

LPSE Support 

DEPUTI BIDANG MONITORING-EVALUASI
DAN PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI



User Guide

LPSE Support

LPSE Level 2



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
DAFTAR GAMBAR	iv
1. Pendahuluan	1
1.1 Jenis-Jenis Peran LPSE Level 2	1
1.2 Fitur Baru pada LPSE Support	1
2. Alur Proses LPSE Support untuk LPSE Level 2	3
2.1 LPSE Level 2 Membuat Tiket	3
2.2 LPSE LEVEL 2 Menangani Tiket.....	4
3. Memulai Aplikasi	5
4. Penjelasan Fungsi dan Fitur Aplikasi	9
4.1 Dashboard	9
4.2 Membuat Tiket Permasalahan.....	10
4.3 Kelola Tiket	18
4.3.1 Tiket Masuk	18
4.3.2. Tiket Ditangani	26
4.3.3 Riwayat.....	48

4.4 Pencarian Tiket.....	50
5. Mengakhiri Aplikasi.....	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Alur Proses Membuat Tiket LPSE Level 2	3
Gambar 2. Alur Proses Menangani Tiket LPSE Level 2.....	4
Gambar 3. Halaman Beranda LPSE	5
Gambar 4. Halaman Login LPSE	6
Gambar 5. <i>Halaman Beranda LPSE</i>	7
Gambar 6. <i>Halaman inaproc.id</i>	8
Gambar 7. Dashboard LPSE Support.....	9
Gambar 8. Halaman Daftar Tiket	10
Gambar 9. Halaman Buat Tiket Baru.....	11
Gambar 10. Halaman input kode tender manual	12
Gambar 11. Form Data server (1)	13
Gambar 12. Form Data server (2)	14
Gambar 13. Halaman buat tiket.....	15
Gambar 14. Konfirmasi buat tiket.....	16
Gambar 15. Konfirmasi mengirim tiket.....	17
Gambar 16. Halaman Daftar Tiket Masuk LPSE Level 2	19
Gambar 17. <i>Detail Tiket Masuk LPSE Level 2 (1)</i>	20
Gambar 18. <i>Pop up Konfirmasi Ambil Tiket LPSE Level 2</i>	21

Gambar 19. Pendaftaran OTP	22
Gambar 20. Memasukkan Kode OTP	23
Gambar 21. Reset OTP (1)	24
Gambar 22. Reset OTP (2)	25
Gambar 23. Halaman Tiket Ditangani	26
Gambar 24. Halaman Tiket Dikerjakan	27
Gambar 25. Halaman Detail Tiket (1)	28
Gambar 26. Halaman Detail Tiket (2)	29
Gambar 27. Halaman Detail Tiket (3)	30
Gambar 28. Halaman tiket butuh feedback	31
Gambar 29. Halaman eskalasi tiket	32
Gambar 30. Halaman Selesaikan Tiket	33
Gambar 31. Konfirmasi tindakan terhadap tiket	34
Gambar 32. Notifikasi tiket berhasil dikerjakan	35
Gambar 33. Halaman Daftar Tiket Ditangani LPSE Level 2	36
Gambar 34. Halaman feedback LPSE Level 2	37
Gambar 35. Konfirmasi tindakan terhadap tiket	38
Gambar 36. Notifikasi feedback berhasil dikirim	39
Gambar 37. Halaman Tiket Ditangani LPSE Level 2	40

Gambar 38. Halaman review konfirmasi tutup tiket	41
Gambar 39. Halaman kirim pesan konfirmasi tiket belum selesai	42
Gambar 40. Halaman konfirmasi tiket selesai	43
Gambar 41. Konfirmasi tutup tiket	44
Gambar 42. Halaman rating pelayanan	45
Gambar 43. Halaman kritik dan saran pelayanan.....	46
Gambar 44. Notifikasi Pemberian Rating Terhadap Pelayanan.....	47
Gambar 45. <i>Daftar Tiket LPSE Level 2</i>	48
Gambar 46. Halaman Detail Tiket	49
Gambar 47. <i>Halaman Pencarian Tiket (1)</i>	50
Gambar 48. Halaman Pencarian Tiket (2)	51
Gambar 49. Mengakhiri Aplikasi	52

1. Pendahuluan

LPSE Support merupakan aplikasi yang berfungsi untuk mengelola permasalahan teknis aplikasi yang dikelola oleh Kedepuitan Monitoring-Evaluasi dan Pengembangan Sistem Informasi. Aplikasi yang termasuk dalam lingkup LPSE Support antara lain Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE), Sistem Informasi Kinerja Penyedia (SIKaP), e-Purchasing, Sistem Informasi Rencana Umum Pengadaan (SiRUP), Portal eProc, Portal Pengadaan Nasional (Inaproc) dan Aplikasi lainnya yang dikembangkan di Kedepuitan Monitoring-Evaluasi dan Pengembangan Sistem Informasi. LPSE Support memudahkan pengguna aplikasi untuk melaporkan permasalahan teknis aplikasi dan mengecek status penyelesaian permasalahan secara real time. Melalui LPSE Support, Tim Helpdesk lebih mudah memberikan respon terhadap permasalahan yang dilaporkan sehingga pelayanan penyelesaian permasalahan menjadi lebih optimal.

1.1 Jenis-Jenis Peran LPSE Level 2

Peran yang terdapat pada LPSE Level 2 adalah Admin PPE pada Aplikasi SPSE.

1.2 Fitur Baru pada LPSE Support

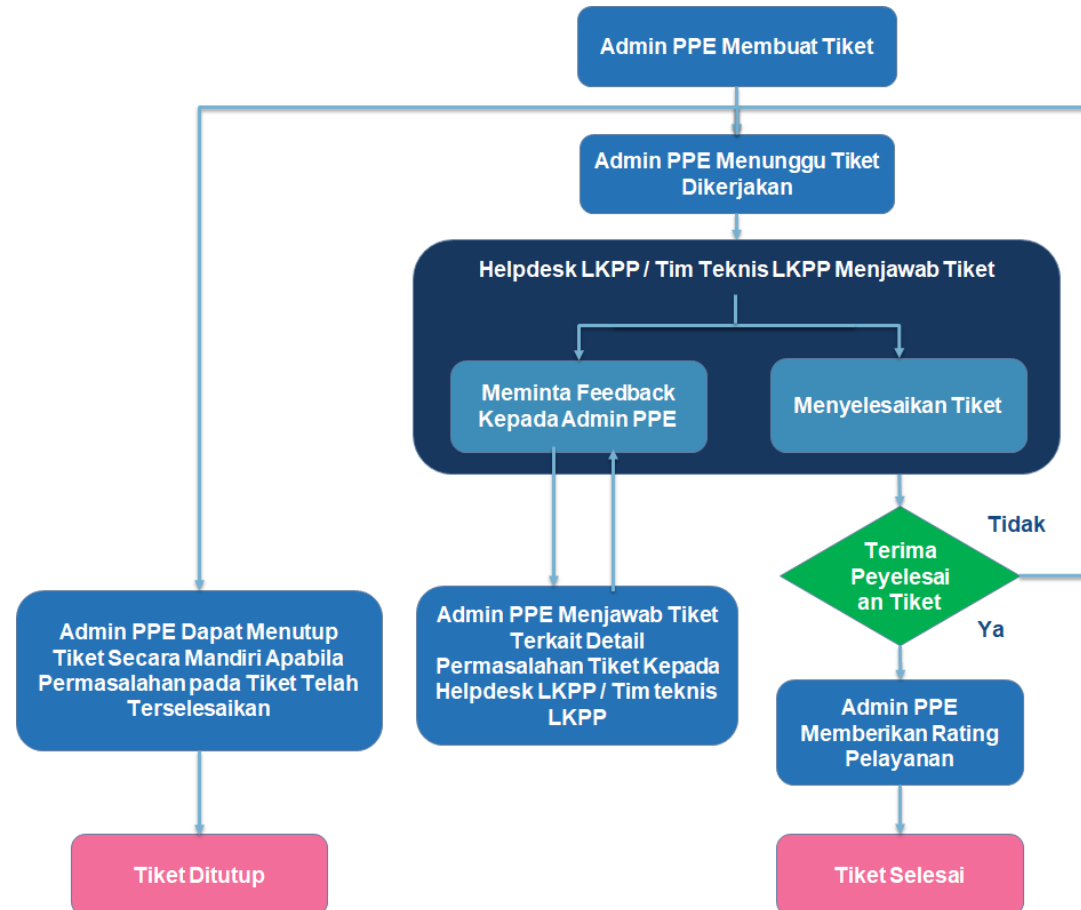
Pembaruan fitur pada modul LPSE Support 2.0 meliputi :

1. Pelaporan permasalahan tiket untuk Aplikasi yang dikelola oleh Direktorat Perencanaan, Monitoring dan Evaluasi Pengadaan;
2. Pelaporan permasalahan tiket untuk Aplikasi yang dikelola oleh Direktorat Pengembangan Sistem Katalog;
3. Tim Teknis LKPP dapat melakukan eskalasi ke tim teknis direktorat lainnya;
4. Helpdesk atau Seksi Bimbingan Teknis SPSE pada Direktorat Pengembangan Sistem Pengadaan Secara Elektronik dibagi menjadi dua, yaitu Helpdesk non teknis dan Helpdesk Teknis;

5. Pada setiap aplikasi, kategori permasalahan sudah didetailkan sesuai dengan fitur aplikasi masing-masing;
6. Prioritas permasalahan (Emergency, Major, Medium, Minor) akan dikalkulasikan otomatis oleh sistem sesuai dengan kategori permasalahan yang dipilih serta informasi tender yang ada;
7. Kode tender terintegrasi dengan Data Warehouse LKPP;
8. Pelapor tiket dapat menyelesaikan tiketnya secara mandiri (Force closed);
9. Pemberian rating bervariasi, disesuaikan dengan rating yang diberikan;
10. Perubahan pola nomor tiket;
11. Perubahan pola nama file yang di-*upload*;
12. Download all attachment; dan
13. Print halaman detail tiket oleh pelapor dan atau pihak yang terkait dalam tiket.

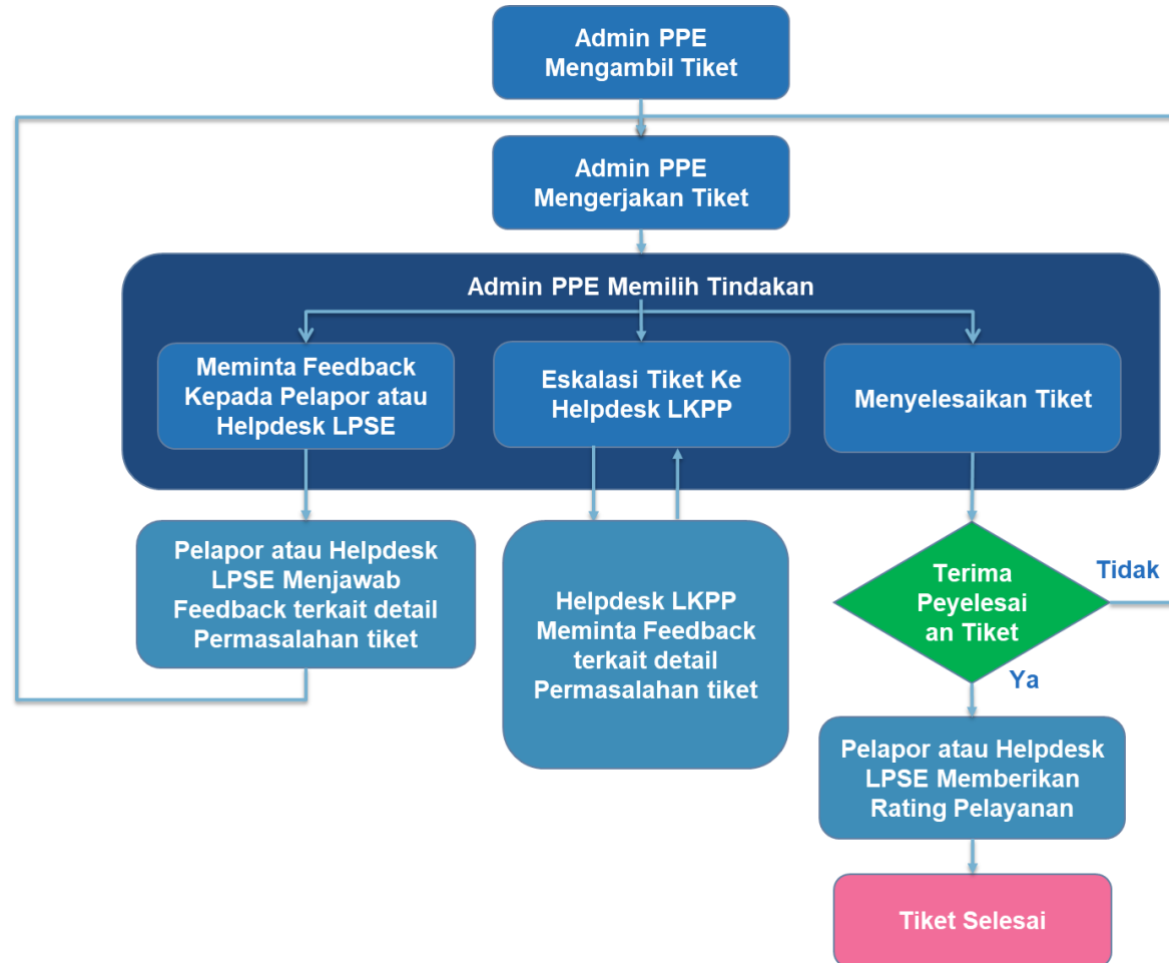
2. Alur Proses LPSE Support untuk LPSE Level 2

2.1 LPSE Level 2 Membuat Tiket



Gambar 1. Alur Proses Membuat Tiket LPSE Level 2

2.2 LPSE LEVEL 2 Menangani Tiket



Gambar 2. Alur Proses Menangani Tiket LPSE Level 2

3. Memulai Aplikasi

Untuk masuk kedalam aplikasi LPSE Support, *user* harus melakukan *Login* melalui *website* SPSE versi 4 dimana *user* mengalami kendala teknis dalam penggunaannya. Pilih *Login* sebagai admin untuk masuk sabagai *user* LPSE Level 2.

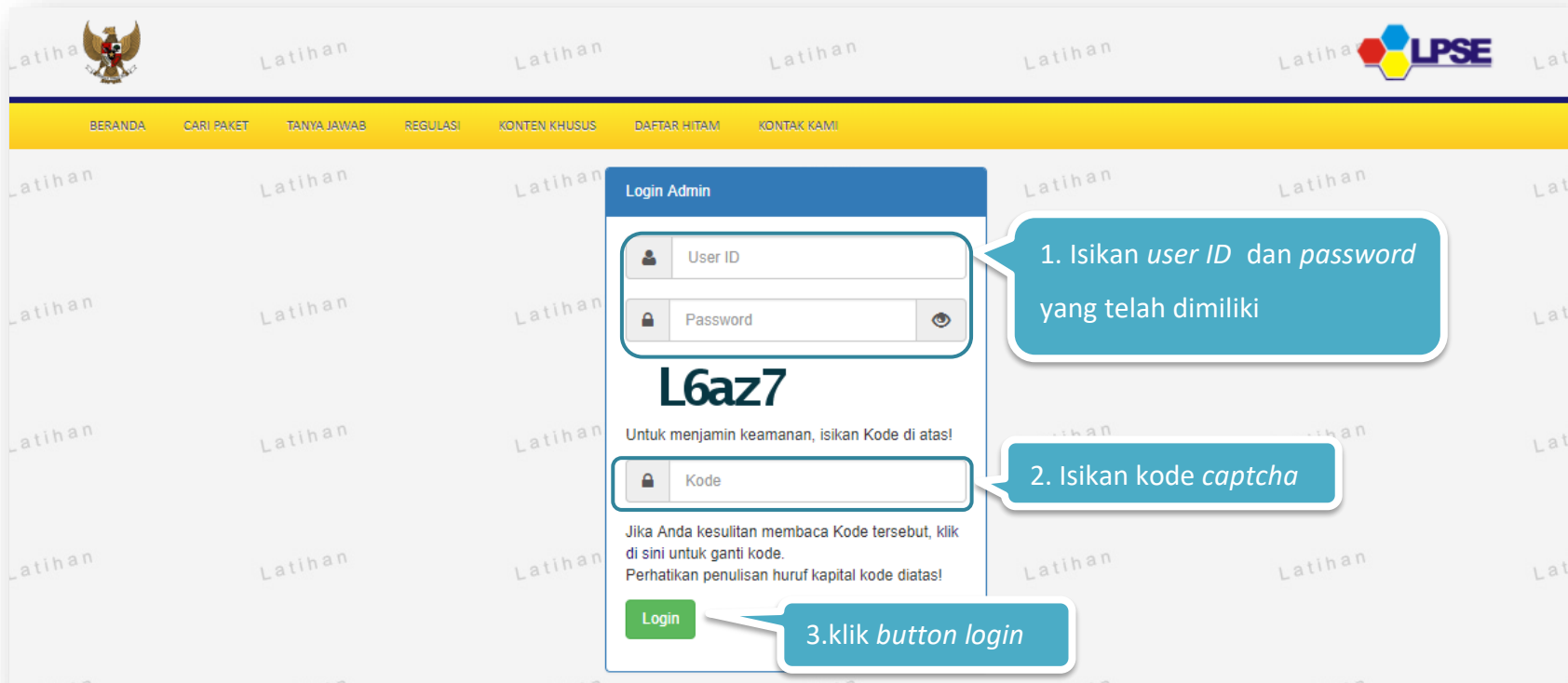
The screenshot shows the homepage of the LPSE (Layanan Pengadaan Secara Elektronik) website. At the top, there is a navigation menu with options: BERANDA, CARI PAKET, REGULASI, KONTEN KHUSUS, DAFTAR HITAM, KONTAK KAMI, PENDAFTARAN PENMEDIA, and LOGIN. A blue callout bubble points to the LOGIN button with the text "Pilih Login". Below the navigation menu is a large green banner with the text "AYO IKUT TENDER!" and "DAFTAR DI SINI" along with a phone icon and the number "144". The main content area is divided into two columns. The left column is titled "Tender" and contains a table of tender listings. The right column is titled "Pengumuman dan Berita" and contains a list of news items.

No	Nama Paket	HPS	Akhir Pendaftaran
Pengadaan Barang			
1	testing 22 juni 2020 spse 4.3	Rp. 280.228.000,00	30 Juni 2020 23:59
Jasa Konsultasi Badan Usaha Non Konstruksi			
1	Jasa Konsultasi Badan Usaha Konstruksi - Seleksi - Prakualifikasi Dua File - Kualitas // Rosadi 24 Juni spse 4.3	Rp. 1.100.000.000,00	09 Juli 2020 23:59
Pekerjaan Konstruksi			
1	Pengadaan barang Prakualifikasi sistem nilai dua file spse 4.3	Rp. 1.100.000.000,00	01 Juli 2020 23:59
Jasa Lainnya			
1	Sewa Server Pelaksanaan Ujian Berbasis CAT BKN Tahun Anggaran 2020 spse 4.3	Rp. 29.700.000.000,00	02 Juli 2020 23:59

Pengumuman dan Berita	
22 Juni 2020 15:02	berita baru lagi nih
22 Juni 2020 15:02	berita ppe 1
18 Juni 2020 12:54	test 3 juni 2020
08 Juni 2020 10:32	Tes Berita
08 Juni 2020 10:29	

Gambar 3. Halaman Beranda LPSE

Selanjutnya *input user ID* dan *Password* yang sudah terdaftar sebelumnya, kemudian *input* kode *captcha* dan klik *button Login*.



The screenshot shows the 'Login Admin' interface. At the top, there is a navigation bar with links: BERANDA, CARI PAKET, TANYA JAWAB, REGULASI, KONTEN KHUSUS, DAFTAR HITAM, and KONTAK KAMI. The main content area is titled 'Login Admin' and contains the following elements:

- A 'User ID' input field.
- A 'Password' input field with a visibility toggle icon.
- A CAPTCHA code 'L6az7' displayed in a large font.
- A 'Kode' input field for the CAPTCHA.
- A green 'Login' button.

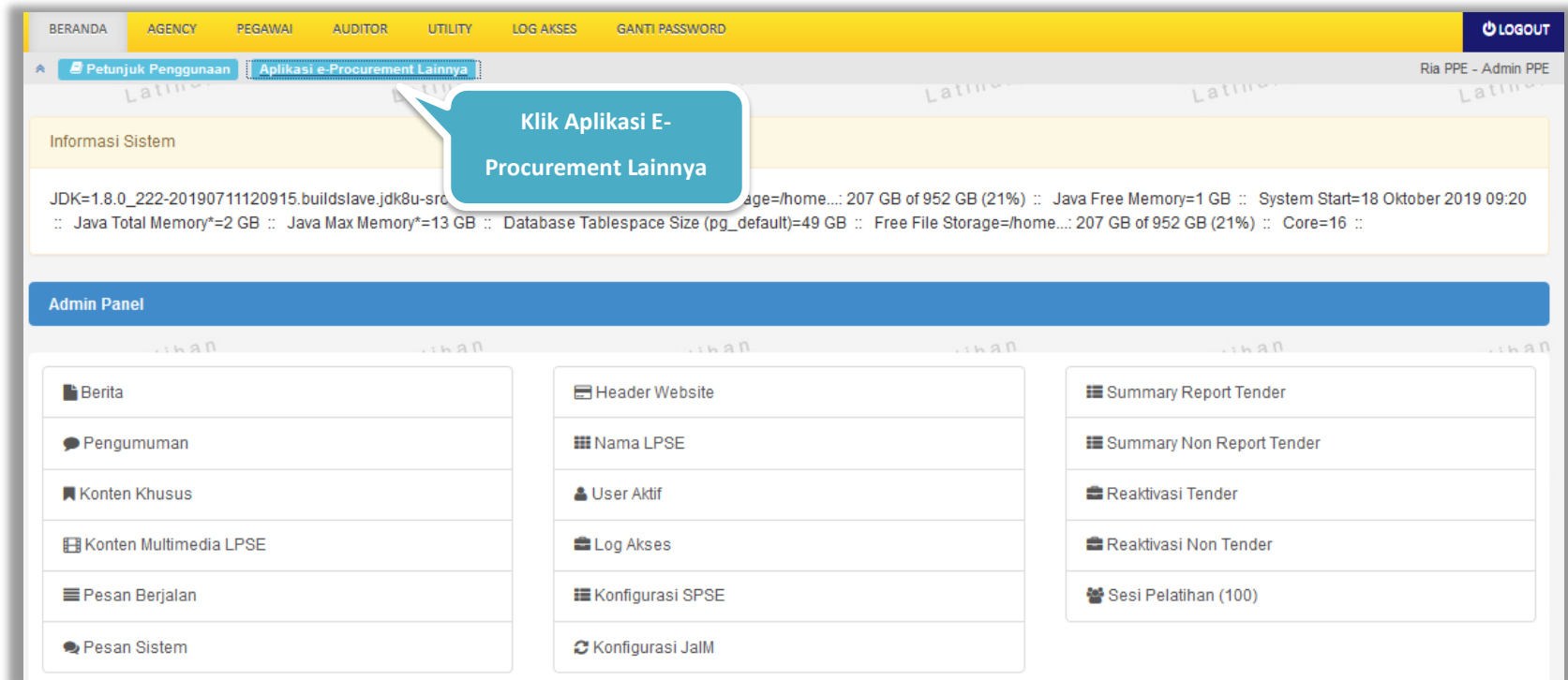
Three callout boxes provide instructions:

1. Isikan *user ID* dan *password* yang telah dimiliki
2. Isikan kode *captcha*
3. klik *button login*

Additional text on the page includes: 'Untuk menjamin keamanan, isikan Kode di atas!' and 'Jika Anda kesulitan membaca Kode tersebut, klik di sini untuk ganti kode. Perhatikan penulisan huruf kapital kode diatas!'.

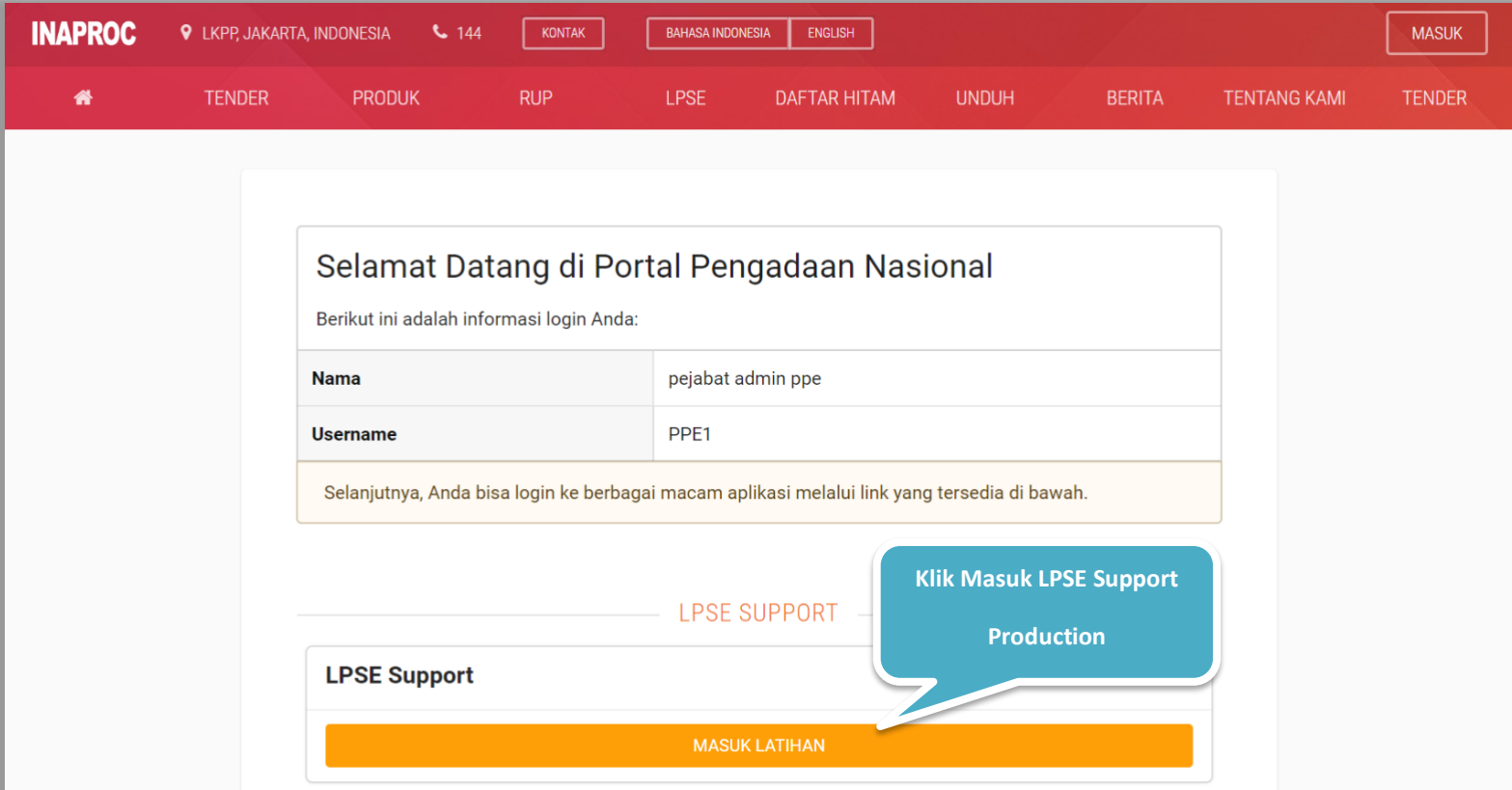
Gambar 4. Halaman Login LPSE

Pilih *button* 'Aplikasi E-Procurement lainnya' untuk menuju halaman Inaproc.id



Gambar 5. Halaman Beranda LPSE

User akan diarahkan pada halaman aplikasi baru, yaitu *Inaproc.id*. Untuk melanjutkan ke aplikasi LPSE Support user dapat memilih 'LPSE Support'.



The screenshot shows the INAPROC portal interface. At the top, there is a navigation bar with the INAPROC logo, location (LKPP, JAKARTA, INDONESIA), contact number (144), and language options (BAHASA INDONESIA, ENGLISH). Below this is a menu bar with various categories: TENDER, PRODUK, RUP, LPSE, DAFTAR HITAM, UNDUH, BERITA, TENTANG KAMI, and TENDER. The main content area displays a welcome message: "Selamat Datang di Portal Pengadaan Nasional". Below this, it states "Berikut ini adalah informasi login Anda:" and shows a table with the following data:

Nama	pejabat admin ppe
Username	PPE1

Below the table, there is a note: "Selanjutnya, Anda bisa login ke berbagai macam aplikasi melalui link yang tersedia di bawah." Underneath, there is a list of application links, with "LPSE SUPPORT" highlighted. A blue callout box with a white border points to the "LPSE SUPPORT" link, containing the text "Klik Masuk LPSE Support" and "Production". Below the callout box, there is a button labeled "MASUK LATIHAN".

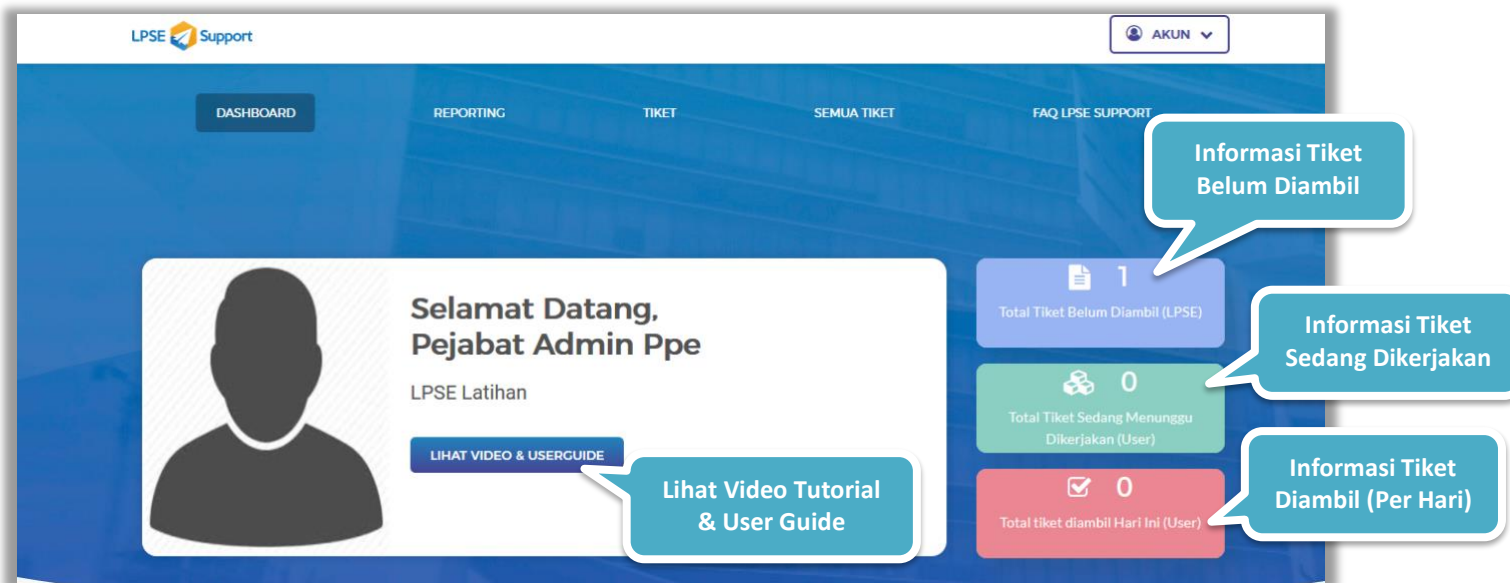
Gambar 6. Halaman *inaproc.id*

4. Penjelasan Fungsi dan Fitur Aplikasi

LPSE Level 2 merupakan salah satu *role user* pada LPSE Support dimana yang berperan didalamnya adalah *Admin System* LPSE. *Role user* LPSE Level 2 dapat melakukan beberapa aktivitas diantaranya membuat dan mengelola tiket permasalahan.

4.1 Dashboard

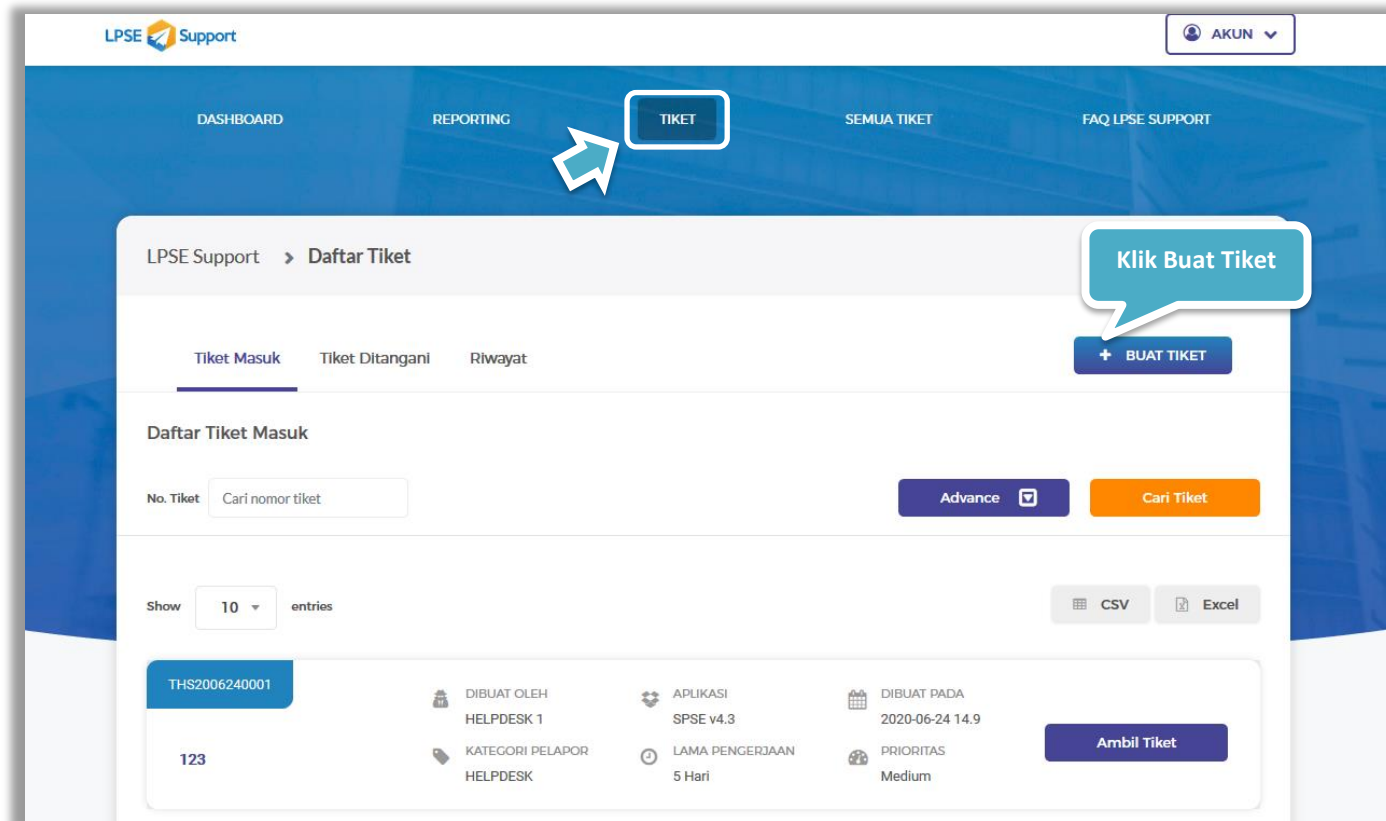
Setelah berhasil *login*, *user* akan diarahkan ke halaman dashboard LPSE Support. Di halaman ini *user* dapat melihat informasi total tiket yang belum diambil, tiket yang menunggu dikerjakan dan tiket yang telah diambil (Per Hari).



Gambar 7. Dashboard LPSE Support

4.2 Membuat Tiket Permasalahan

Untuk membuat tiket permasalahan user dapat memilih menu Tiket kemudian klik *button* 'Buat Tiket'.



Gambar 8. Halaman Daftar Tiket

Kemudian akan muncul form Buat Tiket Baru, selanjutnya *input* detail informasi tiket. kode error dan kode tender bersifat opsional atau tidak wajib diisi. Jika kode tender tidak dapat ditemukan dengan menggunakan pencarian otomatis, maka user dapat menginputkannya secara manual dengan klik *button* 'Isi Manual'

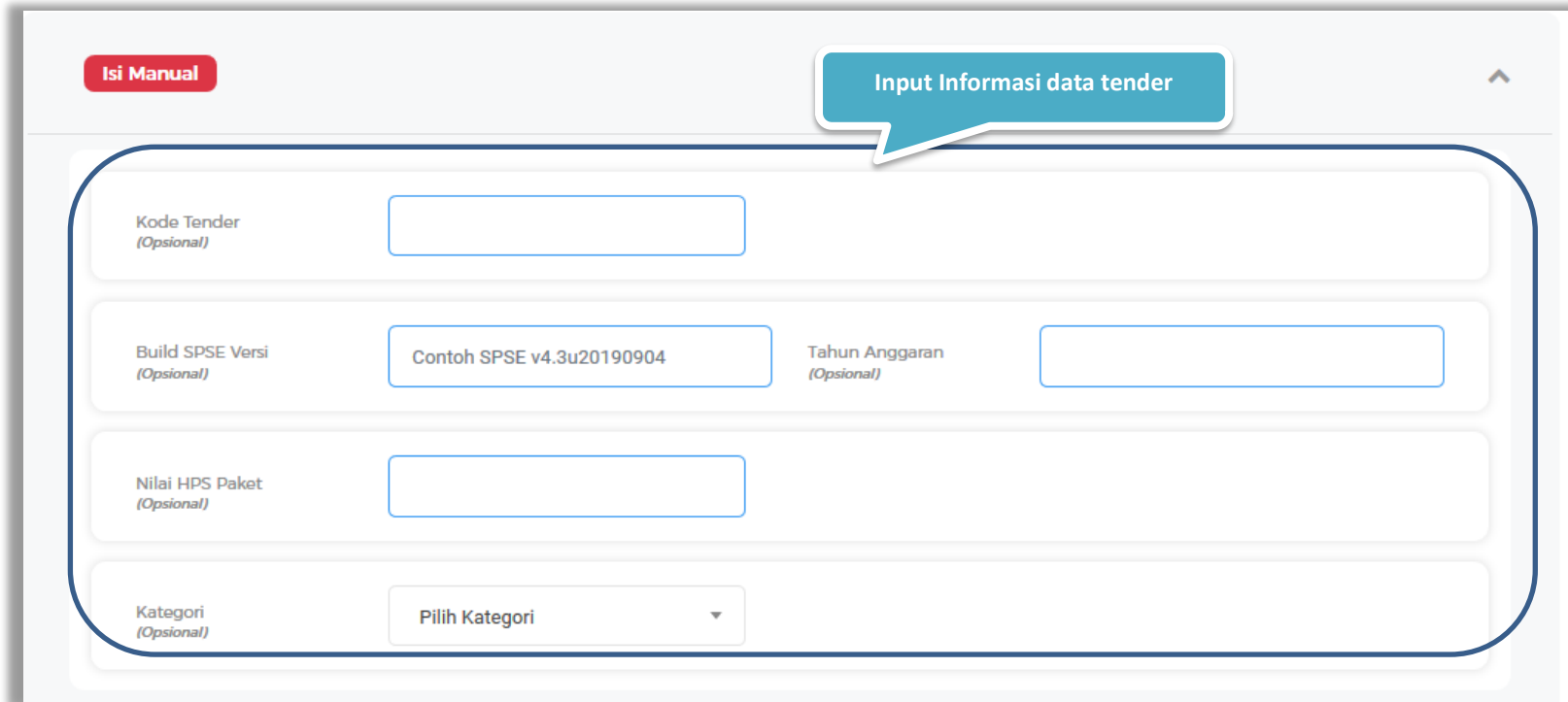
The screenshot shows the 'Buat Tiket Baru' form in the LPSE Support application. The form is titled 'LPSE Support > Daftar Tiket > Buat Tiket Baru'. It contains several input fields and dropdown menus, each with a numbered callout:

- 1. Input Judul Tiket:** Points to the 'Judul Tiket' field containing 'Tiket Permasalahan LPSE Level 2'.
- 2. Pilih Aplikasi:** Points to the 'Aplikasi' dropdown menu showing 'SPSE'.
- 3. Pilih Versi Aplikasi:** Points to the 'Versi' dropdown menu showing 'SPSE v4.3'.
- 4. Cari Kode Tender atau Isi Manual (Jika Diperlukan):** Points to the 'Kode Tender' field with 'Cari' and 'Isi Manual' buttons.
- 5. Input Kode Tender (Jika Diperlukan):** Points to the 'Kode Tender' input field.
- 6. Pilih Kategori Tiket:** Points to the 'Kategori Tiket' dropdown menu showing 'Non penyedia tidak bisa login'.
- 7. Pilih Sub Kategori Tiket:** Points to the 'Sub Kategori' dropdown menu showing 'PPK/KUPPBJ/Pokja Pemilihan/PP tidak bi...'.

Other visible fields include 'Nama' (Budi LPSE Lvl 2), 'Email' (lpse2@lpse.com), 'Kode Error (Opsional)' (Masukkan Kode Error di Sini), and 'Prioritas' (Medium).

Gambar 9. Halaman Buat Tiket Baru

Jika *user* memilih untuk *input* kode tender secara manual maka akan muncul form data tender yang dapat diisi manual.

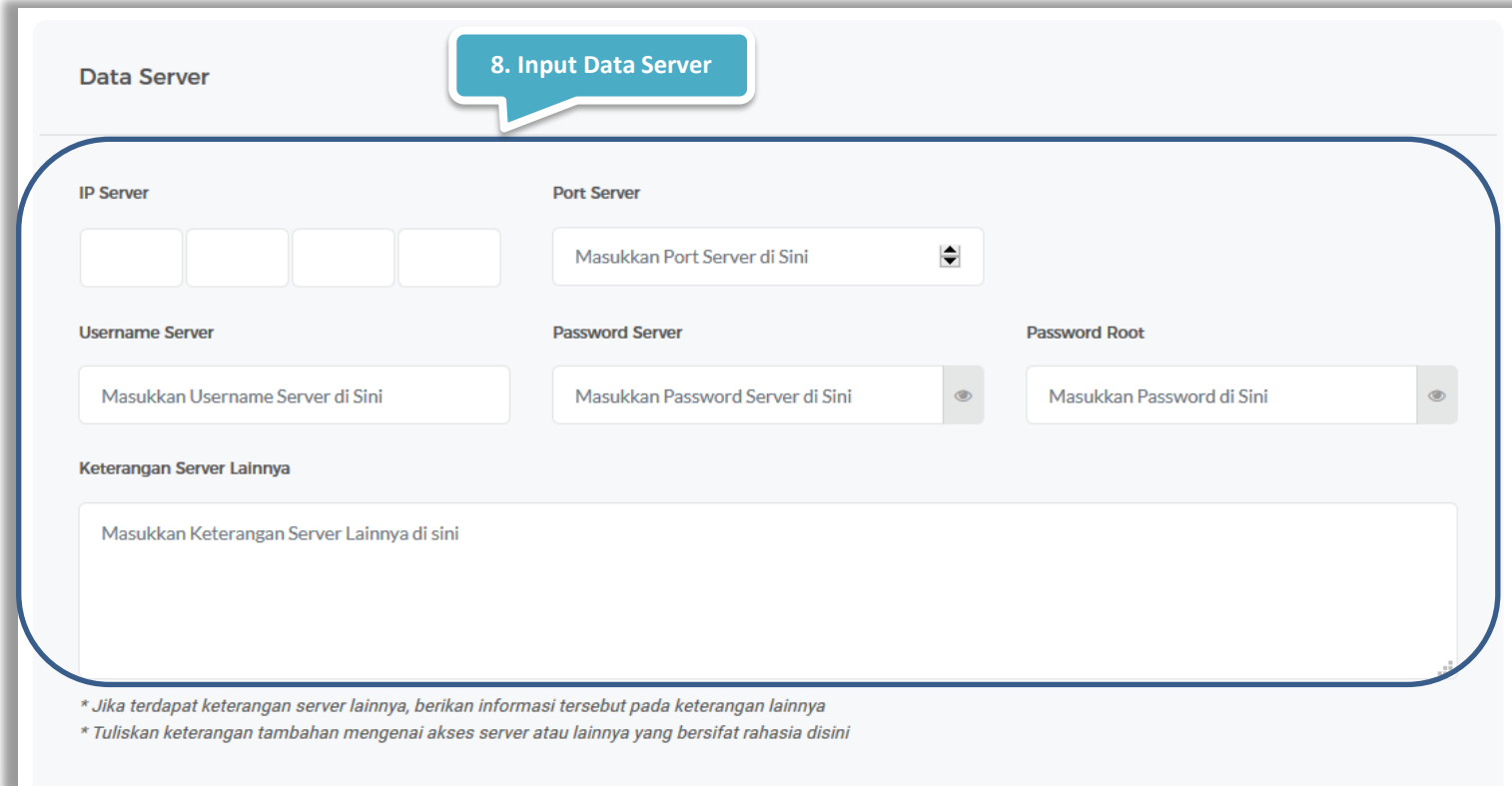


The screenshot shows a web interface for manual tender code input. At the top left, there is a red button labeled "Isi Manual". At the top right, there is a blue button labeled "Input Informasi data tender". The main form area is enclosed in a rounded rectangle and contains four input fields, each labeled as optional:

- Kode Tender (Opsional)**: A text input field.
- Build SPSE Versi (Opsional)**: A text input field containing the example value "Contoh SPSE v4.3u20190904".
- Tahun Anggaran (Opsional)**: A text input field.
- Nilai HPS Paket (Opsional)**: A text input field.
- Kategori (Opsional)**: A dropdown menu with the text "Pilih Kategori" and a downward arrow.

Gambar 10. Halaman input kode tender manual

Selanjutnya *input* informasi Data Server, data ini bersifat *mandatory* untuk permasalahan Aplikasi SPSE sehingga *user* wajib untuk mengisi.



Data Server

8. Input Data Server

IP Server

Port Server

Username Server

Password Server

Password Root

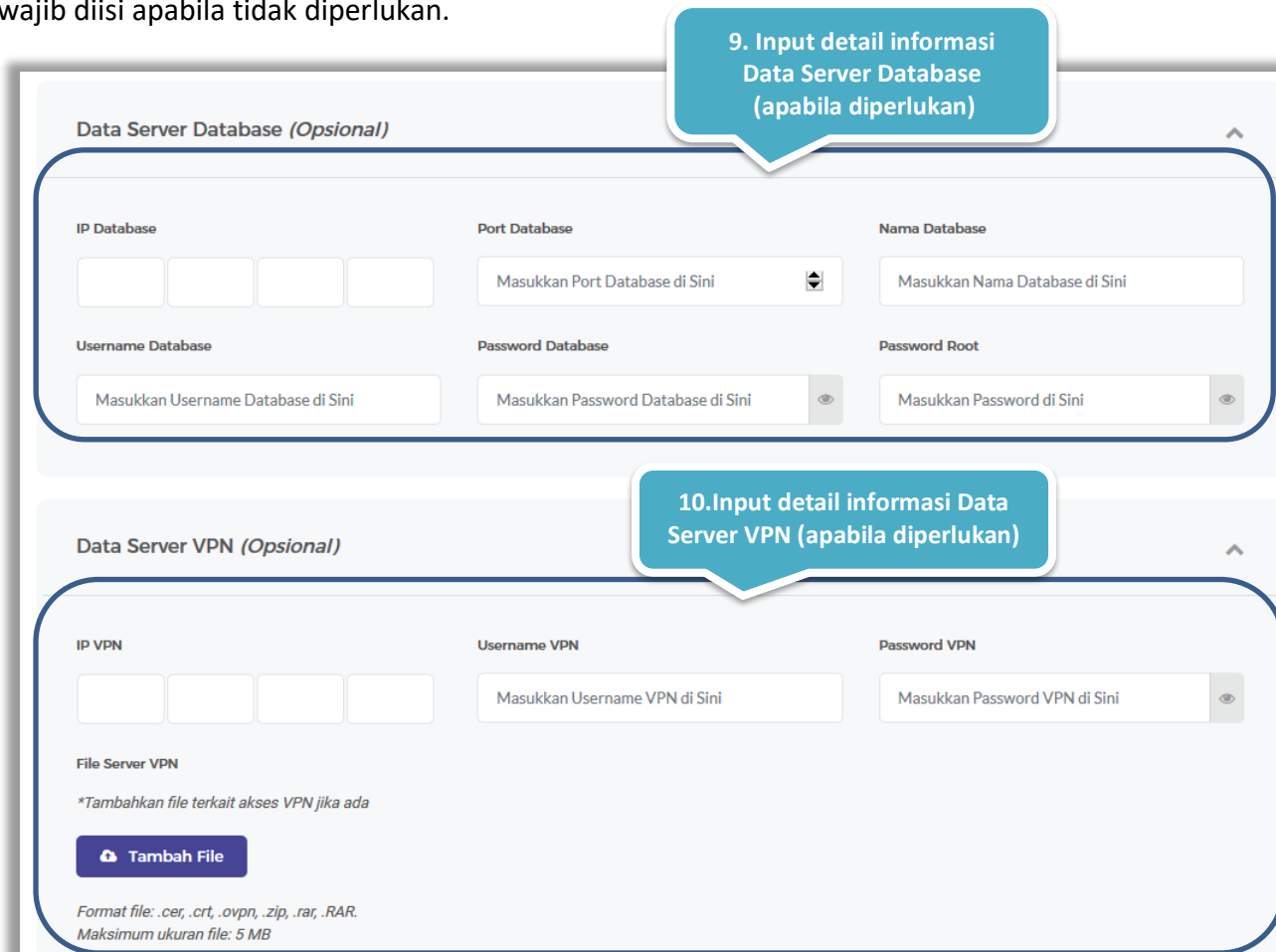
Keterangan Server Lainnya

* Jika terdapat keterangan server lainnya, berikan informasi tersebut pada keterangan lainnya

* Tuliskan keterangan tambahan mengenai akses server atau lainnya yang bersifat rahasia disini

Gambar 11. Form Data server (1)


Selanjutnya *Input* Data Server Database dan Data Server VPN jika diperlukan. Data Server Database dan Data Server VPN bersifat opsional/tidak wajib diisi apabila tidak diperlukan.



The screenshot displays two sections of a web form, both marked as optional. The first section, titled "Data Server Database (Opsional)", contains six input fields: "IP Database" (four separate boxes), "Port Database" (a dropdown menu), "Nama Database" (a text box), "Username Database" (a text box), "Password Database" (a text box with a visibility icon), and "Password Root" (a text box with a visibility icon). A callout box above this section reads "9. Input detail informasi Data Server Database (apabila diperlukan)". The second section, titled "Data Server VPN (Opsional)", contains three input fields: "IP VPN" (four separate boxes), "Username VPN" (a text box), and "Password VPN" (a text box with a visibility icon). Below these fields is a "File Server VPN" section with a note: "*Tambahkan file terkait akses VPN jika ada", a "Tambah File" button, and a note: "Format file: .cer, .crt, .ovpn, .zip, .rar, .RAR. Maksimum ukuran file: 5 MB". A callout box above this section reads "10. Input detail informasi Data Server VPN (apabila diperlukan)".

Gambar 12. Form Data server (2)

Selanjutnya *input* deskripsi tiket yang berisi kronologi permasalahan teknis yang dihadapi, unggah file pendukung (apabila diperlukan) kemudian klik *button* 'Kirim Tiket'



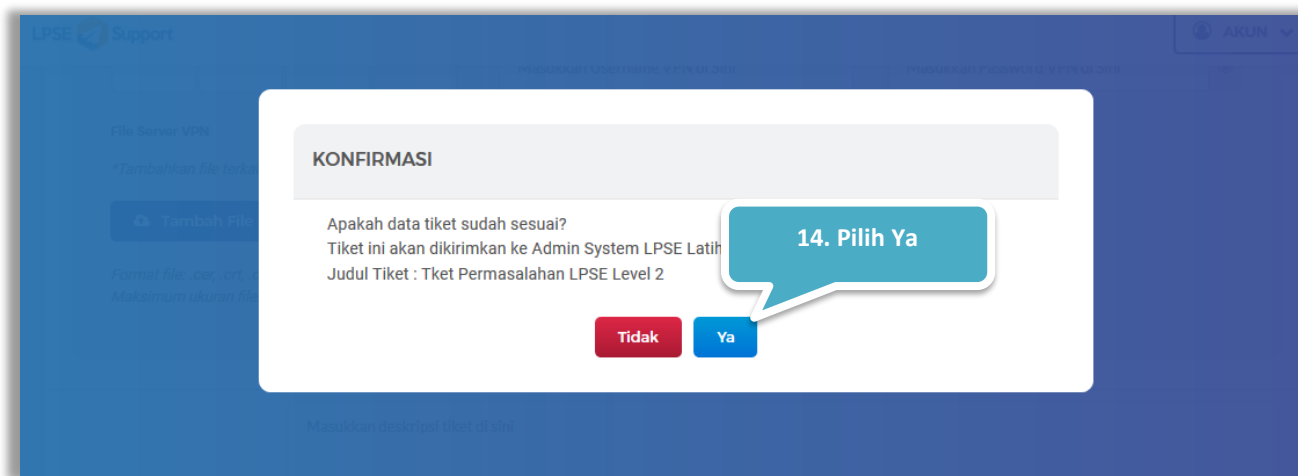
The screenshot shows the 'Halaman buat tiket' (Ticket Creation Page) with three numbered callouts:

- 11. Input Deskripsi Tiket**: Points to a text input field labeled 'Deskripsi' with the placeholder text 'Masukkan deskripsi tiket di sini'. Below the field, it states 'Minimal 15 karakter pada pengisian' and 'Maksimal 200 karakter pada pengisian'.
- 12. Unggah File Pendukung (Apabila Diperlukan)**: Points to a 'Tambah File' button. Below it, it lists supported file formats: '.txt, .jpeg, .jpg, .png, .doc, .docx, .xls, .xlsx, .pdf, .zip, .jpeg, .JPG, .TXT, .rar, .RAR, .rsh.' and states 'Maksimum ukuran file: 500 MB. [Baca Ketentuan Unggah File](#)'.
- 13. Klik Kirim Tiket**: Points to the 'KIRIM TIKET' button.

Other visible elements include a '← KEMBALI' button on the bottom left and a 'KIRIM TIKET' button on the bottom right.

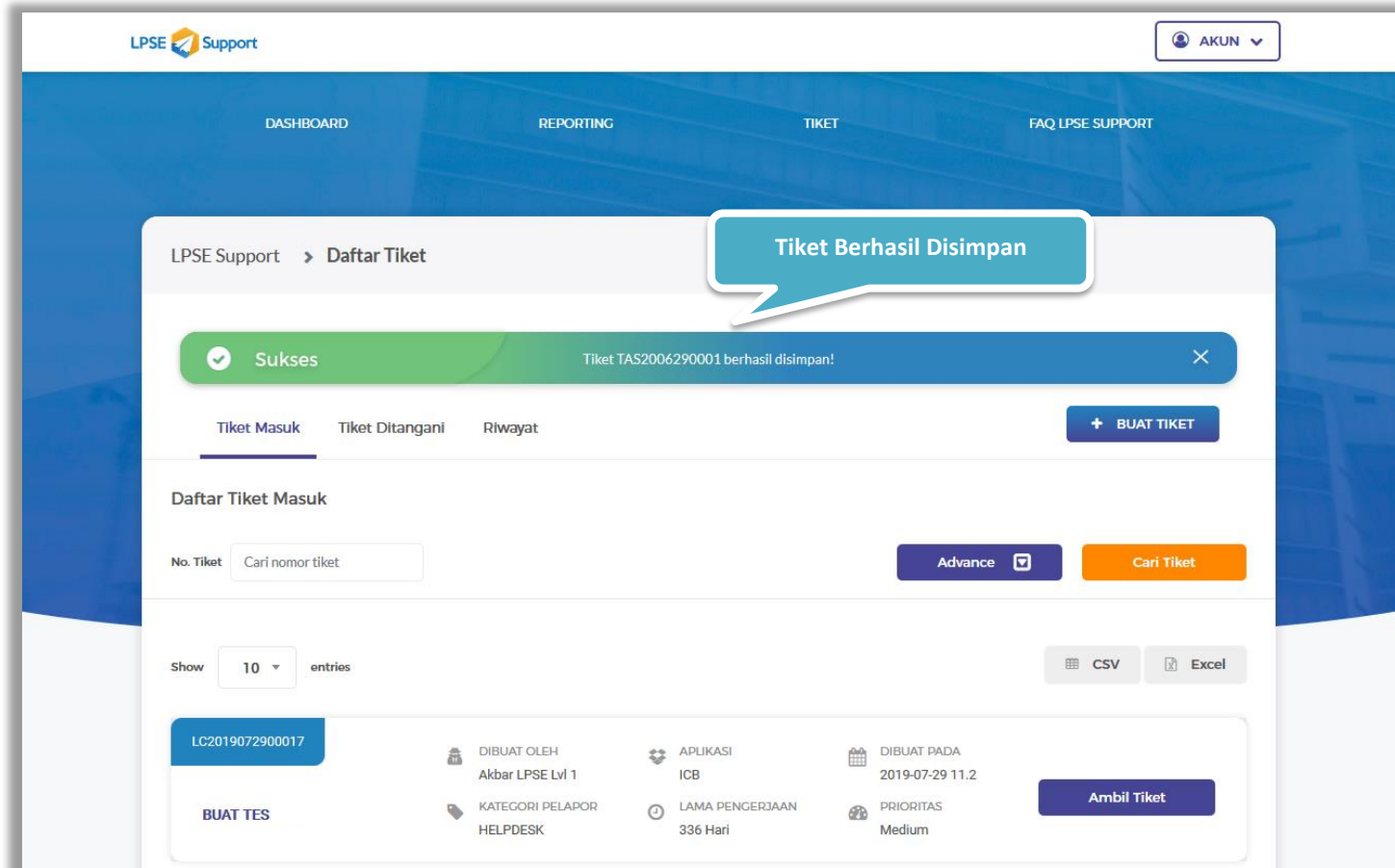
Gambar 13. Halaman buat tiket

Selanjutnya akan muncul konfirmasi apakah *user* yakin untuk membuat tiket. Pilih 'Ya' untuk melanjutkan



Gambar 14. Konfirmasi buat tiket

Apabila tiket berhasil disimpan maka akan muncul notifikasi bahwa tiket telah tersimpan.



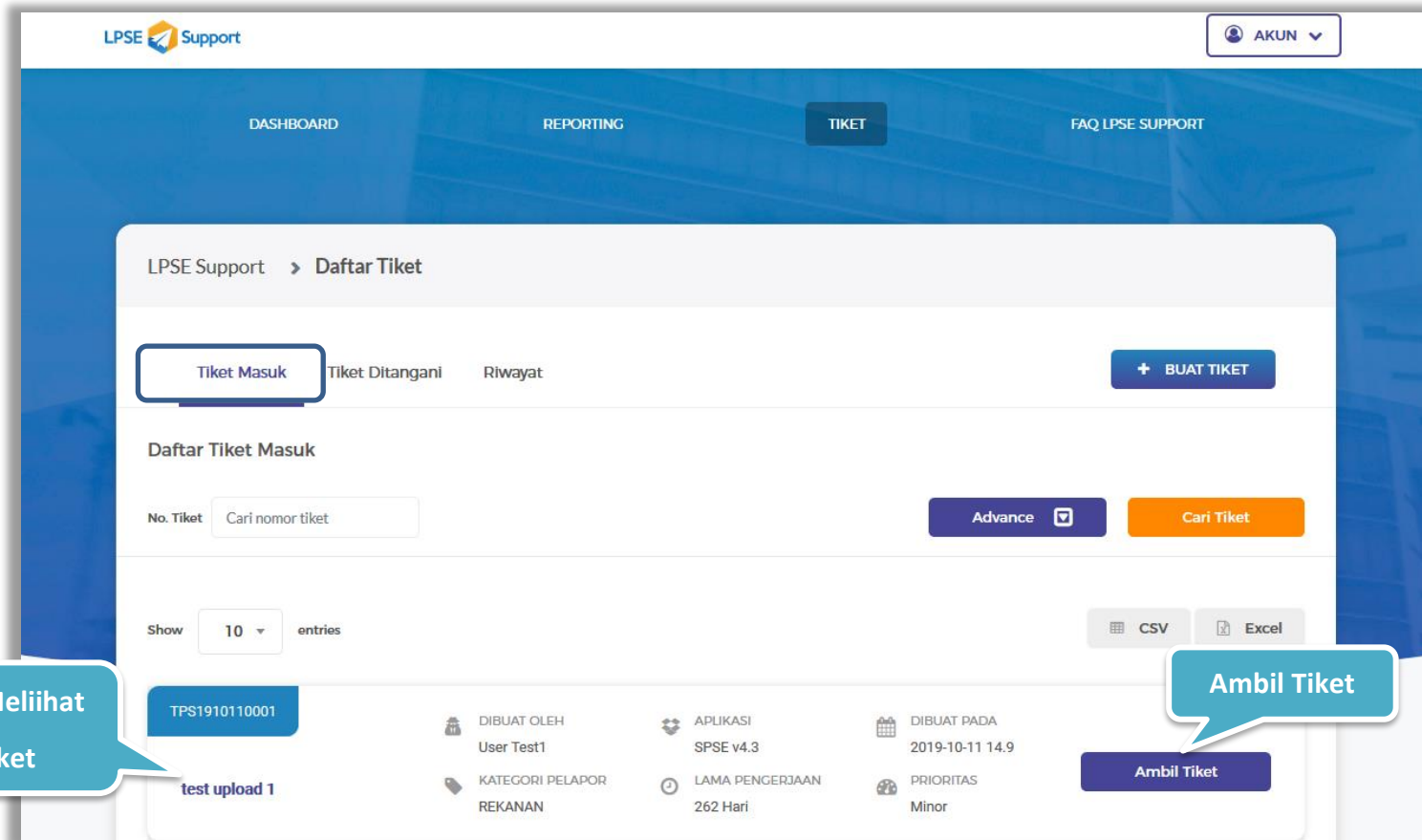
Gambar 15. Konfirmasi mengirim tiket

4.3 Kelola Tiket

LPSE Level 2 dapat melakukan beberapa aktivitas dalam mengelola tiket, diantaranya melihat daftar tiket beserta status pengerjaannya, memberikan *feedback* pada tiket yang masuk, menyelesaikan tiket yang telah diambil, dan melakukan Eskalasi tiket ke Helpdesk LKPP apabila diperlukan.

4.3.1 Tiket Masuk

Halaman ini berisi daftar tiket baru yang telah dibuat atau diekskalasi oleh LPSE level 1 untuk LPSE Level 2. *User* dapat melihat detail tiket terlebih dahulu dengan melakukan *klik* pada nomor tiket atau *button* 'Ambil Tiket' pada tiket yang ingin dilihat.



LPSE Support

AKUN

DASHBOARD REPORTING TIKET FAQ LPSE SUPPORT

LPSE Support > Daftar Tiket

Tiket Masuk Tiket Ditangani Riwayat + BUAT TIKET

Daftar Tiket Masuk

No. Tiket Cari nomor tiket Advance Cari Tiket

Show 10 entries CSV Excel

TPS1910110001

test upload 1

DIBUAT OLEH User Test1

KATEGORI PELAPOR REKANAN

APLIKASI SPSE v4.3

LAMA Pengerjaan 262 Hari

DIBUAT PADA 2019-10-11 14.9

PRIORITAS Minor

Ambil Tiket

Ambil Tiket

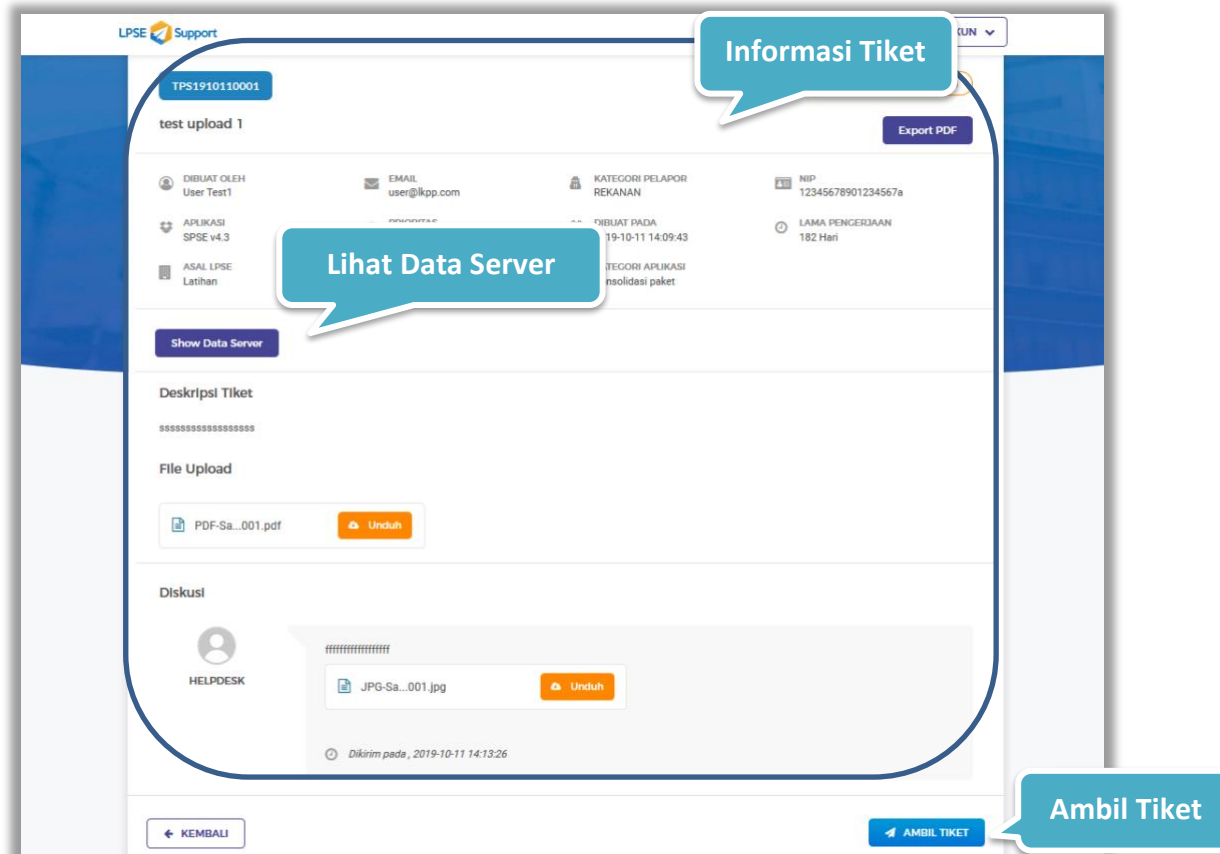
Klik Untuk Melihat
Detail Tiket

Ambil Tiket

Gambar 16. Halaman Daftar Tiket Masuk LPSE Level 2

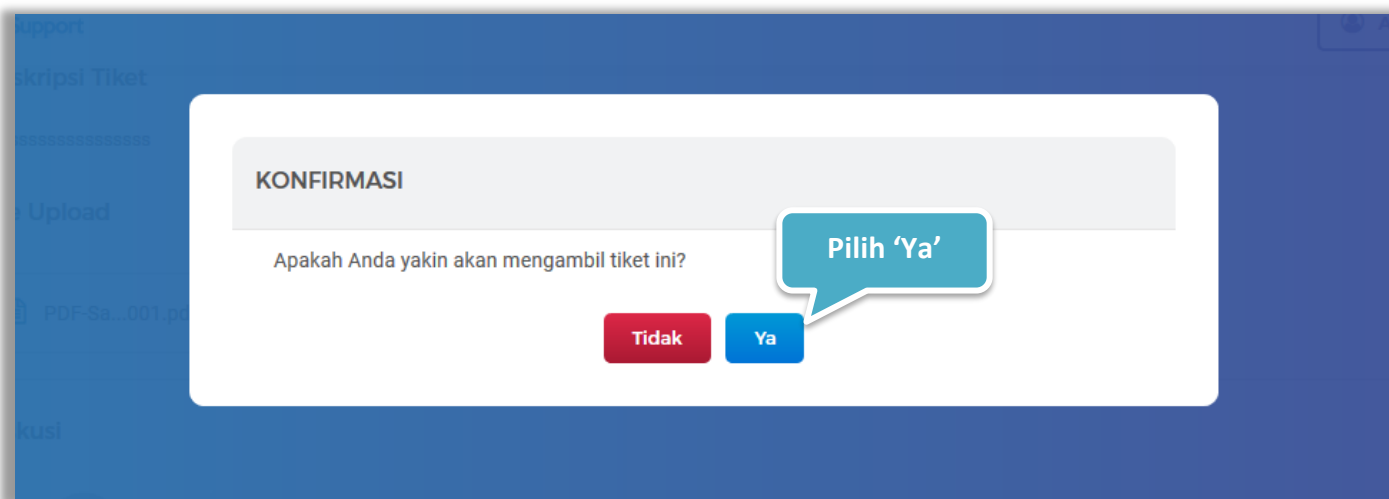
4.3.1.1 Detail Tiket

Sebelum mengambil tiket, *user* dapat melihat detail tiket dan melakukan *review* tiket terlebih dahulu. Unduh file untuk melihat detail permasalahan yang telah dikirimkan oleh pelapor, selanjutnya klik *button* 'Ambil Tiket' untuk mengerjakan tiket tersebut



Gambar 17. Detail Tiket Masuk LPSE Level 2 (1)

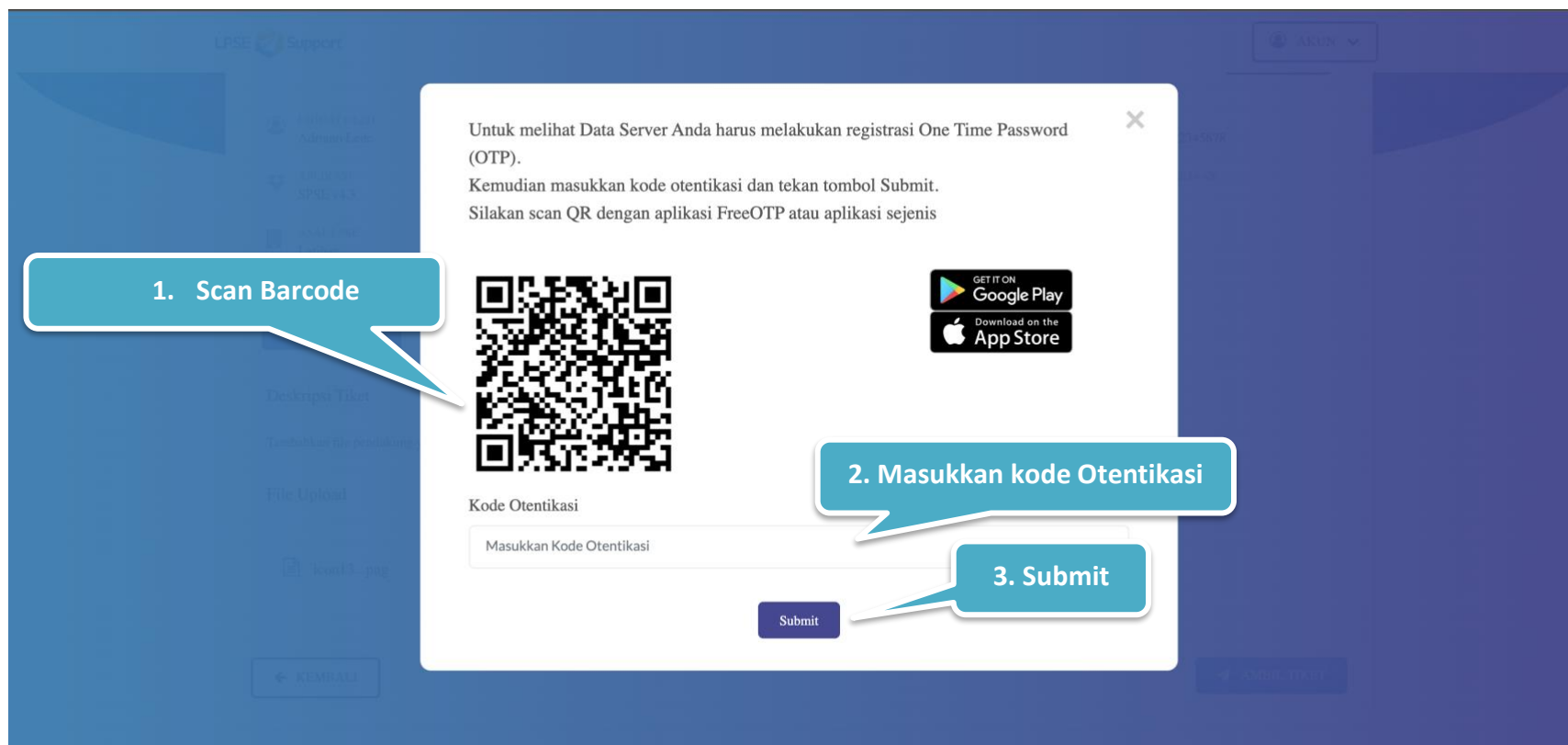
Jika *user* memilih ambil tiket maka akan muncul konfirmasi pengambilan tiket untuk memastikan bahwa *user* yakin untuk mengambil tiket tersebut. Pilih 'Ya' kemudian tiket akan berpindah ke tab 'Tiket Ditangani'



Gambar 18. Pop up Konfirmasi Ambil Tiket LPSE Level 2

4.3.1.2 Pendaftaran OTP

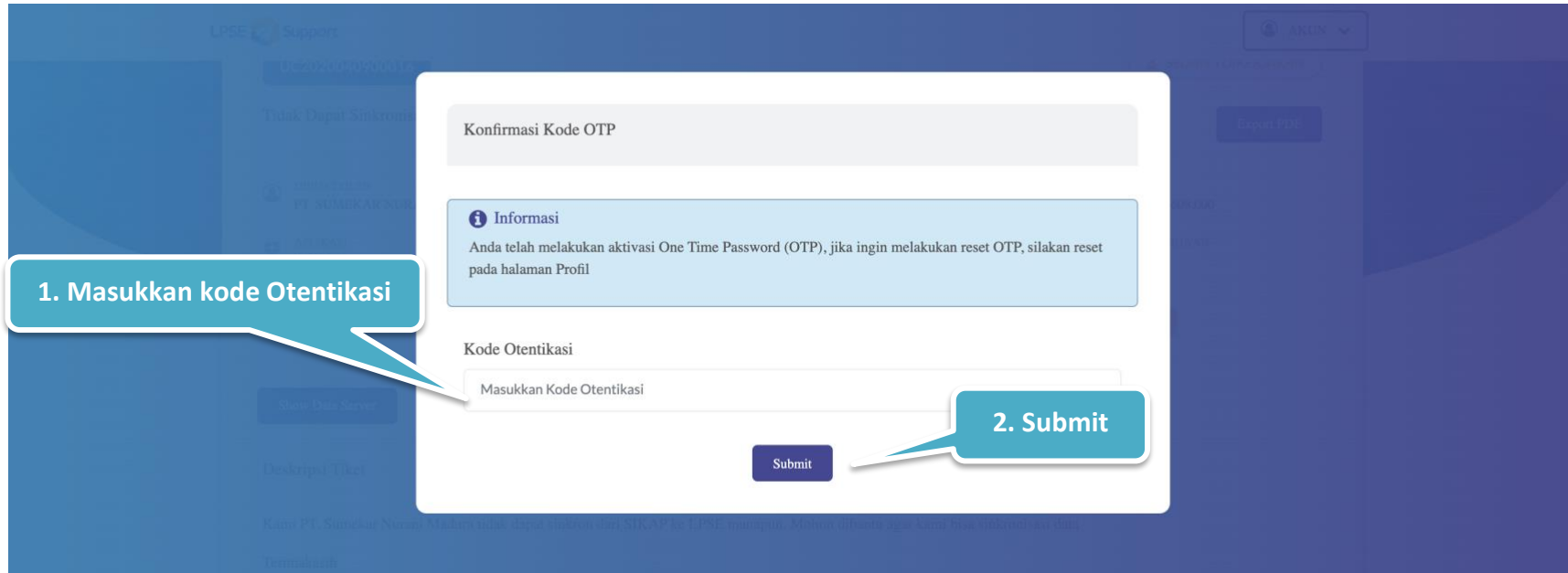
Jika *user* ingin melihat akses server pada saat melihat tiket, *user* harus melakukan registrasi *One Time Password* (OTP) terlebih dahulu. *Scan* Barcode dengan aplikasi FreeOTP atau aplikasi sejenis yang dapat diunduh melalui Google Play atau App Store. Setelah di-*scan*, maka *user* perlu memasukkan kode otentikasi yang dihasilkan pada aplikasi tersebut.



Gambar 19. Pendaftaran OTP

4.3.1.3 Memasukkan Kode OTP

User memasukkan Kode Otentikasi yang sudah didaftarkan pada aplikasi terkait, jika user ingin melihat akses server pada saat melihat tiket. Jika user ingin melakukan *reset* OTP user dapat melakukannya pada halaman Profil



Konfirmasi Kode OTP

i Informasi
Anda telah melakukan aktivasi One Time Password (OTP), jika ingin melakukan reset OTP, silakan reset pada halaman Profil

Kode Otentikasi

Masukkan Kode Otentikasi

Submit

1. Masukkan kode Otentikasi

2. Submit

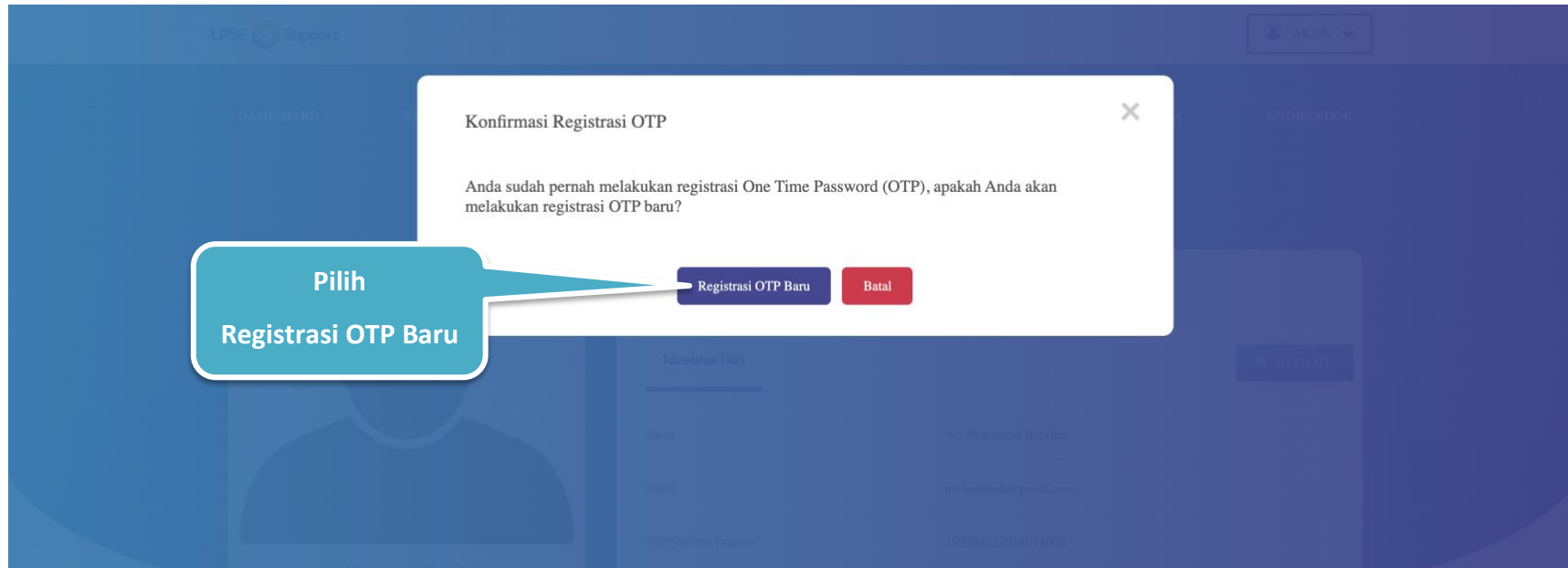
Gambar 20. Memasukkan Kode OTP

4.3.1.4 Reset OTP

Jika *User* ingin melakukan *reset* OTP silakan pilih Akun setelah itu pilih Profil

The screenshot shows the LPSE Support application interface. At the top right, there is a user profile dropdown menu labeled 'AKUN'. A callout box '1. Pilih Akun' points to this menu. The dropdown menu is open, showing the user's name 'Mark Zuckerberg [LPSE]' and three options: 'Profil', 'Logout', and 'Logout'. A second callout box '2. Pilih Profil' points to the 'Profil' option. Below the dropdown, the main content area shows a ticket detail page for 'Detail Tiket' with ID 'LC2019100900081'. The ticket status is 'MENUNGGU DIKERJAKAN'. The ticket was created by 'Adriano Leite' on '2019-10-09 21:29:48'. The ticket category is 'Tiket Umum' and the application category is 'ADP'. The ticket is 184 days old. There is a 'Show Data Server' button and a 'Deskripsi Tiket' section at the bottom.

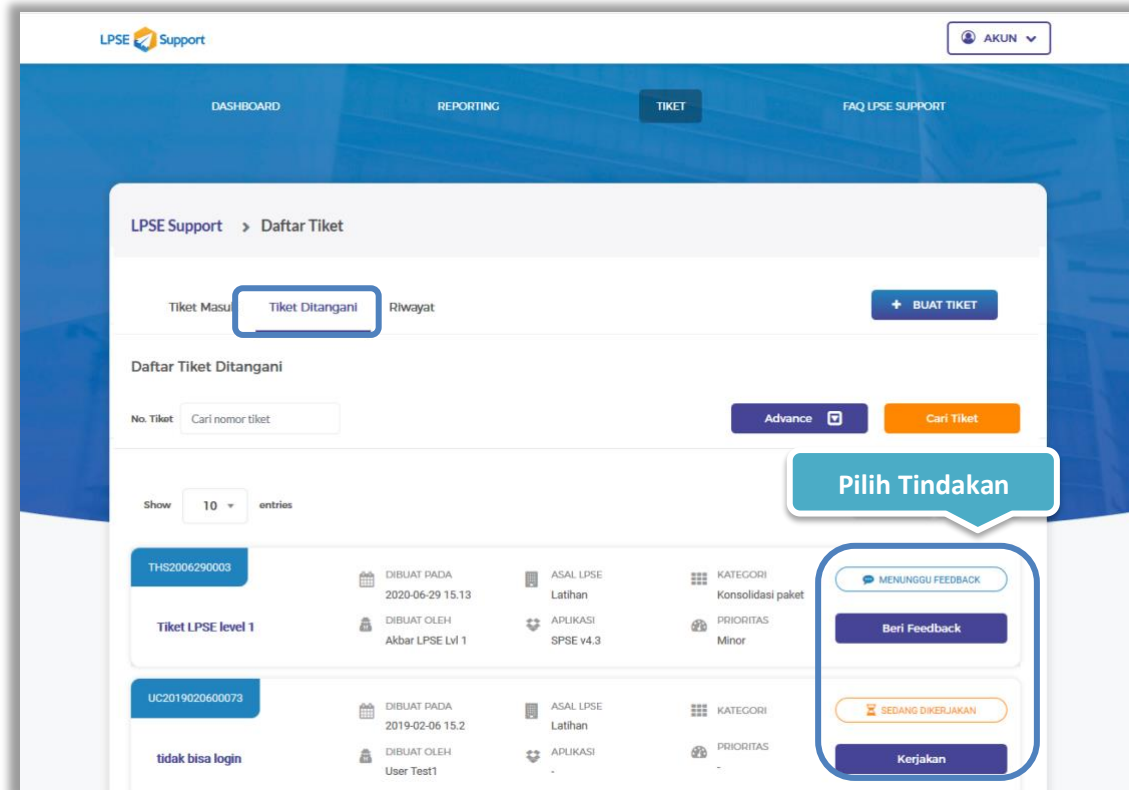
Gambar 21. Reset OTP (1)



Gambar 22. Reset OTP (2)

4.3.2. Tiket Ditangani

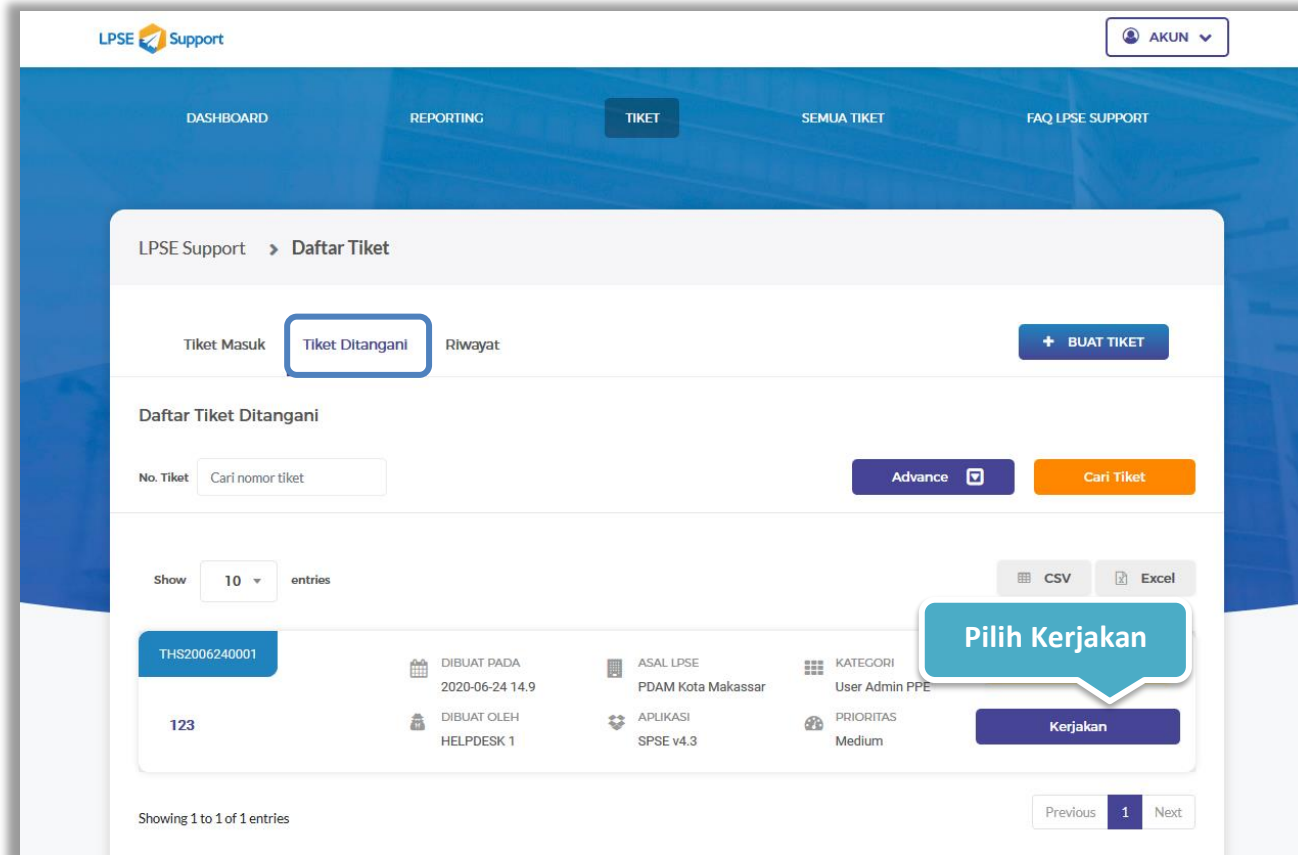
Halaman ini berisi daftar tiket yang telah diambil oleh user. *User* dapat memilih untuk mengerjakan tiket, memberikan *feedback* pada tiket yang telah di eskalasi ke helpdesk LKPP atau Tim Teknis LKPP. *User* juga dapat membalas *feedback* dari *feedback* yang telah dikirim ke LPSE Level 1 atau pelapor.



Gambar 23. Halaman Tiket Ditangani

4.3.2.1 Kerjakan Tiket

Pilih *button* 'Kerjakan' pada tiket yang akan dikerjakan



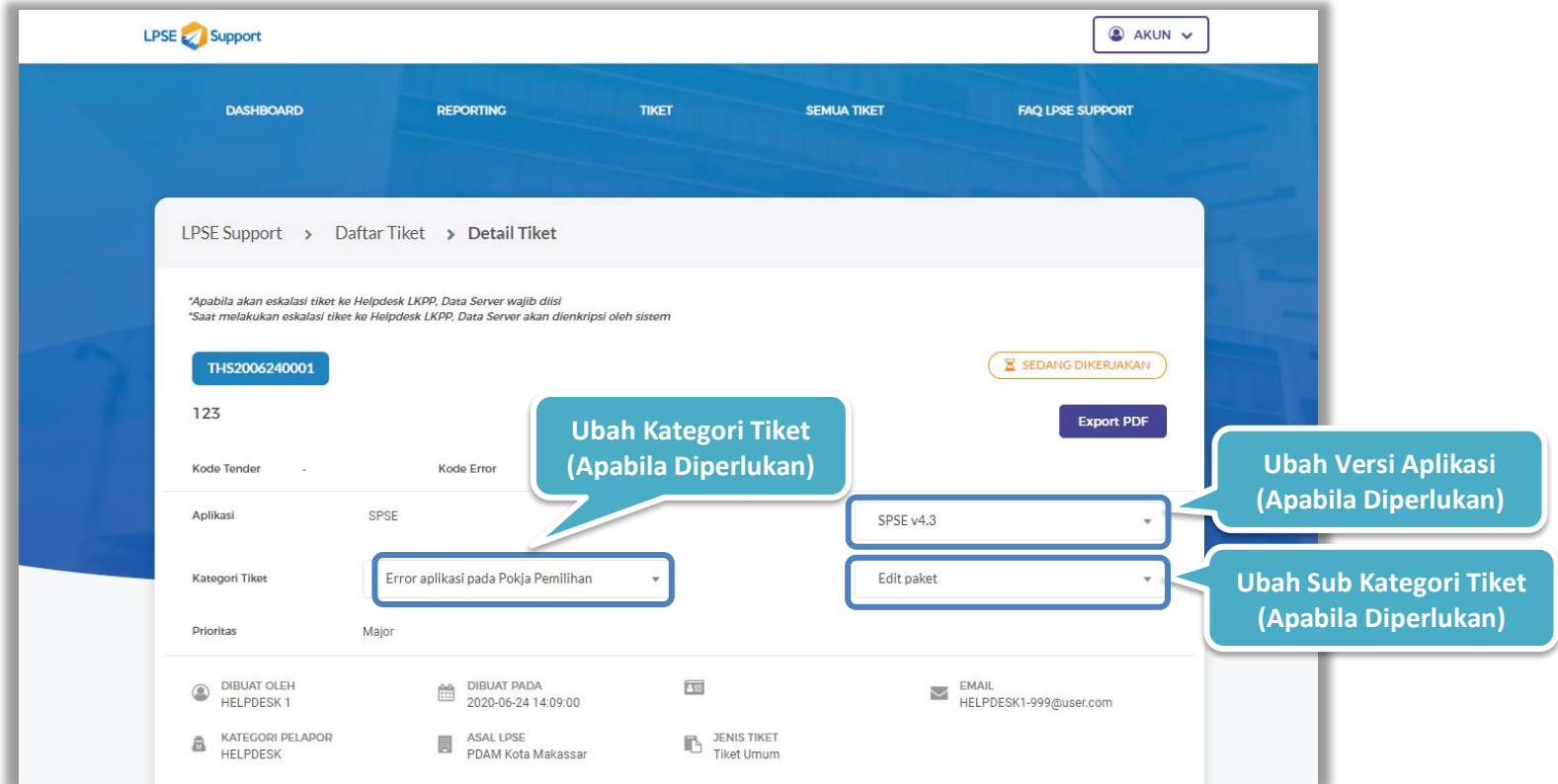
The screenshot displays the LPSE Support application interface. The top navigation bar includes 'DASHBOARD', 'REPORTING', 'TIKET', 'SEMUA TIKET', and 'FAQ LPSE SUPPORT'. The 'TIKET' tab is active. Below the navigation bar, the page title is 'LPSE Support > Daftar Tiket'. There are three tabs: 'Tiket Masuk', 'Tiket Ditangani' (highlighted with a blue box), and 'Riwayat'. A '+ BUAT TIKET' button is visible. Below the tabs, there is a search section with 'No. Tiket' and 'Cari nomor tiket' input, an 'Advance' checkbox, and a 'Cari Tiket' button. The main content area shows a list of tickets. The first ticket card has the ID 'THS2006240001' and a '123' label. A callout box labeled 'Pilih Kerjakan' points to the 'Kerjakan' button on this ticket card. The ticket details are as follows:

DIBUAT PADA	2020-06-24 14.9	ASAL LPSE	PDAM Kota Makassar	KATEGORI	User Admin PPE
DIBUAT OLEH	HELPEDESK 1	APLIKASI	SPSE v4.3	PRIORITAS	Medium

At the bottom, there is a pagination control showing 'Showing 1 to 1 of 1 entries' and 'Previous 1 Next'.

Gambar 24. Halaman Tiket Dikerjakan

Selanjutnya akan muncul halaman detail tiket. *User* dapat merubah versi aplikasi serta kategori tiket apabila diperlukan atau jika terjadi kesalahan penginputan.



Gambar 25. Halaman Detail Tiket (1)

Selanjutnya *input* informasi Data server, data ini bersifat *mandatory* sehingga *user* wajib untuk mengisi. Sedangkan untuk Data Server Database dan Data Server VPN bersifat opsional atau *user* tidak wajib mengisi apabila memang tidak diperlukan.

Data Server

Input Detail Informasi Data Server (Wajib)

IP Server

Port Server

Masukkan Port Server di Sini

Username Server

trainer

Password Server

•••••

Password Root

Masukkan Password di Sini

Keterangan Server Lainnya (Opsional)

Masukkan Keterangan Server Lainnya di sini

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

Data Server Database (Opsional)

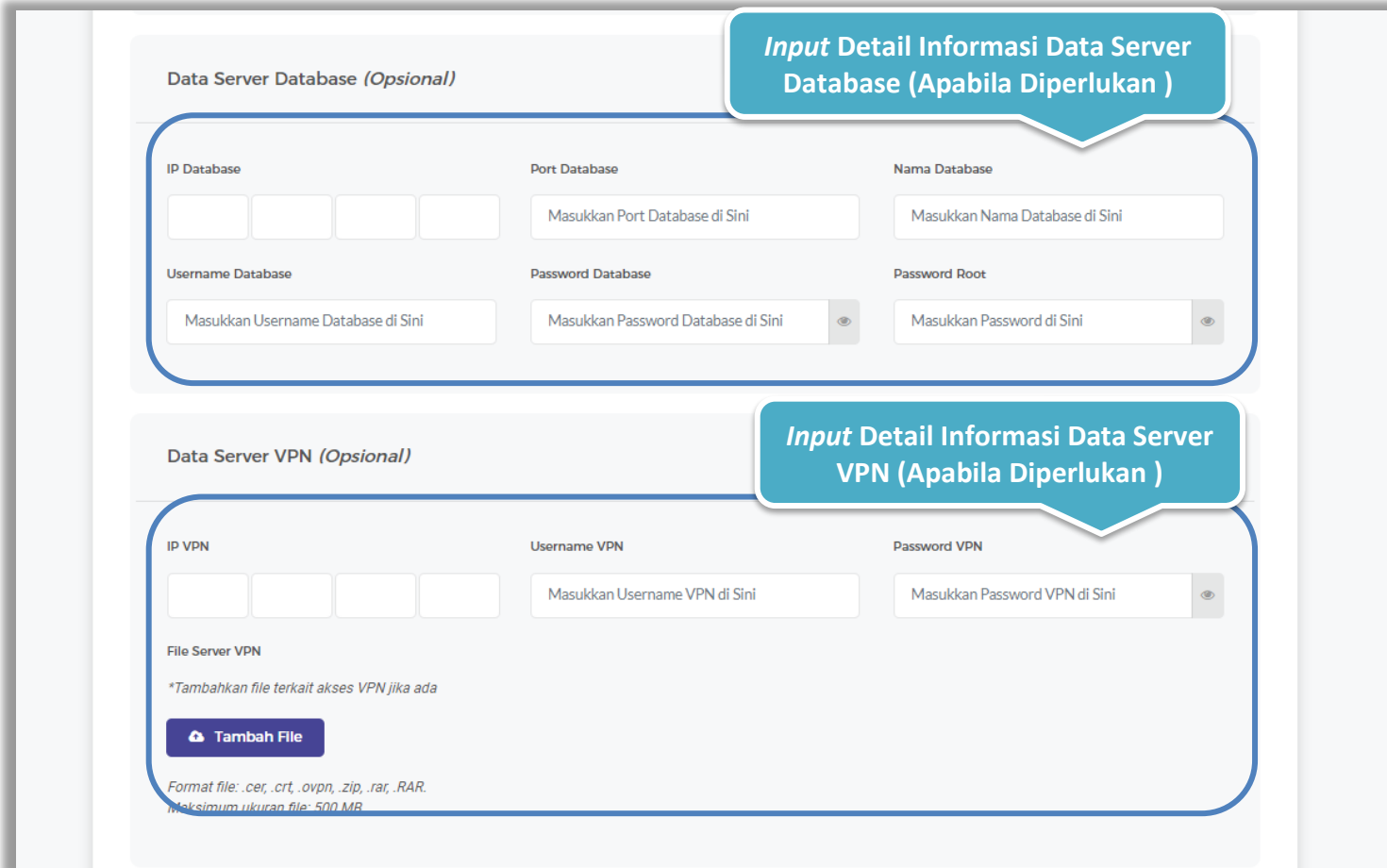
Klik apabila ingin menambah informasi Data Server Database

Data Server VPN (Opsional)

Klik apabila ingin menambah informasi Data Server VPN

Gambar 26. Halaman Detail Tiket (2)

Jika *user* memilih untuk menambah informasi Data Server Database dan Data Server VPN maka selanjutnya *input* informasi Data server Database dan Data Server VPN



Data Server Database (Optional)

Input Detail Informasi Data Server Database (Apabila Diperlukan)

IP Database:

Port Database:

Nama Database:

Username Database:

Password Database:

Password Root:

Data Server VPN (Optional)

Input Detail Informasi Data Server VPN (Apabila Diperlukan)

IP VPN:

Username VPN:

Password VPN:

File Server VPN

*Tambahkan file terkait akses VPN jika ada

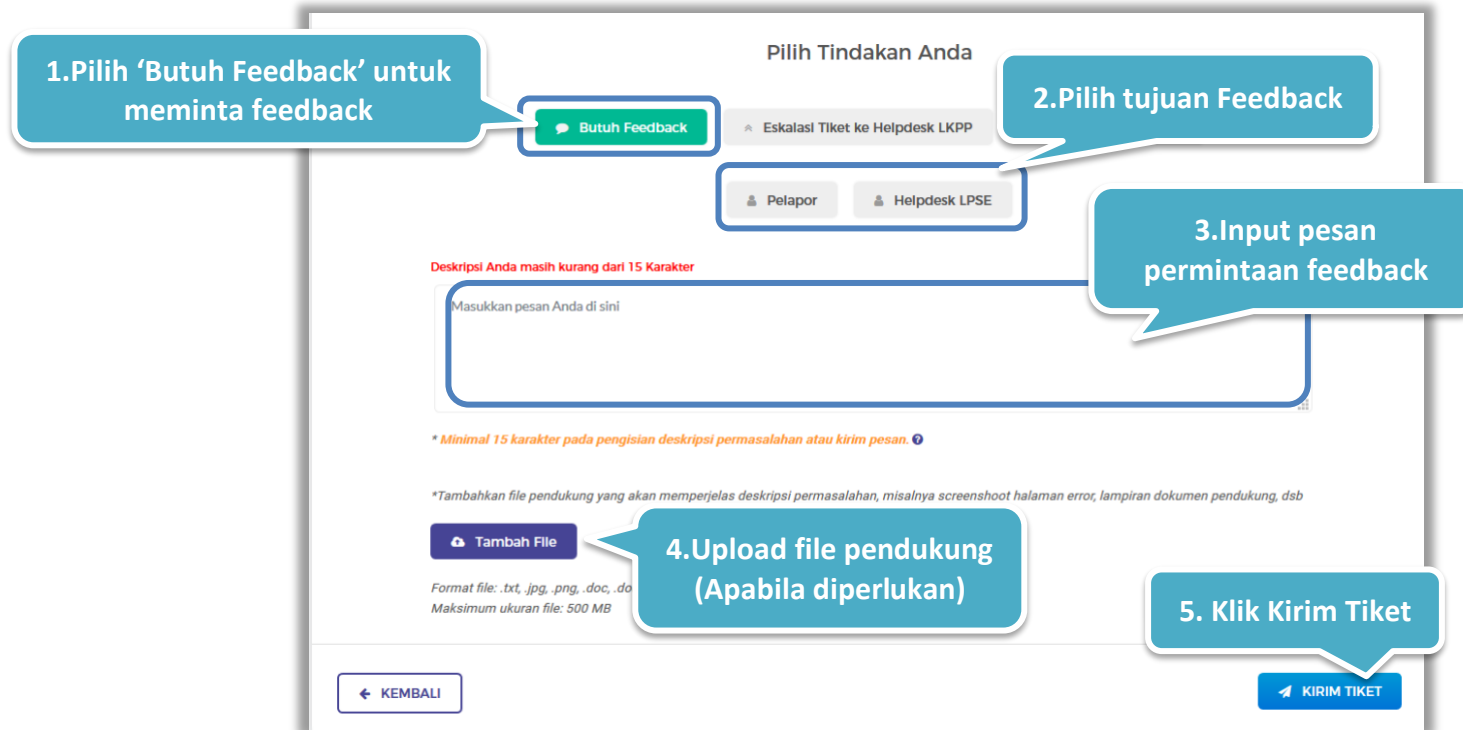
Format file: .cer, .crt, .ovpn, .zip, .rar, .RAR.
Maksimum ukuran file: 500 MB

Gambar 27. Halaman Detail Tiket (3)

User LPSE Level 2 dapat memilih beberapa tindakan diantaranya, meminta feedback kepada pelapor dan helpdesk LPSE, mengeskalasi tiket ke helpdesk LKPP, dan menyelesaikan tiket.

A. Butuh Feedback

Pilih *button* 'Butuh Feedback' apabila LPSE level 2 membutuhkan *feedback* terkait tiket kepada pelapor atau Helpdesk LPSE (LPSE Level 1).



The screenshot shows a web form titled "Pilih Tindakan Anda". It contains the following elements:

- 1. Pilih 'Butuh Feedback' untuk meminta feedback:** A green button labeled "Butuh Feedback" is highlighted.
- 2. Pilih tujuan Feedback:** Two buttons, "Pelapor" and "Helpdesk LPSE", are highlighted.
- 3. Input pesan permintaan feedback:** A text input field with the placeholder "Masukkan pesan Anda di sini" is highlighted. A red error message above it reads "Deskripsi Anda masih kurang dari 15 Karakter".
- 4. Upload file pendukung (jika diperlukan):** A purple button labeled "Tambah File" is highlighted. Below it, text specifies "Format file: .txt, .jpg, .png, .doc, .docx" and "Maksimum ukuran file: 500 MB".
- 5. Klik Kirim Tiket:** A blue button labeled "KIRIM TIKET" is highlighted.

At the bottom left, there is a "← KEMBALI" button, and at the bottom right, there is a "KIRIM TIKET" button.

Gambar 28. Halaman tiket butuh feedback

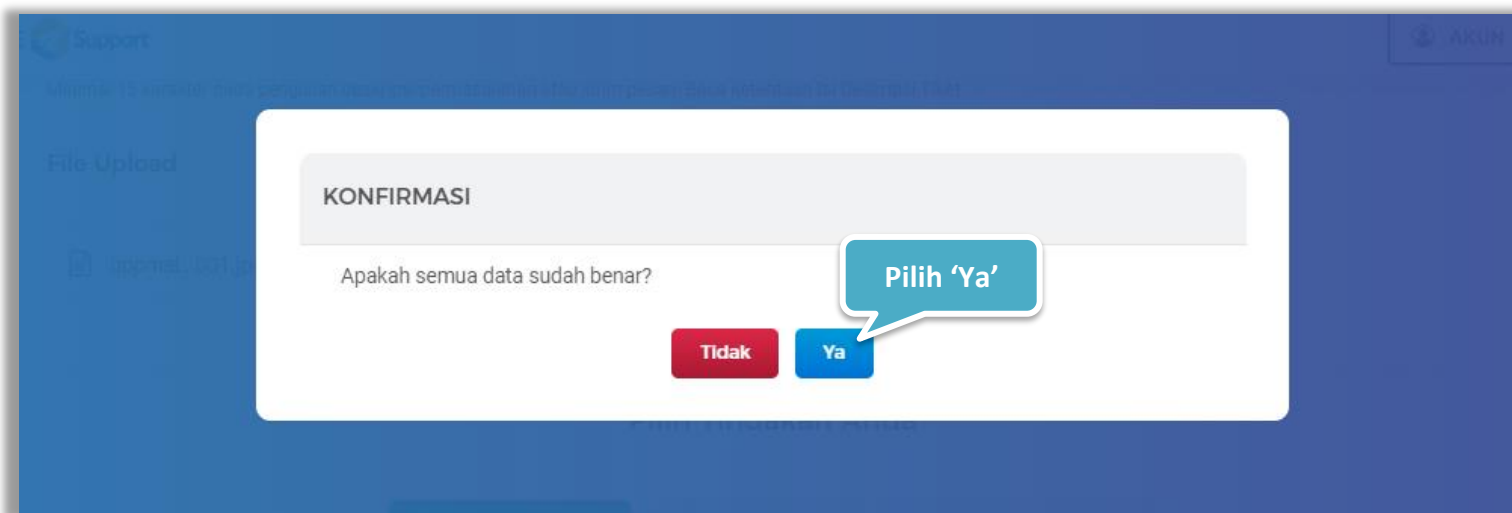
B. Eskalasi Tiket

Pilih *button* 'Eskalasi Tiket ke Helpdesk LKPP' untuk mengeskalasi tiket ke helpdesk LKPP apabila LPSE level 2 tidak dapat menyelesaikan tiket tersebut

The screenshot displays the 'Tindakan Anda' (Your Action) section of the LPSE Support application. It features a navigation bar with 'Butuh Feedback' and 'Eskalasi Tiket'. Below this, a dropdown menu is open, showing 'Eskalasi ke Helpdesk LKPP' as the selected option. A text input field is present with a red warning message: 'Deskripsi Anda masih kurang dari 15 Karakter' and the placeholder text 'Masukkan pesan Anda di sini'. Below the input field, there are two lines of instructional text: '* Minimal 15 karakter pada pengisian deskripsi permasalahan atau kirim pesan.' and '* Tambahkan file pendukung yang akan memperjelas deskripsi permasalahan, misalnya screenshot halaman error, lampiran dokumen pendukung, dsb'. A 'Tambah File' button is located below the text. At the bottom of the form, there are two buttons: 'KEMBALI' (Back) on the left and 'KIRIM TIKET' (Send Ticket) on the right. Five blue callout boxes with white text and arrows pointing to specific UI elements provide the following instructions: 1. 'Pilih 'Eskalasi Tiket' untuk mengeskalasi tiket ke helpdesk LKPP' (pointing to the 'Eskalasi Tiket' button); 2. 'Pilih tujuan eskalasi' (pointing to the 'Eskalasi ke Helpdesk LKPP' dropdown option); 3. 'Input pesan eskalasi tiket' (pointing to the text input field); 4. 'Upload file pendukung (Apabila diperlukan)' (pointing to the 'Tambah File' button); 5. 'Klik Kirim Tiket' (pointing to the 'KIRIM TIKET' button).

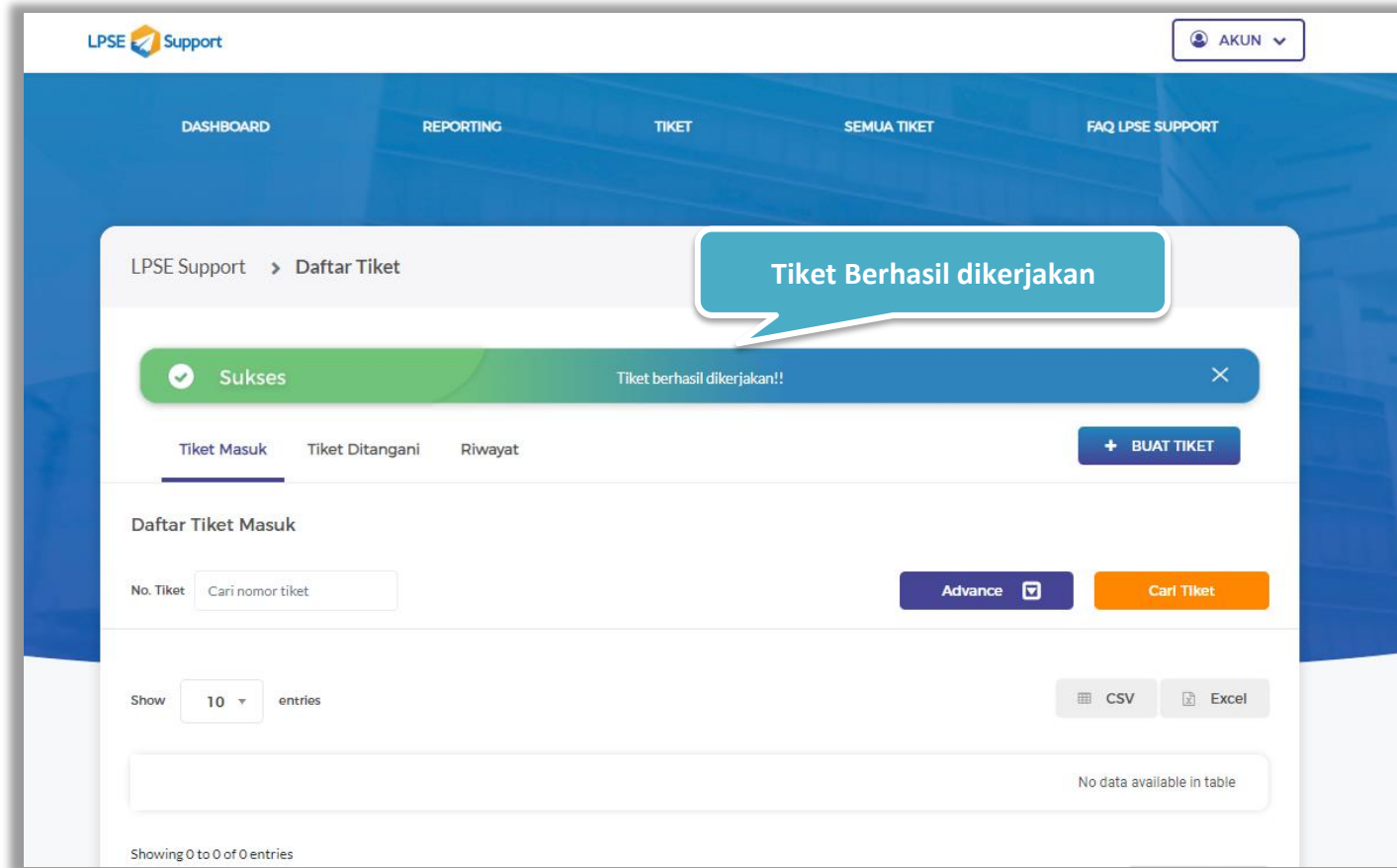
Gambar 29. Halaman eskalasi tiket

Setelah memilih tindakan, selanjutnya akan muncul konfirmasi apakah data yang dimasukkan sudah benar. Pilih 'Ya' untuk melanjutkan.



Gambar 31. Konfirmasi tindakan terhadap tiket

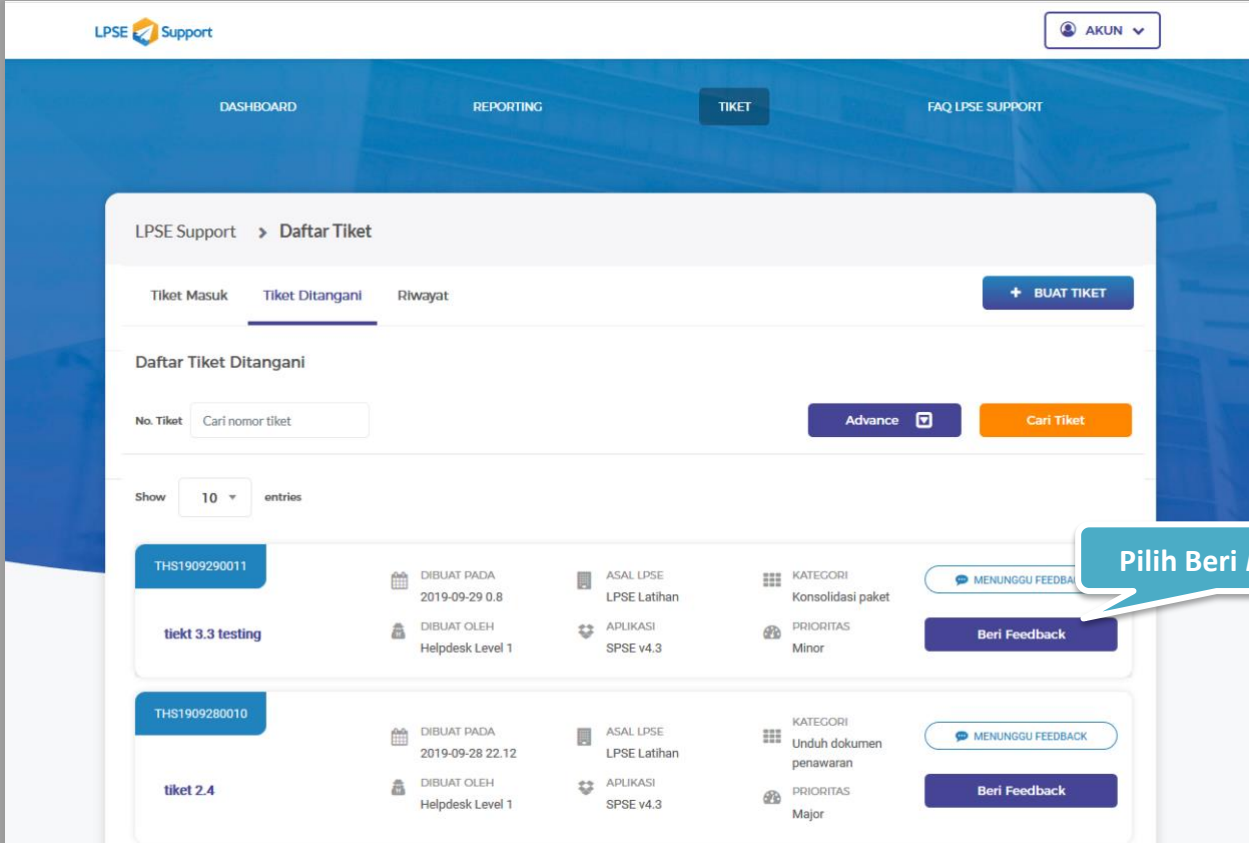
Apabila tiket berhasil dikerjakan maka akan muncul notifikasi bahwa kerjakan tiket berhasil dilakukan.



Gambar 32. Noiofikasi tiket berhasil dikerjakan

4.3.2.2 Feedback Tiket

User LPSE level 2 dapat memberikan *feedback* pada tiket yang diminta oleh helpdesk LKPP atau Tim Teknis LKPP.



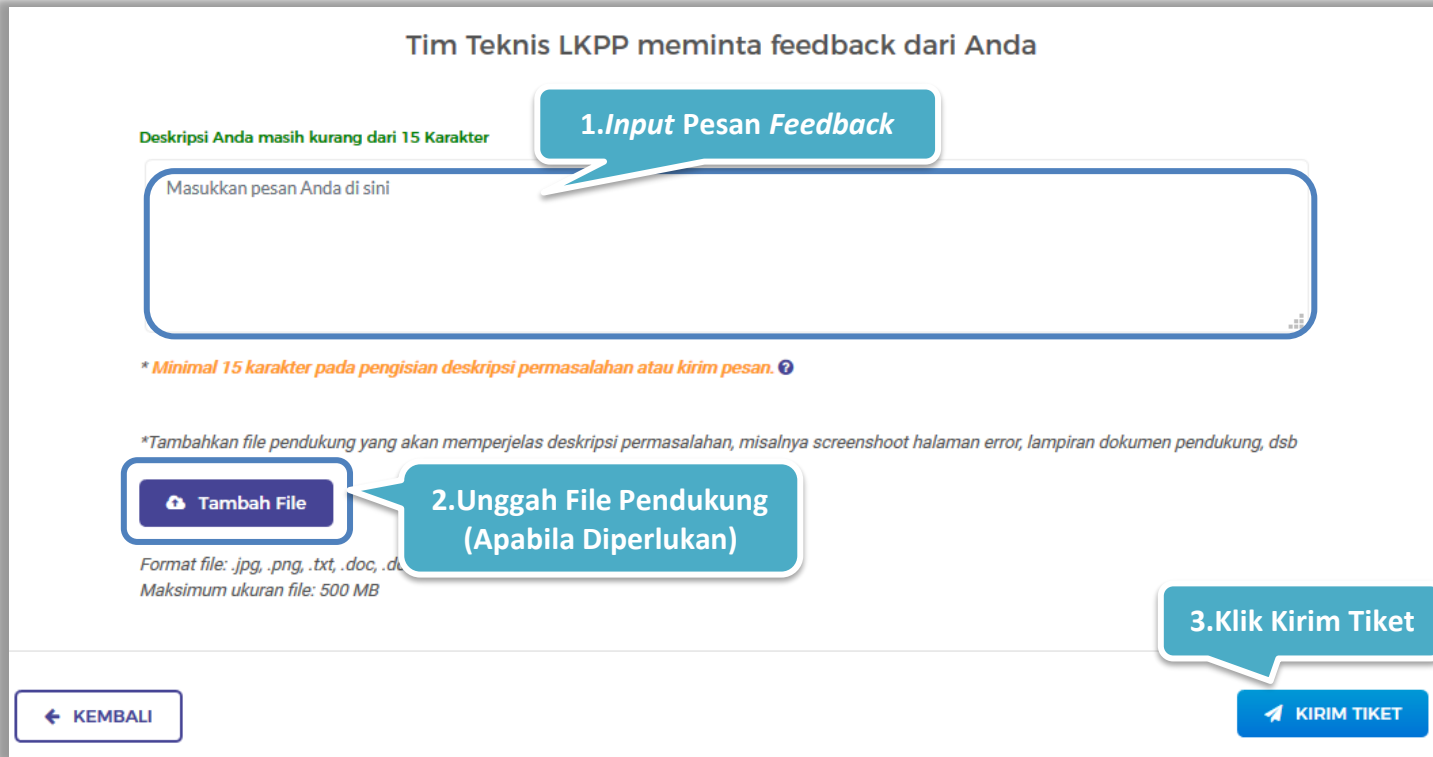
The screenshot shows the LPSE Support application interface. At the top, there is a navigation bar with 'DASHBOARD', 'REPORTING', 'TIKET', and 'FAQ LPSE SUPPORT'. Below this, the 'Daftar Tiket' section is active, showing a list of tickets under the 'Tiket Ditangani' tab. A search bar for 'No. Tiket' is present, along with 'Advance' and 'Cari Tiket' buttons. The list of tickets includes:

No. Tiket	DIBUAT PADA	ASAL LPSE	KATEGORI	PRIORITAS	Aksi
THS1909290011 tiket 3.3 testing	2019-09-29 0.8	LPSE Latihan	Konsolidasi paket	Minor	MENUNGGU FEEDBACK Beri Feedback
THS1909280010 tiket 2.4	2019-09-28 22.12	LPSE Latihan	Unduh dokumen penawaran	Major	MENUNGGU FEEDBACK Beri Feedback

A callout bubble with the text 'Pilih Beri Feedback' points to the 'Beri Feedback' button for the first ticket.

Gambar 33. Halaman Daftar Tiket Ditangani LPSE Level 2

Input pesan *feedback*, unggah file pendukung (apabila diperlukan) kemudian klik *button* 'Kirim Tiket'



Tim Teknis LKPP meminta feedback dari Anda

Deskripsi Anda masih kurang dari 15 Karakter

1. Input Pesan Feedback

Masukkan pesan Anda di sini

* Minimal 15 karakter pada pengisian deskripsi permasalahan atau kirim pesan. ⓘ

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

2. Unggah File Pendukung (Apabila Diperlukan)

Tambah File

Format file: .jpg, .png, .txt, .doc, .docx
Maksimum ukuran file: 500 MB

3. Klik Kirim Tiket

← KEMBALI

➤ KIRIM TIKET

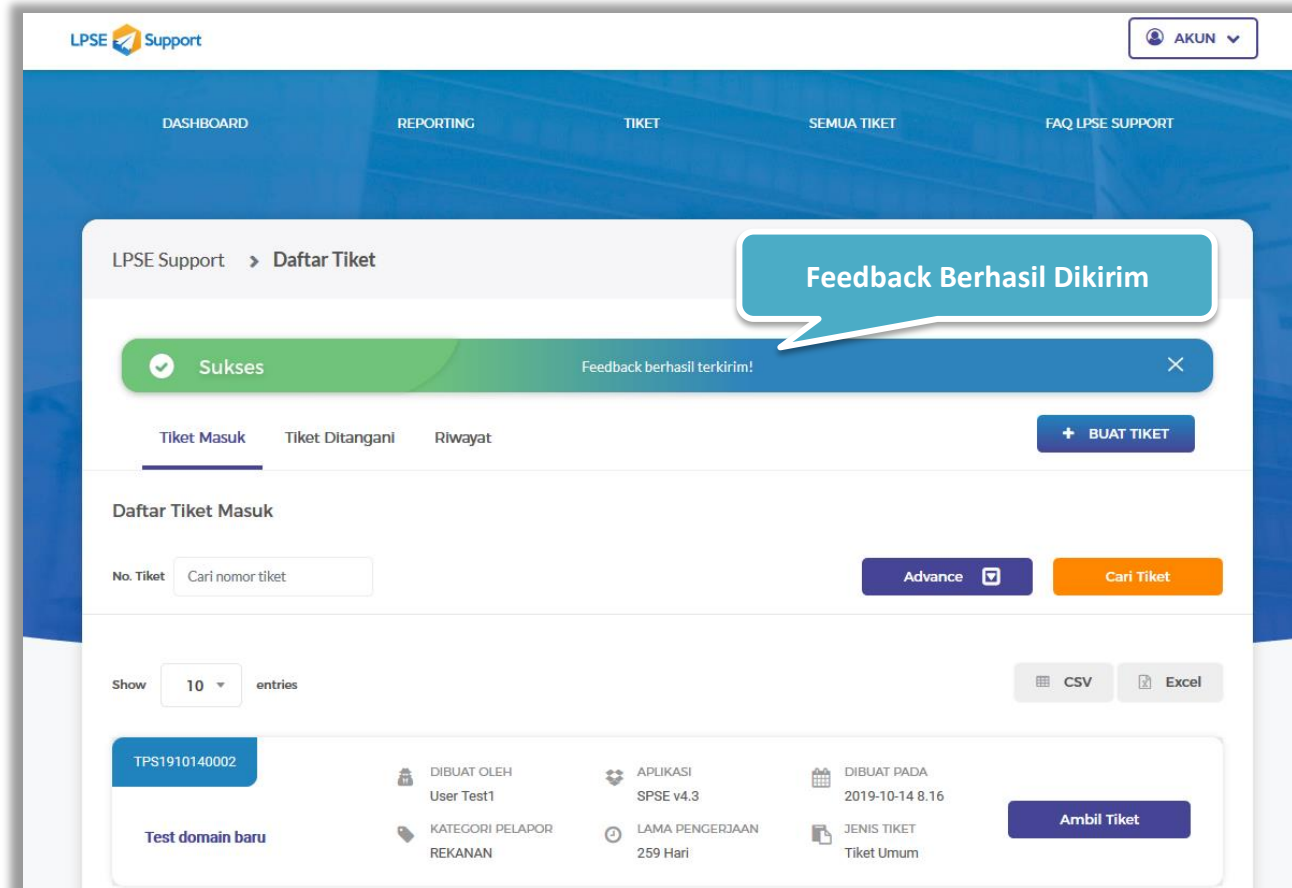
Gambar 34. Halaman feedback LPSE Level 2

Setelah mengisi pesan *feedback* selanjutnya akan muncul konfirmasi apakah data yang dimasukkan sudah benar. Pilih 'Ya' untuk melanjutkan.



Gambar 35. Konfirmasi tindakan terhadap tiket

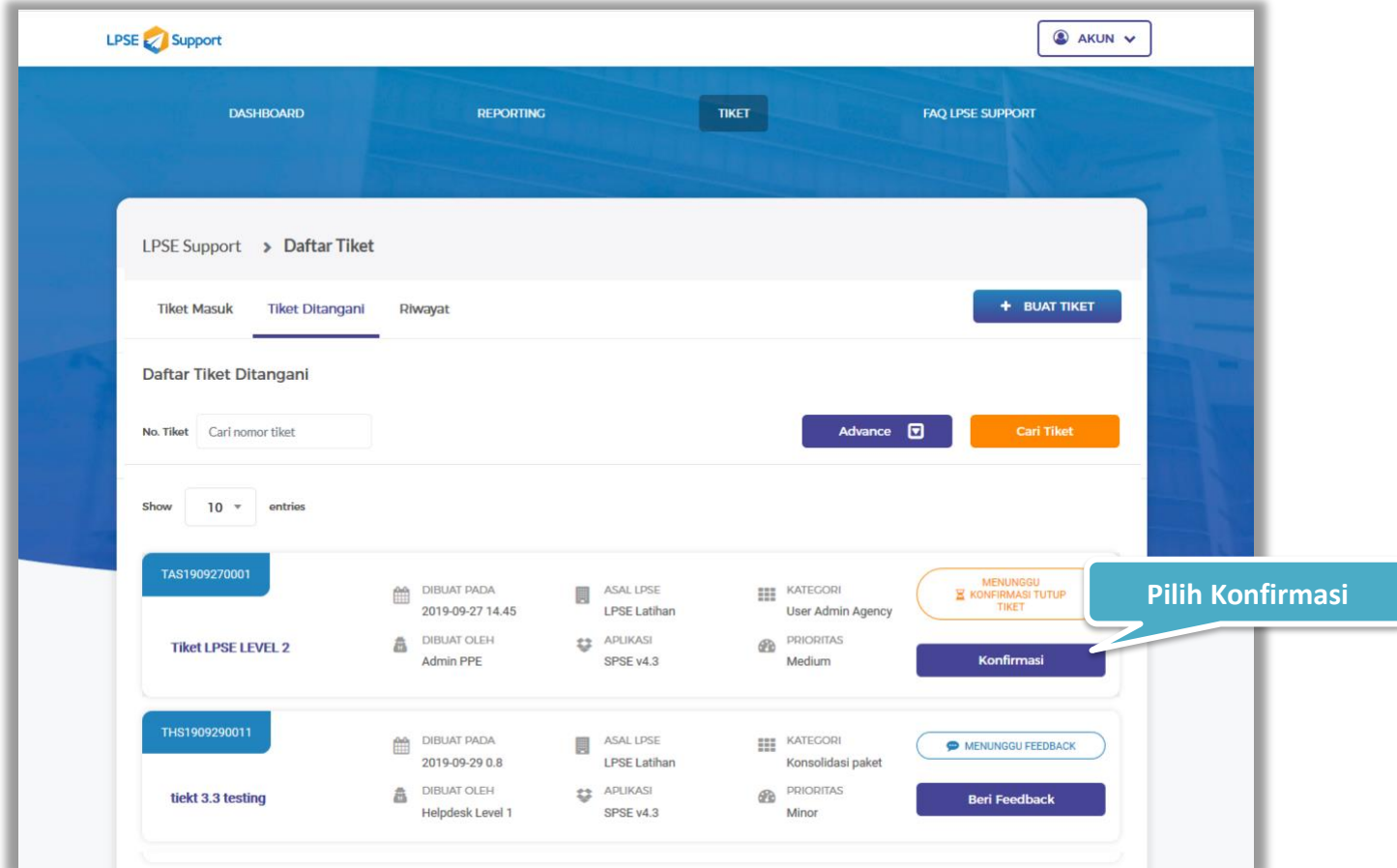
Jika berhasil maka akan muncul notifikasi feedback berhasil dikirim.



Gambar 36. Notifikasi feedback berhasil dikirim

4.3.2.3 Konfirmasi Tiket Selesai

Apabila tiket sudah diselesaikan oleh helpdesk LKPP atau Tim Teknis LKPP, maka *user* dapat melakukan konfirmasi terhadap tiket yang telah diselesaikan apakah permasalahan sudah selesai atau masih butuh penanganan kembali.

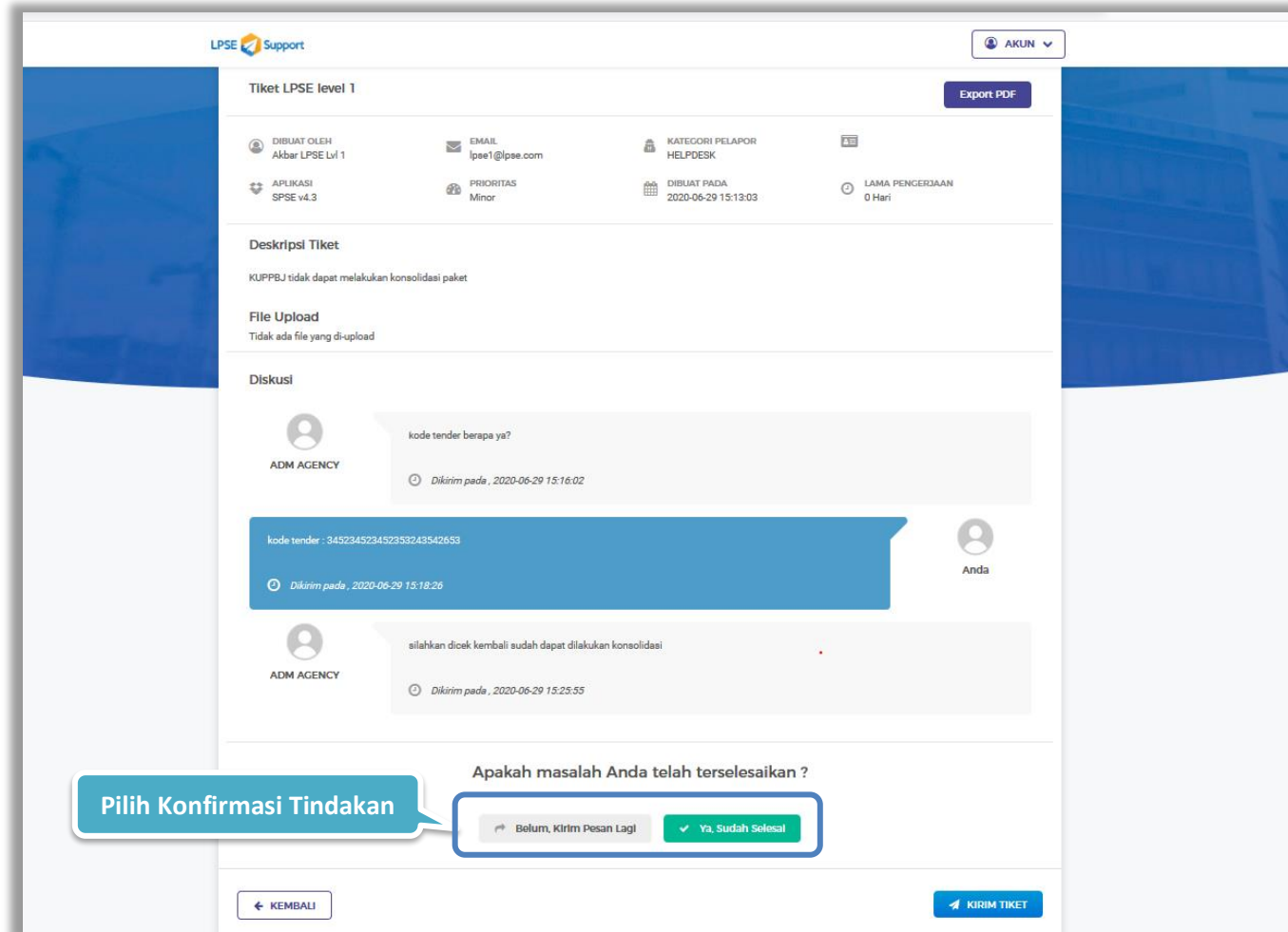


The screenshot shows the 'LPSE Support' application interface. The top navigation bar includes 'DASHBOARD', 'REPORTING', 'TIKET', and 'FAQ LPSE SUPPORT'. The 'TIKET' section is active, showing 'Daftar Tiket' with tabs for 'Tiket Masuk', 'Tiket Ditangani', and 'Riwayat'. A '+ BUAT TIKET' button is visible. Below the tabs, there is a search section with 'No. Tiket' input, 'Advance' button, and 'Cari Tiket' button. The main content area shows a list of tickets with the following details:

Ticket ID	DIBUAT PADA	ASAL LPSE	KATEGORI	ACTION
TAS1909270001	2019-09-27 14.45	LPSE Latihan	User Admin Agency	MENUNGGU KONFIRMASI TUTUP TIKET / Konfirmasi
Tiket LPSE LEVEL 2	DIBUAT OLEH Admin PPE	APLIKASI SPSE v4.3	PRIORITAS Medium	
THS1909290011	2019-09-29 0.8	LPSE Latihan	Konsolidasi paket	MENUNGGU FEEDBACK / Beri Feedback
tiket 3.3 testing	DIBUAT OLEH Helpdesk Level 1	APLIKASI SPSE v4.3	PRIORITAS Minor	

Gambar 37. Halaman Tiket Ditangani LPSE Level 2

Selanjutnya lakukan review terhadap hasil penyelesaian tiket kemudian pilih apakah masalah sudah terselesaikan atau belum.



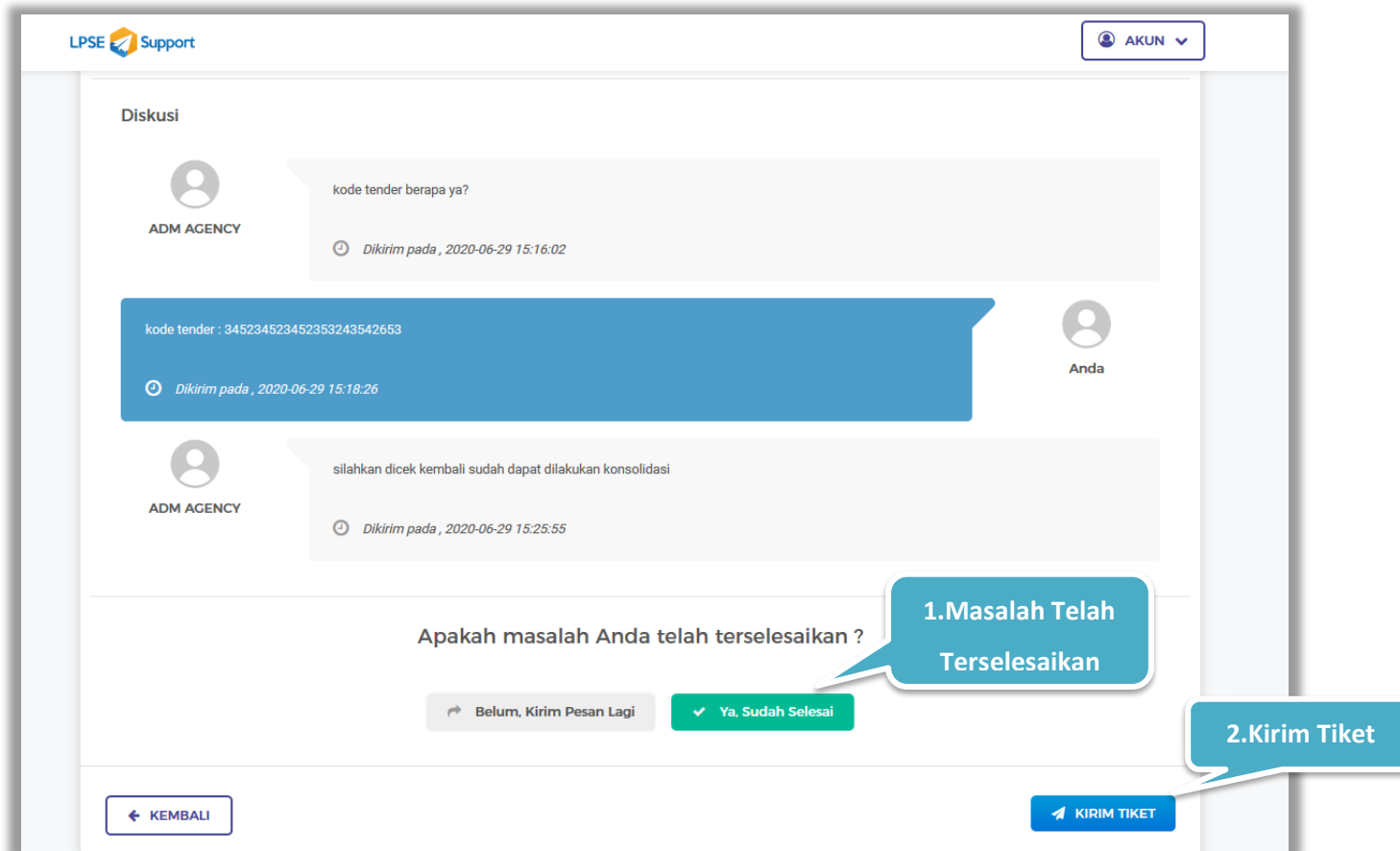
Gambar 38. Halaman review konfirmasi tutup tiket

Jika *user* memilih tiket belum terselesaikan maka harus menyertakan alasan mengapa permasalahan belum terselesaikan

The screenshot displays the LPSE Support application interface. At the top, there is a header with the LPSE Support logo and a user profile dropdown labeled 'AKUN'. The main content area is titled 'Diskusi' and shows a conversation history. The first message from 'ADM AGENCY' asks 'kode tender berapa ya?' (tender code how much?). The second message from 'Anda' (You) provides the code '34523452345233243542653'. The third message from 'ADM AGENCY' says 'silahkan dicek kembali sudah dapat dilakukan konsolidasi' (please check again it can be consolidated). Below the conversation, there is a question 'Apakah masalah Anda telah terselesaikan?' (Has your problem been resolved?). There are two buttons: 'Belum, Kirim Pesan Lagi' (Not yet, Send Message Again) and 'Ya, Sudah Selesai' (Yes, It's Done). A text input field is labeled 'Masalah Belum Terselesaikan' (Problem Not Resolved). Below the input field, there are instructions: '* Minimal 15 karakter pada pengisian deskripsi permasalahan atau kirim pesan. Baca ketentuan Isi Deskripsi atau Kirim Pesan' and '* Tambahkan file pendukung yang akan memverifikasi deskripsi permasalahan, misalnya screenshot halaman error, lampiran dokumen pendukung, dsb'. There is a 'Tambah File' button labeled '2. Lampirkan File (Jika Diperlukan)'. Below this, there are file format and size restrictions: 'Format file: .jpeg, .jpg, .png, .txt, .doc, .docx, .xls, .xlsx, .pdf, .zip, .rar, .7z' and 'Maksimal ukuran file: 500 MB. Baca Ketentuan Unggah File'. At the bottom, there is a 'KEMBALI' (Back) button and a 'KIRIM TIKET' (Send Ticket) button labeled '3. Kirim Tiket'.

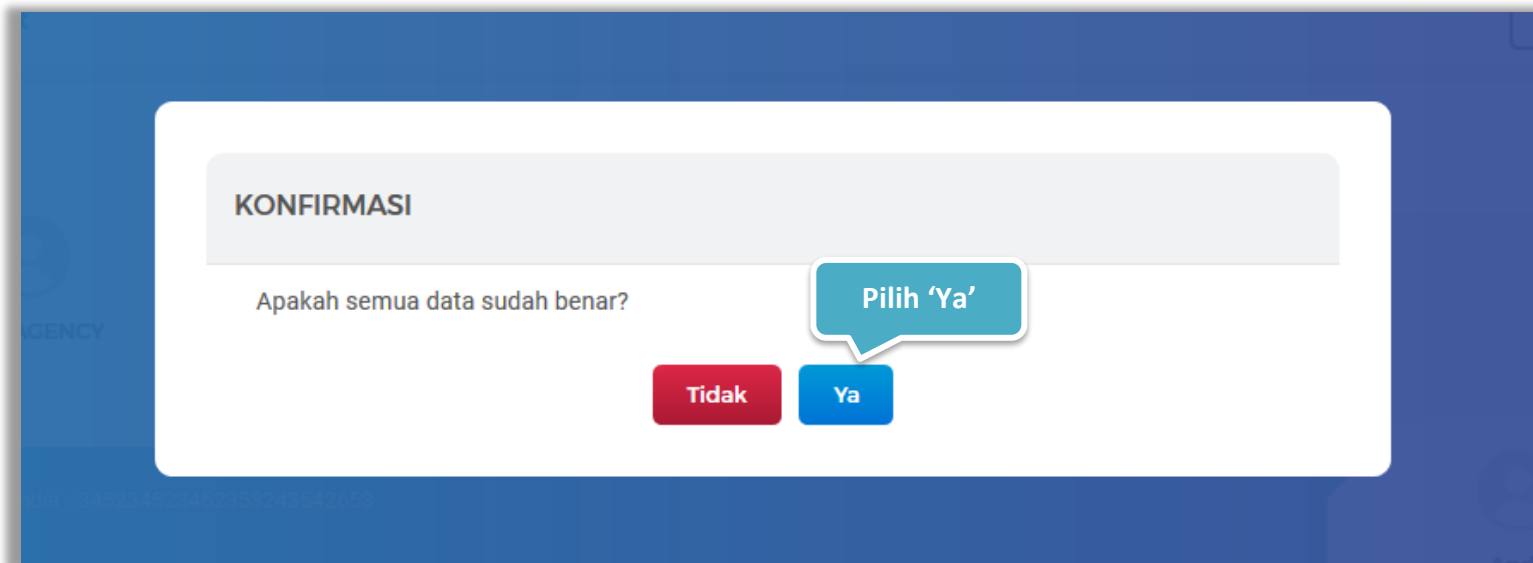
Gambar 39. Halaman kirim pesan konfirmasi tiket belum selesai

Jika user yakin bahwa masalah sudah terselesaikan maka pilih button 'Ya, Sudah Selesai'



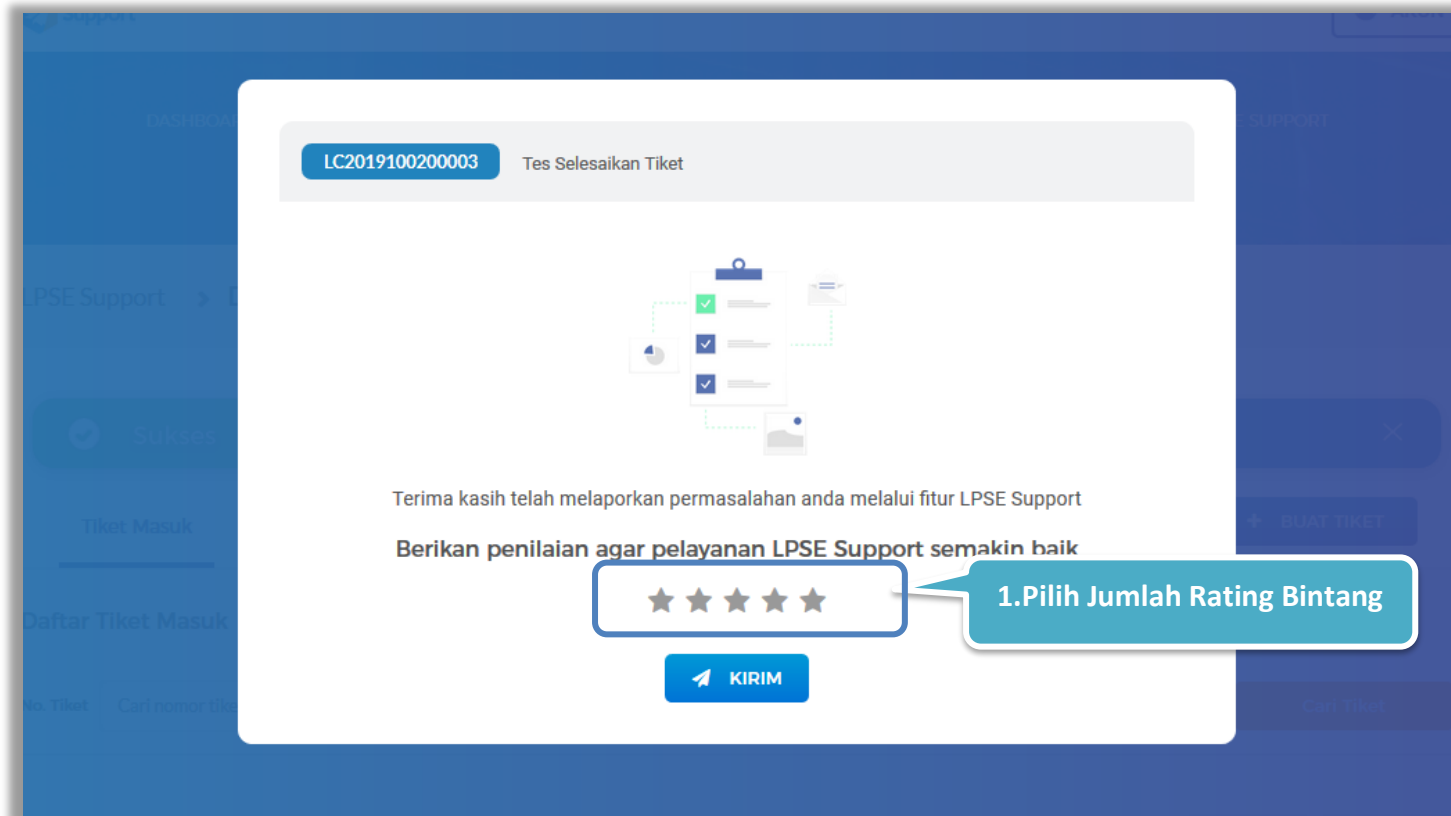
Gambar 40. Halaman konfirmasi tiket selesai

Pilih 'Ya' untuk melanjutkan

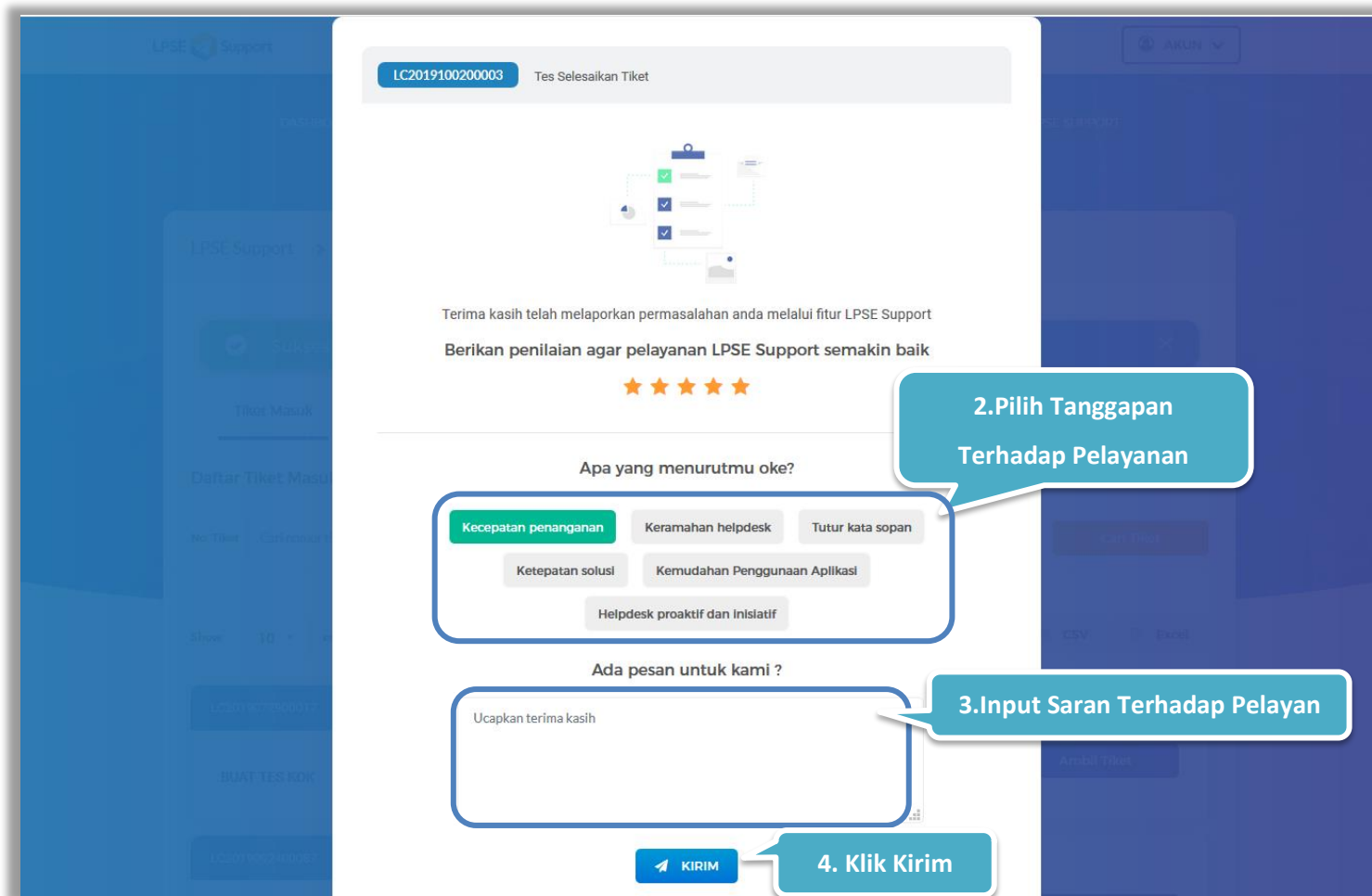


Gambar 41. Konfirmasi tutup tiket

Selanjutnya *user* dapat memberikan rating terhadap pelayanan dalam menangani tiket permasalahan. Pilih jumlah rating bintang kemudian isi kritik dan saran terkait pelayanan yang didapatkan.

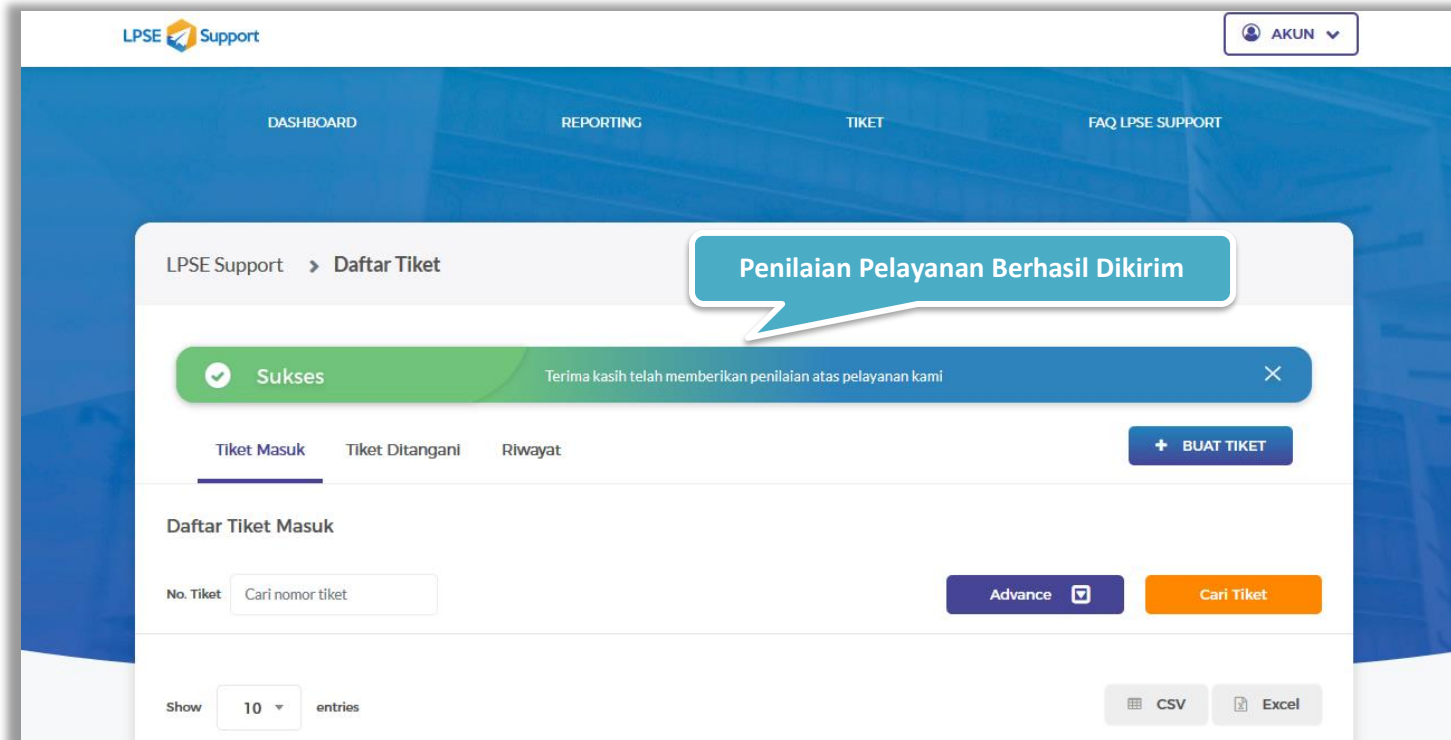


Gambar 42. Halaman rating pelayanan



Gambar 43. Halaman kritik dan saran pelayanan

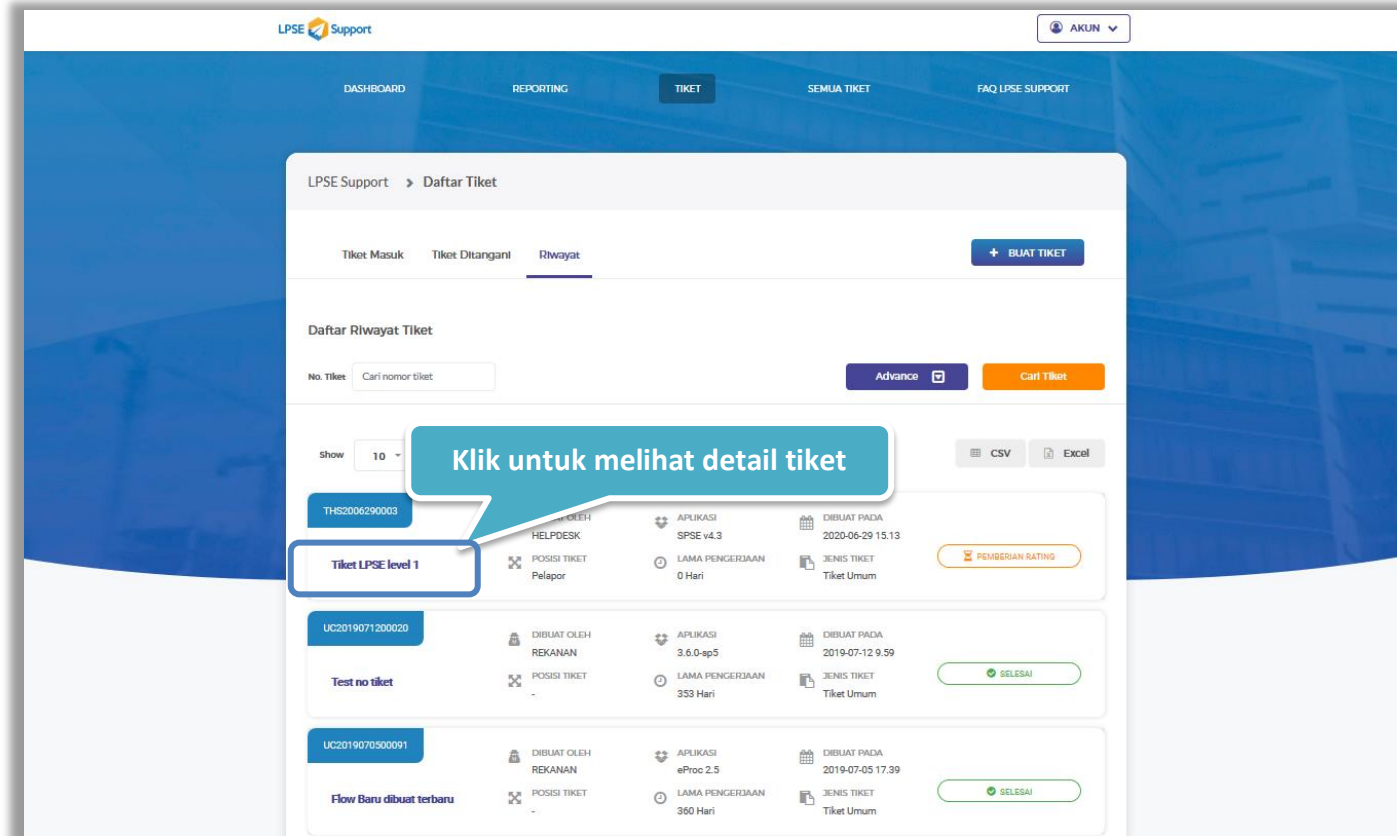
Selanjutnya akan muncul notifikasi bahwa penilaian terhadap pelayanan telah diterima



Gambar 44. Notifikasi Pemberian Rating Terhadap Pelayanan

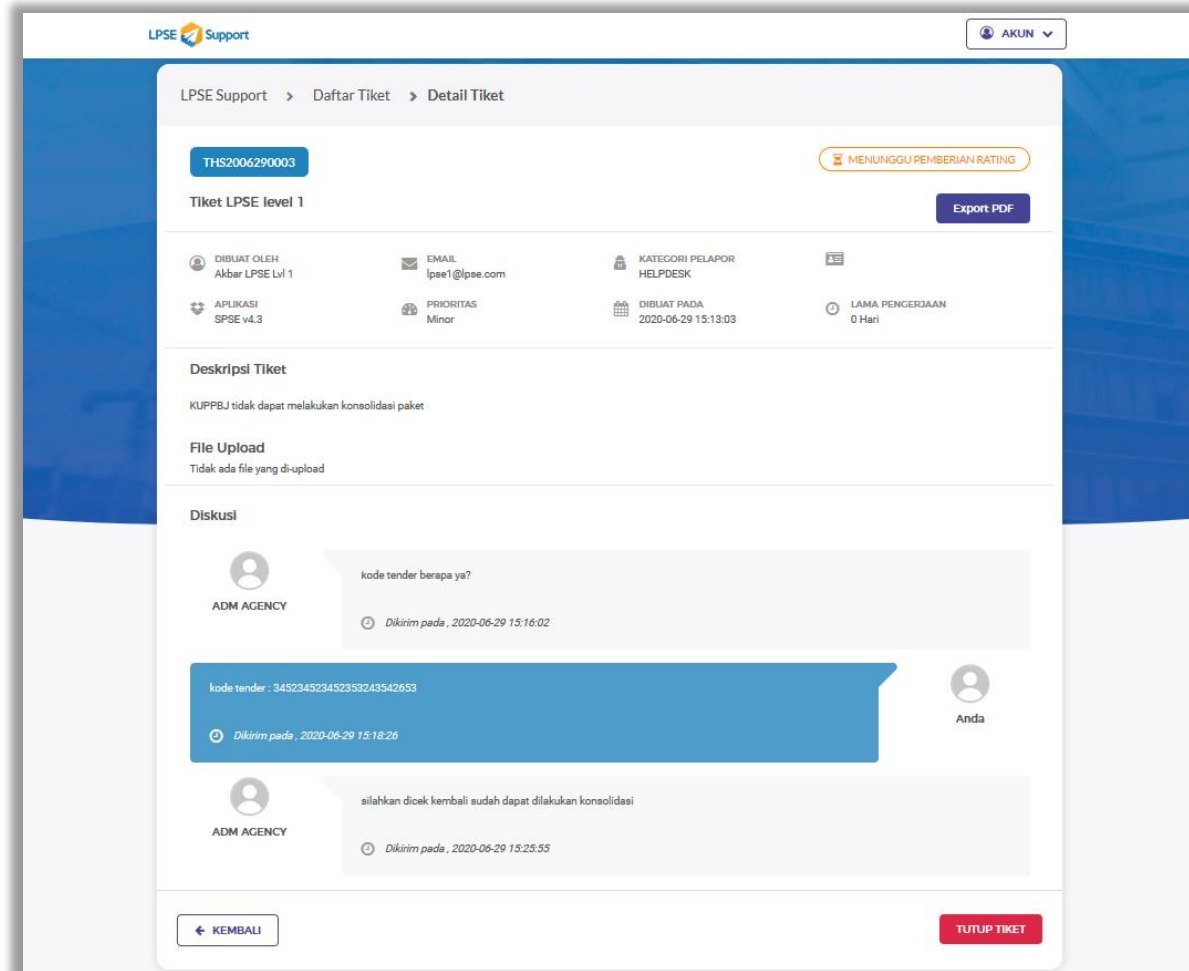
4.3.3 Riwayat

Halaman ini berisi informasi tiket yang telah diambil dan dikerjakan oleh *user* LPSE level 2. Klik pada judul tiket untuk melihat detail pengerjaan tiket.



Gambar 45. Daftar Tiket LPSE Level 2

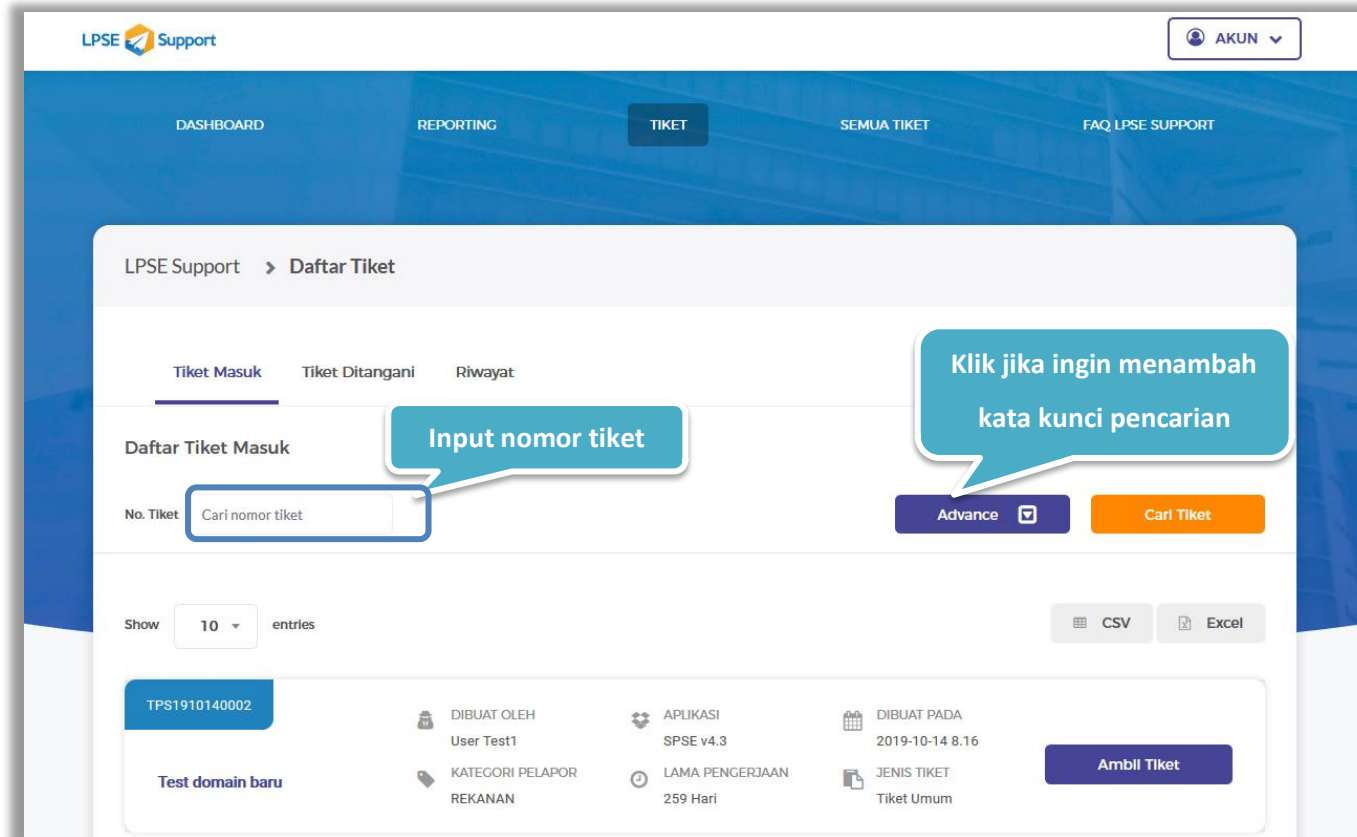
Berikut ini adalah contoh detail tiket yang telah dikerjakan



Gambar 46. Halaman Detail Tiket

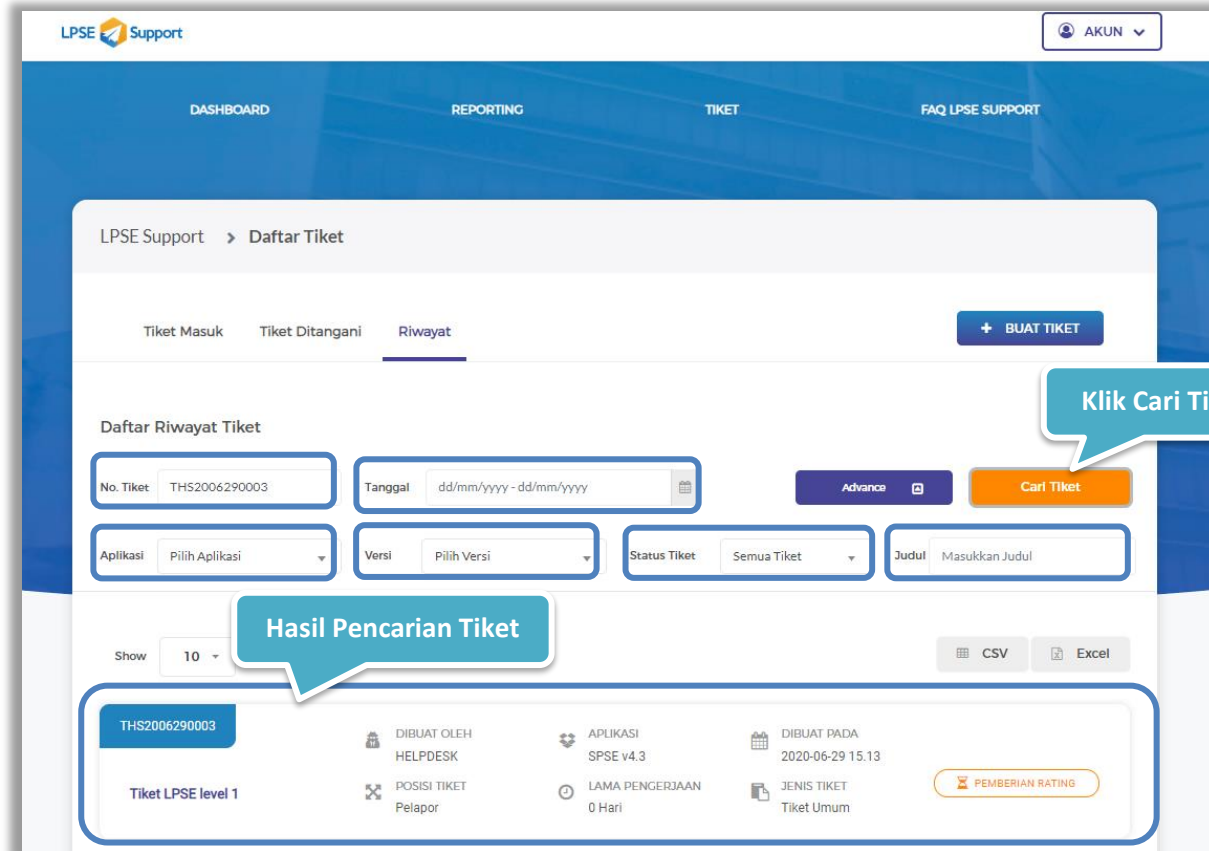
4.4 Pencarian Tiket

User dapat melakukan pencarian tiket berdasarkan nomor tiket atau klik *button* advance jika user ingin melakukan pencarian tiket berdasarkan kata kunci lainnya.



Gambar 47. Halaman Pencarian Tiket (1)

Setelah klik *advance* maka akan muncul kata kunci pencarian tiket lainnya, klik *button* 'Cari Tiket' jika sudah selesai menginputkan kata kunci pencarian. Hasil pencarian tiket akan muncul dibawahnya.



LPSE Support > Daftar Tiket

Tiket Masuk Tiket Ditangani Riwayat + BUAT TIKET

Daftar Riwayat Tiket

No. Tiket: THS2006290003 Tanggal: dd/mm/yyyy - dd/mm/yyyy Advance Cari Tiket

Applikasi: Pilih Applikasi Versi: Pilih Versi Status Tiket: Semua Tiket Judul: Masukkan Judul

Show: 10 CSV Excel

Hasil Pencarian Tiket

THS2006290003

Tiket LPSE level 1

DIBUAT OLEH HELPDASK DIBUAT PADA 2020-06-29 15.13

APLIKASI SPSE v4.3 LAMA PENCERJAAN 0 Hari

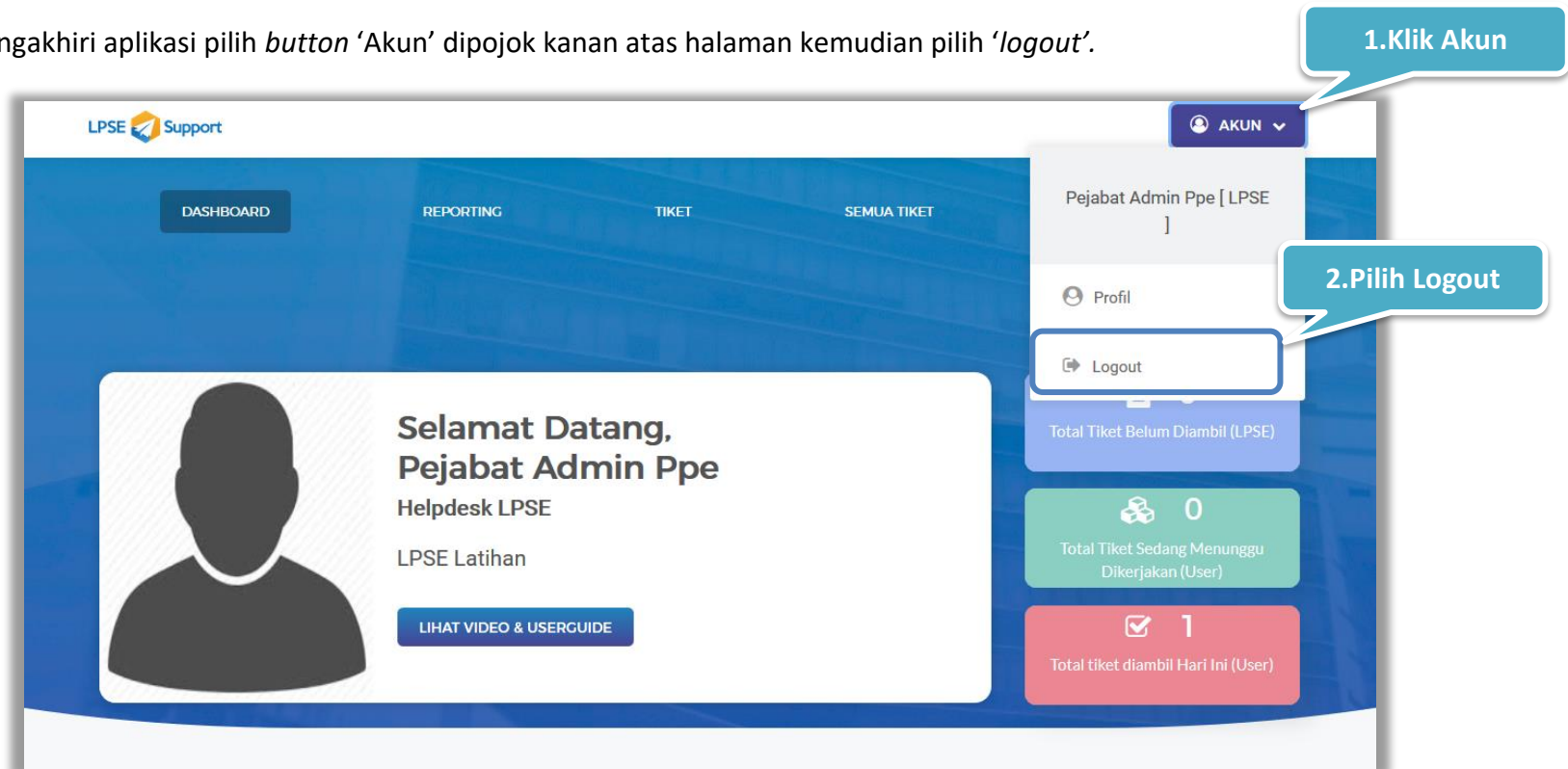
POSISI TIKET Pelapor JENIS TIKET Tiket Umum

PEMBERIAN RATING

Gambar 48. Halaman Pencarian Tiket (2)

5. Mengakhiri Aplikasi

Untuk mengakhiri aplikasi pilih *button* 'Akun' dipojok kanan atas halaman kemudian pilih 'logout'.



Gambar 49. Mengakhiri Aplikasi