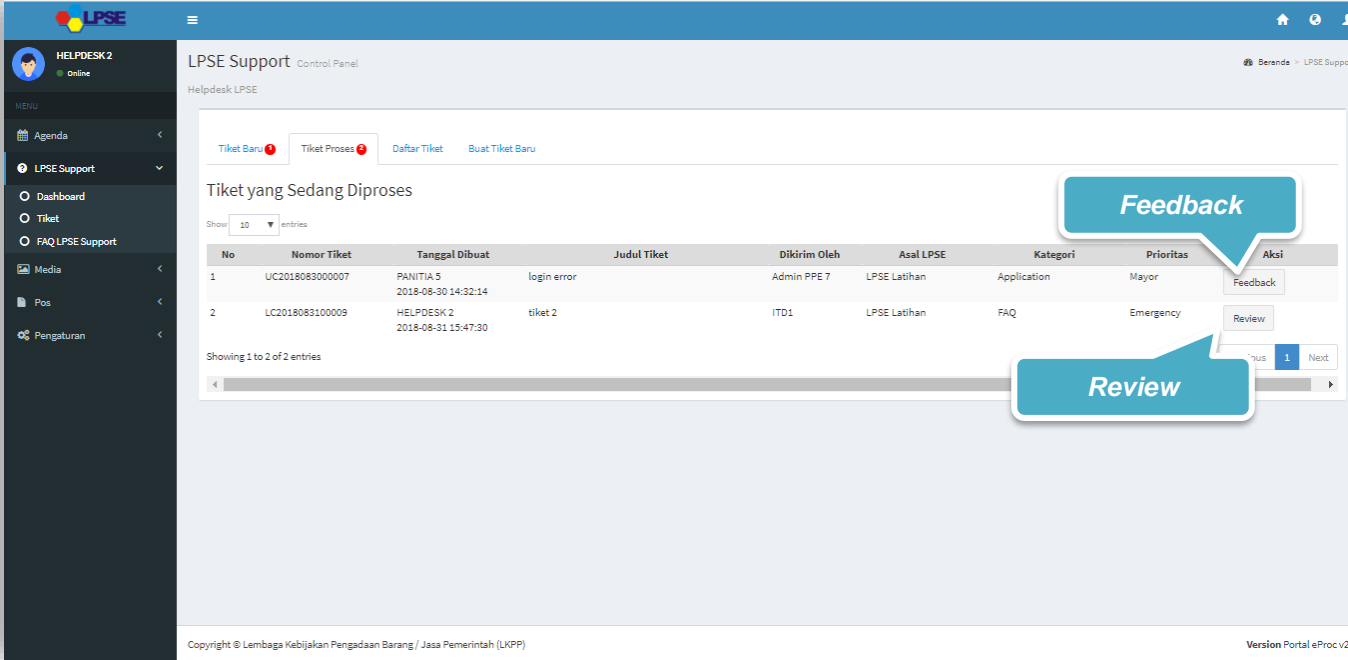


Gambar 42. Pop up Konfirmasi Membuat Tiket



### 3.2.3.3 Tiket Proses

Halaman ini berisi daftar Tiket proses berjalan yang khusus ditujukan pada LPSE Level 1 baik berupa *Review* atau *Feedback*. Klik *Review* untuk memberikan *review* tiket atau klik *feedback* untuk membalas *feedback* dari LPSE Level 2.

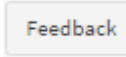


The screenshot displays the LPSE Support Control Panel. The sidebar on the left contains a menu with options: Agenda, LPSE Support (selected), Dashboard, Tiket, FAQ LPSE Support, Media, Pos, and Pengaturan. The main content area is titled 'LPSE Support Control Panel' and 'Helpdesk LPSE'. It features a tabbed interface with 'Tiket Baru' (1), 'Tiket Proses' (2), 'Daftar Tiket', and 'Buat Tiket Baru'. The 'Tiket Proses' tab is active, showing a list of tickets titled 'Tiket yang Sedang Diproses'. The table has columns: No, Nomor Tiket, Tanggal Dibuat, Judul Tiket, Dikirim Oleh, Asal LPSE, Kategori, Prioritas, and Aksi. Two tickets are listed: Ticket 1 (UC2018083000007) and Ticket 2 (LC2018083100009). The 'Aksi' column for each ticket contains 'Feedback' and 'Review' buttons. A 'Feedback' callout box points to the 'Feedback' button for Ticket 1, and a 'Review' callout box points to the 'Review' button for Ticket 2. The footer shows 'Copyright © Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang / Jasa Pemerintah (LKPP)' and 'Version Portal eProc v2.5'.

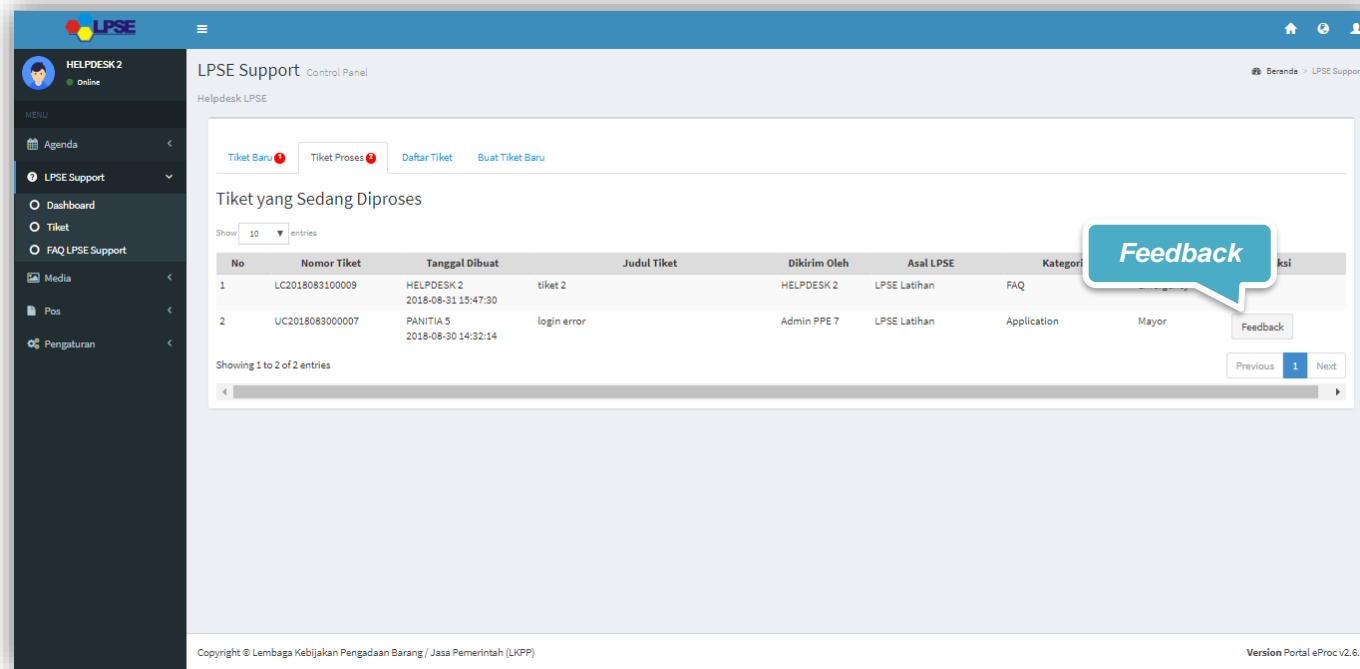
No	Nomor Tiket	Tanggal Dibuat	Judul Tiket	Dikirim Oleh	Asal LPSE	Kategori	Prioritas	Aksi
1	UC2018083000007	PANITIA 5 2018-08-30 14:32:14	login error	Admin PPE 7	LPSE Latihan	Application	Mayor	Feedback
2	LC2018083100009	HELPDESK 2 2018-08-31 15:47:30	tiket 2	ITD1	LPSE Latihan	FAQ	Emergency	Review

**Gambar 43.** Halaman Daftar Tiket Proses LPSE Level 1

### 3.2.3.3.1 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

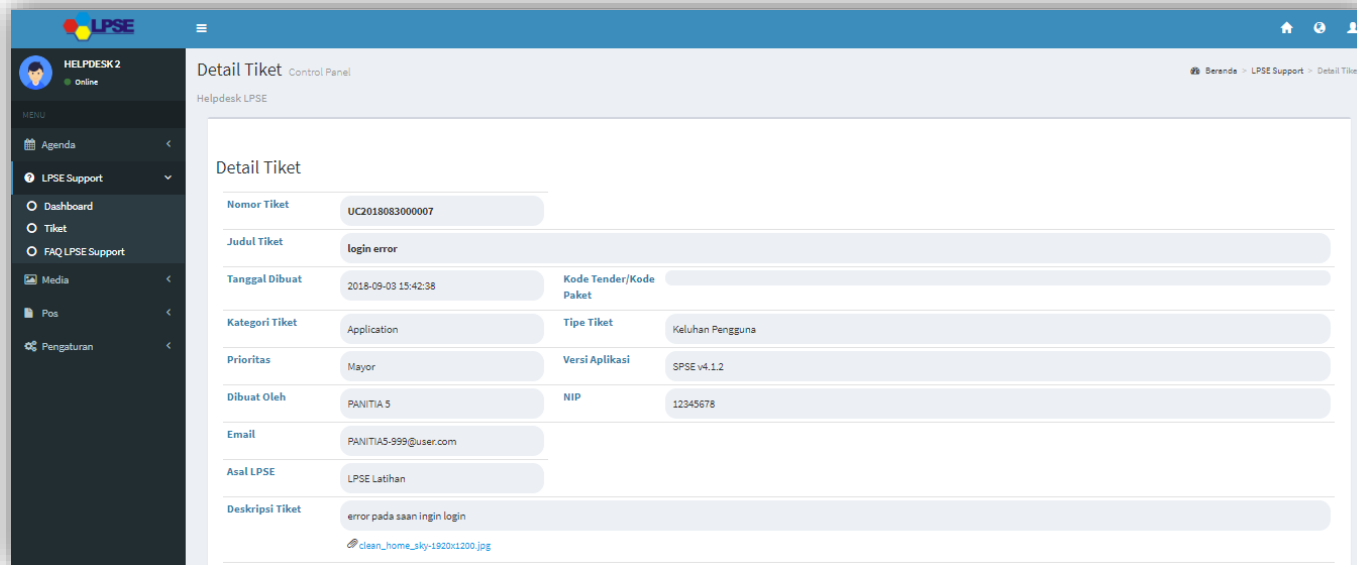
*feedback* dengan *klik button*  .



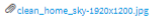
Gambar 44. Feedback Untuk LPSE Level 1

### 3.2.3.3.2 Balas Feedback

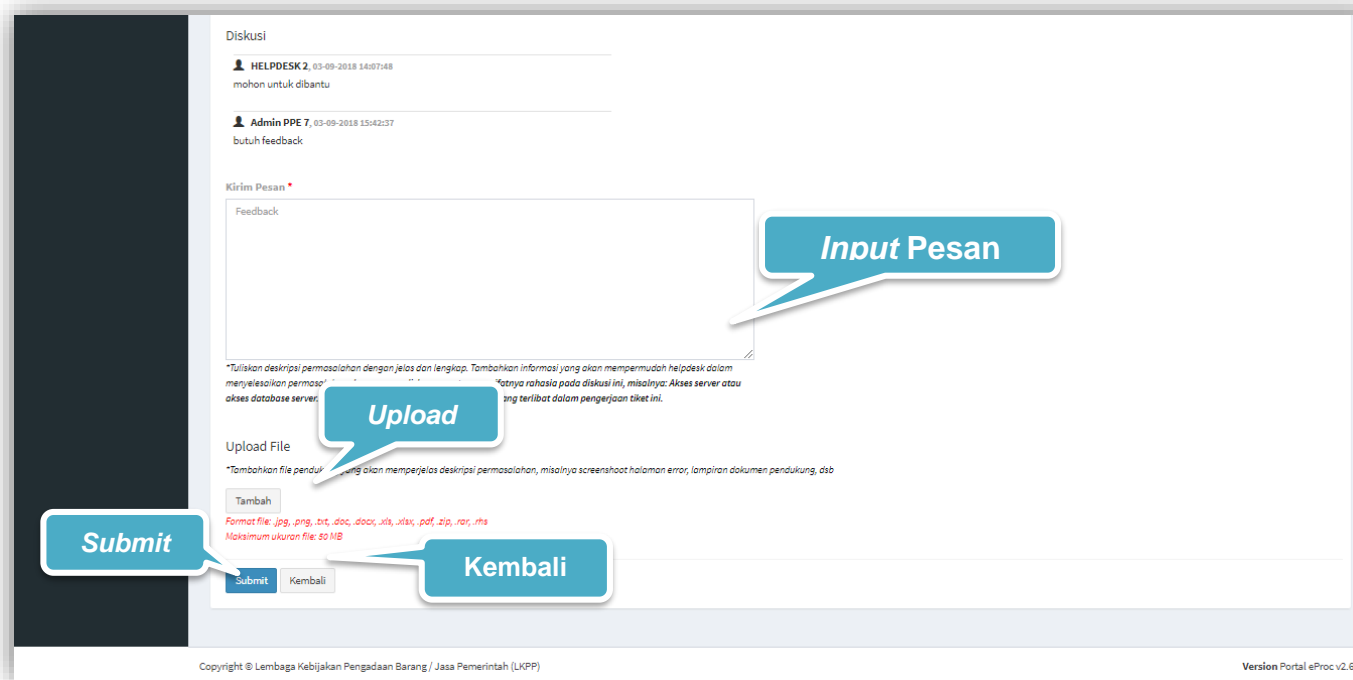
Di halaman ini *user* bisa membalas *feedback* tiket dari LPSE level 2 Akan tampil konfirmasi berupa *pop up* ketika akan *submit* tiket yang memastikan bahwa data yang akan dikirimkan sudah benar, karena *user* tidak bisa mengubah tiket lagi ketika sudah *disubmit*.



The screenshot displays the 'Detail Tiket' page in the LPSE Support portal. The page features a sidebar menu on the left with options like 'Agenda', 'LPSE Support', 'Dashboard', 'Tiket', 'FAQ LPSE Support', 'Media', 'Pos', and 'Pengaturan'. The main content area shows the 'Detail Tiket' form with the following fields:

Detail Tiket	
Nomor Tiket	UC2018083000007
Judul Tiket	login error
Tanggal Dibuat	2018-09-03 15:42:38
Kode Tender/Kode Paket	
Kategori Tiket	Application
Tipe Tiket	Keluhan Pengguna
Prioritas	Mayor
Versi Aplikasi	SPSE v4.1.2
Dibuat Oleh	PANITIA 5
NIP	12345678
Email	PANITIA5-999@user.com
Asal LPSE	LPSE Latihan
Deskripsi Tiket	error pada saat ingin login 

Gambar 45. Form Balas Feedback LPSE Level 1(1)

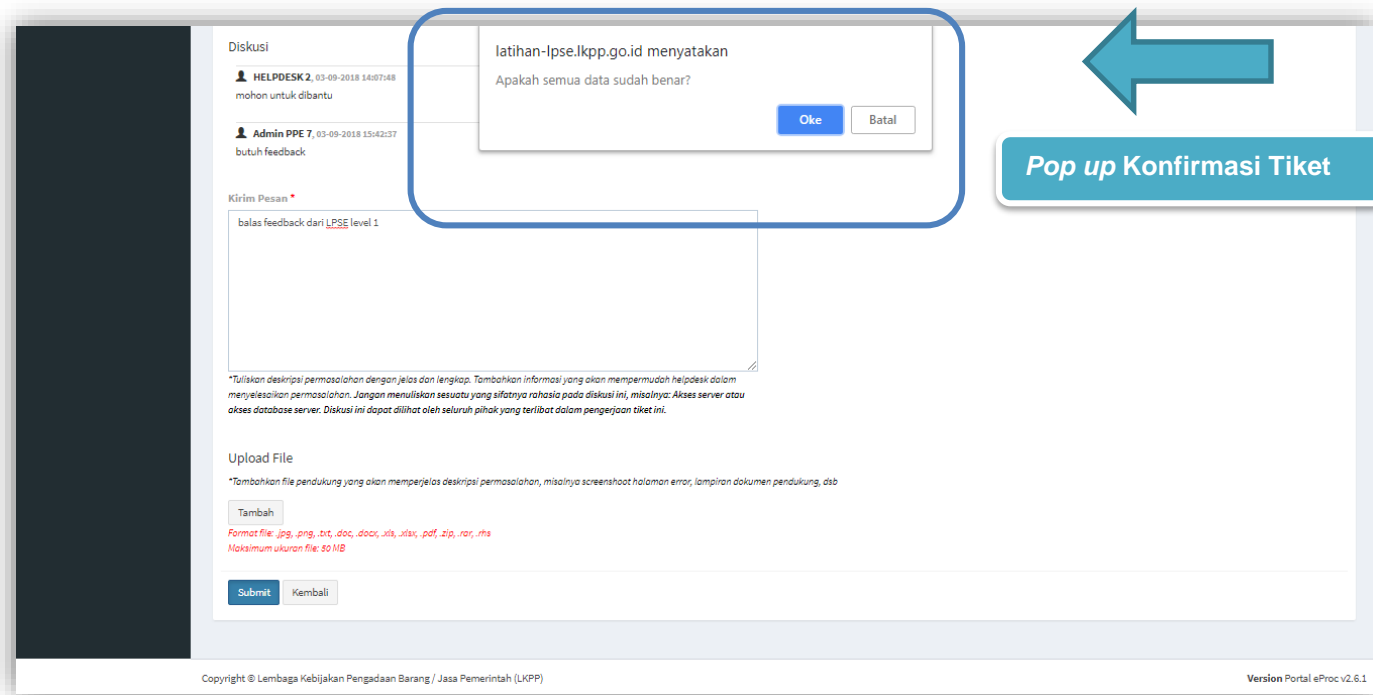


The screenshot displays the 'Form Balas Feedback LPSE Level 1 (2)' interface. It features a 'Diskusi' section with two messages: one from 'HELPODESK 2' asking for help, and another from 'Admin PPE 7' requesting feedback. Below this is a 'Kirim Pesan' section with a text area labeled 'Feedback'. To the right of this area is a blue callout bubble labeled 'Input Pesan'. Underneath the text area is an 'Upload File' section with a 'Tambah' button and a list of supported file formats (jpg, png, btt, doc, docx, xls, xlsx, pdf, zip, rar, rns). A blue callout bubble labeled 'Upload' points to this section. At the bottom of the form are two buttons: 'Submit' (highlighted with a blue callout bubble labeled 'Submit') and 'Kembali' (highlighted with a blue callout bubble labeled 'Kembali'). The footer contains copyright information for LKPP and the version number 'Version Portal eProc v2.6.1'.

**Gambar 46.** *Form Balas Feedback LPSE Level 1 (2)*

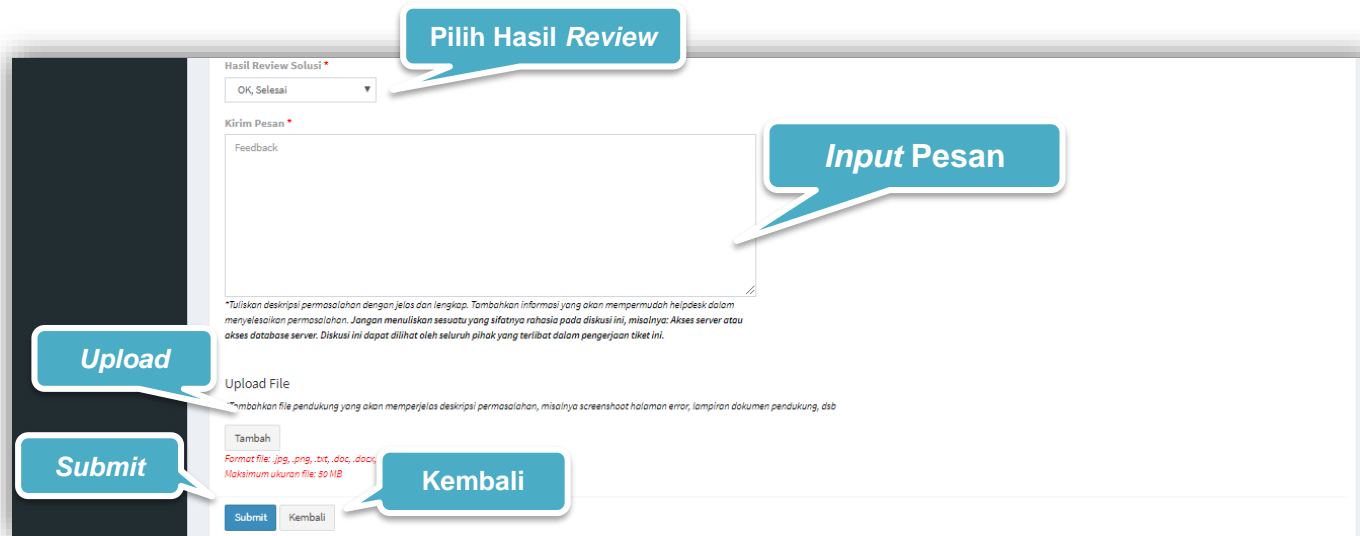
### 3.2.3.3.2.1 Pop up Konfirmasi Balas Feedback

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.



Gambar 47. Pop up Konfirmasi Balas Feedback LPSE Level 1





**Gambar 49.** Halaman Konfirmasi Tutup Tiket LPSE Level 1 (2)

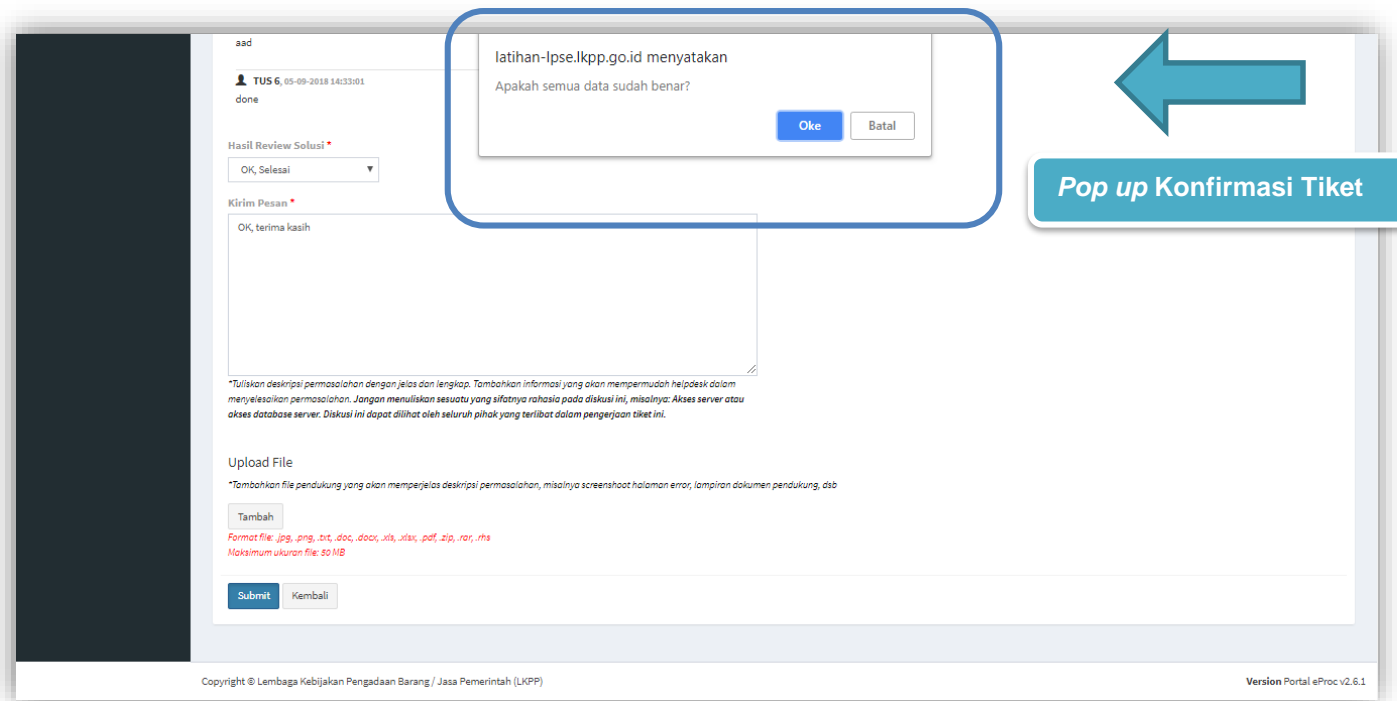
Keterangan :

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.

### 3.2.3.3.1 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.

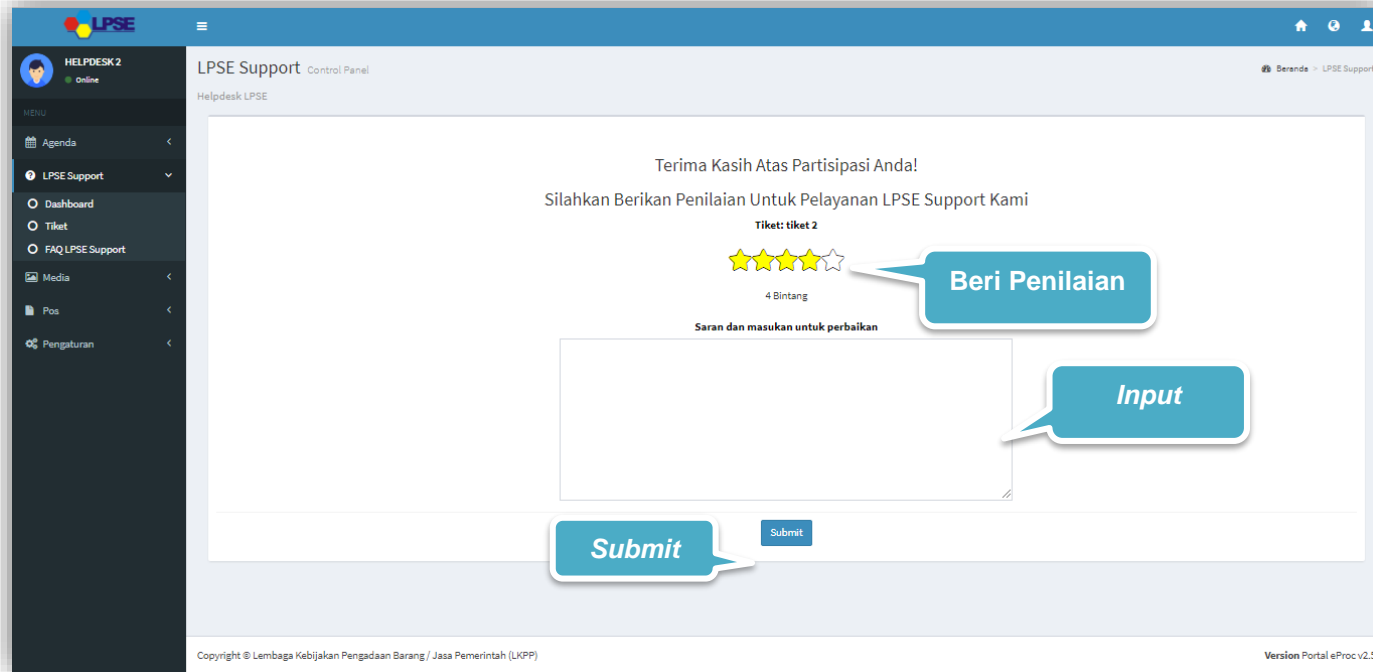


**Gambar 50.** Pop up Konfirmasi Tutup Tiket LPSE Level 1



### 3.2.3.3.4 Rating

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



LPSE Support Control Panel

Helpdesk LPSE

Terima Kasih Atas Partisipasi Anda!

Silahkan Berikan Penilaian Untuk Pelayanan LPSE Support Kami

Tiket: tiket 2

4 Bintang

Saran dan masukan untuk perbaikan

Submit

Submit

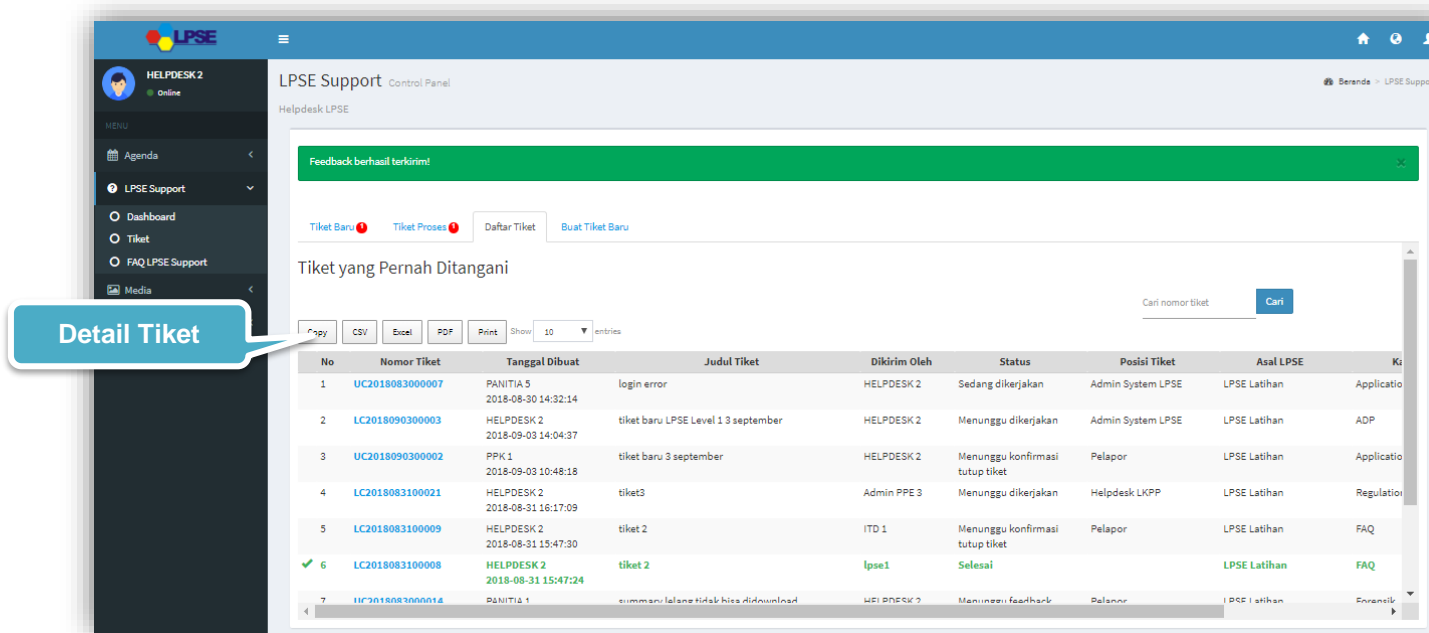
Copyright © Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang / Jasa Pemerintah (LKPP)

Version Portal eProc v2.5

Gambar 51. Halaman Rating

### 3.2.3.3.5 Daftar Tiket

Halaman ini berisi daftar Tiket *user* LPSE Level 1. *User* dapat melakukan *copy* daftar tiket pada clipboard, *export* daftar tiket dalam bentuk CSV, Excel, Pdf, dan dapat melakukan cetak daftar tiket dengan klik *button* Print.



The screenshot displays the LPSE Support Control Panel interface. On the left is a sidebar menu with options like Agenda, LPSE Support, Dashboard, Tiket, and FAQ LPSE Support. The main area shows a 'Tiket yang Pernah Ditangani' (Tickets I Have Handled) section. Above the table are buttons for 'Tiket Baru', 'Tiket Proses', 'Daftar Tiket', and 'Buat Tiket Baru'. Below these are buttons for 'Copy', 'CSV', 'Excel', 'PDF', and 'Print'. The table lists tickets with columns: No, Nomor Tiket, Tanggal Dibuat, Judul Tiket, Dikirim Oleh, Status, Posisi Tiket, Asal LPSE, and Kategori. A callout box labeled 'Detail Tiket' points to the first ticket in the list.

No	Nomor Tiket	Tanggal Dibuat	Judul Tiket	Dikirim Oleh	Status	Posisi Tiket	Asal LPSE	Kategori
1	UC2018083000007	PANITIA 5 2018-08-30 14:32:14	login error	HELPPDESK 2	Sedang dikerjakan	Admin System LPSE	LPSE Latihan	Applicatio
2	LC2018090300003	HELPPDESK 2 2018-09-03 14:04:37	tiket baru LPSE Level 1 3 september	HELPPDESK 2	Menunggu dikerjakan	Admin System LPSE	LPSE Latihan	ADP
3	UC2018090300002	PPK 1 2018-09-03 10:48:18	tiket baru 3 september	HELPPDESK 2	Menunggu konfirmasi tutup tiket	Pelapor	LPSE Latihan	Applicatio
4	LC2018083100021	HELPPDESK 2 2018-08-31 16:17:09	tiket3	Admin PPE 3	Menunggu dikerjakan	Helpdesk LKPP	LPSE Latihan	Regulation
5	LC2018083100009	HELPPDESK 2 2018-08-31 15:47:30	tiket 2	ITD 1	Menunggu konfirmasi tutup tiket	Pelapor	LPSE Latihan	FAQ
6	LC2018083100008	HELPPDESK 2 2018-08-31 15:47:24	tiket 2	lpse1	Selesai		LPSE Latihan	FAQ
7	UC2018083000014	PANITIA 1	summarialane tidak bisa didownload	HELPPDESK 2	Menunggu feedback	Balancer	LPSE Latihan	Environm

Gambar 52. Daftar Tiket LPSE Level 1

### 3.2.4 Ambil Tiket

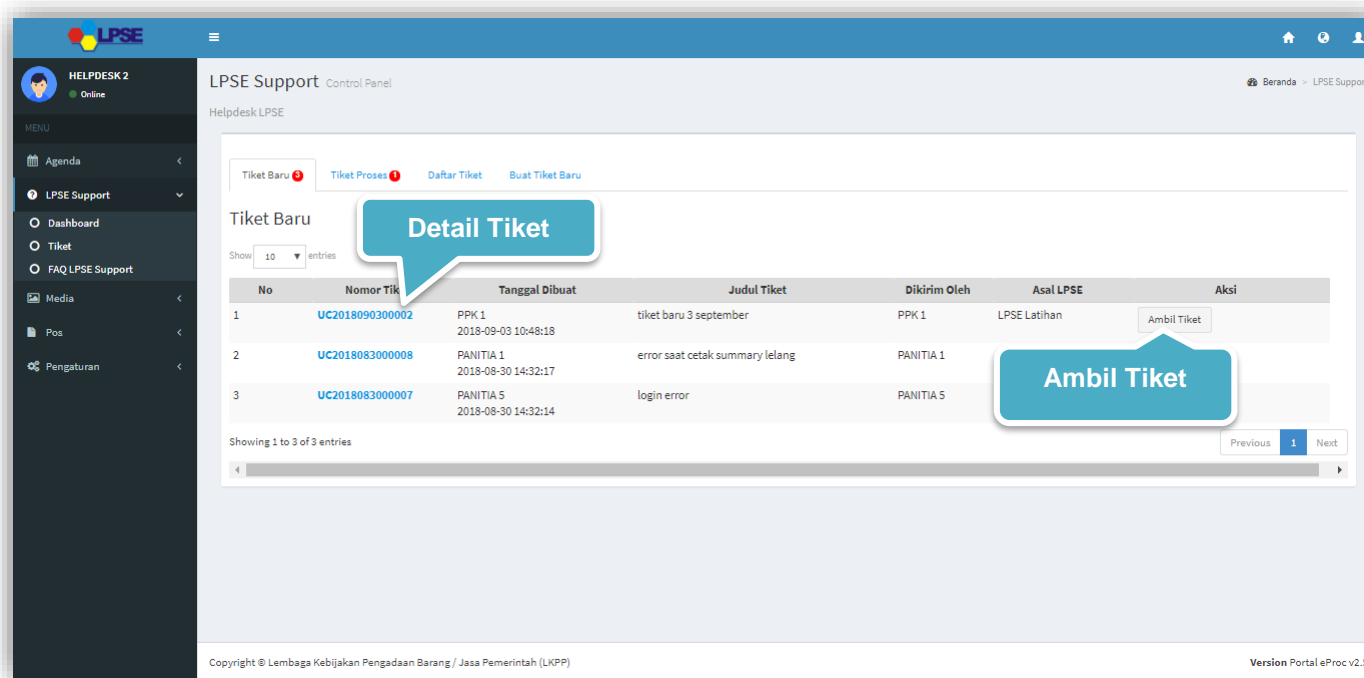
Pada halaman ini user dapat melakukan beberapa aktivitas diantaranya melihat daftar tiket, menanggapi tiket (*review* dari pelapor atau *feedback* dari LPSE Level 2), menyelesaikan tiket dari pelapor, ataupun eskalasi tiket jika pengguna membutuhkan eskalasi kepada level selanjutnya yaitu LPSE Level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

#### 3.2.4.1 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*

Ambil Tiket



LPSE Support Control Panel

Helpdesk LPSE

Tiket Baru 1 Tiket Proses 1 Daftar Tiket Buat Tiket Baru

Tiket Baru

Show 10 entries

No	Nomor Tik	Tanggal Dibuat	Judul Tiket	Dikirim Oleh	Asal LPSE	Aksi
1	UC2018090300002	PPK 1 2018-09-03 10:48:18	tiket baru 3 september	PPK 1	LPSE Latihan	Ambil Tiket
2	UC2018083000008	PANITIA 1 2018-08-30 14:32:17	error saat cetak summary lelang	PANITIA 1		
3	UC2018083000007	PANITIA 5 2018-08-30 14:32:14	login error	PANITIA 5		

Showing 1 to 3 of 3 entries

Previous 1 Next

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

Version Portal eProc v2.5

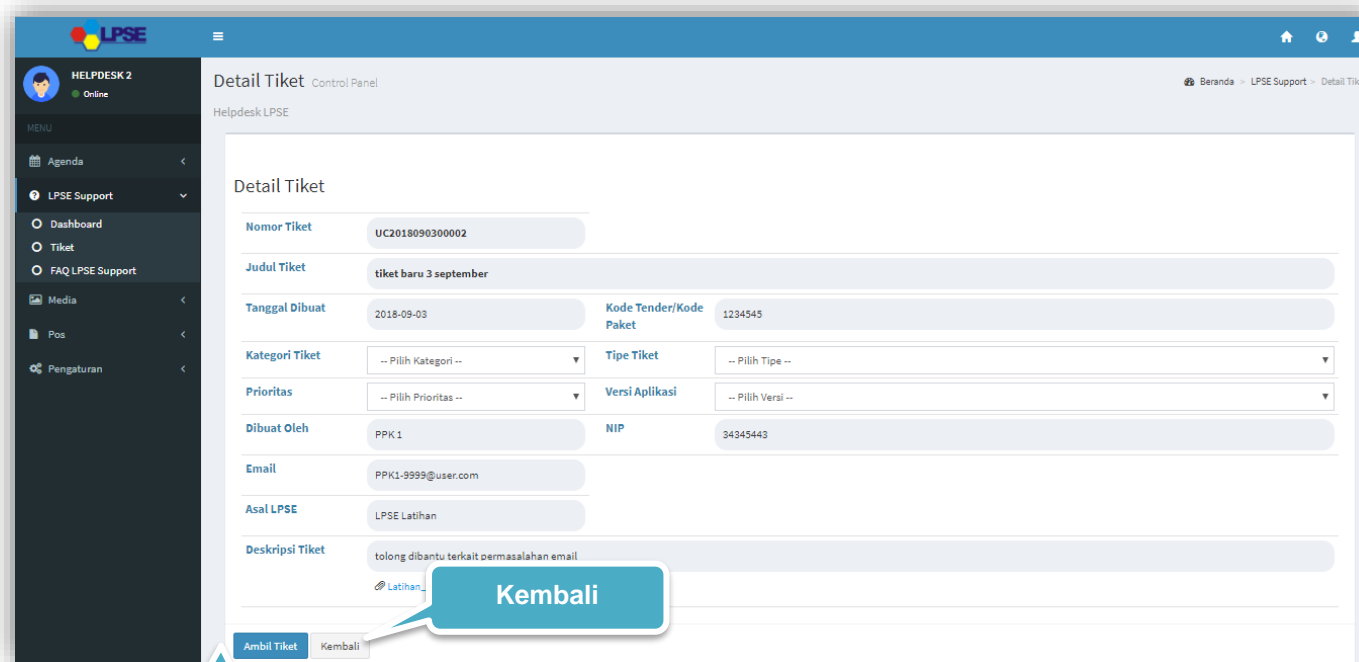
Gambar 53. Halaman Daftar Tiket Baru LPSE Level 1

### 3.2.4.1.1 Detail Tiket

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

dan mengerjakan tiket *klik button*

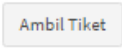
Ambil Tiket



Ambil Tiket

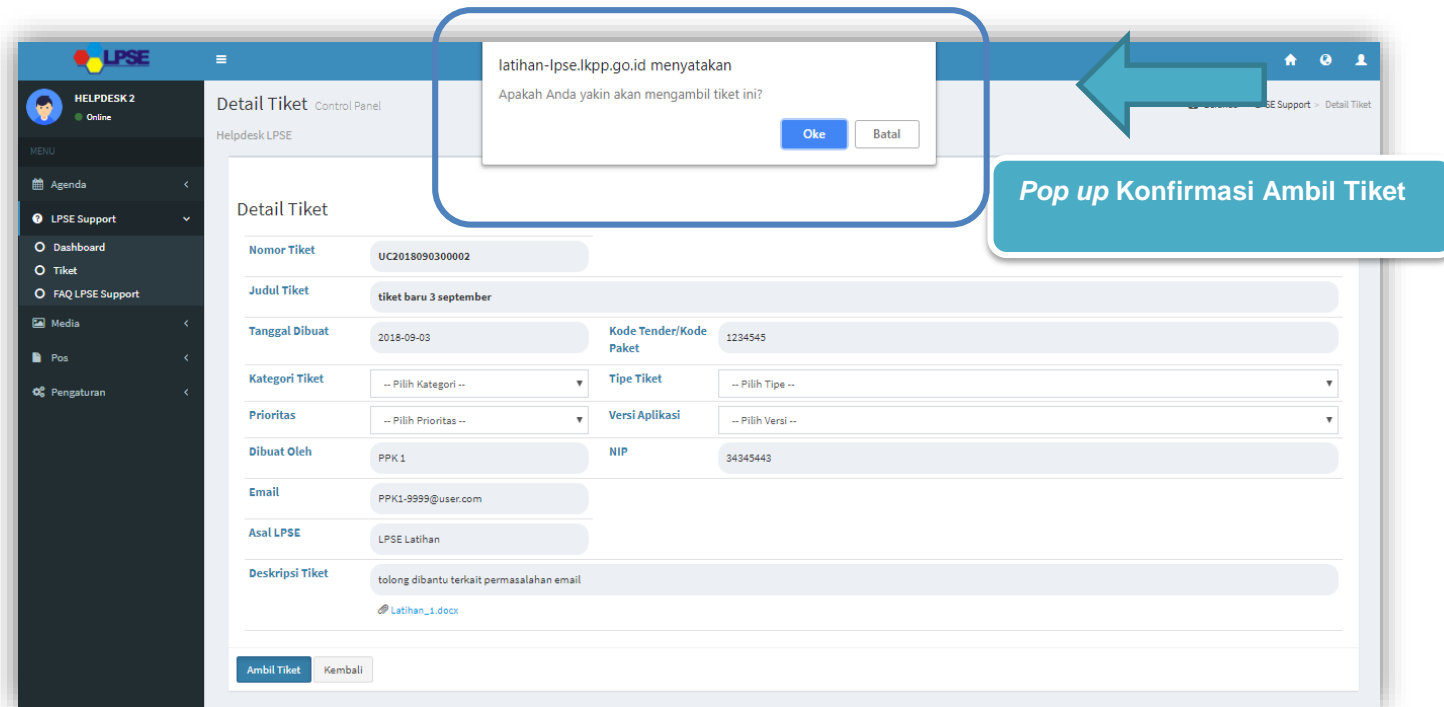
**Gambar 54.** Detail Tiket Baru LPSE Level 1

### **3.2.4.1.2 Ambil Tiket**

User bisa mengambil tiket dengan cara klik *Button* Ambil Tiket (lihat gambar 54). User juga bisa mengambil tiket dengan klik *button*  pada Daftar Tiket (lihat gambar 53). Setelah user mengambil tiket maka user bisa melakukan *review* tiket tersebut.

#### **3.2.4.1.2.1 Pop up Konfirmasi Ambil Tiket**

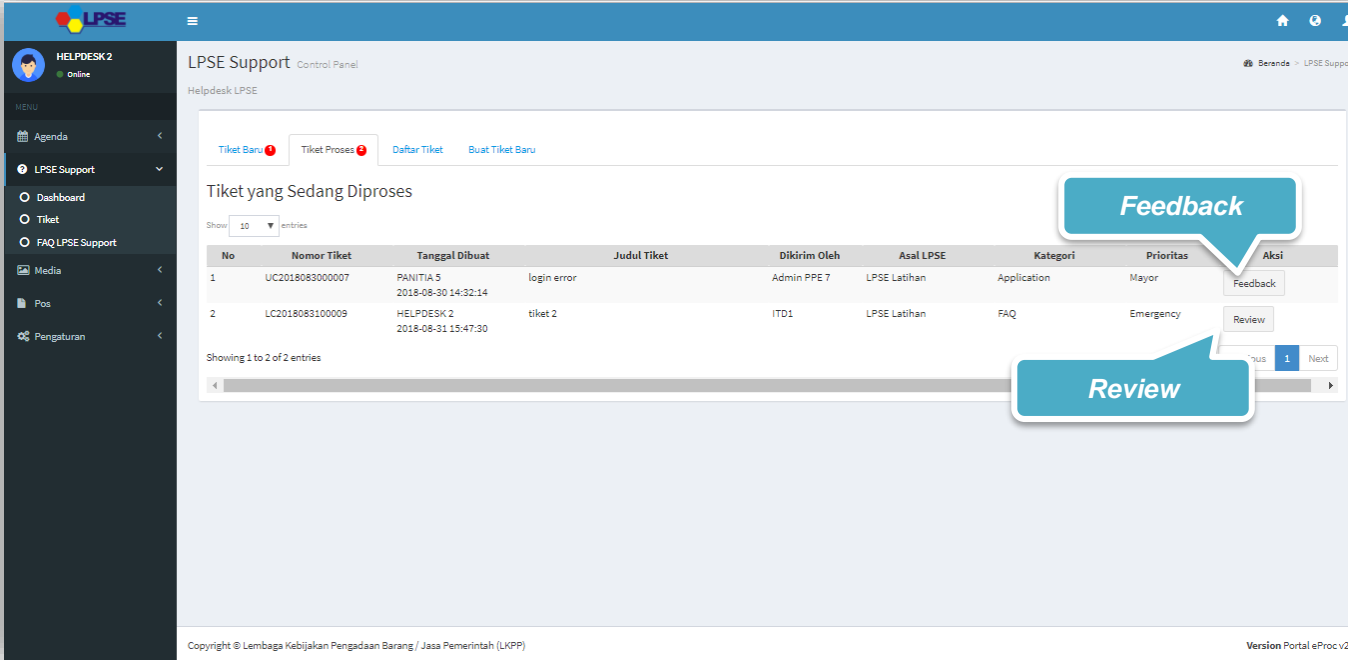
Setiap user akan melakukan ambil tiket, user diharuskan mengisi kategori tiket sebelum klik 'ambil tiket' dan user diwajibkan melakukan konfirmasi ulang dengan klik *button* 'Oke' pada *pop up* yang muncul untuk memastikan kembali bahwa user akan mengambil tiket tersebut, karena user tidak dapat membatalkan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



**Gambar 55.** *Pop up Konfirmasi Ambil Tiket LPSE Level 1*

### 3.2.4.2 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.



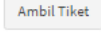
The screenshot displays the LPSE Support Control Panel. The sidebar on the left contains a menu with options: Agenda, LPSE Support (selected), Dashboard, Tiket, FAQ LPSE Support, Media, Pos, and Pengaturan. The main content area is titled 'LPSE Support Control Panel' and 'Helpdesk LPSE'. It features a tabbed interface with 'Tiket Bar' (1), 'Tiket Proses' (2), 'Daftar Tiket', and 'Buat Tiket Baru'. The 'Tiket Proses' tab is active, showing a list of tickets titled 'Tiket yang Sedang Diproses'. The table has columns: No, Nomor Tiket, Tanggal Dibuat, Judul Tiket, Dikirim Oleh, Asal LPSE, Kategori, Prioritas, and Aksi. Two tickets are listed: Ticket 1 (login error) and Ticket 2 (tiket 2). The 'Aksi' column for each ticket contains 'Feedback' and 'Review' buttons. A 'Feedback' callout box points to the 'Feedback' button for Ticket 1, and a 'Review' callout box points to the 'Review' button for Ticket 2. The footer shows 'Copyright © Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/ Jasa Pemerintah (LKPP)' and 'Version Portal eProc v2.5'.

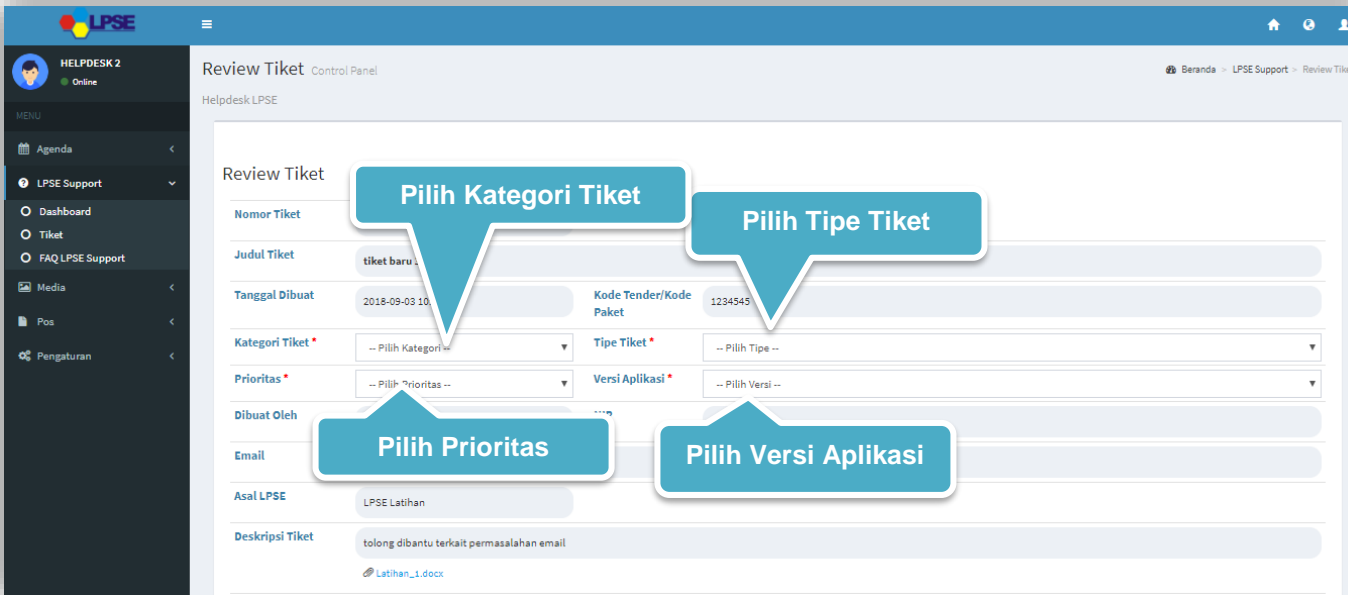
No	Nomor Tiket	Tanggal Dibuat	Judul Tiket	Dikirim Oleh	Asal LPSE	Kategori	Prioritas	Aksi
1	UC2018083000007	PANITIA 5 2018-08-30 14:32:14	login error	Admin PPE 7	LPSE Latihan	Application	Major	Feedback
2	LC2018083100009	HELPDESK 2 2018-08-31 15:47:30	tiket 2	ITD1	LPSE Latihan	FAQ	Emergency	Review

Gambar 56. Halaman Daftar Tiket Proses LPSE Level 1

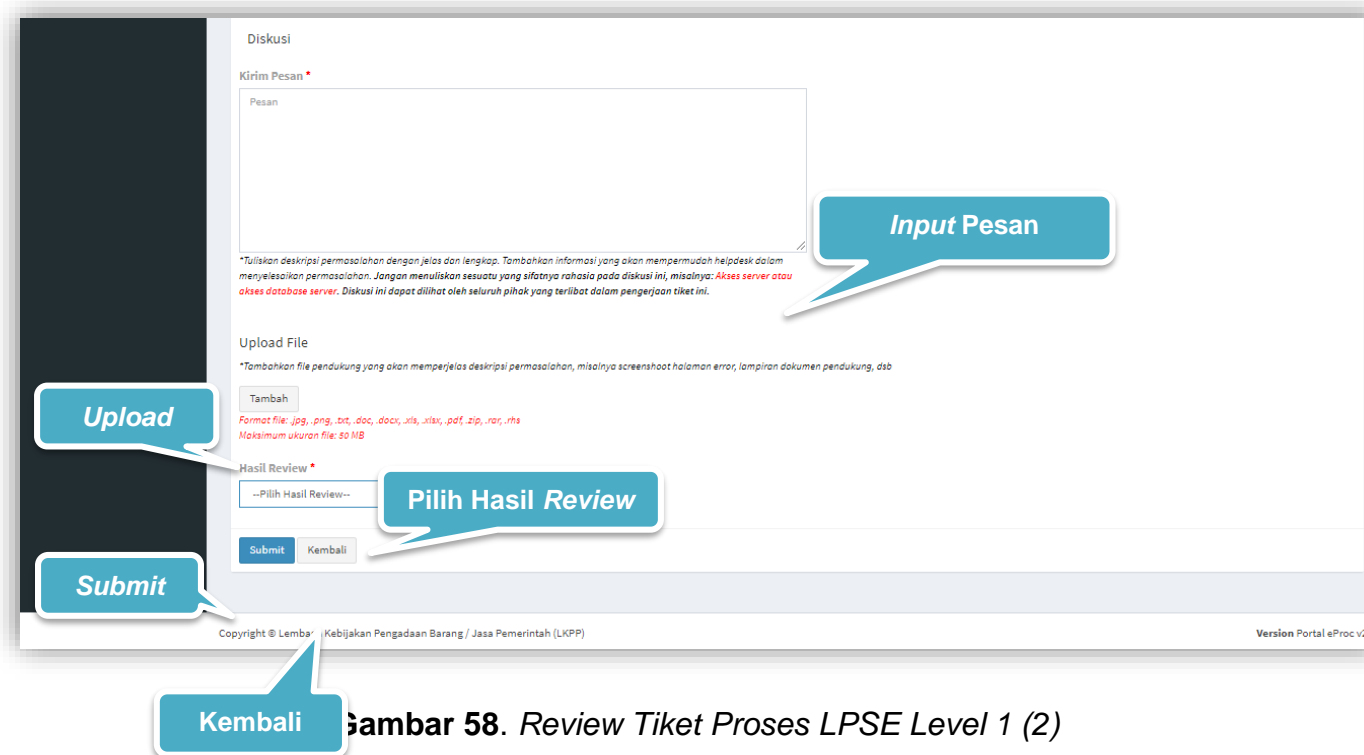


### 3.2.4.2.1 Review

Halaman ini digunakan ketika *user* telah mengambil tiket dengan klik *button* . 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. Akan tampil konfirmasi berupa *pop up*. ketika akan *submit* tiket yang memastikan bahwa data yang akan dikirimkan sudah benar.



Gambar 57. Review Tiket Proses LPSE Level 1 (1)



The screenshot shows a web interface for reviewing a ticket. It includes a text area for a message, a file upload section, and a dropdown for selecting a review result. Callouts point to the 'Input Pesan' button, the 'Upload' button, the 'Pilih Hasil Review' dropdown, the 'Submit' button, and the 'Kembali' button.

**Diskusi**

Kirim Pesan \*

Pesan

\*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, .bmp, .doc, .docx, .xls, .xlsx, .pdf, .zip, .rar, .rns

Maksimum ukuran file: 50 MB

Hasil Review \*

--Pilih Hasil Review--

Submit Kembali

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

Version Portal eProc v2.5

**Gambar 58. Review Tiket Proses LPSE Level 1 (2)**

Keterangan :

1. Kategori Tiket\* : User dapat memilah permasalahan sesuai kategorinya.
2. Tipe Tiket\* : User dapat mengklasifikasikan sesuai tipe permasalahan.
3. Prioritas\* : User dapat mengklasifikasikan dari segi prioritas permasalahan tiket
4. Versi Aplikasi\* : User dapat mengklasifikasikan dari versi pada Aplikasi

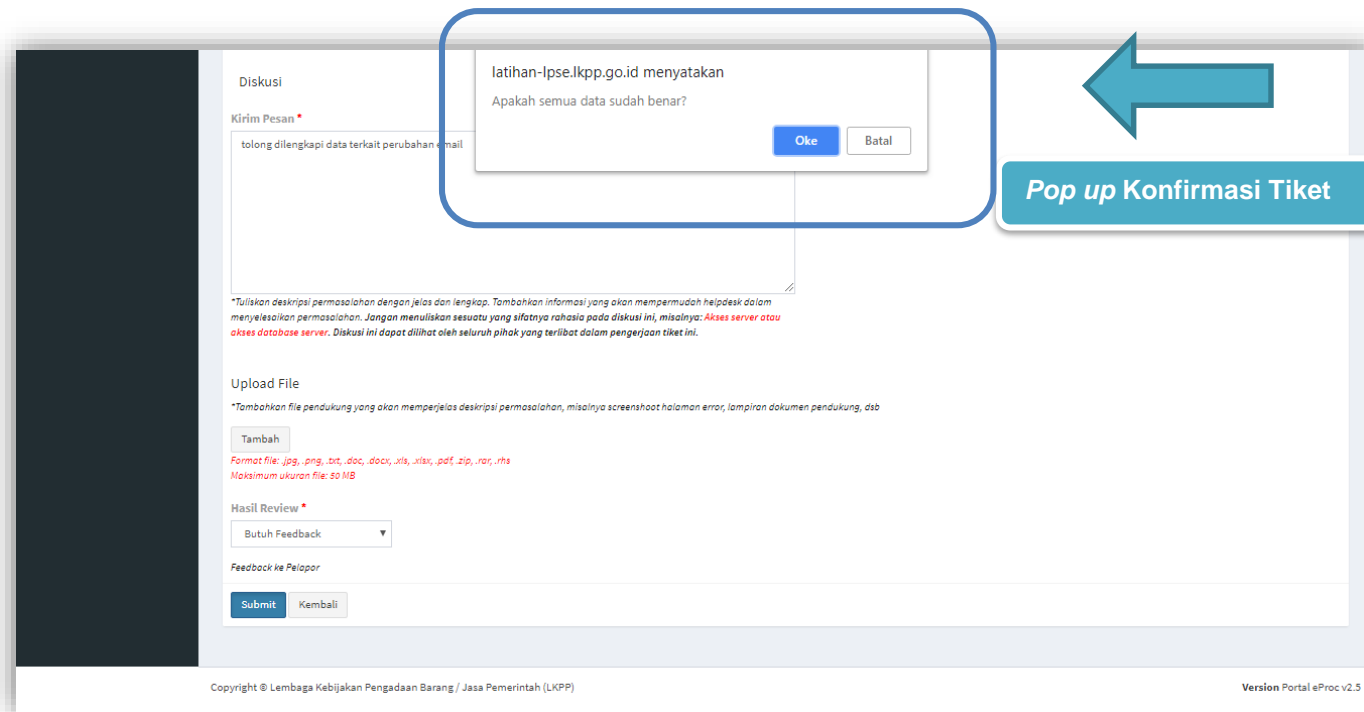
5. Hasil *Review*<sup>\*</sup> : User dapat memilih aksi hasil *review* terkait tiket, Berisi pilihan hasil *review*, yaitu:

- 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

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

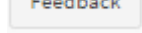
#### **3.2.4.2.1.1 Pop up Konfirmasi Review Tiket**

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.

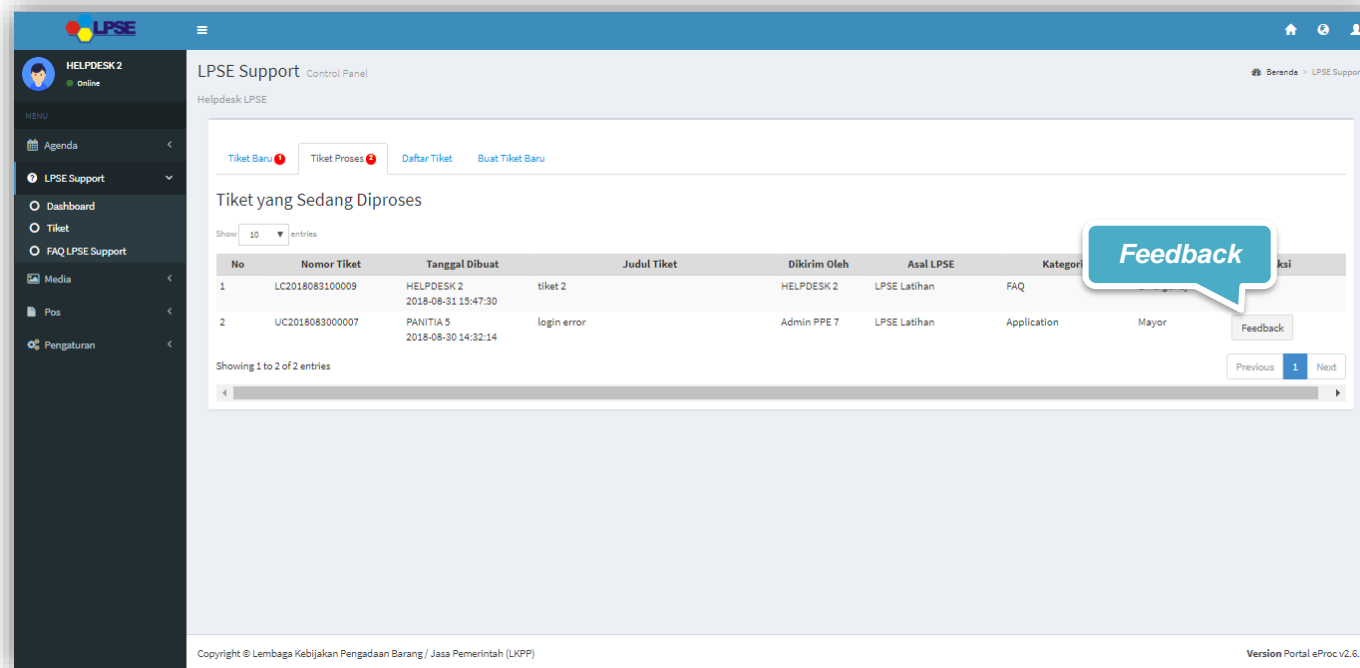


**Gambar 59.** Pop up Konfirmasi Review Tiket LPSE Level 1

### 3.2.4.2.2 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

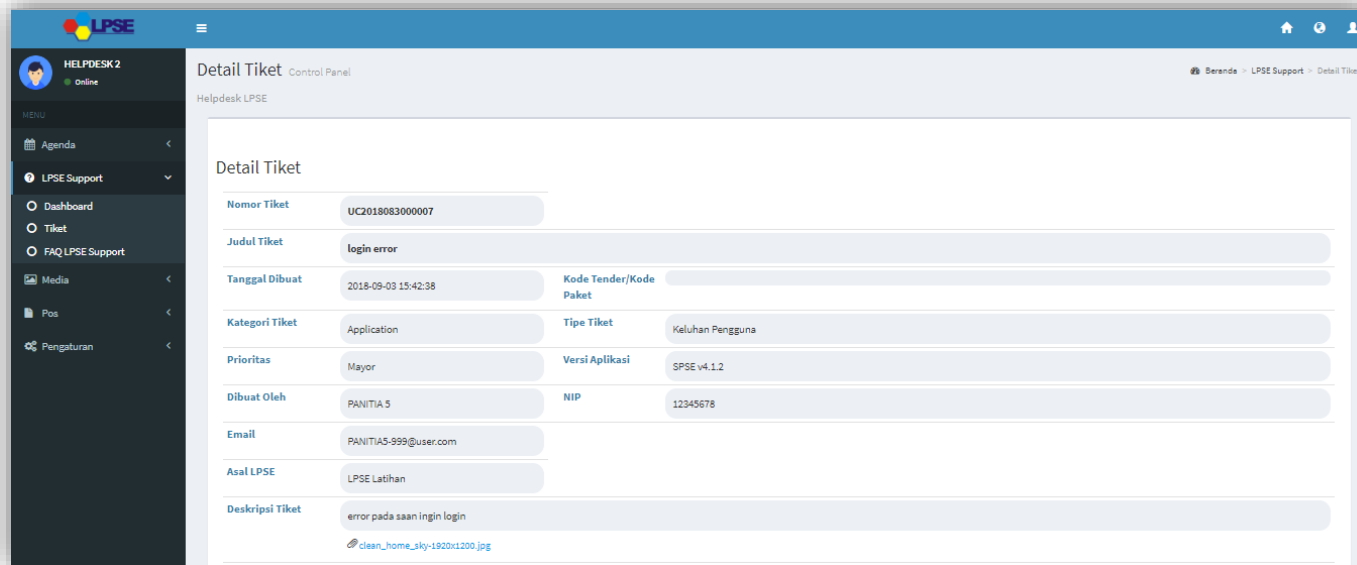
*feedback* dengan *klik button*  .



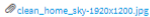
Gambar 60. Feedback Untuk LPSE Level 1

### 3.2.4.2.3 Balas Feedback

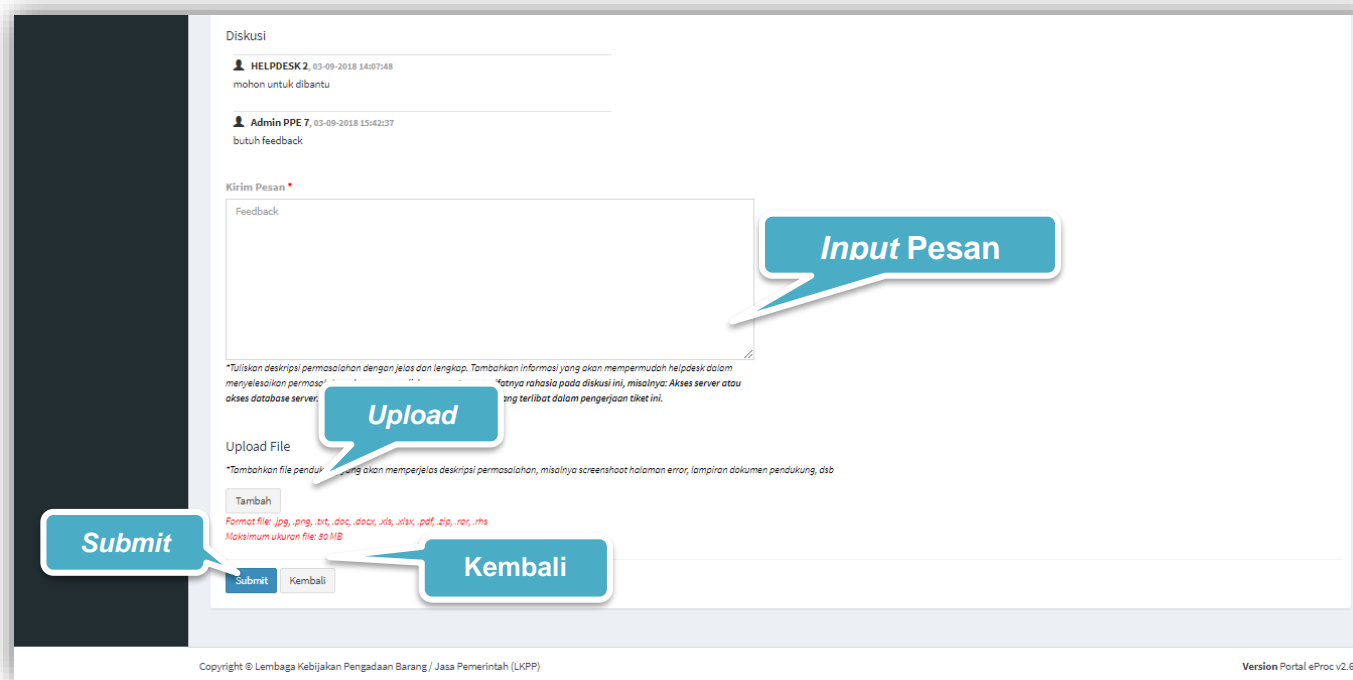
Di halaman ini *user* bisa membalas *feedback* tiket dari LPSE level 2 Akan tampil konfirmasi berupa *pop up* ketika akan *submit* tiket yang memastikan bahwa data yang akan dikirimkan sudah benar, karena *user* tidak bisa mengubah tiket lagi ketika sudah *disubmit*.



The screenshot displays the 'Detail Tiket' page in the LPSE Support portal. The page features a sidebar menu on the left with options like 'Agenda', 'LPSE Support', 'Dashboard', 'Tiket', 'FAQ LPSE Support', 'Media', 'Pos', and 'Pengaturan'. The main content area shows the 'Detail Tiket' form with the following fields:

Detail Tiket	
Nomor Tiket	UC2018083000007
Judul Tiket	login error
Tanggal Dibuat	2018-09-03 15:42:38
Kode Tender/Kode Paket	
Kategori Tiket	Application
Tipe Tiket	Keluhan Pengguna
Prioritas	Mayor
Versi Aplikasi	SPSE v4.1.2
Dibuat Oleh	PANITIA 5
NIP	12345678
Email	PANITIA5-999@user.com
Asal LPSE	LPSE Latihan
Deskripsi Tiket	error pada saat ingin login 

Gambar 61. Form Balas Feedback LPSE Level 1(1)



The screenshot displays the 'Form Balas Feedback LPSE Level 1 (2)' interface. It features a 'Diskusi' section with two messages: one from 'HELPODESK 2' asking for help, and another from 'Admin PPE 7' requesting feedback. Below this is the 'Kirim Pesan' section, which includes a text area for the message and an 'Upload' button for attachments. A 'Submit' button is located at the bottom left, and a 'Kembali' button is at the bottom right. The footer contains the copyright notice 'Copyright © Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/ Jasa Pemerintah (LKPP)' and the version 'Version Portal eProc v2.6.1'.

Diskusi

**HELPODESK 2**, 05-09-2018 14:07:48  
mohon untuk dibantu

**Admin PPE 7**, 05-09-2018 15:42:37  
butuh feedback

Kirim Pesan \*

Feedback

\*Tuliskan deskripsi permasalahan dengan jelas dan lengkap. Tambahkan informasi yang akan mempermudah helpdesk dalam menyelesaikan permasalahan. \*Tanya rahasia pada diskusi ini, misalnya: Akses server atau akses database server 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, btt, doc, docx, xls, xlsx, pdf, zip, rar, rns  
Maksimum ukuran file: 50 MB

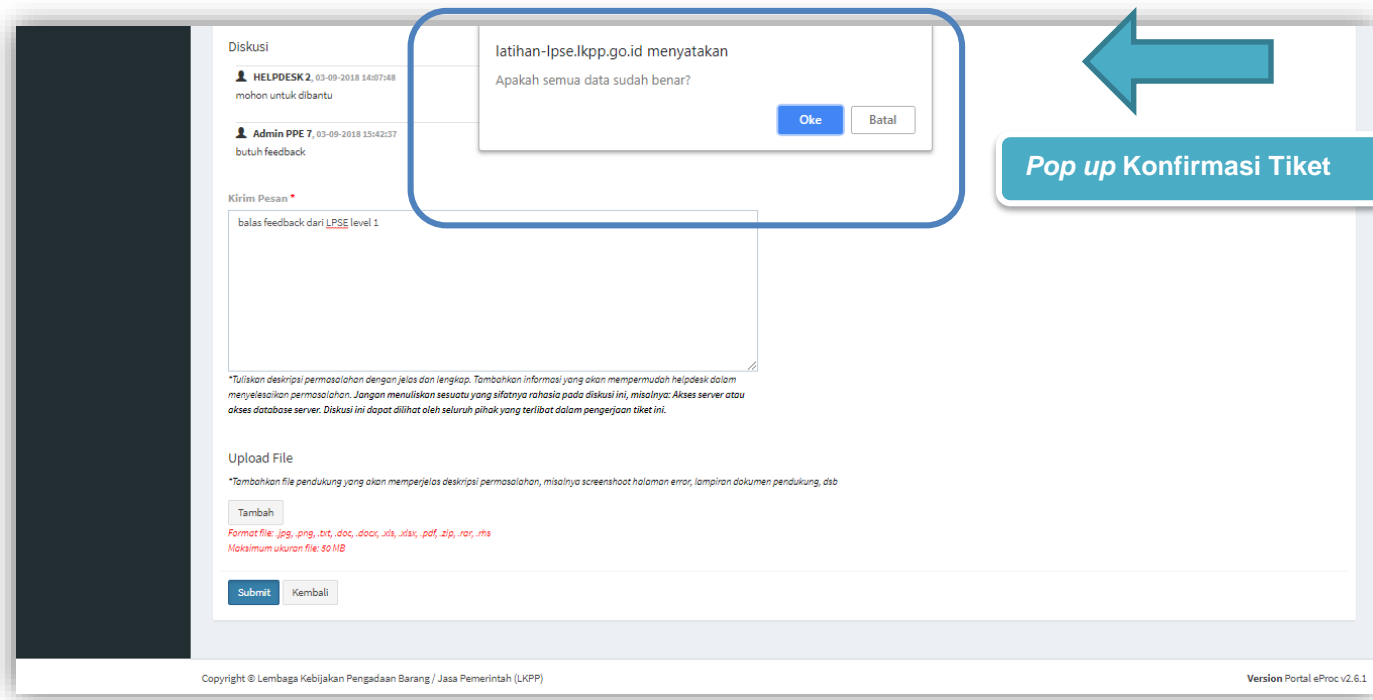
Submit Kembali

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

**Gambar 62.** Form Balas Feedback LPSE Level 1 (2)

### 3.2.4.2.3.1 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.

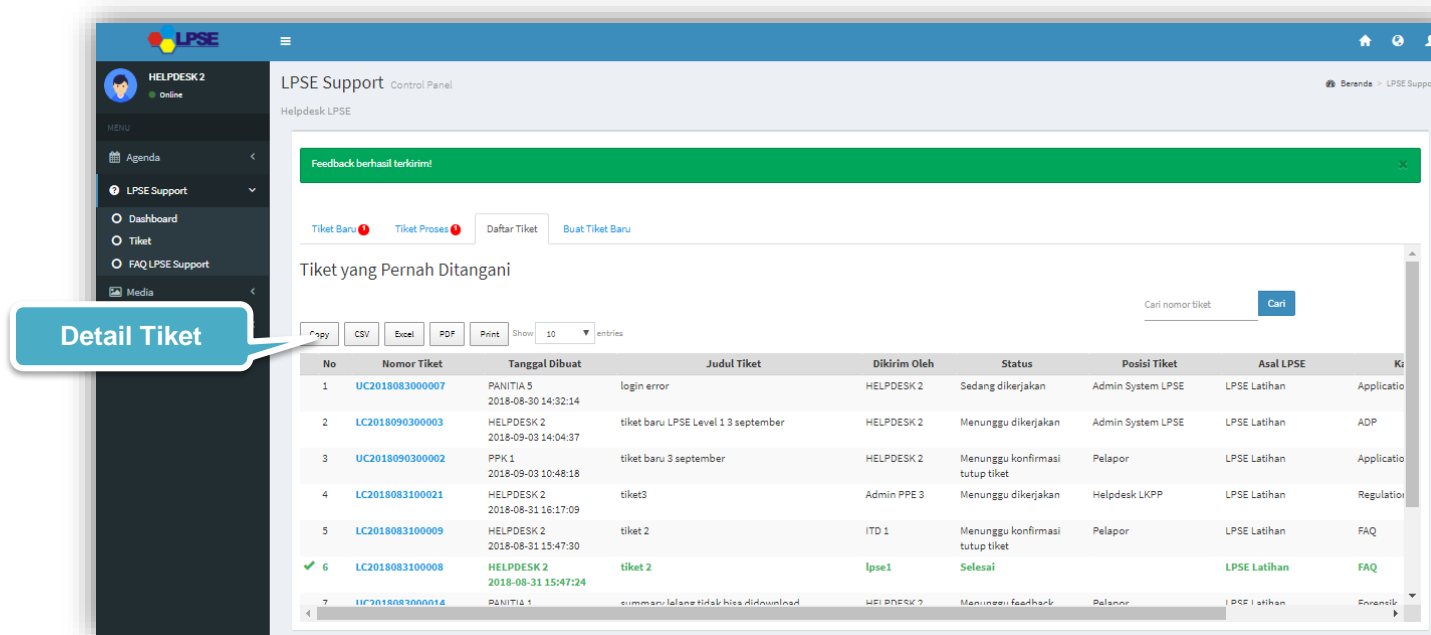


**Gambar 63.** *Pop up Konfirmasi Balas Feedback LPSE Level 1*



### 3.2.4.2.4 Daftar Tiket

Halaman ini berisi daftar Tiket *user* LPSE Level 1. *User* dapat melakukan *copy* daftar tiket pada clipboard, *export* daftar tiket dalam bentuk CSV, Excel, Pdf, dan dapat melakukan cetak daftar tiket dengan klik *button* Print.



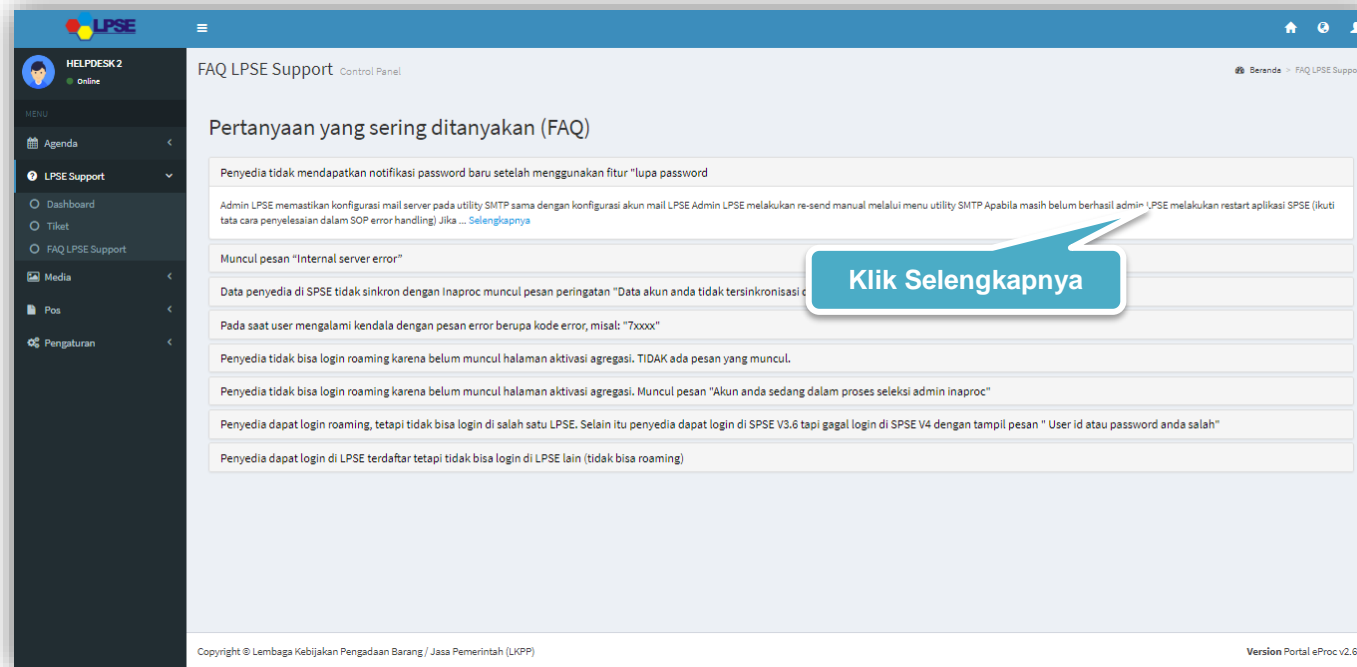
The screenshot displays the LPSE Support Control Panel interface. On the left is a sidebar menu with options like Agenda, LPSE Support, Dashboard, Tiket, and FAQ LPSE Support. The main area shows a 'Tiket yang Pernah Ditangani' (Tickets I Have Handled) section. At the top of this section are buttons for 'Tiket Baru', 'Tiket Proses', 'Daftar Tiket', and 'Buat Tiket Baru'. Below these are export options: 'Copy', 'CSV', 'Excel', 'PDF', and 'Print'. A search bar labeled 'Cari nomor tiket' is also present. The main content is a table of tickets.

No	Nomor Tiket	Tanggal Dibuat	Judul Tiket	Dikirim Oleh	Status	Posisi Tiket	Asal LPSE	Kategori
1	UC2018083000007	PANITIA 5 2018-08-30 14:32:14	login error	HELPPDESK 2	Sedang dikerjakan	Admin System LPSE	LPSE Latihan	Applicatio
2	LC2018090300003	HELPPDESK 2 2018-09-03 14:04:37	tiket baru LPSE Level 1 3 september	HELPPDESK 2	Menunggu dikerjakan	Admin System LPSE	LPSE Latihan	ADP
3	UC2018090300002	PPK 1 2018-09-03 10:48:18	tiket baru 3 september	HELPPDESK 2	Menunggu konfirmasi tutup tiket	Pelapor	LPSE Latihan	Applicatio
4	LC2018083100021	HELPPDESK 2 2018-08-31 16:17:09	tiket3	Admin PPE 3	Menunggu dikerjakan	Helpdesk LKPP	LPSE Latihan	Regulation
5	LC2018083100009	HELPPDESK 2 2018-08-31 15:47:30	tiket 2	ITD 1	Menunggu konfirmasi tutup tiket	Pelapor	LPSE Latihan	FAQ
6	LC2018083100008	HELPPDESK 2 2018-08-31 15:47:24	tiket 2	lpse1	Selesai		LPSE Latihan	FAQ
7	UC2018083000014	PANITIA 1	summarisilane tidak bisa didownload	HELPPDESK 2	Menunggu feedback	Balancer	LPSE Latihan	Environm

**Gambar 64.** Daftar Tiket LPSE Level 1

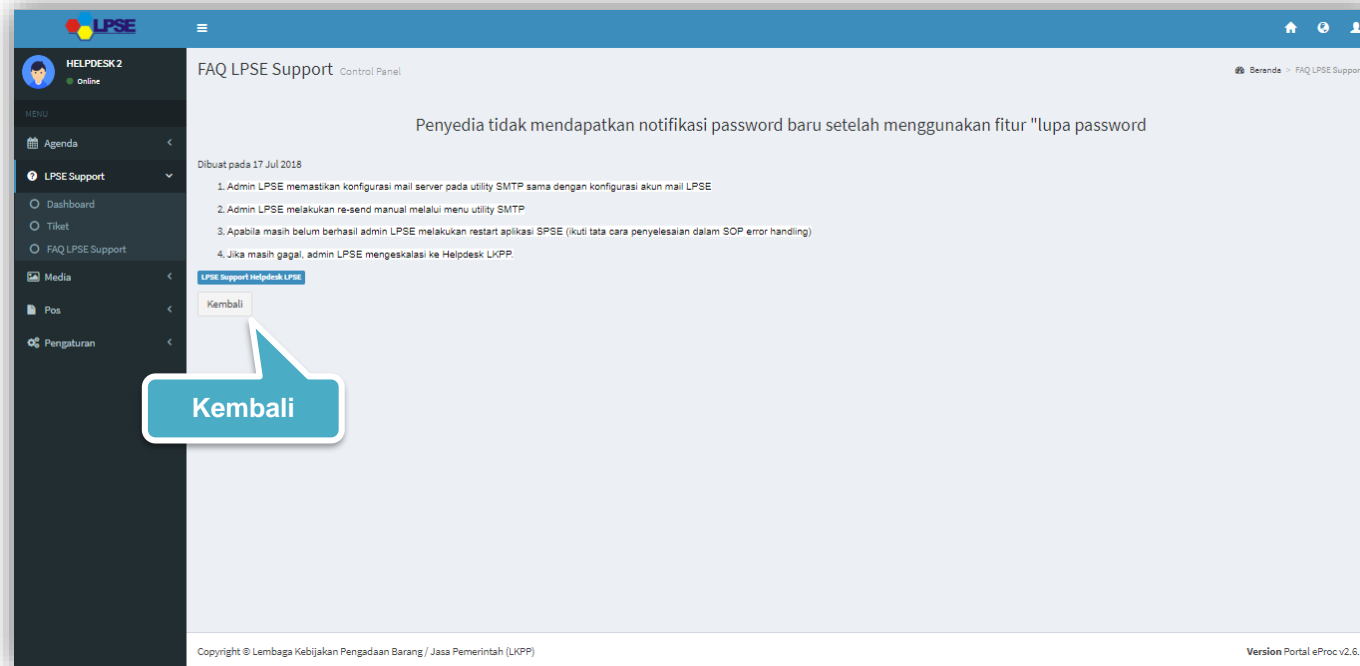
### 3.2.5 FAQ LPSE Support

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.



Gambar 65. Halaman FAQ Help Center

Halaman ini menampilkan detail FAQ yang dipilih. Klik kembali untuk kembali ke halaman utama FAQ LPSE Support



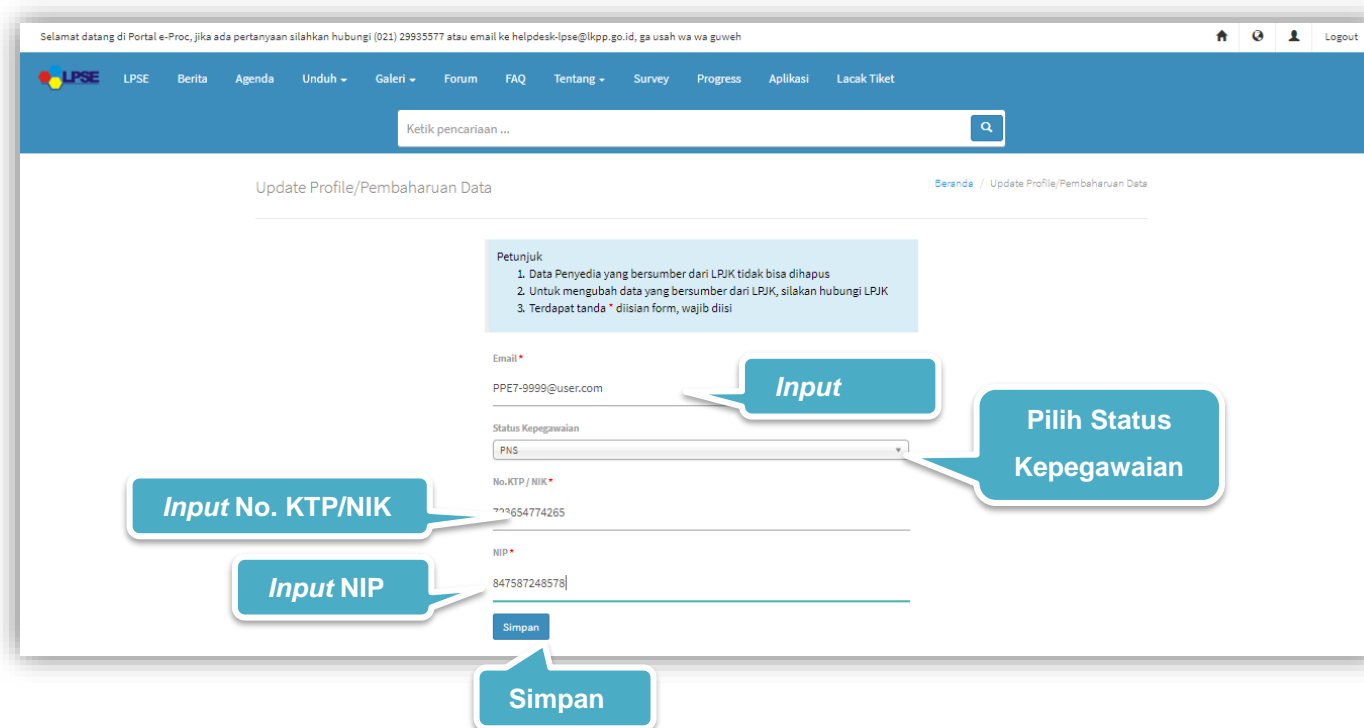
**Gambar 66.** *Halaman Detail FAQ Help Center*

### **3.3 LPSE Level 2 (*Admin System LPSE/PPE*)**

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 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.



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

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

Ketik pencarian ...

Update Profile/Pembaharuan Data Beranda / Update Profile/Pembaharuan Data

**Petunjuk**

1. Data Penyedia yang bersumber dari LPJK tidak bisa dihapus
2. Untuk mengubah data yang bersumber dari LPJK, silakan hubungi LPJK
3. Terdapat tanda \* diisian form, wajib diisi

Email \*  
PPE7-9999@user.com **Input**

Status Kepegawaian  
PNS **Pilih Status Kepegawaian**

No.KTP / NIK \*  
773654774265 **Input No. KTP/NIK**

NIP \*  
847587248578 **Input NIP**

**Simpan** **Simpan**

**Gambar 67.** Halaman Update Profil/Pembaharuan Data

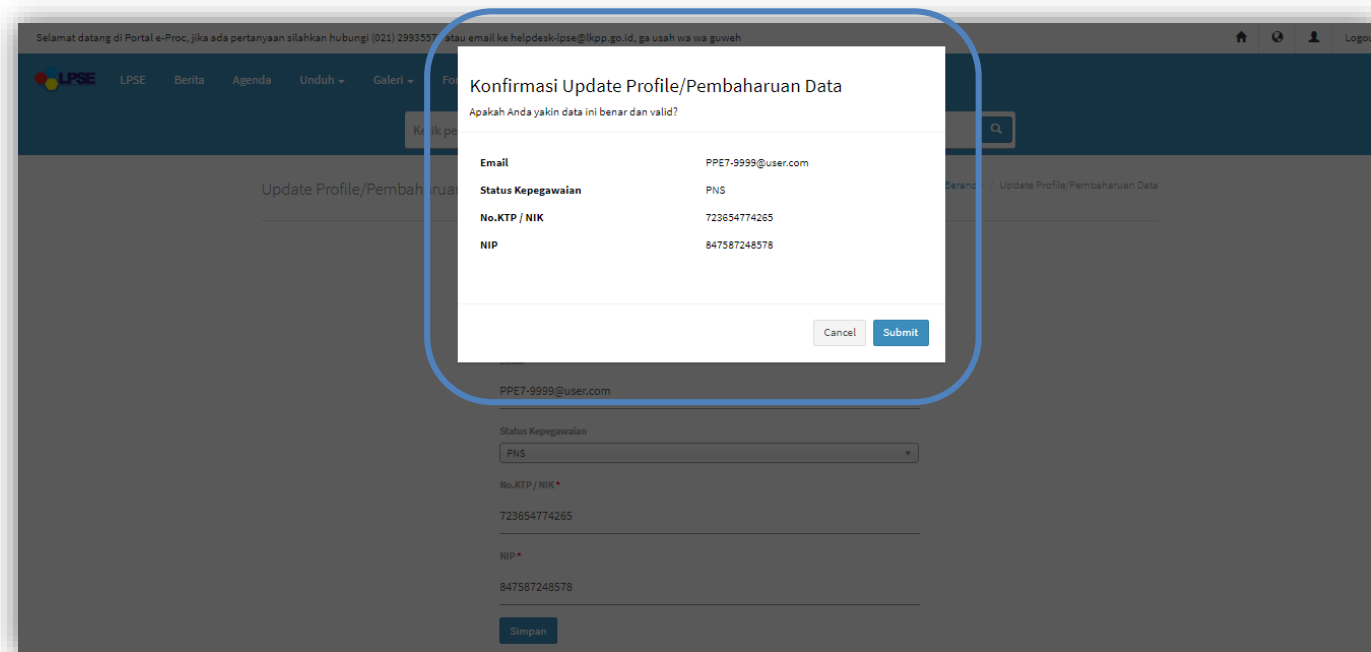
Keterangan :

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.

### 3.3.1.1 *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.

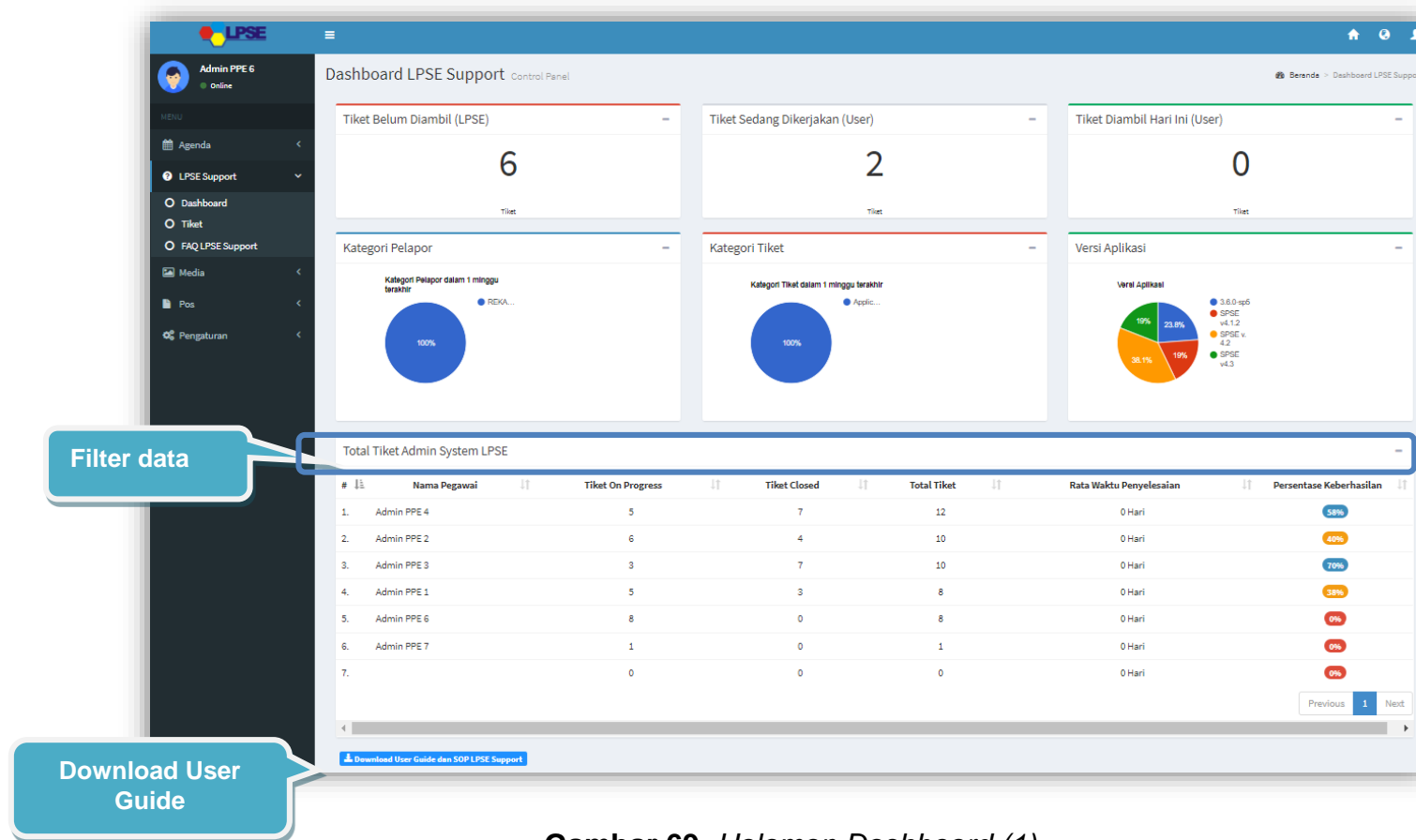


**Gambar 68.** Halaman *Pop Up* Konfirmasi Update Profil/Pembaharuan Data

### 3.3.2 Dashboard

Halaman ini adalah halaman yang menampilkan Diagram terkait “Tiket belum diambil (LPSE)” yaitu tiket yang belum di klaim untuk dikerjakan oleh helpdesk LPSE, “tiket sedang dikerjakan (*user*)” yaitu jumlah tiket yang sedang ditangani oleh *user* tersebut, “tiket diambil hari ini (*user*)” yaitu jumlah tiket yang telah di ambil hari ini, “jumlah tiket LPSE (*overall*) – [bulan][tahun]” yaitu diagram tentang keseluruhan jumlah tiket yang belum dikerjakan, tiket yang sedang dikerjakan, tiket yang sudah selesai dan total tiket masuk, “kategori pelapor” merupakan diagram yang menunjukkan kategori pelapor dalam 1 minggu terakhir, “kategori tiket” merupakan diagram yang menunjukkan kategori tiket pelapor dalam 1 minggu terakhir,” versi aplikasi” merupakan diagram yang menunjukkan kategori versi aplikasi yang dilaporkan , dan “total tiket *admin system* LPSE” merupakan jumlah pencapaian tiket yang telah dikerjakan oleh keseluruhan tim pada *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, untuk menonton video tutorial lainnya *user* dapat melihatnya dengan membuka kanal youtube “eproc LKPP”.



Gambar 69. Halaman Dashboard (1)



Video Tutorial

**Menonton Video Tutorial**

**Youtube eproc LKPP**

Cara Kelola Tiket LPSE SUPPORT - Helpdesk & Admin LPSE/PPE

**LPSE Support**

Penanganan Tiket Permasalahan SPSE

Aplikasi Baru

Video lainnya

NEW PRODUCTS

Thanks For 2M View

AUDITION

TUTORIAL e-Lelang Cepat SPSE 4.2

ARMADA

(Sistem Pengadaan Secara Elektronik)

0:00 / 3:54

Directorat Pengembangan SPSE

Directorat Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah

Youtube

Cara Kelola Tiket LPSE SUPPORT - Helpdesk & Admin LPSE/PPE

eproc LKPP

YouTube 832

Dibuat pada 17-07-2018

Aplikasi LPSE SUPPORT berfungsi untuk memanajemen tiket permasalahan SPSE dari pelapor (Pokja Pemilihan, PPK, Pejabat Pengadaan, dan Penyedia).

Channel eproc LKPP

3:55 | 439x dilihat | 1 komentar

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

Version Portal eProc v2.6.1

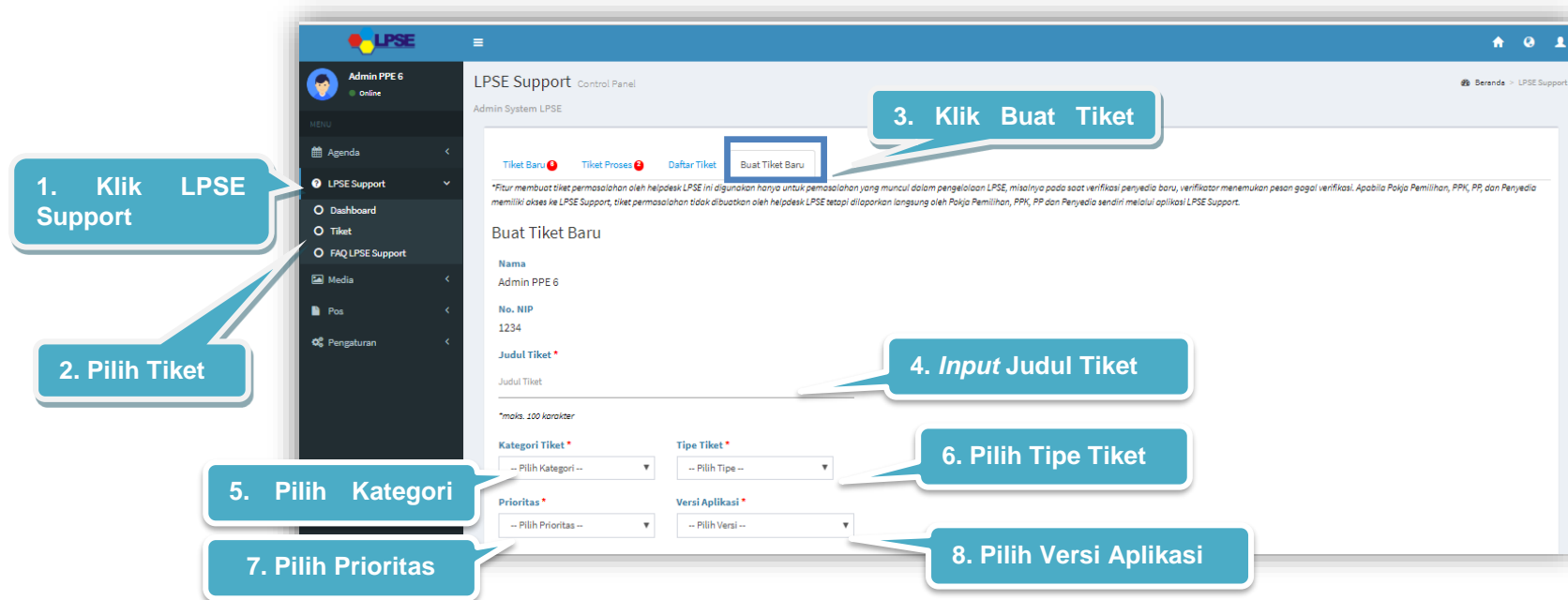
Gambar 70. Halaman Dashboard (2)

### **3.3.3 Tiket Baru**

Pada halaman ini user dapat melakukan beberapa aktivitas diantaranya membuat tiket baru, melihat daftar tiket, menanggapi tiket, dan memberikan *rating* terhadap kinerja *Helpdesk* LKPP.. Fitur membuat tiket permasalahan oleh helpdesk LPSE ini digunakan hanya untuk pemasalahan yang muncul dalam pengelolaan LPSE, misalnya pada saat verifikasi penyedia baru, verifikator menemukan pesan gagal verifikasi. Apabila Pokja Pemilihan, PPK, PP, dan Penyedia memiliki akses ke LPSE Support, tiket permasalahan tidak dibuatkan oleh helpdesk LPSE tetapi dilaporkan langsung oleh Pokja Pemilihan, PPK, PP dan Penyedia sendiri melalui aplikasi LPSE Support.

#### **3.3.3.1 Buat Tiket Baru**

User dengan *Role* LPSE Level 2 yaitu, *Admin System* LPSE/PPE dapat membuat tiket baru dengan klik menu *dropdown* LPSE Support lalu pilih sub menu Tiket, kemudian pilih *Tab* Buat Tiket Baru.



**Gambar 71. Halaman Buat Tiket Baru LPSE Level 2 (1)**



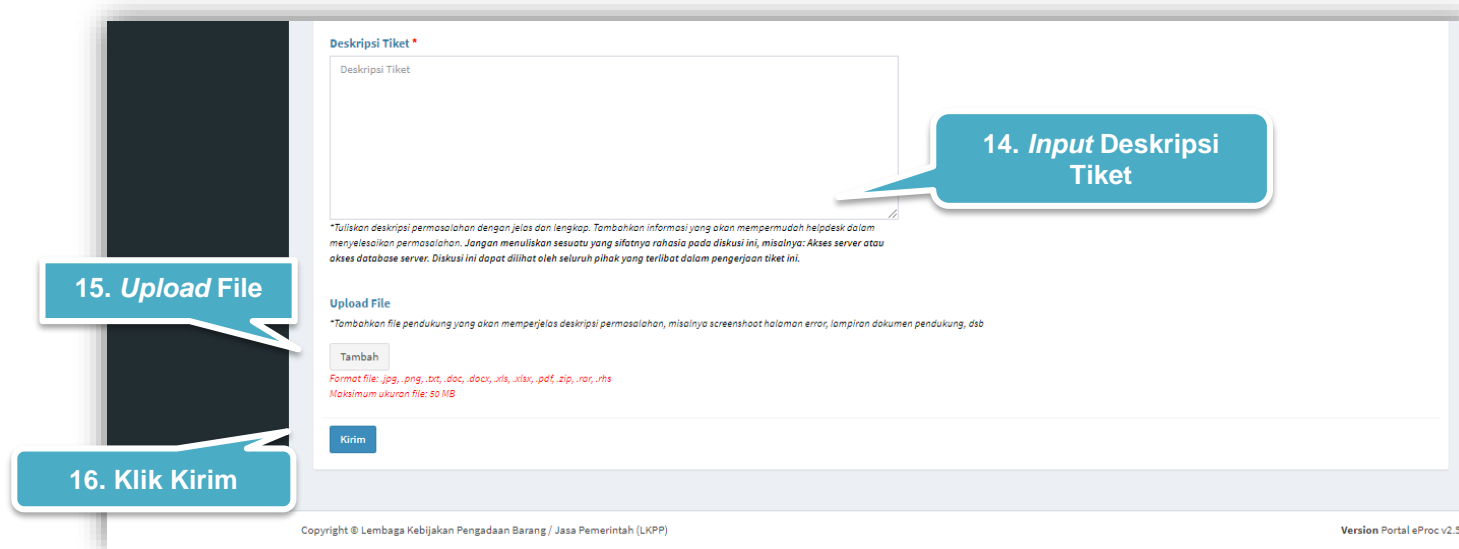
The screenshot displays the 'Buat Tiket Baru' (Create New Ticket) page for LPSE Level 2. The page is divided into several sections, each highlighted with a blue callout box containing a number and description:

- 9. Input Data Server:** This section includes fields for 'IP Server', 'Port Server', 'Username Server', 'Password Server', and 'Password Root'. There are also 'Show password' checkboxes for the password fields.
- 10. Input Data Server Database (opsional):** This section includes fields for 'IP Database', 'Port Database', 'Nama Database', 'Username Database', 'Password Database', and 'Password Root'. There are also 'Show password' checkboxes for the password fields.
- 11. Input Data Server VPN (opsional):** This section includes fields for 'IP VPN', 'Username VPN', and 'Password VPN'. There is a 'Show password' checkbox for the password field.
- 12. Upload File:** This section is titled 'Upload File VPN' and includes a 'Tambah' (Add) button. Below the button, it specifies the file format: 'Format file: cer, crt, ovpn, zip, rar' and the maximum file size: 'Maksimum ukuran file: 5 MB'.
- 13. Input Keterangan Server Lainnya:** This section is titled 'Keterangan Server Lainnya' and includes a text area for additional server information.

At the bottom of the page, there are two small footnotes:

- \*Jika terdapat keterangan server lainnya, berikan informasi tersebut pada keterangan lainnya
- \*Tuliskan keterangan tambahan mengenai akses server atau lainnya yang bersifat rahasia disini

**Gambar 72.** Halaman Buat Tiket Baru LPSE Level 2 (2)



The screenshot shows the 'Deskripsi Tiket' (Ticket Description) form. It includes a text area for the ticket description, a file upload section, and a 'Kirim' (Send) button. Callouts indicate the following steps:

- 14. Input Deskripsi Tiket**: Points to the text area for entering the ticket description.
- 15. Upload File**: Points to the 'Tambah' (Add) button in the file upload section.
- 16. Klik Kirim**: Points to the 'Kirim' (Send) button.

Additional text in the form includes instructions to provide clear and complete descriptions, avoid sensitive information, and list supported file formats (jpg, png, txt, doc, docx, xls, xlsx, pdf, zip, rar, rls) with a maximum file size of 50 MB.

**Gambar 73.** Halaman Buat Tiket Baru LPSE Level 2 (3)

Keterangan :

- |                          |   |
|--------------------------|---|
| 1. Judul Tiket*          | : Diisi dengan judul permasalahan yang akan diangkat, dengan maksimal 100 karakter. |
| 2. Pilih Kategori Tiket* | : Pilih Kategori Tiket.   |
| 3. Pilih Tipe Tiket*     | : Pilih Tipe Tiket.   |
| 4. Pilih Prioritas*      | : Pilih Prioritas.  |
| 5. Pilih Versi Aplikasi* | : Pilih Versi Aplikasi  |
| 6. Data Server*          | : Diisi dengan data server  |

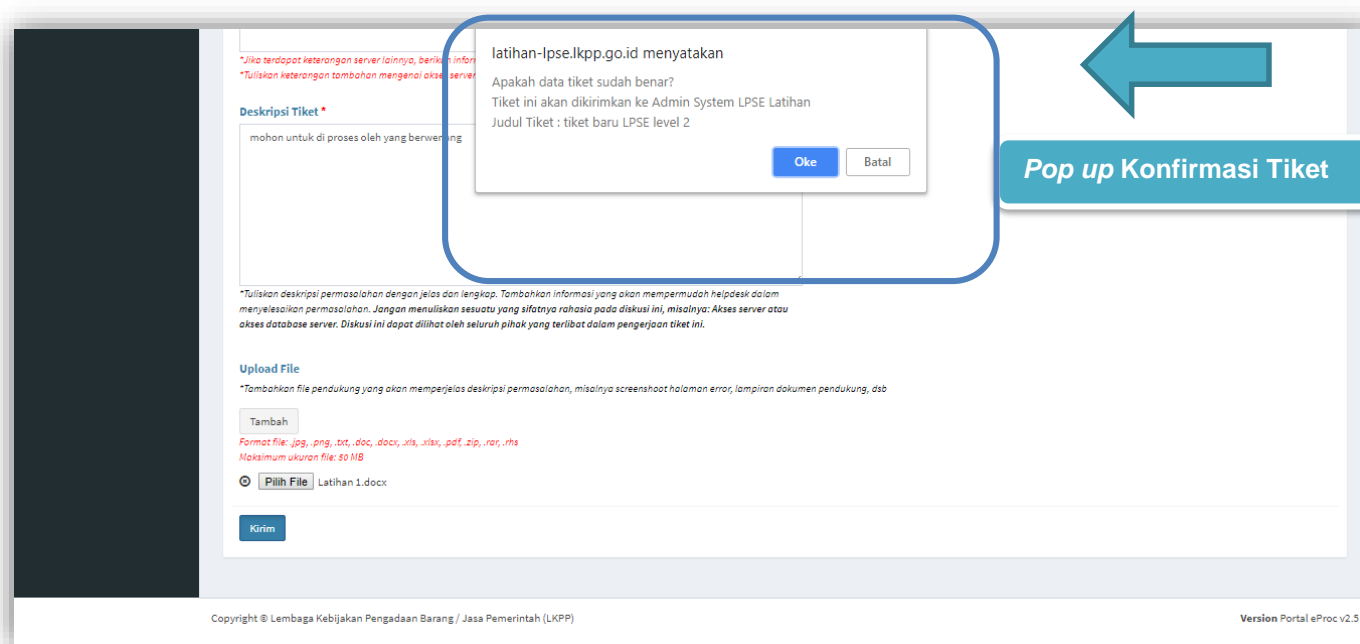
- **IP Server\*** : Diisi dengan Alamat *IP server* LPSE
  - **Port Server\*** : Diisi dengan Port Server LPSE
  - **Username Server\*** : Diisi dengan Port Server LPSE
  - **Password Server\*** : Diisi dengan *Password Server* LPSE
  - **Password Root\*** : Diisi dengan *Password Root* LPSE
7. Data Server Database: Diisi dengan data server database
- **IP Database\*** : Diisi dengan Alamat *IP Database*
  - **Port Database\*** : Diisi dengan Port Database
  - **Nama Database\*** : Diisi dengan Nama Database
  - **Username Database\*** : Diisi dengan *Username Database*
  - **Password Database\*** : Diisi dengan *Password Database*
  - **Password Root\*** : Diisi dengan *Password Root*
8. Data Server VPN : Diisi dengan data server VPN
- **IP VPN\*** : Diisi dengan Alamat *IP VPN*
  - **Username VPN\*** : Diisi dengan *Username VPN*
  - **Password VPN\*** : Diisi dengan *Password VPN*
  - **Upload File VPN** : Unggah *file*, *file* yang bisa diunggah dalam bentuk *cer*, *crt*, *ovpn*, *zip* ataupun *rar* dengan maksimum ukuran file 5MB
9. Keterangan Server Lainnya: Diisi dengan keterangan tambahan mengenai akses server atau lainnya yang bersifat rahasia.

10. Deskripsi Tiket\* : Diisi dengan deskripsi permasalahan yang berkaitan dengan permasalahan di kotak Deskripsi.
11. 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.

### 3.3.3.2 Pop up Konfirmasi Membuat Tiket

Setiap 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* Oke.

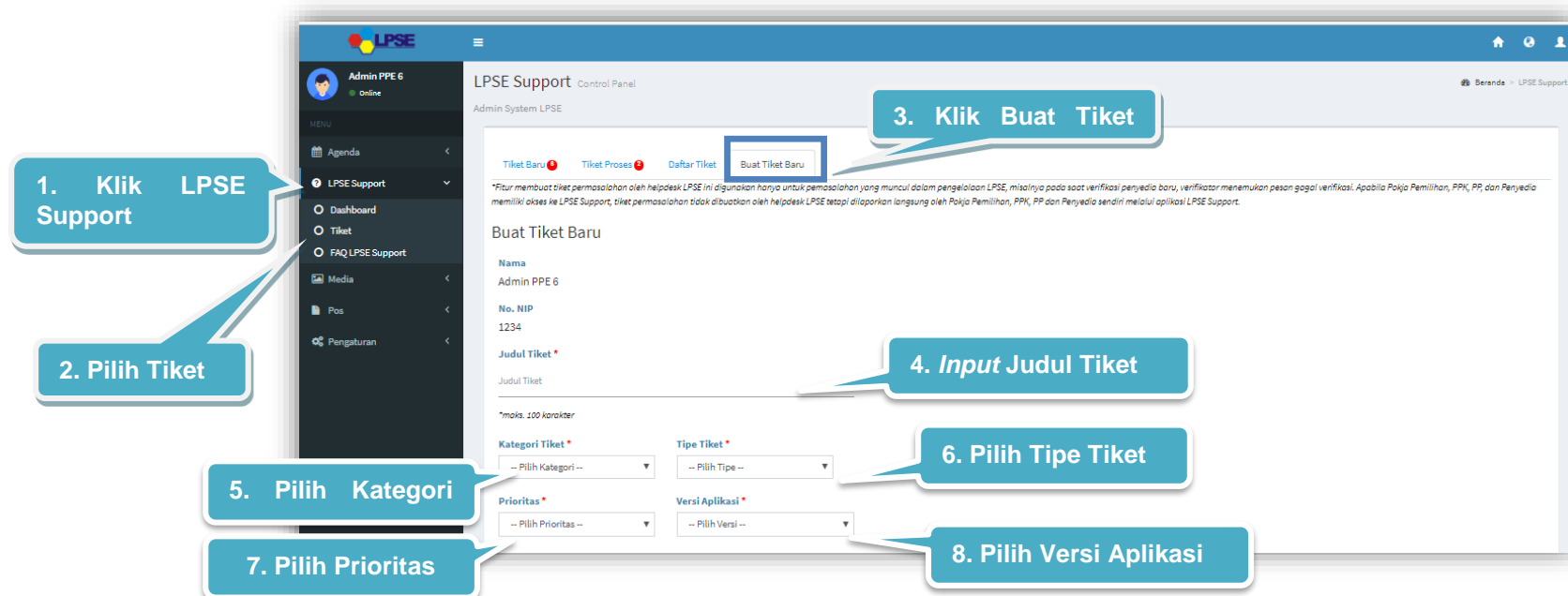


**Gambar 74. Pop up Konfirmasi Membuat Tiket**



### 3.3.3.3 Instalasi Server

User dengan Role LPSE Level 2 yaitu, Admin System LPSE/PPE dapat membuat tiket baru yaitu instalasi server dengan klik menu *dropdown* LPSE Support lalu pilih sub menu Tiket, kemudian pilih Tab Buat Tiket Baru. Pada “Kategori Tiket” user memilih kategori *install*, akan terdapat isian baru yang harus di *input* oleh user. Klik button Simpan untuk menyimpan sebagai *draft*, setelah user melakukan aksi simpan, maka *file* secara otomatis terunduh dalam bentuk *Microsoft Word* (lihat gambar 79).



Gambar 75. Halaman Buat Tiket Baru LPSE Level 2 – Instalasi Server (1)



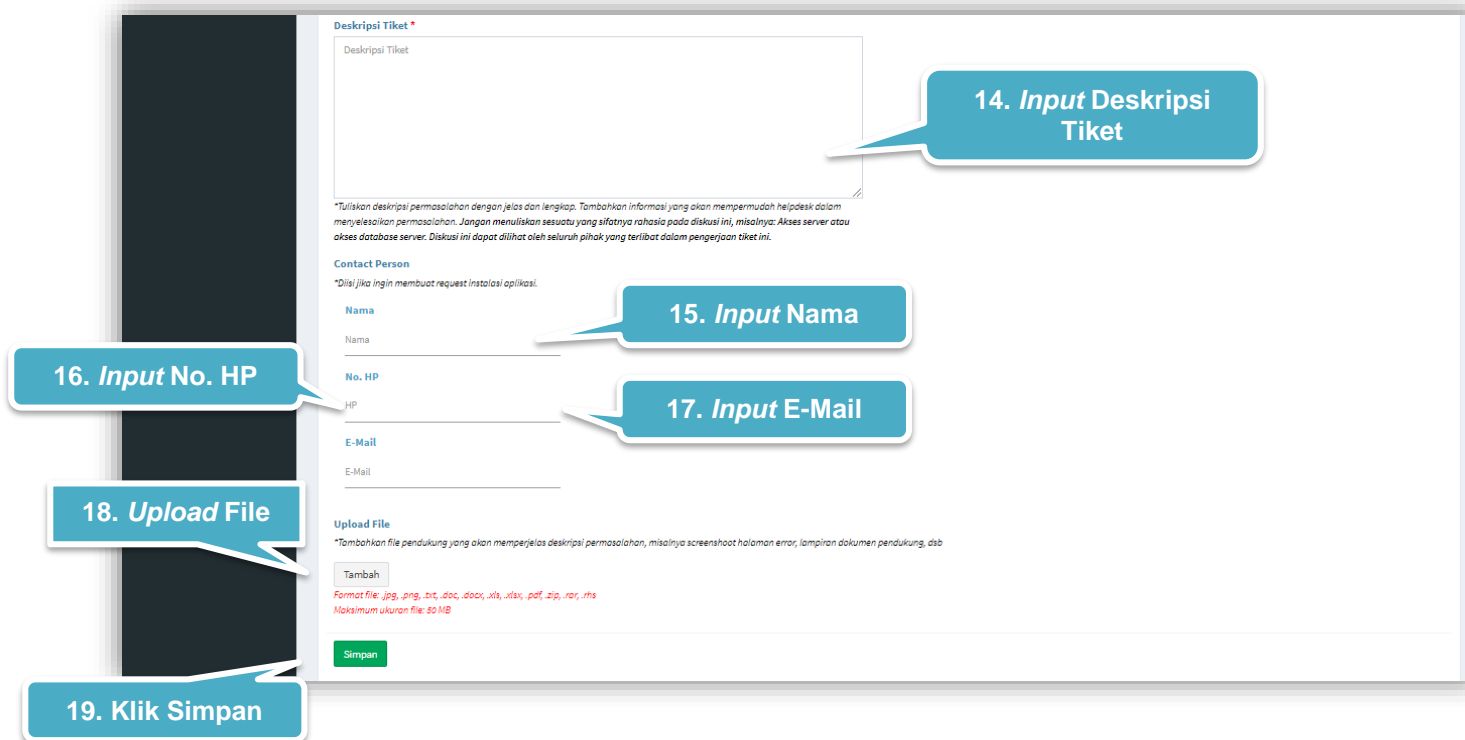
The screenshot displays the 'Buat Tiket Baru LPSE Level 2 - Instalasi Server' page. It features several input sections with callouts:

- 9. Input Data Server:** Points to the 'Data Server' section, which includes fields for IP Server, Port Server, Username Server, Password Server, and Password Root. There are also 'Show password' checkboxes.
- 10. Input Data Server Database (opsional):** Points to the 'Data Server Database' section, which includes fields for IP Database, Port Database, Nama Database, Username Database, Password Database, and Password Root. There are also 'Show password' checkboxes.
- 11. Input Data Server VPN (opsional):** Points to the 'Data Server VPN' section, which includes fields for IP VPN, Username VPN, and Password VPN. There is a 'Show password' checkbox.
- 12. Upload File:** Points to the 'Upload File VPN' section, which includes a file upload button and a note about file format and size.
- 13. Input Keterangan Server Lainnya:** Points to the 'Keterangan Server Lainnya' section, which includes a text area for additional server information.

At the bottom of the page, there are two footnotes:

- \*Jika terdapat keterangan server lainnya, berikan informasi tersebut pada keterangan lainnya
- \*Tuliskan keterangan tambahan mengenai akses server atau lainnya yang bersifat rahasia disini

**Gambar 76.** Halaman Buat Tiket Baru LPSE Level 2 - Instalasi Server (2)



The screenshot shows the 'Deskripsi Tiket' (Ticket Description) form. It includes a text area for the ticket description, a 'Contact Person' section with fields for Name, No. HP, and E-Mail, and an 'Upload File' section with a 'Tambah' (Add) button. A green 'Simpan' (Save) button is at the bottom. Numbered callouts point to specific fields: 14. Input Deskripsi Tiket (points to the description text area), 15. Input Nama (points to the Name field), 16. Input No. HP (points to the No. HP field), 17. Input E-Mail (points to the E-Mail field), 18. Upload File (points to the 'Tambah' button), and 19. Klik Simpan (points to the 'Simpan' button).

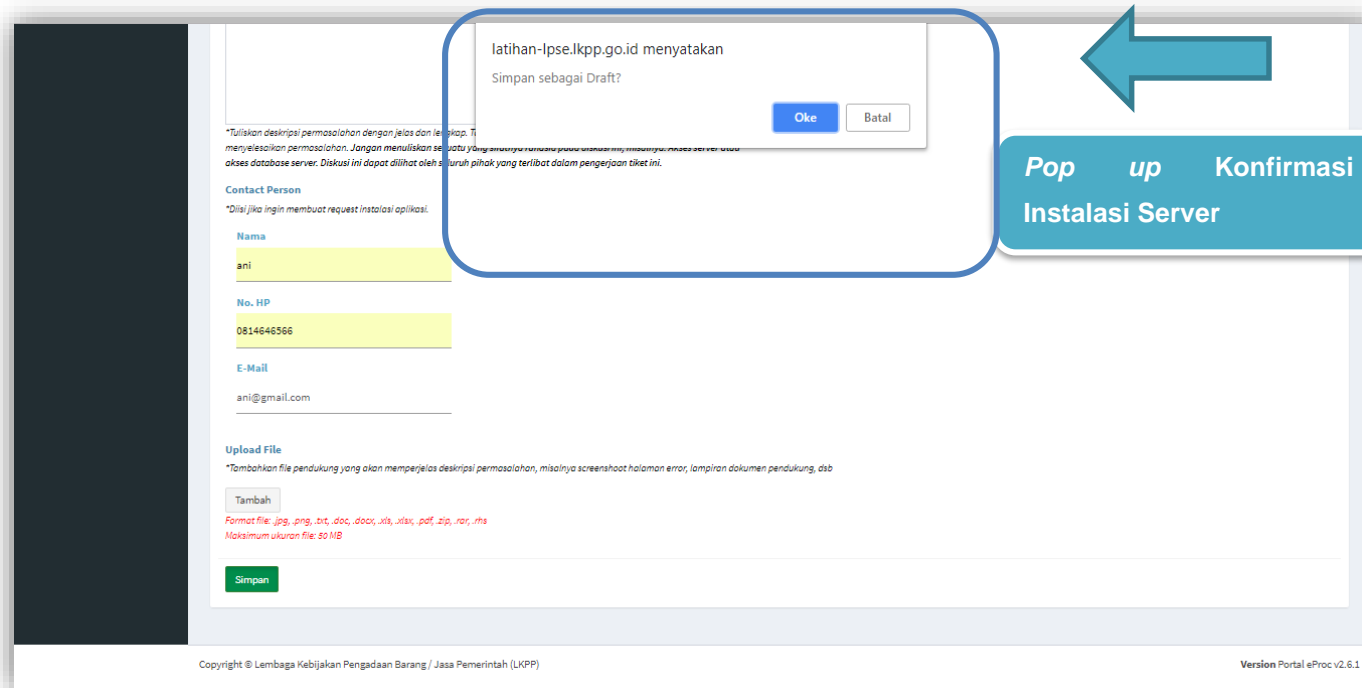
**Gambar 77. Halaman Buat Tiket Baru LPSE Level 2 - Instalasi Server (3)**

Keterangan :

- |           |                      |
|-----------|----------------------|
| 1. Nama   | : Diisi dengan Nama  |
| 2. No. HP | : Diisi dengan No.HP |
| 3. Email  | : Diisi dengan Email |

### 3.3.3.4 Pop up Konfirmasi Simpan Sebagai Draft

User diwajibkan melakukan konfirmasi ulang dengan *klik button* Oke pada *pop up* yang muncul untuk memastikan kembali bahwa data yang akan disimpan sudah benar.



latihan-lpse.lkpp.go.id menyatakan  
Simpan sebagai Draft?

Oke Batal

Pop up Konfirmasi  
Instalasi Server

Contact Person  
\*Diisi jika ingin membuat request instalasi aplikasi.

Nama  
ani

No. HP  
0814646566

E-Mail  
ani@gmail.com

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, docx, xls, xlsx, pdf, zip, rar, rns  
Maksimum ukuran file: 50 MB

Simpan

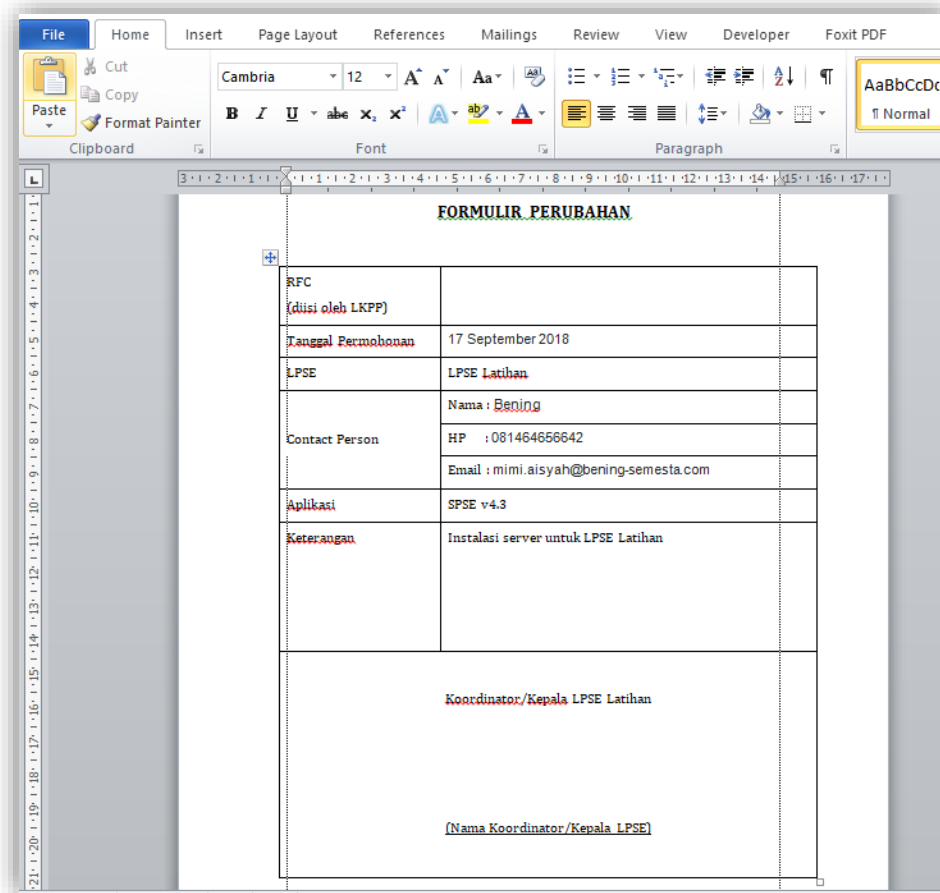
Copyright © Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang / Jasa Pemerintah (LKPP)

Version Portal eProc v2.6.1

**Gambar 78.** Pop up Konfirmasi Membuat Tiket – Instalasi Server

### 3.3.3.5 Template Word Instalasi Server

Halaman ini menampilkan template unduhan Instalasi Server dengan format *Microsoft Word*



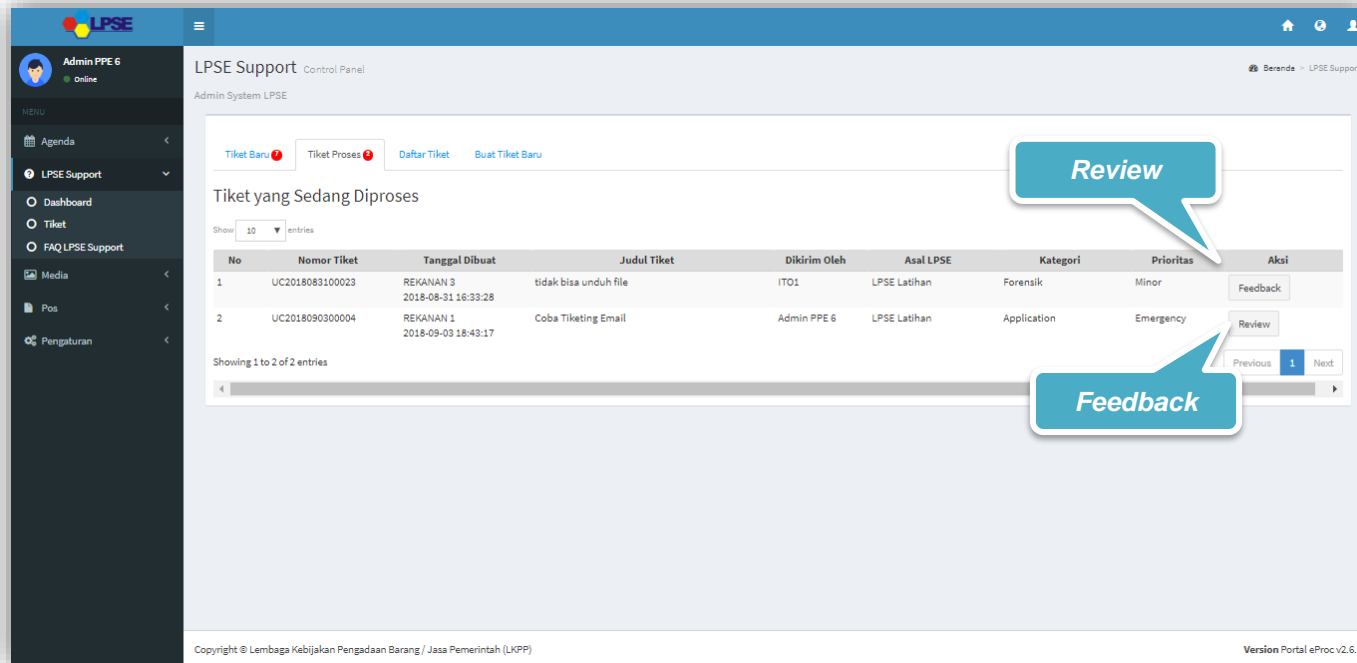
The screenshot shows a Microsoft Word document with a form titled "FORMULIR PERUBAHAN". The form contains a table with the following data:

RFC (diisi oleh LKPP)	
Tanggal Permohonan	17 September 2018
LPSE	LPSE Latihan
Contact Person	Nama : Bening HP : 081464656642 Email : mimi.aisyah@bening-semesta.com
Aplikasi	SPSE v4.3
Keterangan	Instalasi server untuk LPSE Latihan
Koordinator/Kepala LPSE Latihan	
(Nama Koordinator/Kepala LPSE)	

Gambar 79. Template Instalasi Server

### 3.3.3.6 Tiket Proses

Halaman ini berisi daftar Tiket proses berjalan yang khusus ditujukan pada LPSE Level 2 baik berupa *Review* atau *Feedback*. Klik *Review* untuk memberikan *review* tiket atau klik *feedback* untuk membalas *feedback* dari LKPP Level 2.



LPSE Support Control Panel

Admin System LPSE

Tiket Baru Tiket Proses Daftar Tiket Buat Tiket Baru

Tiket yang Sedang Diproses

Show 10 entries

No	Nomor Tiket	Tanggal Dibuat	Judul Tiket	Dikirim Oleh	Asal LPSE	Kategori	Prioritas	Aksi
1	UC2018083100023	REKANAN 3 2018-08-31 16:33:28	tidak bisa unduh file	ITO1	LPSE Latihan	Forensik	Minor	Feedback
2	UC2018090300004	REKANAN 1 2018-09-03 18:43:17	Coba Tiketing Email	Admin PPE 6	LPSE Latihan	Application	Emergency	Review

Showing 1 to 2 of 2 entries

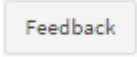
Previous 1 Next

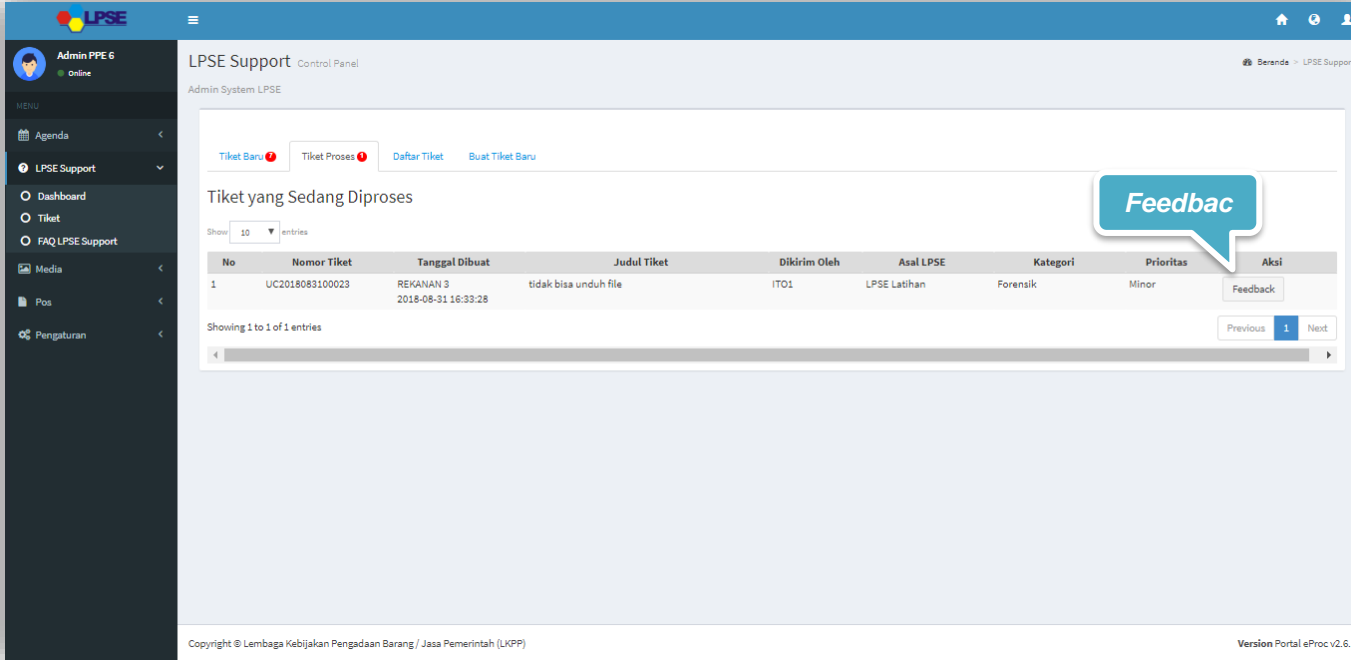
Copyright © Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang / Jasa Pemerintah (LKPP)

Version Portal eProc v2.6.1

**Gambar 80.** Halaman Daftar Tiket Proses LPSE Level 2

### 3.3.3.6.1 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*  .



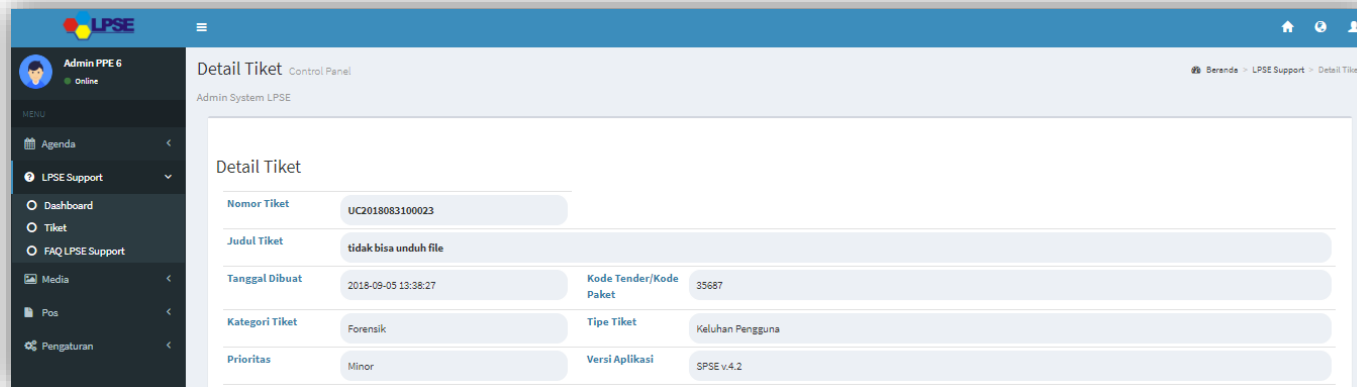
The screenshot displays the 'LPSE Support Control Panel' interface. On the left is a sidebar menu with options like 'Agenda', 'LPSE Support', 'Dashboard', 'Tiket', 'FAQ LPSE Support', 'Media', 'Pos', and 'Pengaturan'. The main content area is titled 'LPSE Support Control Panel' and 'Admin System LPSE'. It features a navigation bar with 'Tiket Baru', 'Tiket Proses', 'Daftar Tiket', and 'Buat Tiket Baru'. Below this, a section titled 'Tiket yang Sedang Diproses' shows a table of tickets. A blue callout bubble labeled 'Feedback' points to a 'Feedback' button in the 'Aksi' column of the first ticket row. The footer contains copyright information for LKPP and the version 'Version Portal eProc v2.6.1'.

No	Nomor Tiket	Tanggal Dibuat	Judul Tiket	Dikirim Oleh	Asal LPSE	Kategori	Prioritas	Aksi
1	UC2018083100023	REKANAN 3 2018-08-31 16:33:28	tidak bisa unduh file	ITO1	LPSE Latihan	Forensik	Minor	Feedback

**Gambar 81.** *Feedback Untuk LPSE Level 2*

### 3.3.3.6.2 Balas *Feedback*

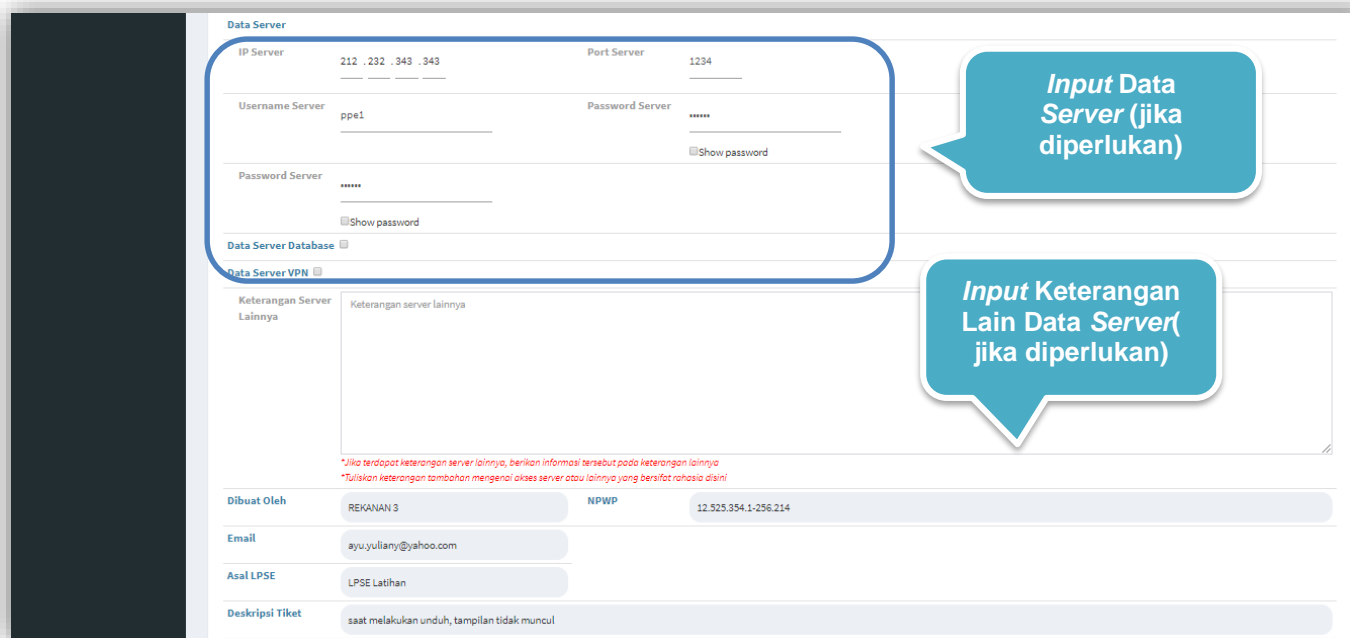
Di halaman ini *user* bisa menanggapi *feedback* tiket dari LKPP Level. Akan tampil konfirmasi berupa *pop up* ketika akan *submit* tiket yang memastikan bahwa data yang akan dikirimkan sudah benar karena *user* tidak bisa mengubah tiket lagi ketika sudah di *submit*.



Detail Tiket	
Nomor Tiket	UC2018083100023
Judul Tiket	tidak bisa unduh file
Tanggal Dibuat	2018-09-05 13:38:27
Kode Tender/Kode Paket	35687
Kategori Tiket	Forensik
Tipe Tiket	Keluhan Pengguna
Prioritas	Minor
Versi Aplikasi	SPSE v4.2

**Gambar 82.** *Form Balas Feedback LPSE Level 2(1)*





**Data Server**

IP Server: 212 . 232 . 343 . 343      Port Server: 1234

Username Server: ppe1      Password Server: \*\*\*\*\*

Password Server: \*\*\*\*\*

☐ Show password

**Data Server Database** ☐

**Data Server VPN** ☐

Keterangan Server Lainnya: Keterangan server lainnya

\*Jika terdapat keterangan server lainnya, berikan informasi tersebut pada keterangan lainnya  
\*Tuliskan keterangan tambahan mengenai akses server atau lainnya yang bersifat rahasia disini

Dibuat Oleh: REKANAN 3      NPWP: 12.525.354.1-256.214

Email: ayu.yuliany@yahoo.com

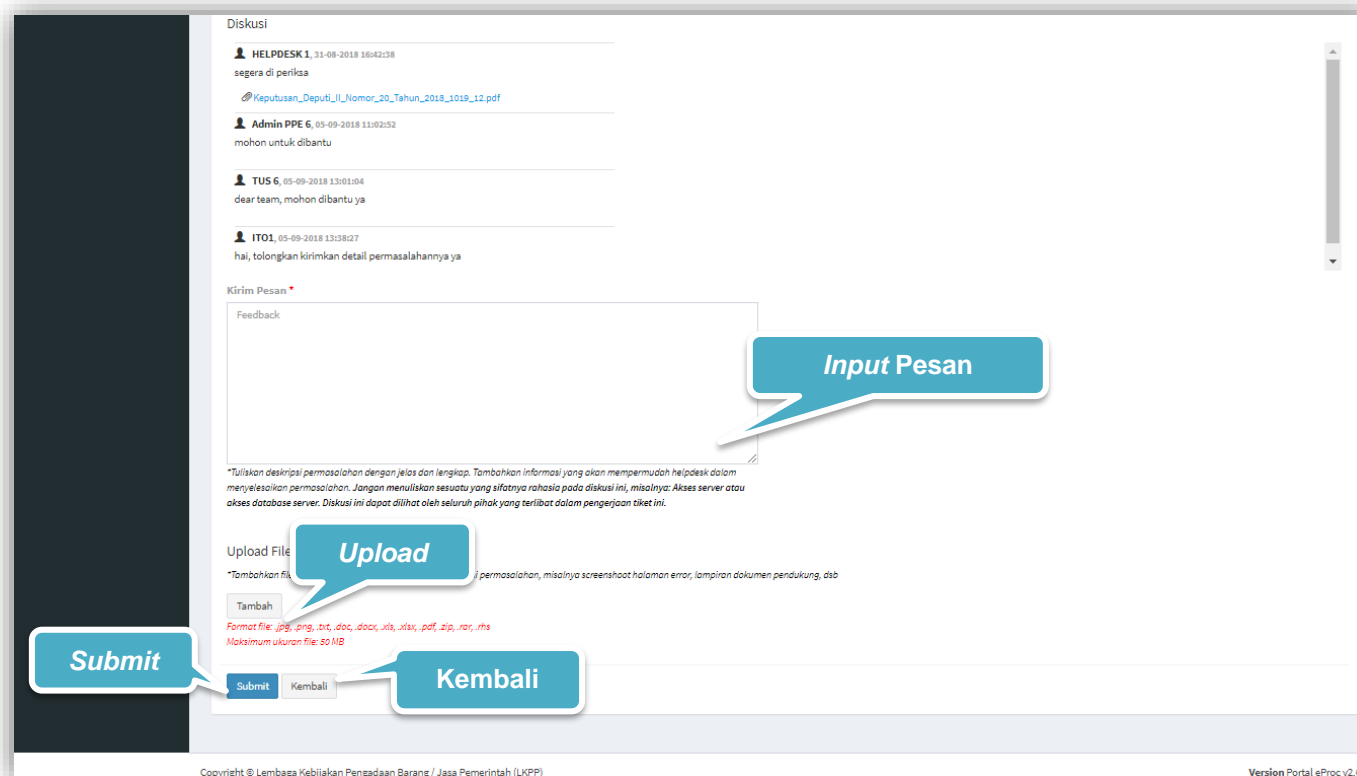
Asal LPSE: LPSE Latihan

Deskripsi Tiket: saat melakukan unduh, tampilan tidak muncul

**Input Data Server (jika diperlukan)**

**Input Keterangan Lain Data Server (jika diperlukan)**

**Gambar 83.** Form Balas Feedback LPSE Level 2(2)

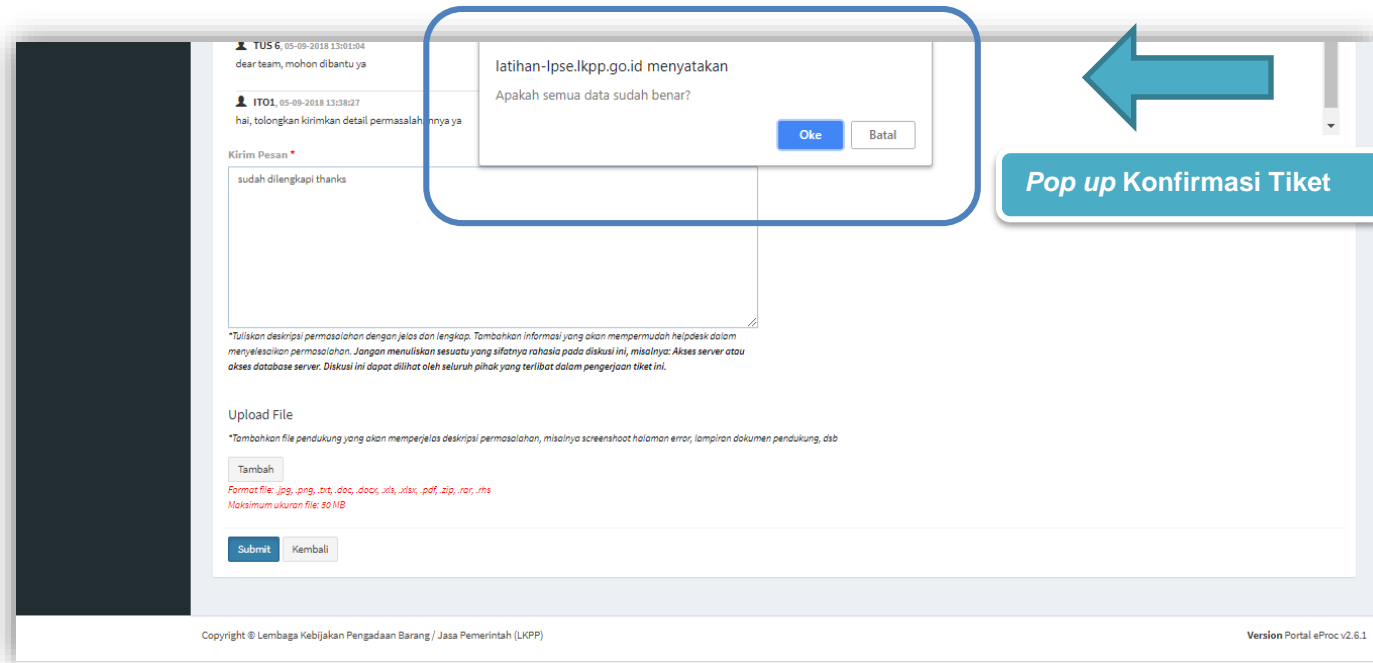


The screenshot displays the 'Form Balas Feedback LPSE Level 2 (2)' interface. It features a 'Diskusi' section with a list of messages from users like HELPDESK 1, Admin PPE 6, TUS 6, and IT01. Below this is a 'Kirim Pesan' section with a text area for feedback. An 'Upload File' section allows users to attach files, with a 'Tambah' button and a list of supported file formats (jpg, png, txt, doc, docx, xls, xlsx, pdf, zip, rar, rtf). At the bottom, there are 'Submit' and 'Kembali' buttons. Callouts with blue speech bubbles highlight the 'Input Pesan' text area, the 'Upload' button, the 'Submit' button, and the 'Kembali' button. A footer at the bottom of the page reads 'Copyright © Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang / Jasa Pemerintah (LKPP)' and 'Version Portal eProc v2.6.1'.

**Gambar 84.** Form Balas Feedback LPSE Level 2 (2)

### 3.3.3.6.2.1 Pop up Konfirmasi Balas Feedback

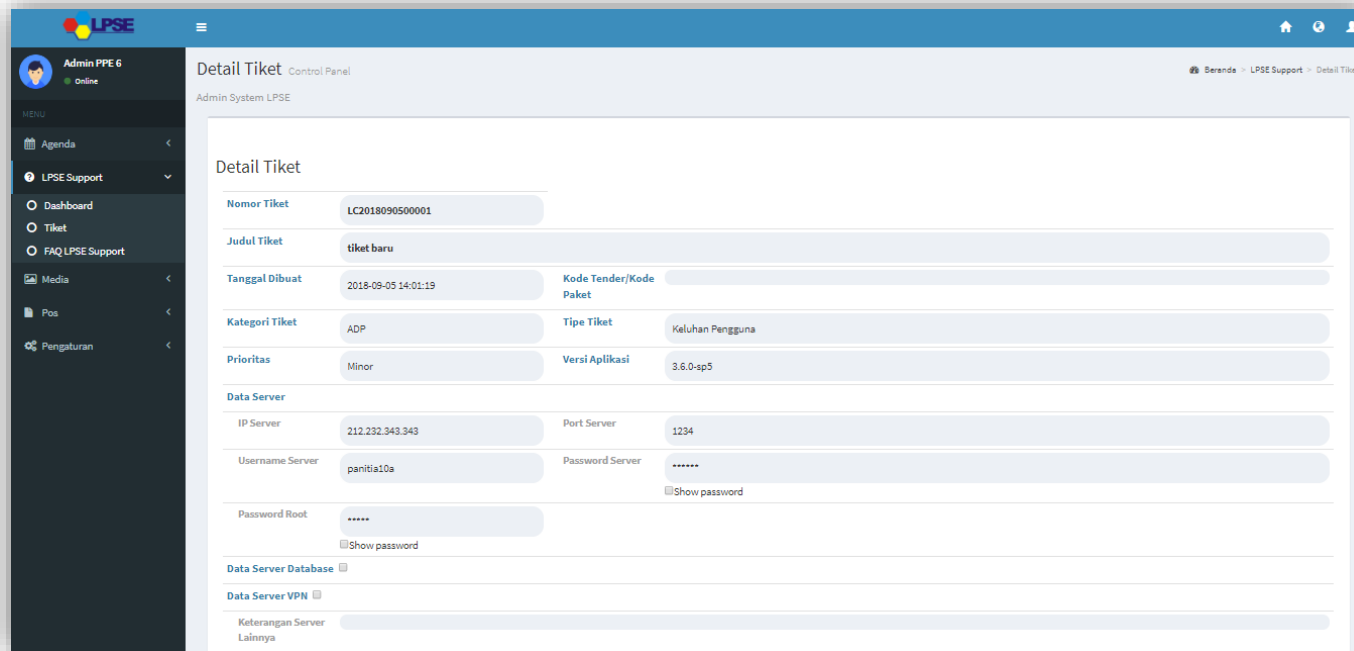
Setiap *user* akan melakukan *submit* tiket untuk membalas *feedback* dari *LKPP Level 2*, *user* diwajibkan melakukan konfirmasi ulang dengan *klik button* Oke pada *pop up* yang muncul untuk memastikan kembali bahwa data yang akan dikirim sudah benar, karena *user* tidak dapat mengubah tiket lagi ketika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



**Gambar 85.** *Pop up Konfirmasi Balas Feedback LPSE Level 2*

### 3.3.3.6.3 Review

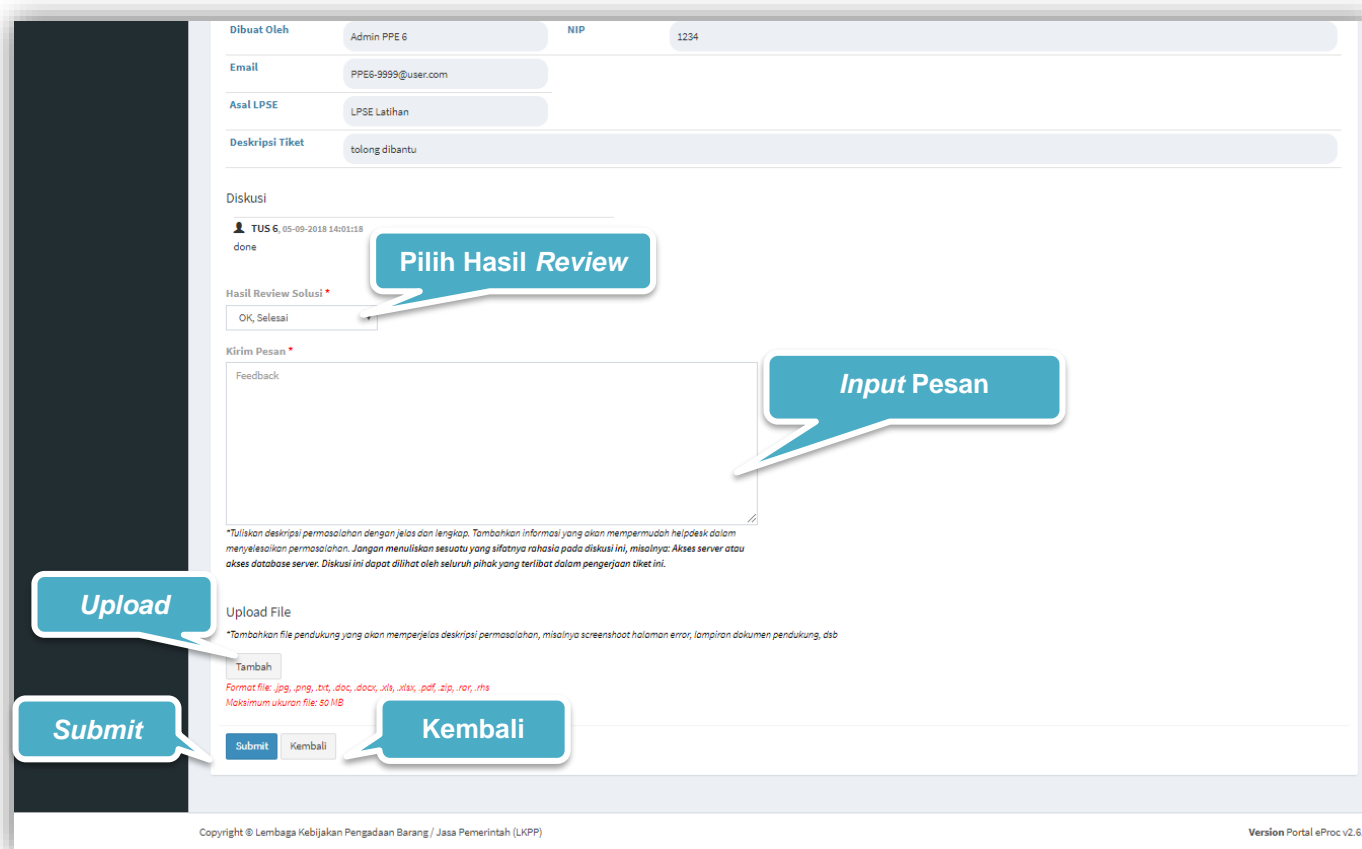
Halaman ini digunakan ketika Tiket baru yang dibuat oleh LPSE Level 2 mendapat solusi dan penyelesaian dari tim LKPP. User dapat memberikan pilihan pada “Hasil Review” yaitu “OK, Selesai” jika *user* telah mendapat sebuah solusi dan penyelesaian dari tim LKPP atau *user* bisa memilih “Belum, Kirim Pesan Lagi” jika permasalahan belum selesai.



The screenshot displays the 'Detail Tiket' (Ticket Detail) page in the LPSE Support system. The interface includes a sidebar menu with options like Agenda, LPSE Support, Dashboard, Tiket, FAQ LPSE Support, Media, Pos, and Pengaturan. The main content area shows the following details:

- Nomor Tiket:** LC2018090500001
- Judul Tiket:** tiket baru
- Tanggal Dibuat:** 2018-09-05 14:01:19
- Kode Tender/Kode Paket:**
- Kategori Tiket:** ADP
- Tipe Tiket:** Keluhan Pengguna
- Prioritas:** Minor
- Versi Aplikasi:** 3.6.0-sp5
- Data Server:**
  - IP Server: 212.232.343.343
  - Port Server: 1234
  - Username Server: panitia10a
  - Password Server: \*\*\*\*\* (with a 'Show password' checkbox)
  - Password Root: \*\*\*\*\* (with a 'Show password' checkbox)
- Data Server Database:**
- Data Server VPN:**
- Keterangan Server Lainnya:**

**Gambar 86.** Halaman Konfirmasi Tutup Tiket LPSE Level 2 (1)



The screenshot displays the 'Tutup Tiket' (Close Ticket) interface for LPSE Level 2. The form includes the following sections and callouts:

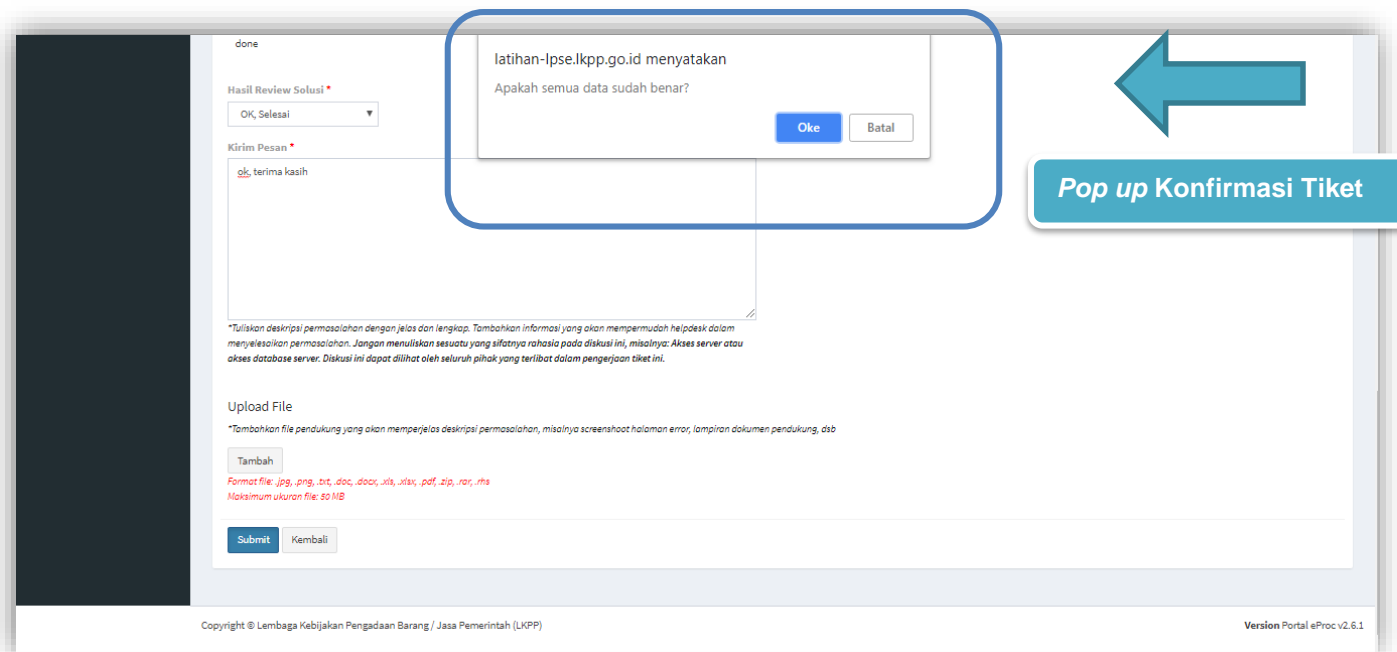
- Header Information:** 'Dibuat Oleh' (Created By) Admin PPE 6, 'NIP' 1234, 'Email' PPE6-9999@user.com, 'Asal LPSE' (Origin LPSE) LPSE Latihan, and 'Deskripsi Tiket' (Ticket Description) tolong dibantu.
- Diskusi (Discussion):** A section for user comments. A callout box labeled 'Pilih Hasil Review' points to the 'TUS 6, 05-09-2018 14:01:18' entry.
- Hasil Review Solusi (Solution Review Result):** A dropdown menu with 'OK, Selesai' selected.
- Kirim Pesan (Send Message):** A text area for feedback. A callout box labeled 'Input Pesan' points to this area.
- Upload File:** A section for attaching files. A callout box labeled 'Upload' points to the 'Tambah' (Add) button. Below the button, it lists supported formats (jpg, png, txt, doc, docx, xls, xlsx, pdf, zip, rar, rtf) and a maximum file size of 50 MB.
- Buttons:** At the bottom, there are 'Submit' and 'Kembali' (Back) buttons. A callout box labeled 'Submit' points to the 'Submit' button, and another labeled 'Kembali' points to the 'Kembali' button.

At the bottom of the page, the footer contains 'Copyright © Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP)' and 'Version Portal eProc v2.6.1'.

**Gambar 87.** Halaman Konfirmasi Tutup Tiket LPSE Level 2 (2)

### 3.3.3.6.3.1 Pop up Konfirmasi Review Tiket

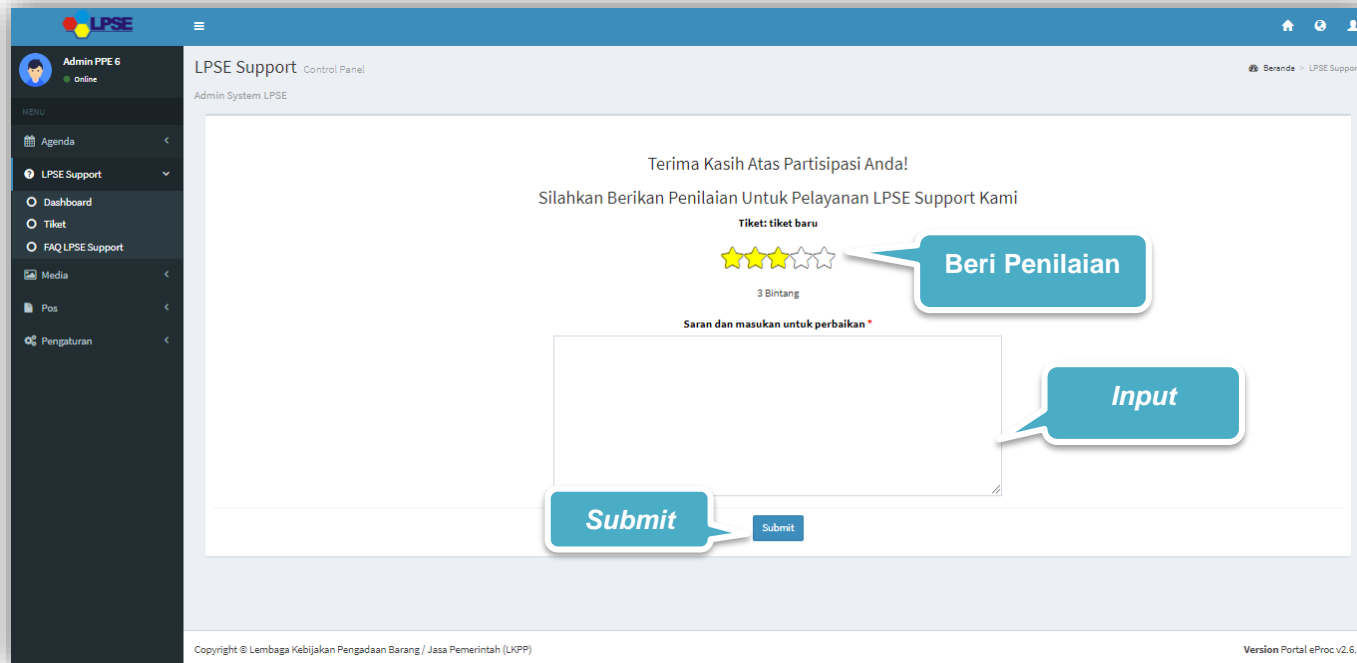
Setiap *user role* pelapor melakukan *review* tiket, *user* diwajibkan melakukan konfirmasi ulang dengan *klik button* Oke pada *pop up* yang muncul untuk memastikan kembali bahwa data yang akan dikirim sudah benar.



**Gambar 88.** Pop up Konfirmasi Tutup Tiket LPSE Level 2

### 3.3.3.7 Rating

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



LPSE Support Control Panel

Admin PPE 6  
Online

MENU

- Agenda
- LPSE Support
- Dashboard
- Tiket
- FAQ LPSE Support
- Media
- Pos
- Pengaturan

Terima Kasih Atas Partisipasi Anda!

Silahkan Berikan Penilaian Untuk Pelayanan LPSE Support Kami

Tiket: tiket baru

3 Bintang

Saran dan masukan untuk perbaikan \*

Beri Penilaian

Input

Submit

Submit

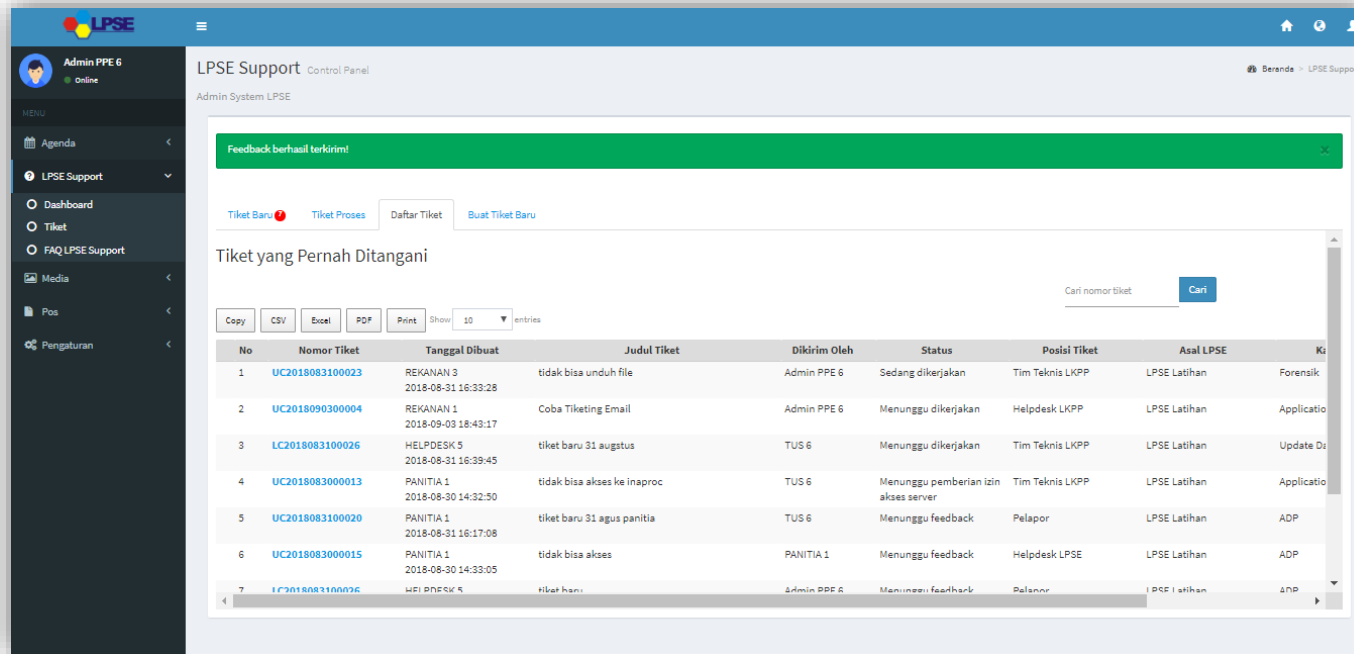
Copyright © Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang / Jasa Pemerintah (LKPP)

Version Portal eProc v2.6.1

Gambar 89. Halaman Rating

### 3.3.3.8 Daftar Tiket

Halaman ini berisi daftar *user* LPSE Level 2 . *User* dapat melakukan *copy* daftar tiket pada clipboard, *export* daftar tiket dalam bentuk CSV, Excel, Pdf, dan dapat melakukan cetak daftar tiket dengan klik *button* Print.



Feedback berhasil terkirim!

Tiket Baru Tiket Proses **Daftar Tiket** Buat Tiket Baru

Tiket yang Pernah Ditangani

Cari nomor tiket

Show: 10 entries

No	Nomor Tiket	Tanggal Dibuat	Judul Tiket	Dikirim Oleh	Status	Posisi Tiket	Asal LPSE	Kategori
1	UC2018083100023	REKANAN 3 2018-08-31 16:33:28	tidak bisa unduh file	Admin PPE 6	Sedang dikerjakan	Tim Teknis LKPP	LPSE Latihan	Forensik
2	UC2018090300004	REKANAN 1 2018-09-03 18:43:17	Coba Tiketing Email	Admin PPE 6	Menunggu dikerjakan	Helpdesk LKPP	LPSE Latihan	Applicatio
3	LC2018083100026	HELPPDESK 5 2018-08-31 16:39:45	tiket baru 31 augtus	TUS 6	Menunggu dikerjakan	Tim Teknis LKPP	LPSE Latihan	Update Di
4	UC2018083000013	PANITIA 1 2018-08-30 14:32:50	tidak bisa akses ke inaproc	TUS 6	Menunggu pemberian izin akses server	Tim Teknis LKPP	LPSE Latihan	Applicatio
5	UC2018083100020	PANITIA 1 2018-08-31 16:17:08	tiket baru 31 agus panitia	TUS 6	Menunggu feedback	Pelapor	LPSE Latihan	ADP
6	UC2018083000015	PANITIA 1 2018-08-30 14:33:05	tidak bisa akses	PANITIA 1	Menunggu feedback	Helpdesk LPSE	LPSE Latihan	ADP
7	LC2018083100026	HELPPDESK 5 2018-08-31 16:39:45	tiket baru 31 augtus	Admin PPE 6	Menunggu dikerjakan	Tim Teknis LKPP	LPSE Latihan	Update Di

**Gambar 90.** *Daftar Tiket LPSE Level 2*



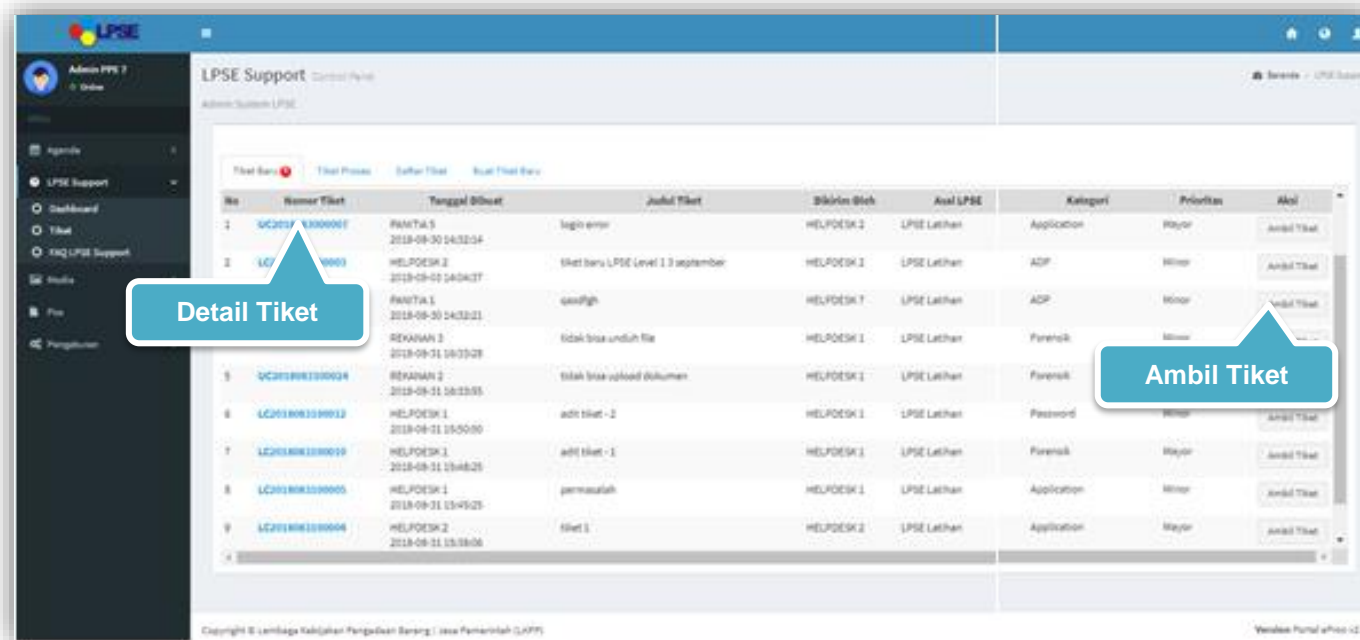
### 3.3.4 Ambil Tiket

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.

#### 3.3.4.1 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* .

Ambil Tiket



**LPSE Support** Control Panel

Admin: Subur LPSE

Tiket Baru 1 Tiket Proses Daftar Tiket Buat Tiket Baru

No	Nomor Tiket	Tanggal Dibuat	Judul Tiket	Blokir/ Blokir	Asal LPSE	Kategori	Prioritas	Aksi
1	QC201809300001	2018-09-30 14:32:04	login error	HELPOESK 1	LPSE Lathar	Application	Mayor	Ambil Tiket
2	LC201809300002	2018-09-30 14:34:37	tiket baru LPSE Level 1 3 september	HELPOESK 1	LPSE Lathar	ADP	Minor	Ambil Tiket
3	QC201809300003	2018-09-30 14:33:21	gagal login	HELPOESK 1	LPSE Lathar	ADP	Minor	Ambil Tiket
4	REKAMAN 3	2018-09-31 18:33:28	tidak bisa unduh file	HELPOESK 1	LPSE Lathar	Forensik	Minor	Ambil Tiket
5	QC201809300004	2018-09-31 18:33:55	tidak bisa upload dokumen	HELPOESK 1	LPSE Lathar	Forensik	Minor	Ambil Tiket
6	LC201809300005	2018-09-31 19:50:00	adit tiket - 2	HELPOESK 1	LPSE Lathar	Password	Minor	Ambil Tiket
7	LC201809300006	2018-09-31 19:48:25	adit tiket - 1	HELPOESK 1	LPSE Lathar	Forensik	Mayor	Ambil Tiket
8	LC201809300005	2018-09-31 19:49:29	permasalahan	HELPOESK 1	LPSE Lathar	Application	Minor	Ambil Tiket
9	LC201809300006	2018-09-31 19:58:06	tiket 1	HELPOESK 2	LPSE Lathar	Application	Mayor	Ambil Tiket

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

Version Portal eProc v2.5

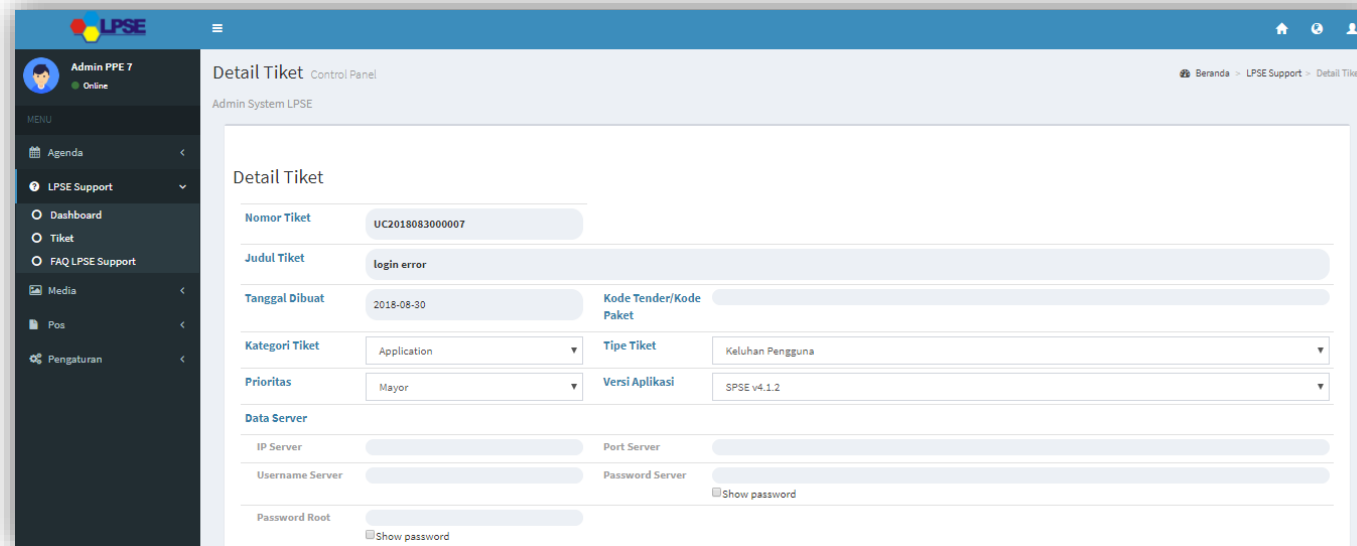
**Gambar 91.** Halaman Daftar Tiket Baru LPSE Level 2

### 3.3.4.1.1 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

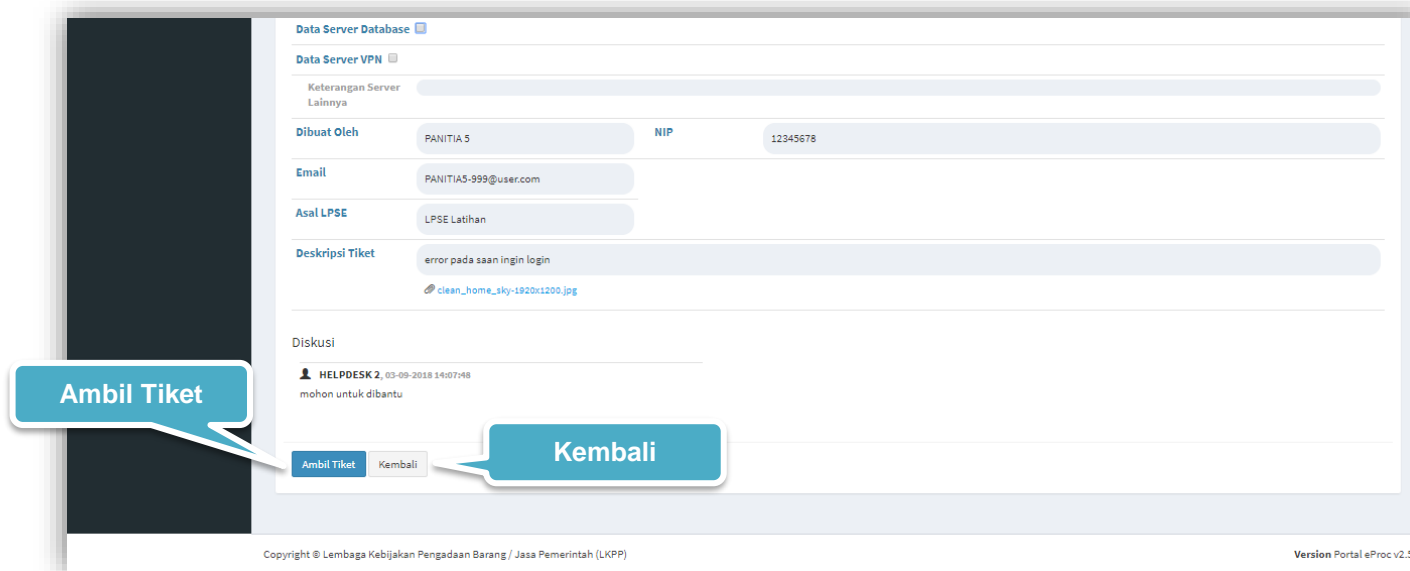


The screenshot displays the 'Detail Tiket' page in the LPSE Admin System. The page has a blue header with the LPSE logo and a sidebar menu on the left. The main content area contains the 'Detail Tiket' form. The form includes the following fields:

- Nomor Tiket: UC2018083000007
- Judul Tiket: login error
- Tanggal Dibuat: 2018-08-30
- Kode Tender/Kode Paket: (empty)
- Kategori Tiket: Application
- Tipe Tiket: Keluhan Pengguna
- Prioritas: Mayor
- Versi Aplikasi: SPSE v4.1.2
- Data Server: IP Server, Port Server, Username Server, Password Server, Password Root

The 'Ambil Tiket' button is located in the top right corner of the page.

**Gambar 92.** Detail Tiket Baru LPSE Level 2 (1)



Data Server Database ☐


Data Server VPN ☐

Keterangan Server Lainnya


Dibuat Oleh PANITIA 5 NIP 12345678

Email PANITIA5-999@user.com

Asal LPSE LPSE Latihan

Deskripsi Tiket error pada saat ingin login  


Diskusi

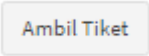
 HELPPESK 2, 03-09-2018 14:07:48  
mohon untuk dibantu

Ambil Tiket Kembali

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

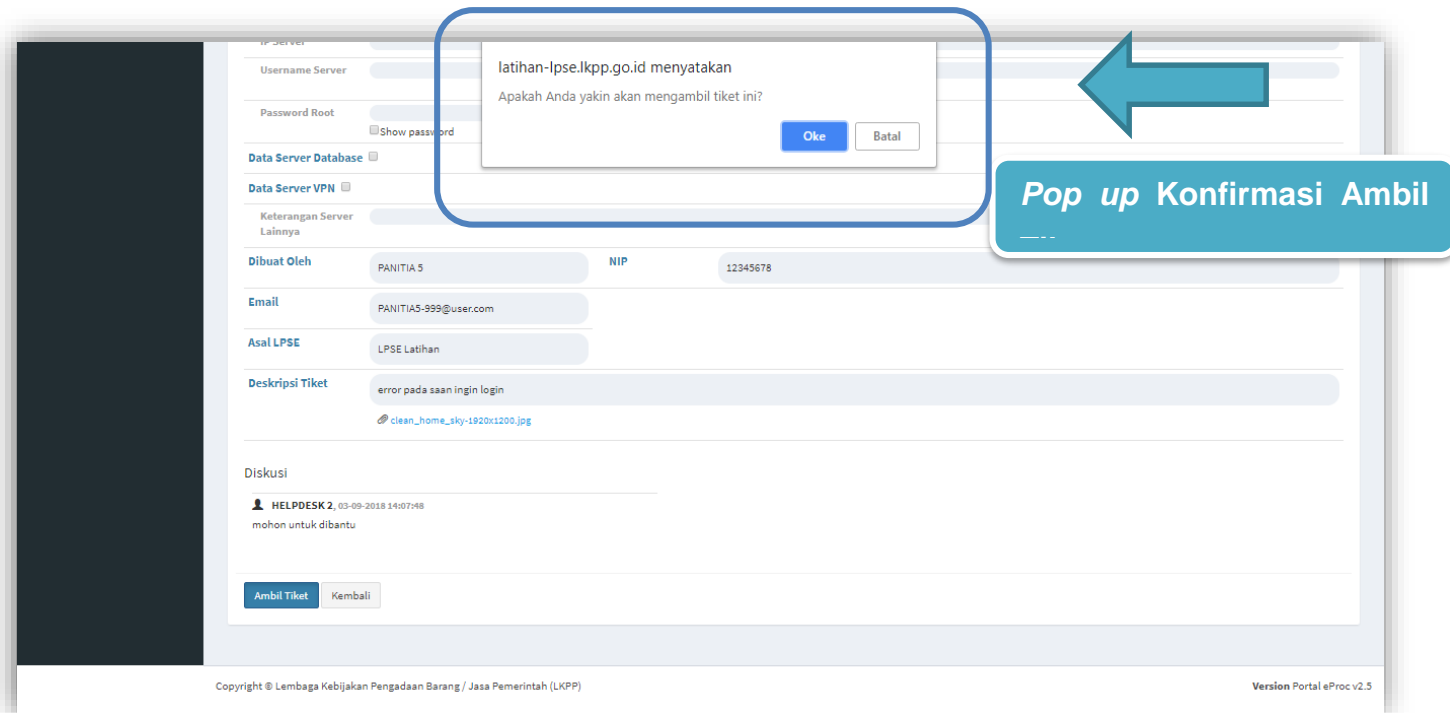
**Gambar 93.** Detail Tiket Baru LPSE Level 2 (2)

### **3.3.4.1.2 Ambil Tiket**

User bisa mengambil tiket dengan cara klik *Button* Ambil Tiket (lihat gambar 93). User juga bisa mengambil tiket dengan klik *button*  pada Daftar Tiket (lihat gambar 91). Setelah user mengambil tiket maka user bisa melakukan *review* tiket tersebut.

#### **3.3.4.1.2.1 Pop up Konfirmasi Ambil Tiket**

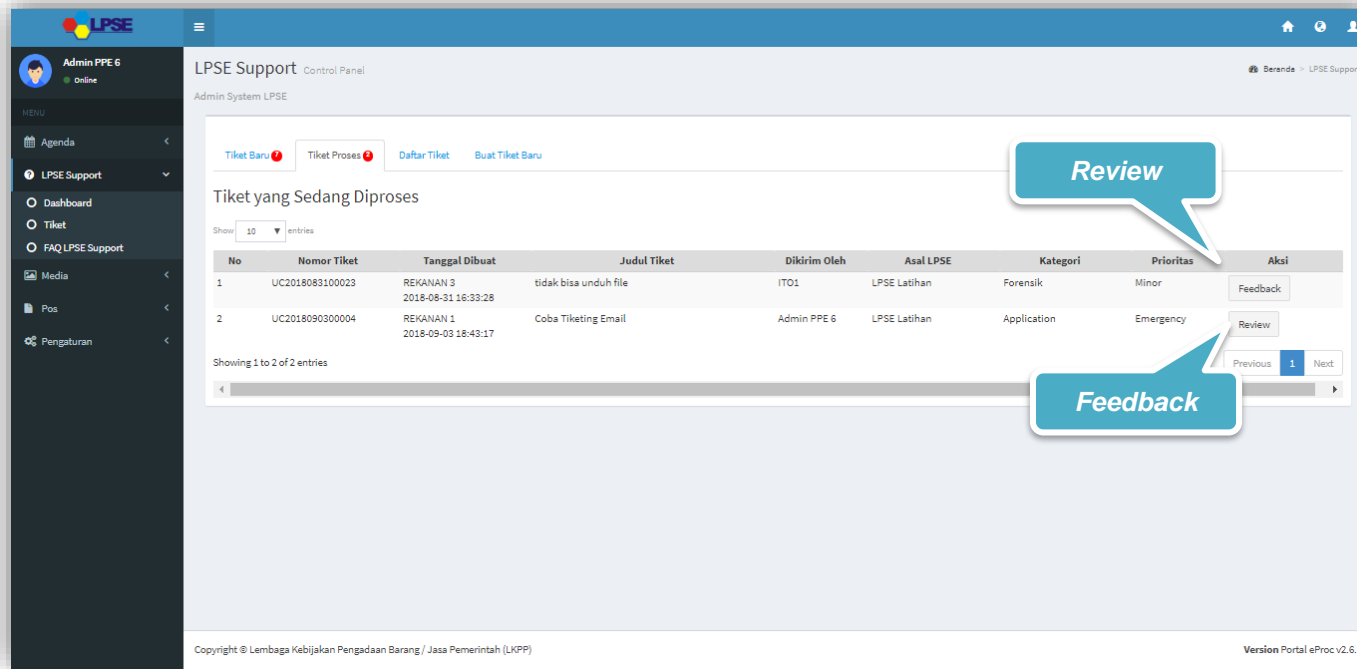
Setiap user akan melakukan ambil tiket, user diharuskan mengisi kategori tiket sebelum klik 'ambil tiket' dan user diwajibkan melakukan konfirmasi ulang dengan klik *button* Oke pada *pop up* yang muncul untuk memastikan kembali bahwa user akan mengambil tiket tersebut, karena user tidak dapat membatalkan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



**Gambar 94.** *Pop up Konfirmasi Ambil Tiket LPSE Level 2*

### 3.3.4.2 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. 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.



LPSE Support Control Panel

Admin System LPSE

Tiket Baru 1 Tiket Proses 1 Daftar Tiket Buat Tiket Baru

Tiket yang Sedang Diproses

Show 10 entries

No	Nomor Tiket	Tanggal Dibuat	Judul Tiket	Dikirim Oleh	Asal LPSE	Kategori	Prioritas	Aksi
1	UC2018083100023	REKANAN 3 2018-08-31 16:33:28	tidak bisa unduh file	ITO1	LPSE Latihan	Forensik	Minor	Feedback
2	UC2018090300004	REKANAN 1 2018-09-03 18:43:17	Coba Tiketing Email	Admin PPE 6	LPSE Latihan	Application	Emergency	Review

Showing 1 to 2 of 2 entries

Previous 1 Next

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

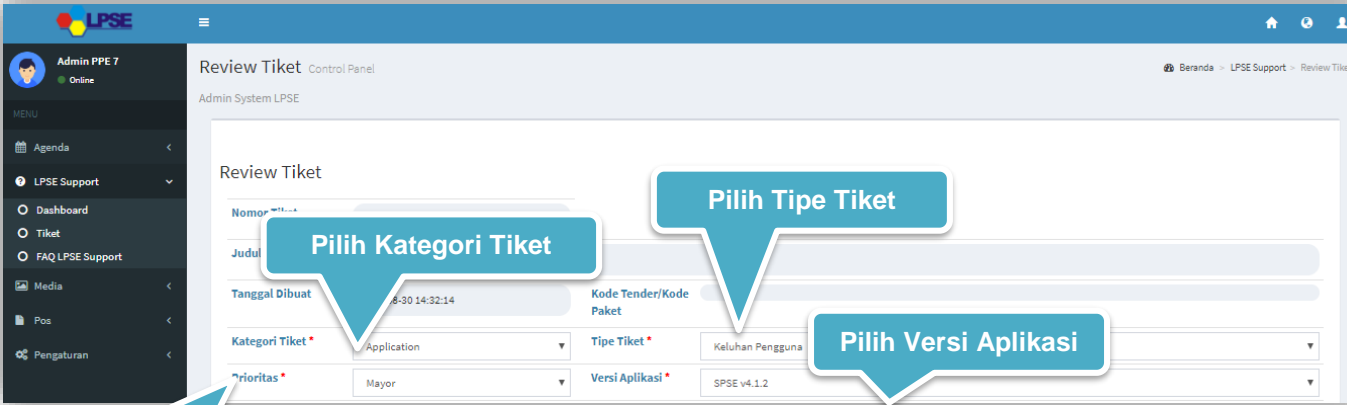
Version Portal eProc v2.6.1

**Gambar 95.** Halaman Daftar Tiket Proses LPSE Level 2

### 3.3.4.2.1 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.

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 'Review Tiket' control panel in the LPSE Admin System. The interface includes a sidebar menu with options like Agenda, LPSE Support, Dashboard, Tiket, FAQ LPSE Support, Media, Pos, and Pengaturan. The main content area is titled 'Review Tiket' and contains a form with the following fields:

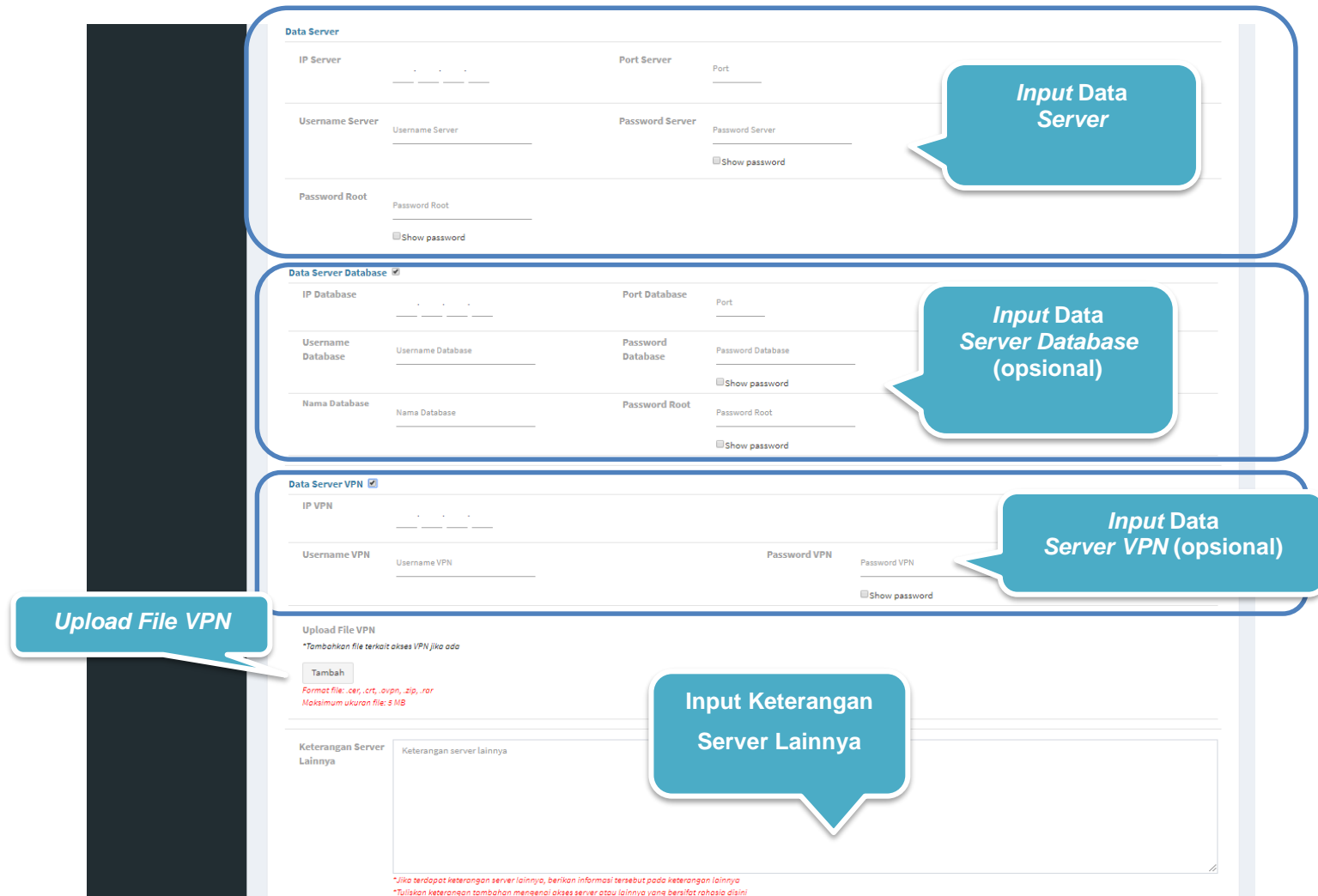
- Nomor**: Text input field.
- Judul**: Text input field.
- Tanggal Dibuat**: Date and time field showing '8-30 14:32:14'.
- Kode Tender/Kode Paket**: Text input field.
- Kategori Tiket**: Dropdown menu with 'Application' selected.
- Tipe Tiket**: Dropdown menu with 'Keluhan Pengguna' selected.
- Prioritas**: Dropdown menu with 'Mayor' selected.
- Versi Aplikasi**: Dropdown menu with 'SPSE v4.1.2' selected.

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

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

**Gambar 96.** Review Tiket Proses LPSE Level 2(1)





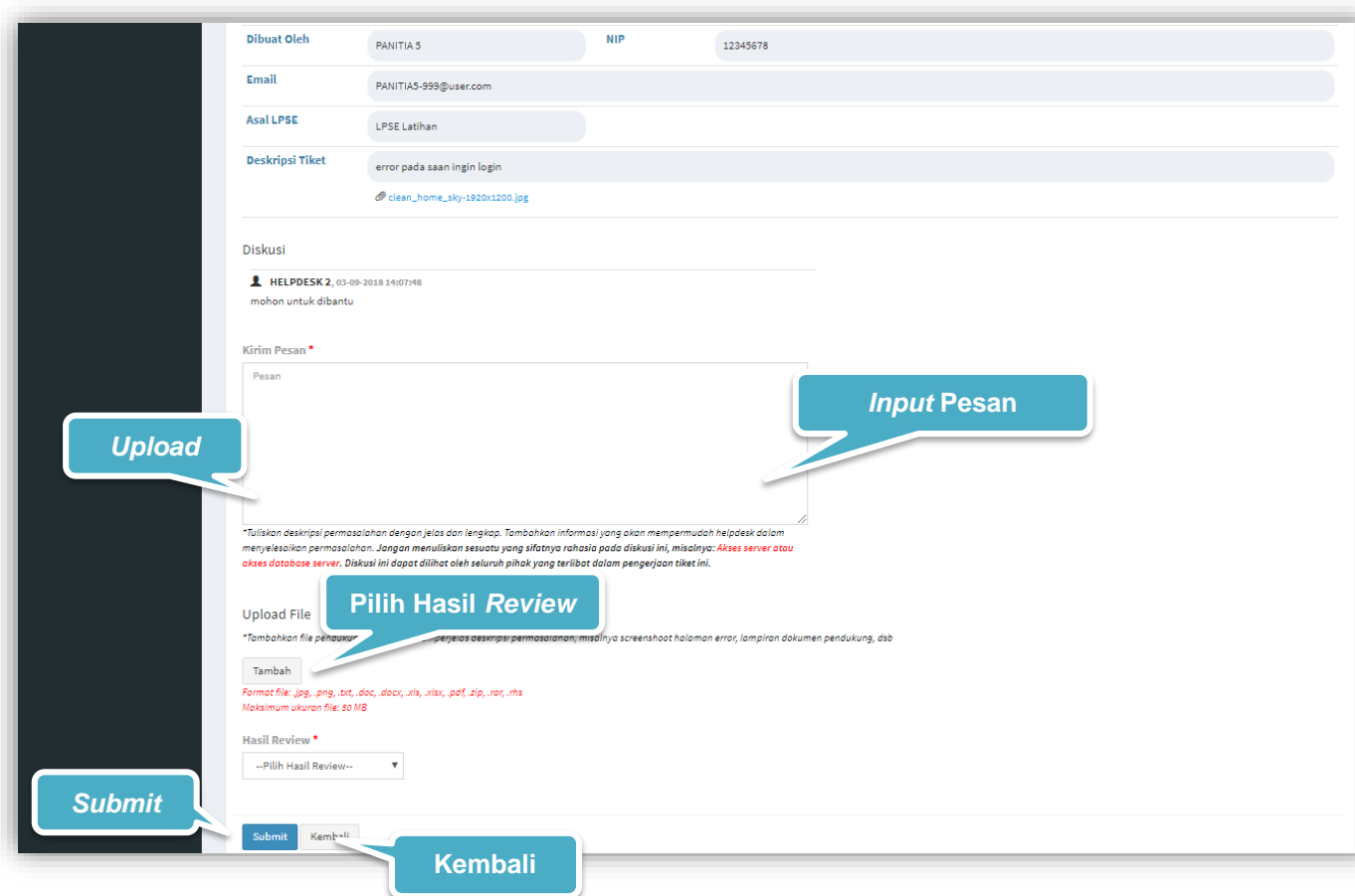
The screenshot displays a web form for reviewing a ticket in the LPSE Level 2(2) module. The form is divided into several sections, each with a blue callout box indicating its purpose:

- Data Server:** Contains fields for IP Server, Port Server, Username Server, Password Server, Password Root, and a 'Show password' checkbox. A blue callout box labeled "Input Data Server" points to this section.
- Data Server Database:** Contains fields for IP Database, Port Database, Username Database, Password Database, Nama Database, Password Root, and a 'Show password' checkbox. A blue callout box labeled "Input Data Server Database (optional)" points to this section.
- Data Server VPN:** Contains fields for IP VPN, Username VPN, Password VPN, and a 'Show password' checkbox. A blue callout box labeled "Input Data Server VPN (optional)" points to this section.
- Upload File VPN:** Contains a text area for uploading a file, a 'Tambah' button, and a note about file format and size. A blue callout box labeled "Upload File VPN" points to this section.
- Keterangan Server Lainnya:** Contains a text area for additional server information. A blue callout box labeled "Input Keterangan Server Lainnya" points to this section.

At the bottom of the form, there are two small notes:

- \*Jika terdapat keterangan server lainnya, berikan informasi tersebut pada keterangan lainnya
- \*Tuliskan keterangan tambahan mengenai akses server atau lainnya yang bersifat rahasia disini

**Gambar 97.** Review Tiket Proses LPSE Level 2(2)



The screenshot displays the 'Review Tiket Proses LPSE Level 2(3)' form. The form includes fields for 'Dibuat Oleh' (PANITIA 5), 'NIP' (12345678), 'Email' (PANITIA5-899@user.com), 'Asal LPSE' (LPSE Latihan), and 'Deskripsi Tiket' (error pada saat ingin login). Below these fields is a 'Diskusi' section with a user profile icon and the text 'HELPDESK 2, 03-09-2018 14:07:48' and 'mohon untuk dibantu'. The 'Kirim Pesan' section has a text area for 'Pesan'. The 'Upload File' section has a 'Tambah' button and a note: '\*Tambahkan file pendukung perjeas deskripsi permasalahan, misalnya screenshot halaman error, lampiran dokumen pendukung, dsb'. Below this is a 'Hasil Review' section with a dropdown menu labeled '--Pilih Hasil Review--'. At the bottom are 'Submit' and 'Kembali' buttons. Callout boxes highlight the 'Upload' button, the 'Input Pesan' text area, the 'Pilih Hasil Review' dropdown, the 'Submit' button, and the 'Kembali' button.

Upload

Input Pesan

Pilih Hasil Review

Submit

Kembali

Gambar 98. Review Tiket Proses LPSE Level 2(3)

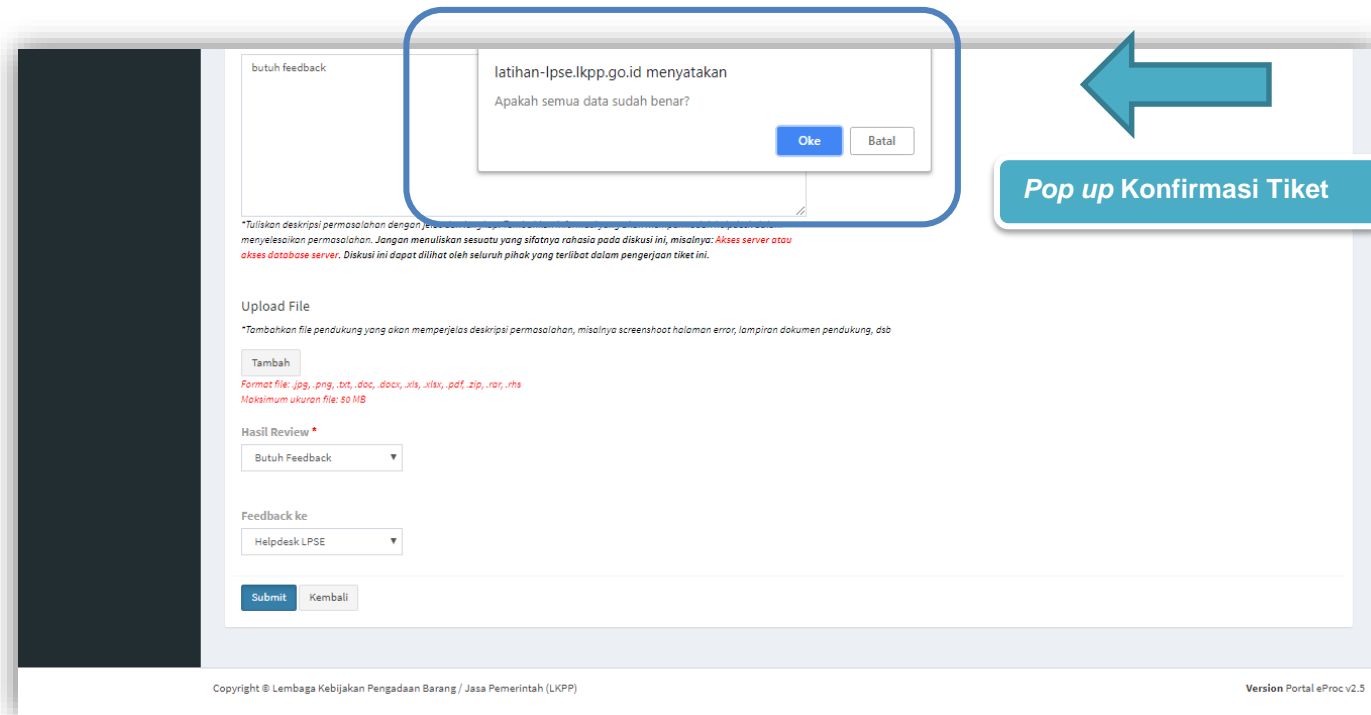
Keterangan :

1. Hasil Review\* : *User* dapat memilih aksi hasil *review* terkait tiket, Berisi pilihan hasil *review*, yaitu:
  - Butuh *Feedback* : Pilih jika membutuhkan *feedback 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 eksalasi.
  - Selesai : Pilih jika telah menganggap menyelesaikan tiket

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

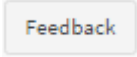
### 3.3.4.2.1.1 Pop up Konfirmasi Review Tiket

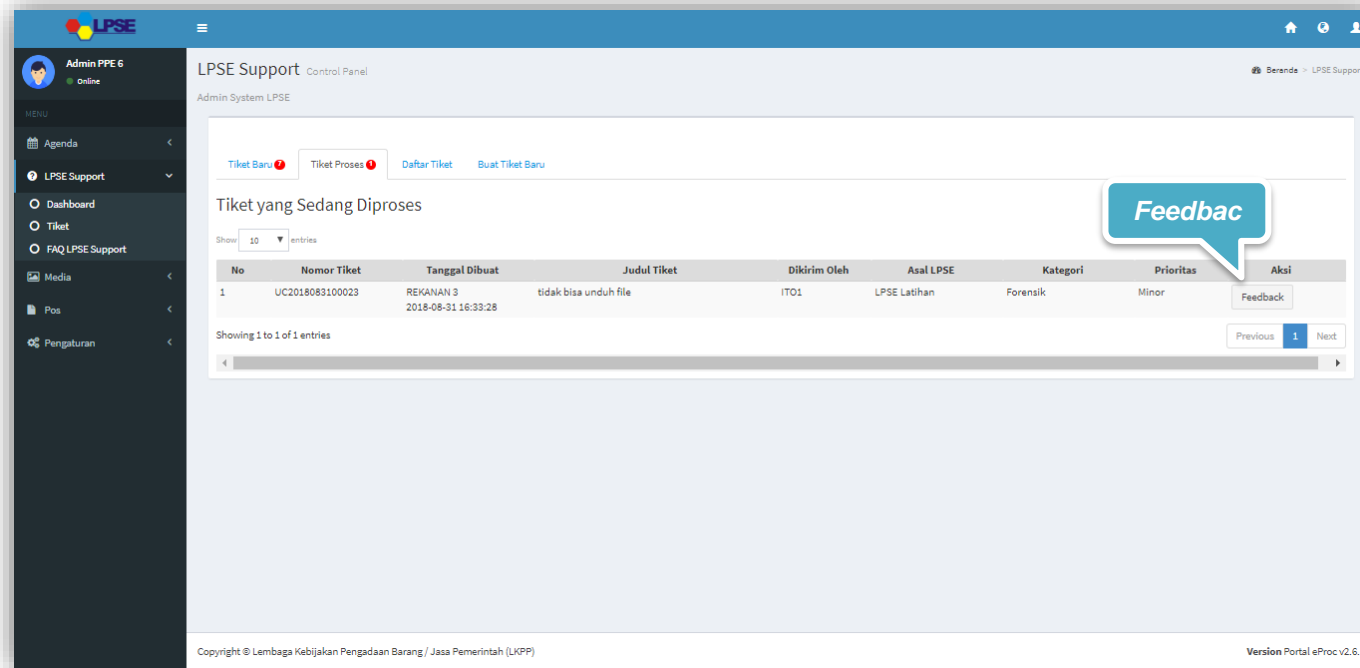
Setiap *user* akan melakukan *submit* tiket, *user* diwajibkan melakukan konfirmasi ulang dengan *klik button* Oke pada *pop up* yang muncul untuk memastikan kembali bahwa data yang akan dikirim sudah benar, karena *user* tidak dapat mengubah tiket lagi ketika *user* telah *submit* tiket.



Gambar 99. Pop up Konfirmasi Review Tiket LPSE Level 2

### 3.3.4.2.2 Feedback

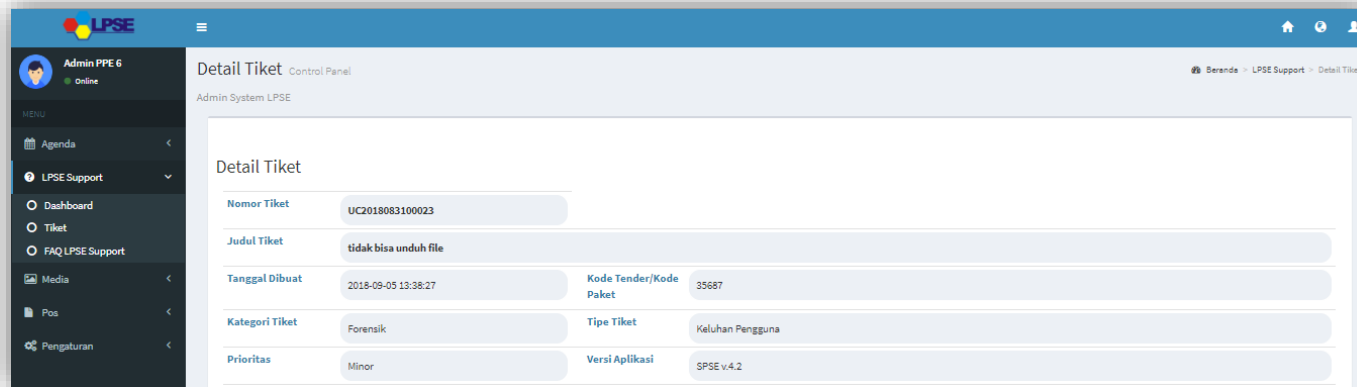
Halaman ini berisi *feedback* yang harus ditanggapi oleh LPSE Level 2 yang dikirim dari LKPP Level 2. User dapat melihat detail *feedback* pada tiket proses dan dapat membalas *feedback* dengan klik *button*  .



Gambar 100. Feedback Untuk LPSE Level 2

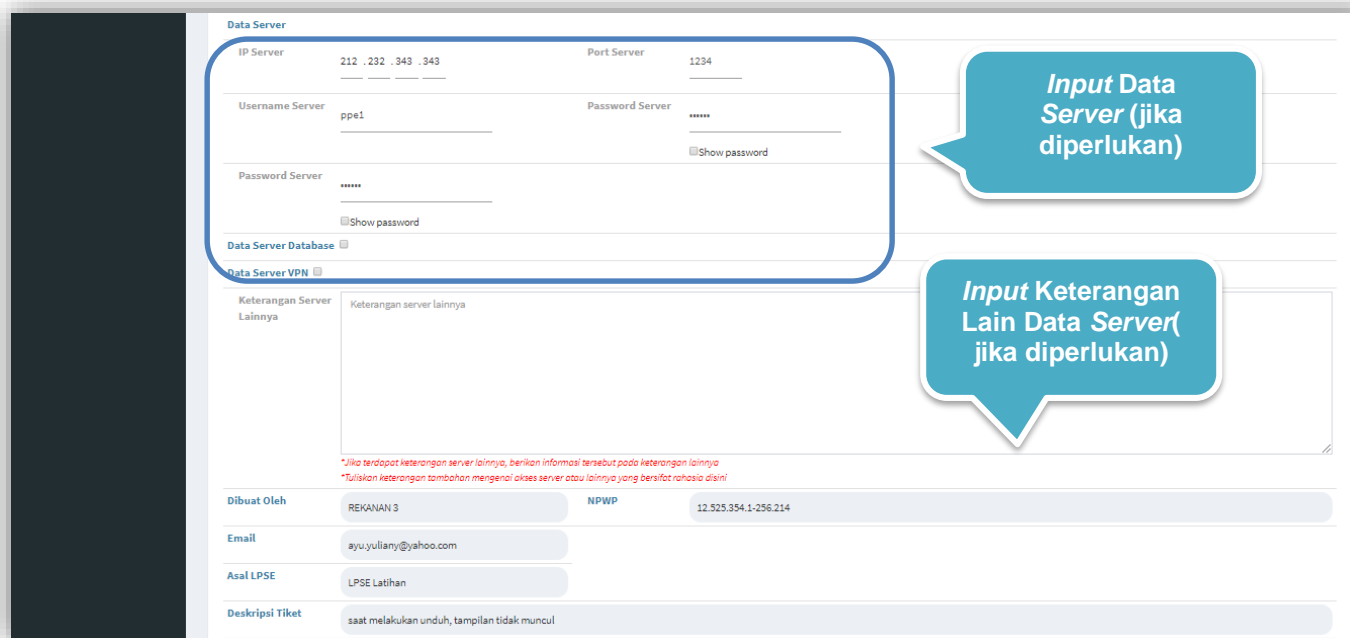
### 3.3.4.2.3 Balas *Feedback*

Di halaman ini *user* bisa menanggapi *feedback* tiket dari LKPP Level. 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 di *submit*.



Detail Tiket	
Nomor Tiket	UC2018083100023
Judul Tiket	tidak bisa unduh file
Tanggal Dibuat	2018-09-05 13:38:27
Kode Tender/Kode Paket	35687
Kategori Tiket	Forensik
Tipe Tiket	Keluhan Pengguna
Prioritas	Minor
Versi Aplikasi	SPSE v4.2

**Gambar 101.** *Form Balas Feedback LPSE Level 2(1)*



The screenshot shows a web form titled "Data Server". It contains several input fields and checkboxes. A blue rounded rectangle highlights the "Data Server" section, which includes fields for IP Server (212 . 232 . 343 . 343), Port Server (1234), Username Server (ppe1), Password Server (\*\*\*\*\*), and checkboxes for "Show password". Below this is the "Data Server Database" section with a checkbox. The "Data Server VPN" section has a checkbox. The "Keterangan Server Lainnya" section has a text area. Two blue speech bubble annotations are present: one pointing to the "Data Server" section with the text "Input Data Server (jika diperlukan)" and another pointing to the "Keterangan Server Lainnya" text area with the text "Input Keterangan Lain Data Server (jika diperlukan)". At the bottom, there are fields for "Dibuat Oleh" (REKANAN 3), "NPWP" (12.525.354.1-256.214), "Email" (ayu.yuliany@yahoo.com), "Asal LPSE" (LPSE Latihan), and "Deskripsi Tiket" (saat melakukan unduh, tampilan tidak muncul).

**Data Server**

IP Server 212 . 232 . 343 . 343 Port Server 1234

Username Server ppe1 Password Server \*\*\*\*\*

Password Server \*\*\*\*\*

☐ Show password

☐ Show password

**Data Server Database** ☐

**Data Server VPN** ☐

Keterangan Server Lainnya Keterangan server lainnya

\*Jika terdapat keterangan server lainnya, berikan informasi tersebut pada keterangan lainnya  
\*Tuliskan keterangan tambahan mengenai akses server atau lainnya yang bersifat rahasia disini

Dibuat Oleh REKANAN 3 NPWP 12.525.354.1-256.214

Email ayu.yuliany@yahoo.com

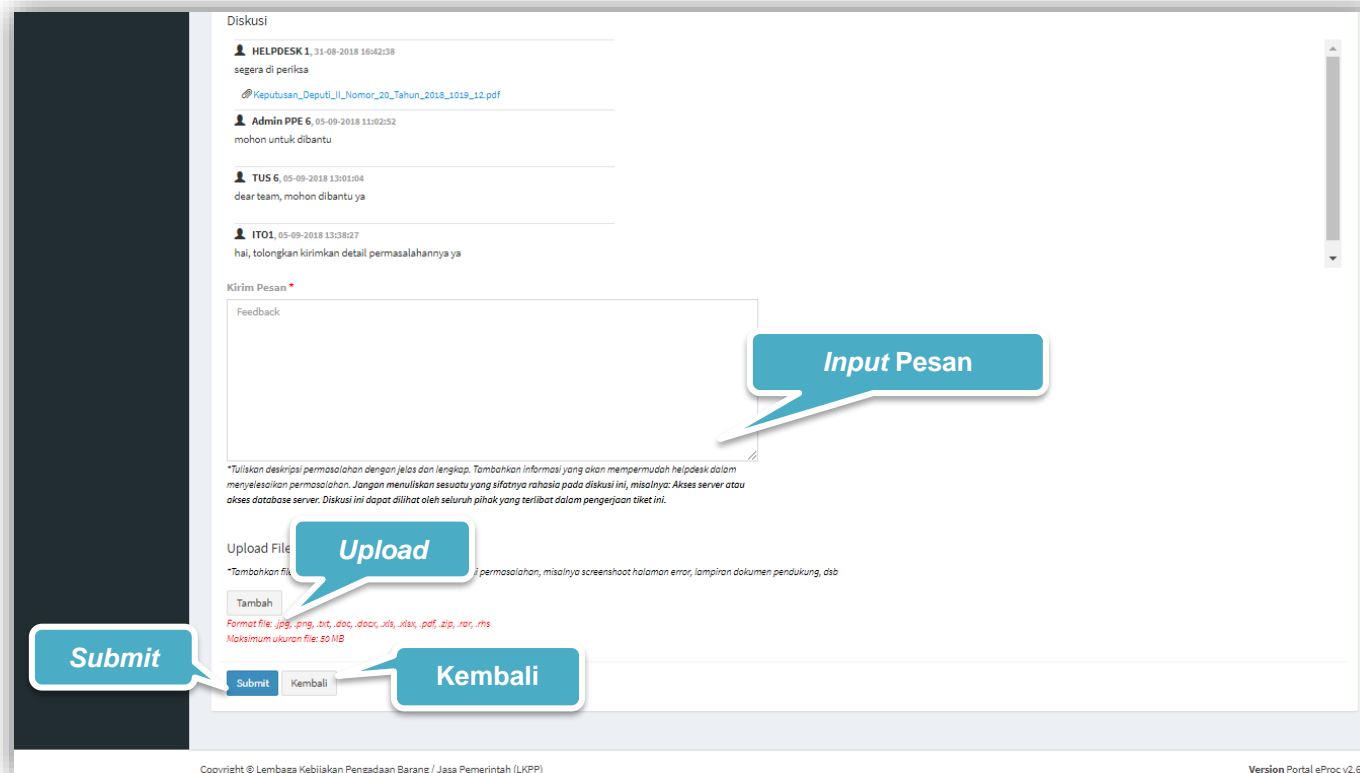
Asal LPSE LPSE Latihan

Deskripsi Tiket saat melakukan unduh, tampilan tidak muncul

*Input Data Server (jika diperlukan)*

*Input Keterangan Lain Data Server (jika diperlukan)*

Gambar 102. Form Balas Feedback LPSE Level 2(2)



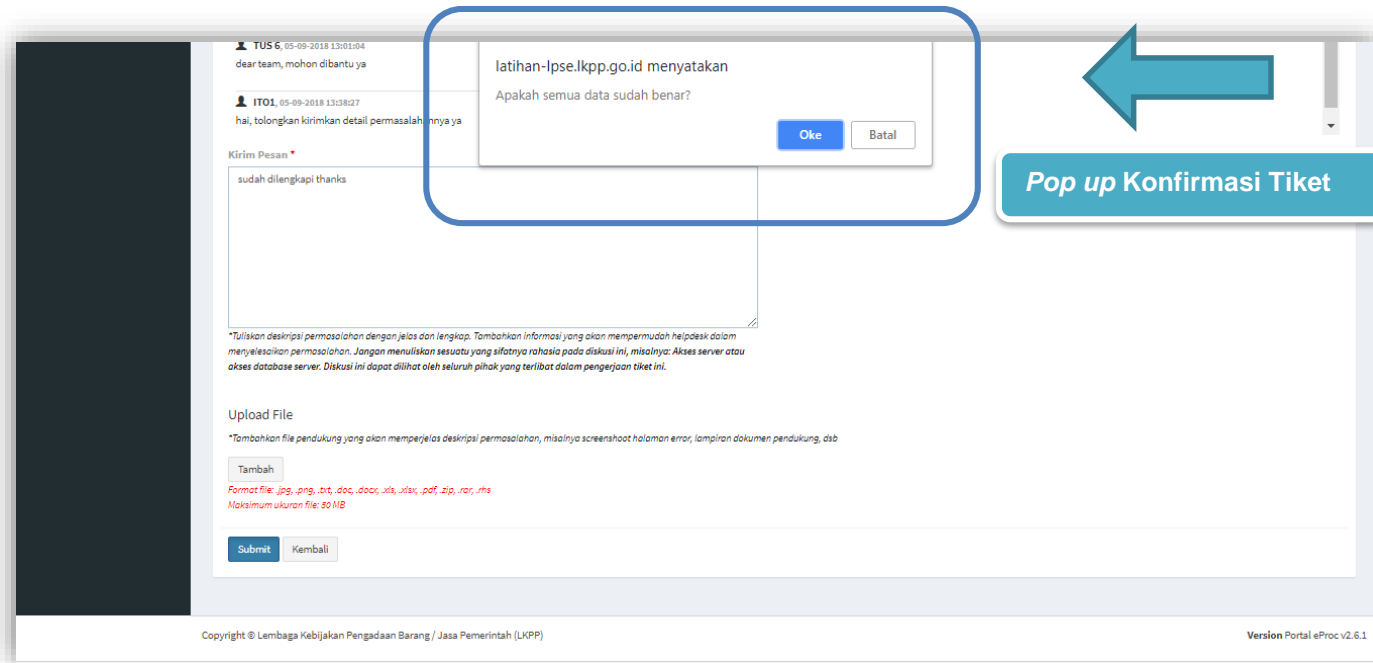
The screenshot displays the 'Form Balas Feedback LPSE Level 2 (2)' interface. It features a 'Diskusi' section with a list of messages from users like HELPDESK 1, Admin PPE 6, TUS 6, and IT01. Below this is a 'Kirim Pesan' section with a text area for feedback. A blue callout bubble labeled 'Input Pesan' points to this text area. 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' 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 labeled 'Kembali' points to the 'Kembali' button. A footer at the bottom reads 'Copyright © Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang / Jasa Pemerintah (LKPP)' and 'Version Portal eProc v2.6.1'.

**Gambar 103.** Form Balas Feedback LPSE Level 2 (2)



### 3.3.4.2.3.1 Pop up Konfirmasi Balas Feedback

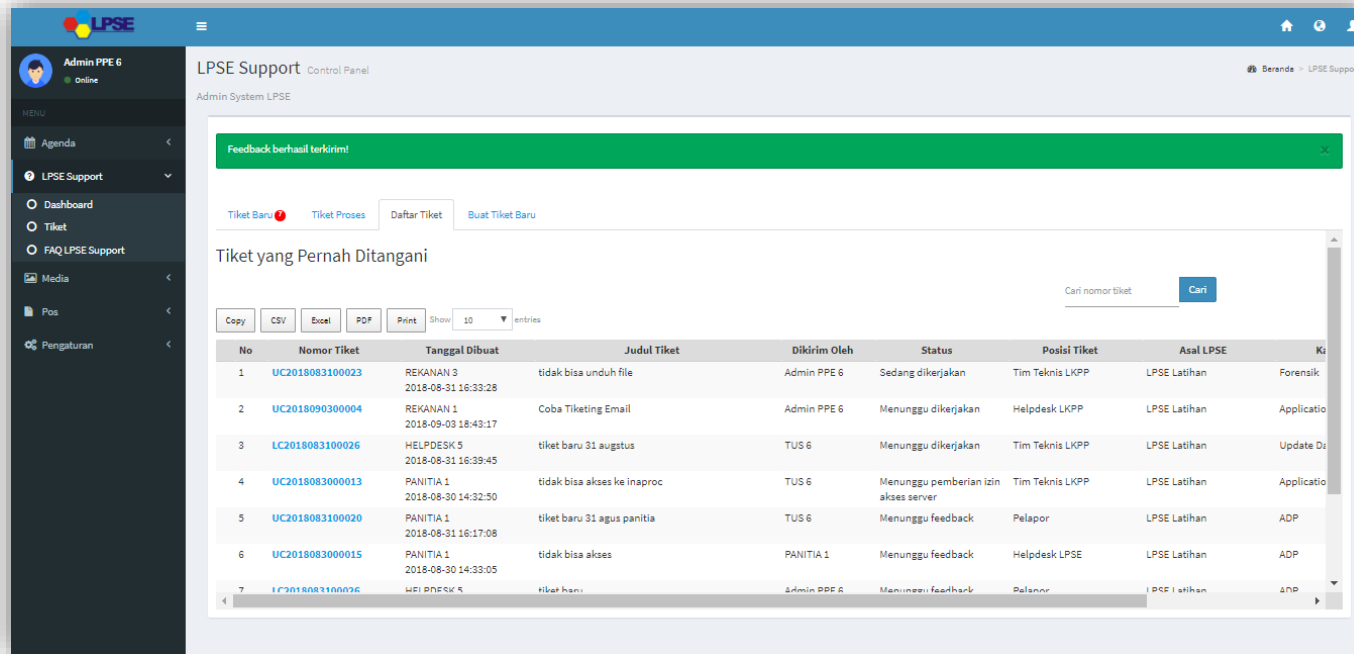
Setiap user akan melakukan submit tiket untuk membalas feedback dari LKPP Level 2, user diwajibkan melakukan konfirmasi ulang dengan klik button Oke pada pop up yang muncul untuk memastikan kembali bahwa data yang akan dikirim sudah benar, karena user tidak dapat mengubah tiket lagi ketika user telah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



**Gambar 104.** Pop up Konfirmasi Balas Feedback LPSE Level 2

### 3.3.4.2.4 Daftar Tiket

Halaman ini berisi daftar *user* LPSE Level 2 . *User* dapat melakukan *copy* daftar tiket pada clipboard, *export* daftar tiket dalam bentuk CSV, Excel, Pdf, dan dapat melakukan cetak daftar tiket dengan klik *button* Print.



Feedback berhasil terkirim!

Tiket Baru ● Tiket Proses Daftar Tiket Buat Tiket Baru

Tiket yang Pernah Ditangani

Cari nomor tiket  Cari

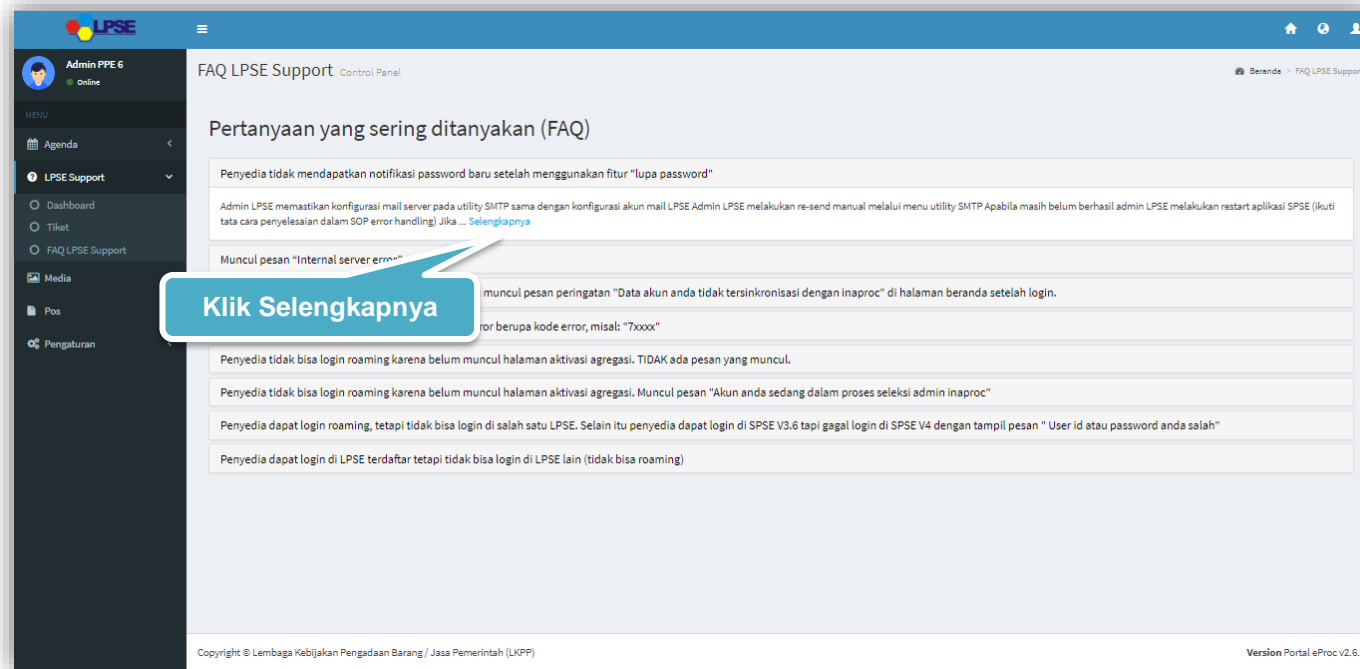
Copy CSV Excel PDF Print Show 10 entries

No	Nomor Tiket	Tanggal Dibuat	Judul Tiket	Dikirim Oleh	Status	Posisi Tiket	Asal LPSE	Kategori
1	UC2018083100023	REKANAN 3 2018-08-31 16:33:28	tidak bisa unduh file	Admin PPE 6	Sedang dikerjakan	Tim Teknis LKPP	LPSE Latihan	Forensik
2	UC2018090300004	REKANAN 1 2018-09-03 18:43:17	Coba Tiketing Email	Admin PPE 6	Menunggu dikerjakan	Helpdesk LKPP	LPSE Latihan	Applicatio
3	LC2018083100026	HELPPDESK 5 2018-08-31 16:39:45	tiket baru 31 augtus	TUS 6	Menunggu dikerjakan	Tim Teknis LKPP	LPSE Latihan	Update Di
4	UC2018083000013	PANITIA 1 2018-08-30 14:32:50	tidak bisa akses ke inaproc	TUS 6	Menunggu pemberian izin akses server	Tim Teknis LKPP	LPSE Latihan	Applicatio
5	UC2018083100020	PANITIA 1 2018-08-31 16:17:08	tiket baru 31 agus panitia	TUS 6	Menunggu feedback	Pelapor	LPSE Latihan	ADP
6	UC2018083000015	PANITIA 1 2018-08-30 14:33:05	tidak bisa akses	PANITIA 1	Menunggu feedback	Helpdesk LPSE	LPSE Latihan	ADP
7	UC2018083100026	HELPPDESK 5 2018-08-31 16:39:45	tiket baru 31 agus panitia	Admin PPE 6	Menunggu feedback	Pelapor	LPSE Latihan	ADP

Gambar 105. Daftar Tiket LPSE Level 2

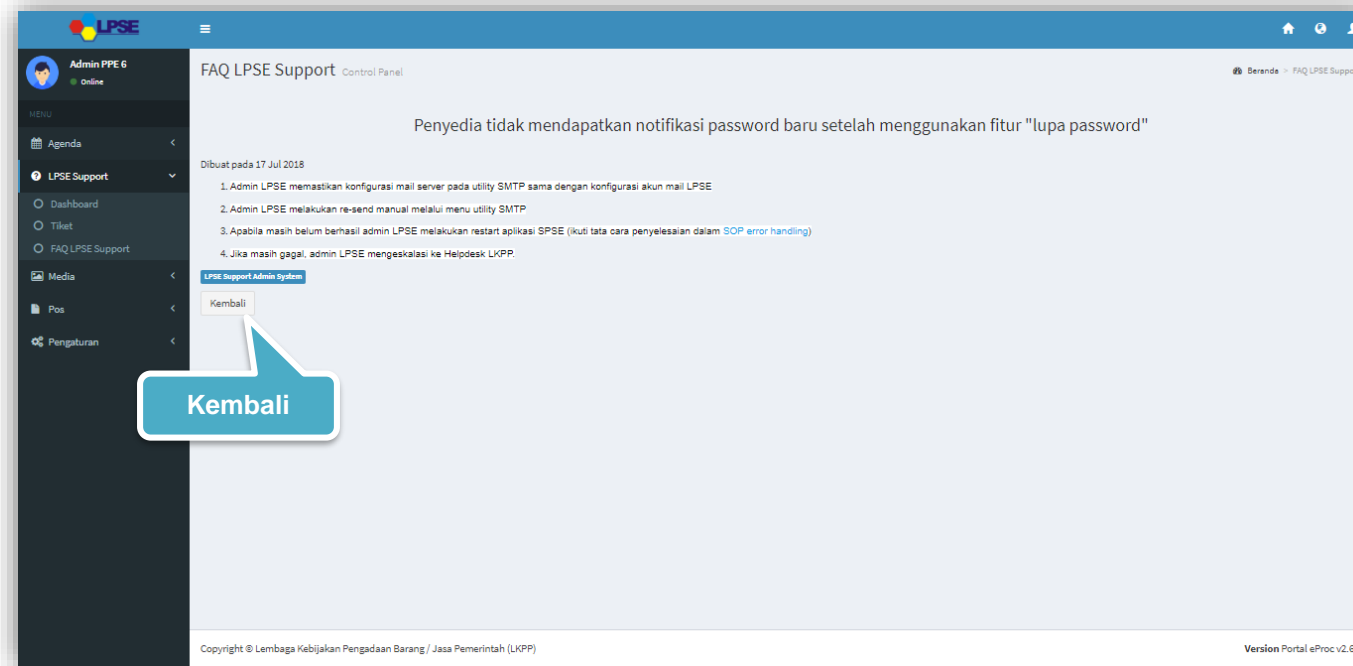
### 3.3.5 FAQ LPSE Support

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.



**Gambar 106.** Halaman FAQ Help Center

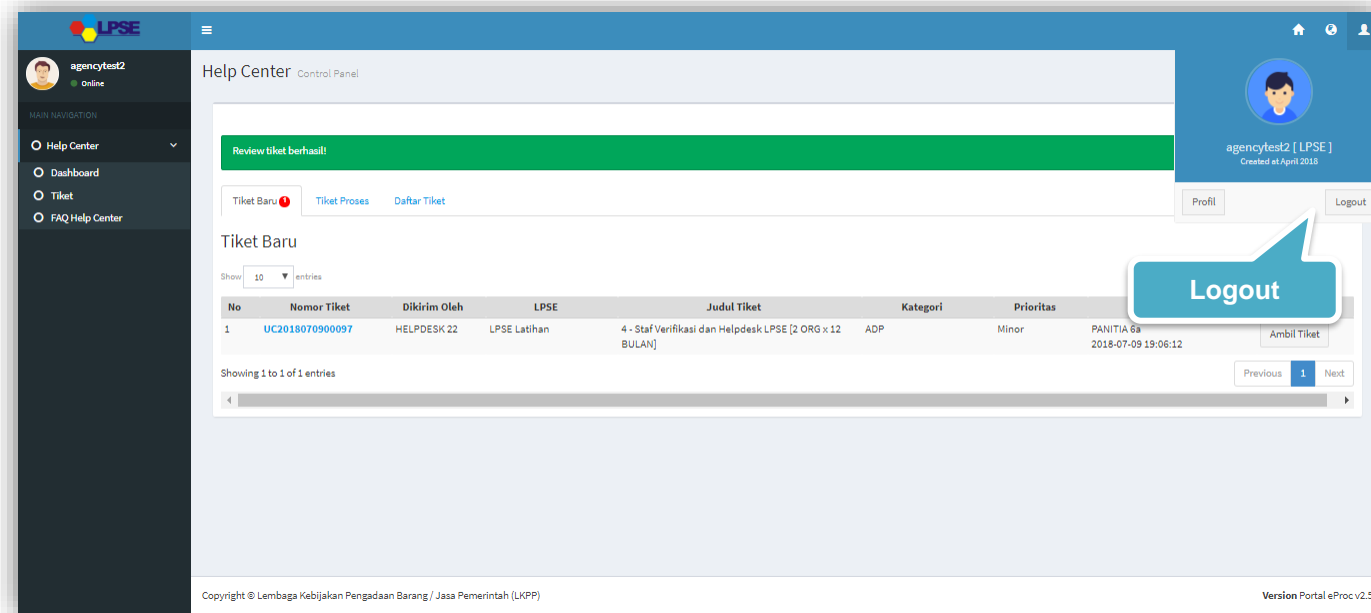
Halaman ini menampilkan detail FAQ yang dipilih. Klik kembali untuk kembali ke halaman utama FAQ LPSE Support



**Gambar 107.** *Halaman Detail FAQ Help Center*

## 4. Mengakhiri Aplikasi

Klik *Logout* untuk mengakhiri Aplikasi.



**Gambar 108.** Mengakhiri Aplikasi