

LPSE Support 

DEPUTI BIDANG MONITORING-EVALUASI
DAN PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI



User Guide

LPSE Support

LPSE Level 1



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
DAFTAR GAMBAR	iv
1. Pendahuluan	1
1.1 JENIS-JENIS PERAN LPSE LEVEL 1	1
1.2 FITUR BARU PADA LPSE SUPPORT	1
2. Alur Proses LPSE Support untuk LPSE Level 1	3
2.1 ALUR LPSE LEVEL 1 MEMBUAT TIKET	3
2.2 ALUR LPSE LEVEL 1 MENANGANI TIKET	4
3. Memulai Aplikasi	5
4. Penjelasan Fungsi dan Fitur Aplikasi	9
4.1 HALAMAN DASHBOARD APLIKASI LPSE SUPPORT (LPSE LEVEL 1)	9
4.2 DAFTAR TIKET	10
4.2.1 Membuat Tiket Baru	12
4.2.2 Pencarian Tiket	20
4.2.3 Kelola Tiket	23
4.2.3.1 Tiket Masuk	23
4.2.3.1.1 Detail Tiket	25

4.2.3.2 Tiket Ditangani.....	27
4.2.3.2.1 Kerjakan Tiket.....	28
4.2.3.2.2 Feedback Tiket	39
4.2.3.2.3 Konfirmasi Tiket Selesai	43
4.2.3.3 Riwayat	51
5. Mengakhiri Aplikasi	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Alur Proses Membuat Tiket LPSE Level 1	3
Gambar 2. Alur Proses Membuat Tiket LPSE Level 1	4
Gambar 3. Halaman Beranda SPSE	5
Gambar 4. Halaman Login SPSE	6
Gambar 5. Halaman Beranda SPSE	7
Gambar 6. Halaman Inaproc	8
Gambar 7. Halaman Awal LPSE Support	9
Gambar 8. Halaman Daftar Tiket LPSE Level 1.....	11
Gambar 9. Halaman Daftar Tiket	12
Gambar 10. Halaman Buat Tiket Baru (1)	13
Gambar 11. Halaman Buat Tiket Baru (2)	14
Gambar 12. Halaman Buat Tiket Baru (3)	15
Gambar 13. Konfirmasi Kirim Tiket	18
Gambar 14. Notifikasi Tiket Berhasil Disimpan.....	19
Gambar 15. Halaman Pencarian Tiket (1)	20
Gambar 16. Halaman Pencarian Tiket (2)	21
Gambar 19. Halaman Tiket Masuk.....	24
Gambar 20. Halaman Detail Tiket.....	25

Gambar 21. Pop up Konfirmasi Ambil Tiket LPSE Level 1	26
Gambar 22. Halaman Tiket Ditangani	27
Gambar 23. Daftar Tiket Ditangani	28
Gambar 24. Halaman Detail Tiket (1).....	29
Gambar 25. Halaman tiket butuh feedback.....	31
Gambar 26. Halaman eskalasi tiket.....	33
Gambar 27. Halaman Selesaikan Tiket.....	35
Gambar 28. Konfirmasi tindakan terhadap tiket	37
Gambar 29. Noifikasi tiket berhasil dikerjakan.....	38
Gambar 30. Halaman Daftar Tiket Ditangani LPSE Level 1	39
Gambar 31. Halaman feedback LPSE Level 1	40
Gambar 32. Konfirmasi tindakan terhadap tiket	41
Gambar 33. Notifikasi feedback berhasil dikirim	42
Gambar 34. Halaman Tiket Ditangani LPSE Level 1	43
Gambar 35. Halaman review konfirmasi tutup tiket	44
Gambar 36. Halaman kirim pesan konfirmasi tiket belum selesai	45
Gambar 37. Halaman konfirmasi tiket selesai	46
Gambar 38. Konfirmasi tutup tiket	47
Gambar 39. Halaman rating pelayanan	48

Gambar 40. Halaman kritik dan saran pelayanan.....	49
Gambar 41. Notifikasi Pemberian Rating Terhadap Pelayanan.....	50
Gambar 42. Daftar Tiket LPSE Level 2	51
Gambar 43. Halaman Detail Tiket	52
Gambar 44. Mengakhiri Aplikasi	53

1. Pendahuluan

LPSE Support merupakan aplikasi yang berfungsi untuk mengelola permasalahan teknis aplikasi yang dikelola oleh Kedeputian 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 Kedeputian 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 1

Jenis-jenis peran pada LPSE Level 1 pada LPSE Support antara lain :

1. Helpdesk LPSE;
2. Verifikator LPSE; dan
3. Admin Agency LPSE.

1.2 Fitur Baru pada LPSE Support

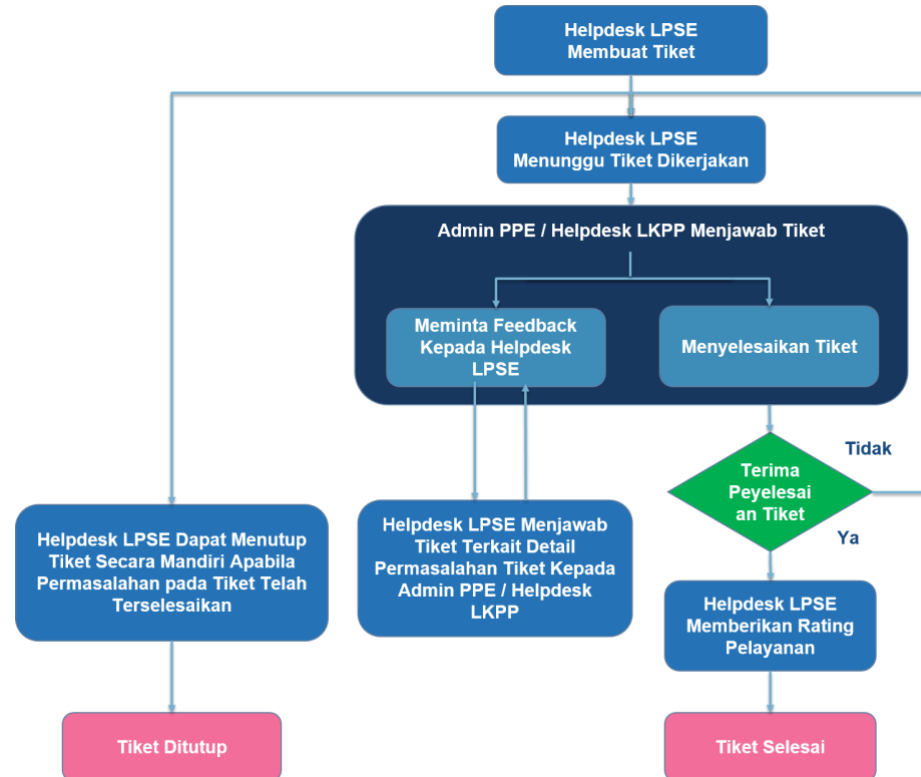
Pembaruan fitur pada modul LPSE Support 2.0 meliputi :

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.

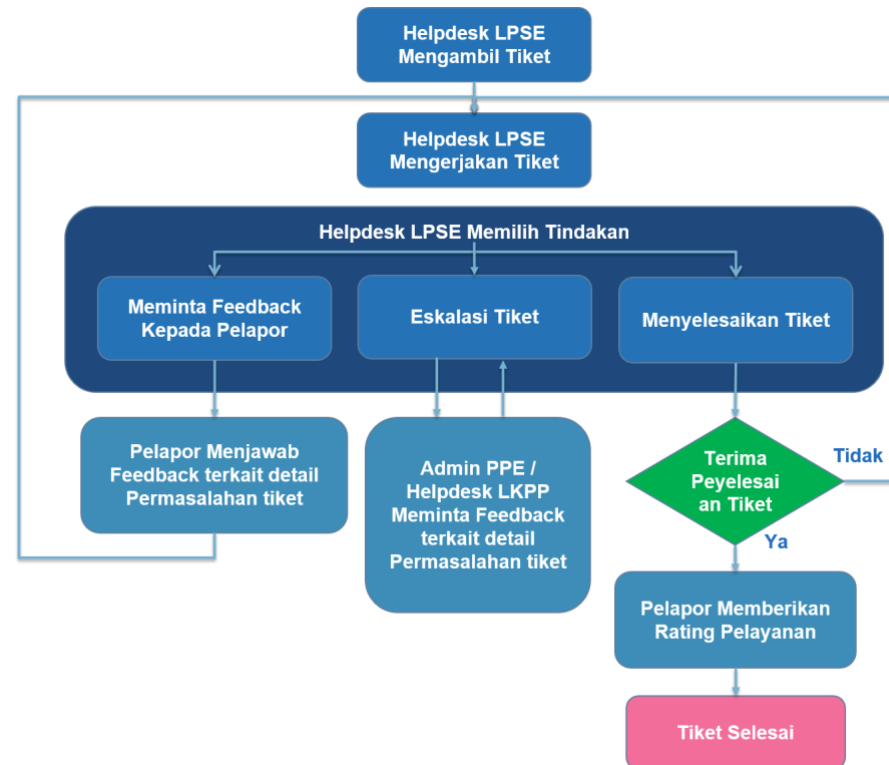
2. Alur Proses LPSE Support untuk LPSE Level 1

2.1 Alur LPSE Level 1 Membuat Tiket



Gambar 1. Alur Proses Membuat Tiket LPSE Level 1

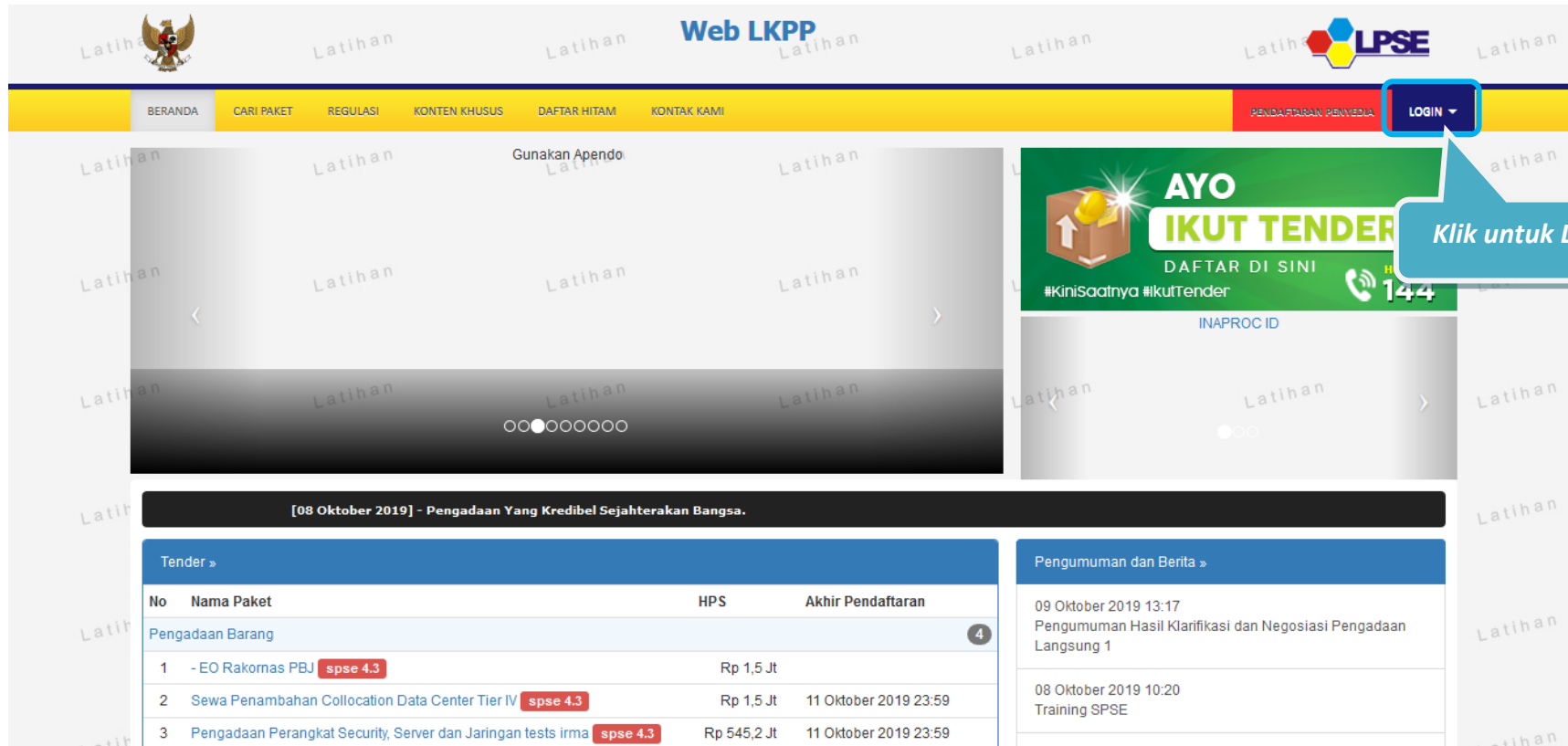
2.2 Alur LPSE Level 1 Menangani Tiket



Gambar 2. Alur Proses Membuat Tiket LPSE Level 1

3. Memulai Aplikasi

Untuk masuk kedalam Aplikasi LPSE Support, *user* harus melakukan *Login* melalui website SPSE. Pilih *button* “Login” di bagian pojok kanan atas halaman.



Gambar 3. Halaman Beranda SPSE

Di halaman ini *user* dapat melakukan *Login* dengan menginput *username* lalu klik *button Login* (lihat gambar 4).

The screenshot shows the SPSE login interface. At the top right, there is a 'LOGIN' button. Below it, a login form is visible with fields for 'User ID' and 'Password'. A radio button is selected for 'Non-Penyedia'. A green 'Login' button is positioned below the form. Callouts point to these elements: 'Input Username/User ID' points to the User ID field, 'Input Password' points to the Password field, 'Pilih Non Penyedia' points to the Non-Penyedia radio button, and 'Klik untuk Login' points to the Login button.

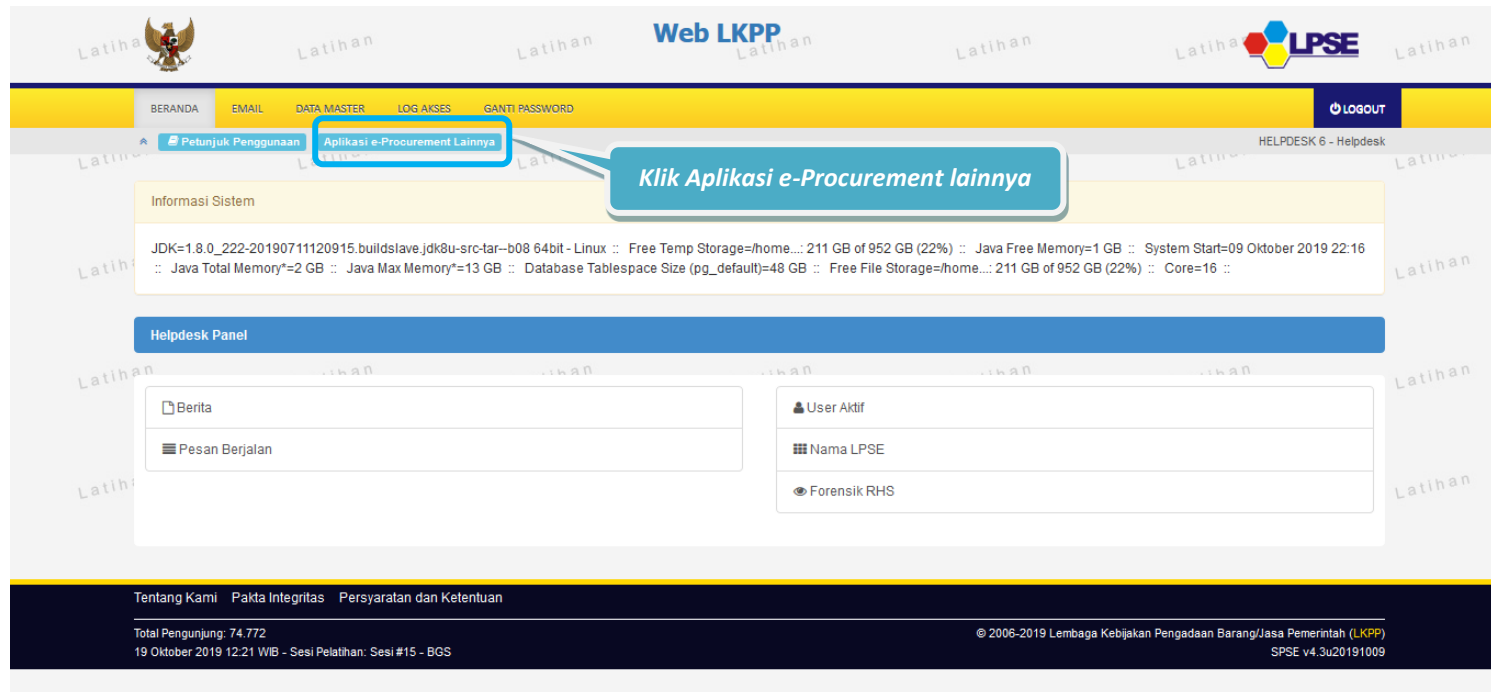
No	Nama Paket	HPS	Akhir Pendaftaran
1	- EO Rakomas PBJ spse 4.3	Rp 1,5 Jt	
2	Sewa Penambahan Collocation Data Center Tier IV spse 4.3	Rp 1,5 Jt	11 Oktober 2019 23:59
3	Pengadaan Perangkat Security Server dan Jaringan tests Irma spse 4.3	Rp 545,2 Jt	11 Oktober 2019 23:59

Pengumuman dan Berita >

- 09 Oktober 2019 13:17
Pengumuman Hasil Klarifikasi dan Negosiasi Pengadaan Langsung 1
- 08 Oktober 2019 10:20
Training SPSE

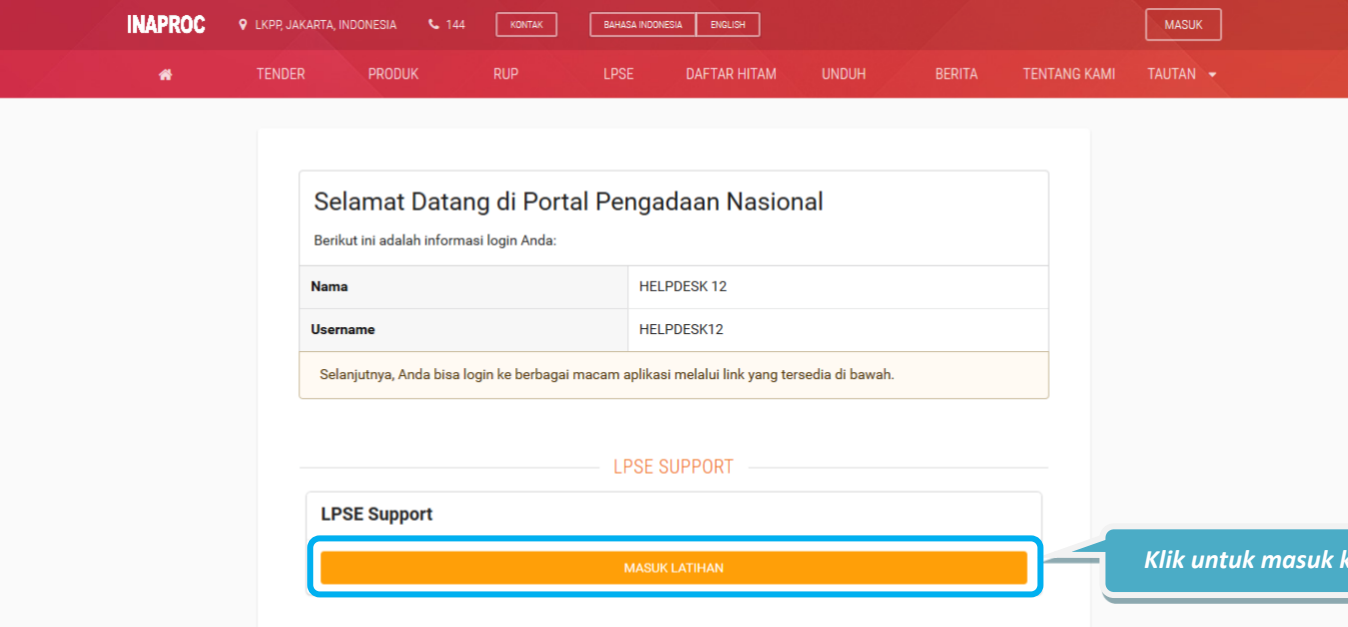
Gambar 4. Halaman Login SPSE

Kemudian *user* akan masuk ke Halaman Beranda SPSE. Kemudian klik *button* 'Aplikasi e-Procurement Lainnya' (lihat gambar 5).



Gambar 5. Halaman Beranda SPSE

Kemudian *user* akan diarahkan ke halaman Inaproc. Pilih Aplikasi LPSE Support (lihat gambar 6)



The screenshot shows the INAPROC portal interface. At the top, there is a navigation bar with the INAPROC logo, location (LKPJ JAKARTA, INDONESIA), contact number (144), and language options (BAHASA INDONESIA, ENGLISH). Below the navigation bar, there are menu items: TENDER, PRODUK, RUP, LPSE, DAFTAR HITAM, UNDUH, BERITA, TENTANG KAMI, and TAUTAN. 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 information:

Nama	HELPDESK 12
Username	HELPDESK12

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 section titled "LPSE SUPPORT" with a sub-section "LPSE Support" containing a prominent orange button labeled "MASUK LATIHAN". A blue callout box points to this button with the text "Klik untuk masuk ke LPSE Support".

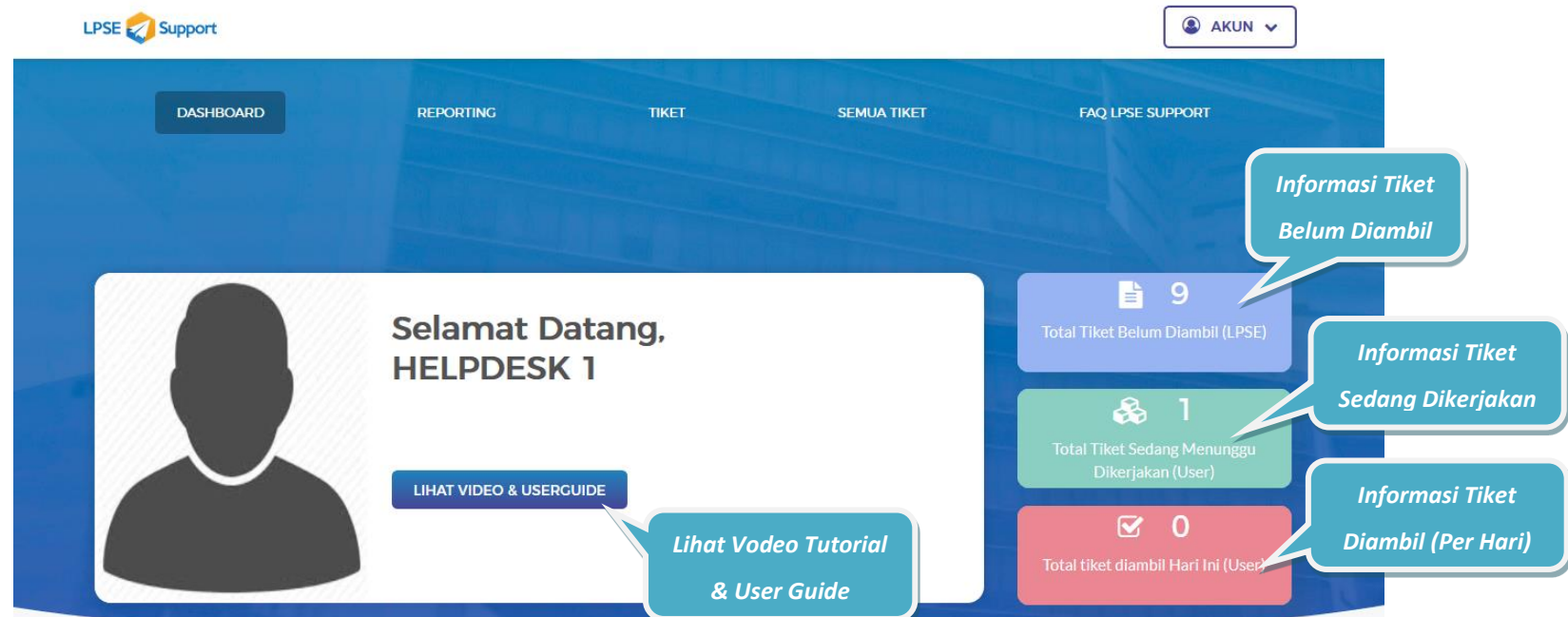
Gambar 6. Halaman Inaproc

4. Penjelasan Fungsi dan Fitur Aplikasi

User dengan *Role* LPSE Level 1 terdiri dari Helpdesk, Verifikator, dan Admin Agency. Dalam hal ini, masing-masing *role* memiliki peran yang sama. *Role* LPSE Level 1 dapat melakukan beberapa aktivitas diantaranya melihat *dashboard*, melihat daftar tiket, menanggapi tiket (*review* atau *feedback* ke pelapor), menyelesaikan tiket dari pelapor, dan eskalasi tiket ke LPSE Level 2.

4.1 Halaman Dashboard Aplikasi LPSE Support (LPSE Level 1)

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). (lihat gambar 7).



Gambar 7. Halaman Awal LPSE Support

4.2 Daftar Tiket

Untuk melihat daftar tiket, terlebih dahulu masuk ke tab menu Tiket. *User* dengan role LPSE 1 dapat melihat daftar tiket yang dikirimkan oleh pelapor dengan tampilan yang dibagi menjadi 3 tab, yakni Tiket Masuk, Tiket Ditangani, dan Riwayat.

- a. Tab Tiket Masuk berisi daftar semua tiket yang telah dibuat oleh Pelapor.
- b. Tab Tiket Ditangani berisi daftar tiket yang sudah diambil atau sedang dikerjakan oleh *user* LPSE Level 1.
- c. Tab Riwayat berisi daftar tiket yang pernah dikelola oleh LPSE Level 1, baik tiket yang sudah dikerjakan, tiket yang membutuhkan *feedback*, tiket yang dieskalasi ke LPSE Level 2, maupun tiket yang sudah diselesaikan oleh *user* LPSE Level 1.

Pada halaman ini, *user* dapat membuat tiket baru, melakukan pencarian tiket, serta dapat melihat detail tiket dengan *klik* judul tiket pada tiket yang ingin dilihat. (lihat gambar 8).

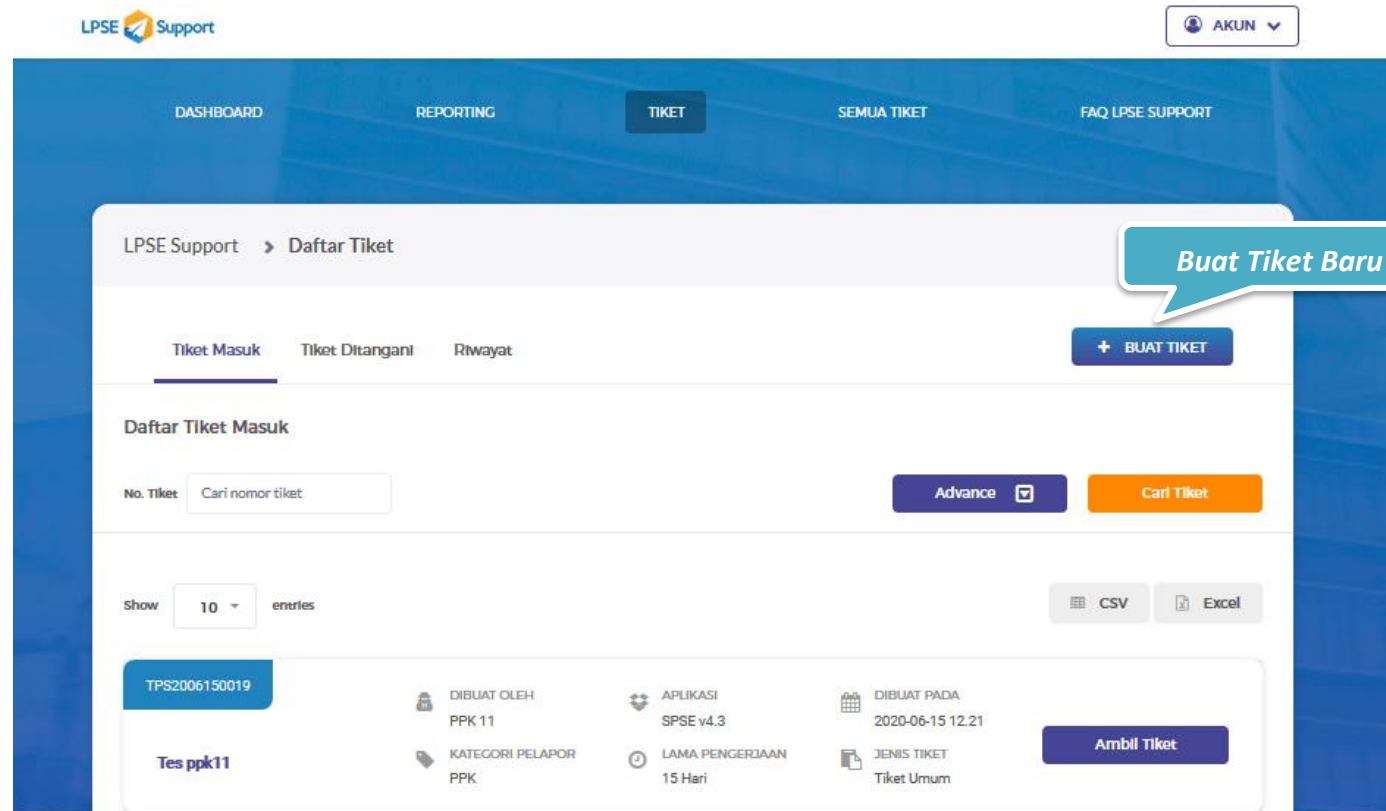
The screenshot shows the 'Daftar Tiket' (Ticket List) page in the LPSE Support system. The page has a blue header with navigation tabs: DASHBOARD, REPORTING, **TIKET**, SEMUA TIKET, and FAQ LPSE SUPPORT. A user profile dropdown labeled 'AKUN' is in the top right. Below the header, there are tabs for 'Tiket Masuk', 'Tiket Ditangani', and 'Riwayat', with a '+ BUAT TIKET' button on the right. The main content area is titled 'Daftar Tiket Masuk' and features a search bar with 'No. Tiket' and 'Cari nomor tiket' text, an 'Advance' checkbox, and a 'Cari Tiket' button. Below the search bar, there are options to 'Show 10 entries' and buttons for 'CSV' and 'Excel'. The ticket list contains three entries, each with a title, creation details, and an 'Ambil Tiket' button. Callouts point to the '+ BUAT TIKET' button ('Buat Tiket Baru'), the search bar ('Pencarian Tiket'), and the ticket titles ('Melihat Detail Tiket').

No. Tiket	DIBUAT OLEH	APLIKASI	DIBUAT PADA	Ambil Tiket
TPS2006150019 Tes ppk11	PPK 11 KATEGORI PELAPOR PPK	SPSE v4.3 LAMA Pengerjaan 15 Hari	2020-06-15 12.21 Jenis Tiket: Tiket Umum	Ambil Tiket
TPS2006150022 tes tiket ari ppk11	PPK 11 KATEGORI PELAPOR PPK	SPSE v4.3 LAMA Pengerjaan 15 Hari	2020-06-15 22.2 Jenis Tiket: Tiket Umum	Ambil Tiket
TPS2006160025 tes tiket ari spse	PPK 11 KATEGORI PELAPOR PPK	SPSE v4.3 LAMA Pengerjaan 14 Hari	2020-06-16 20.47 Jenis Tiket: Tiket Umum	Ambil Tiket

Gambar 8. Halaman Daftar Tiket LPSE Level 1

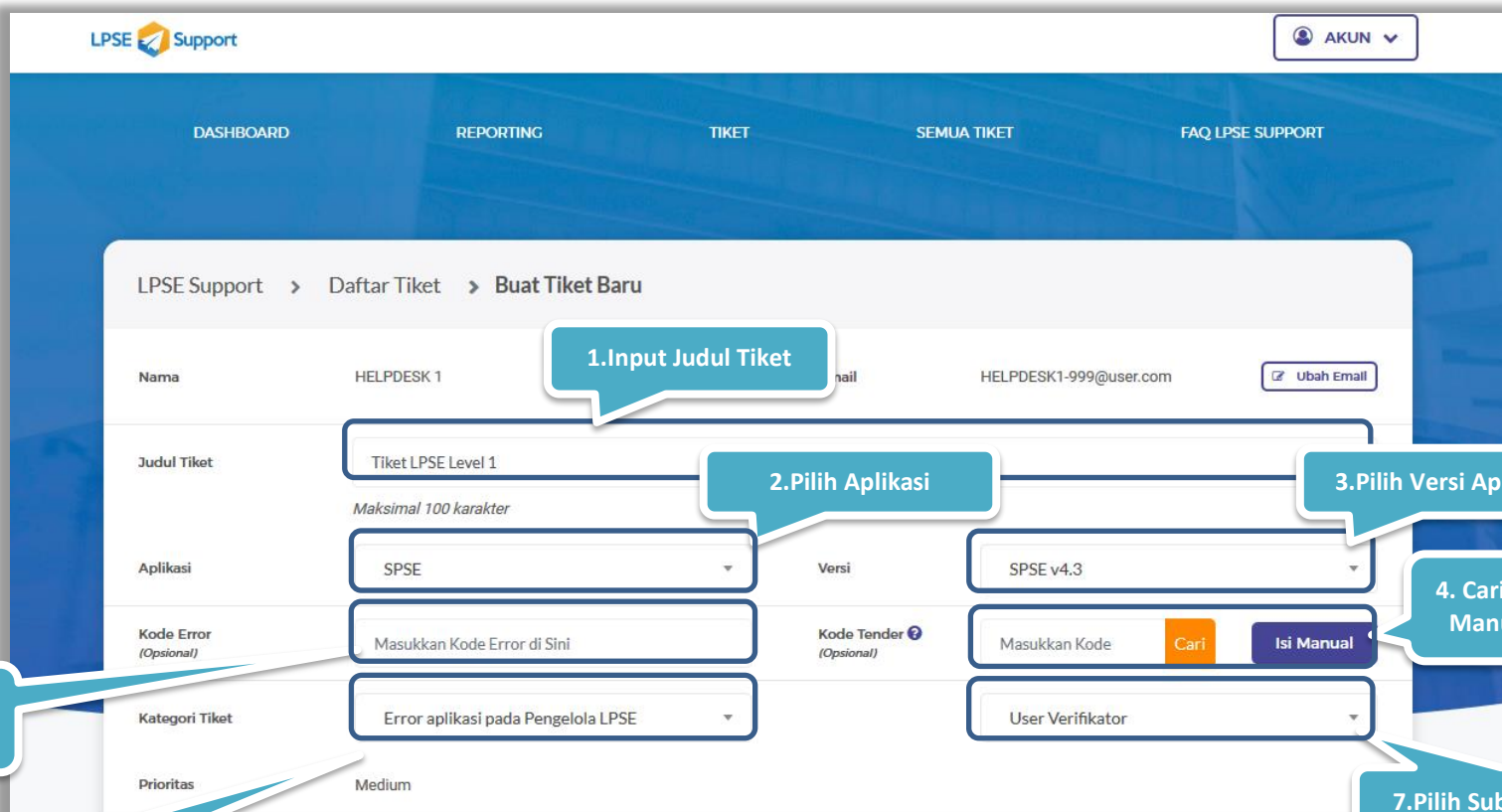
4.2.1 Membuat Tiket Baru

Di halaman Daftar Tiket *user* dapat membuat tiket baru dengan klik *button* **+ BUAT TIKET** (lihat gambar 9).



Gambar 9. 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'



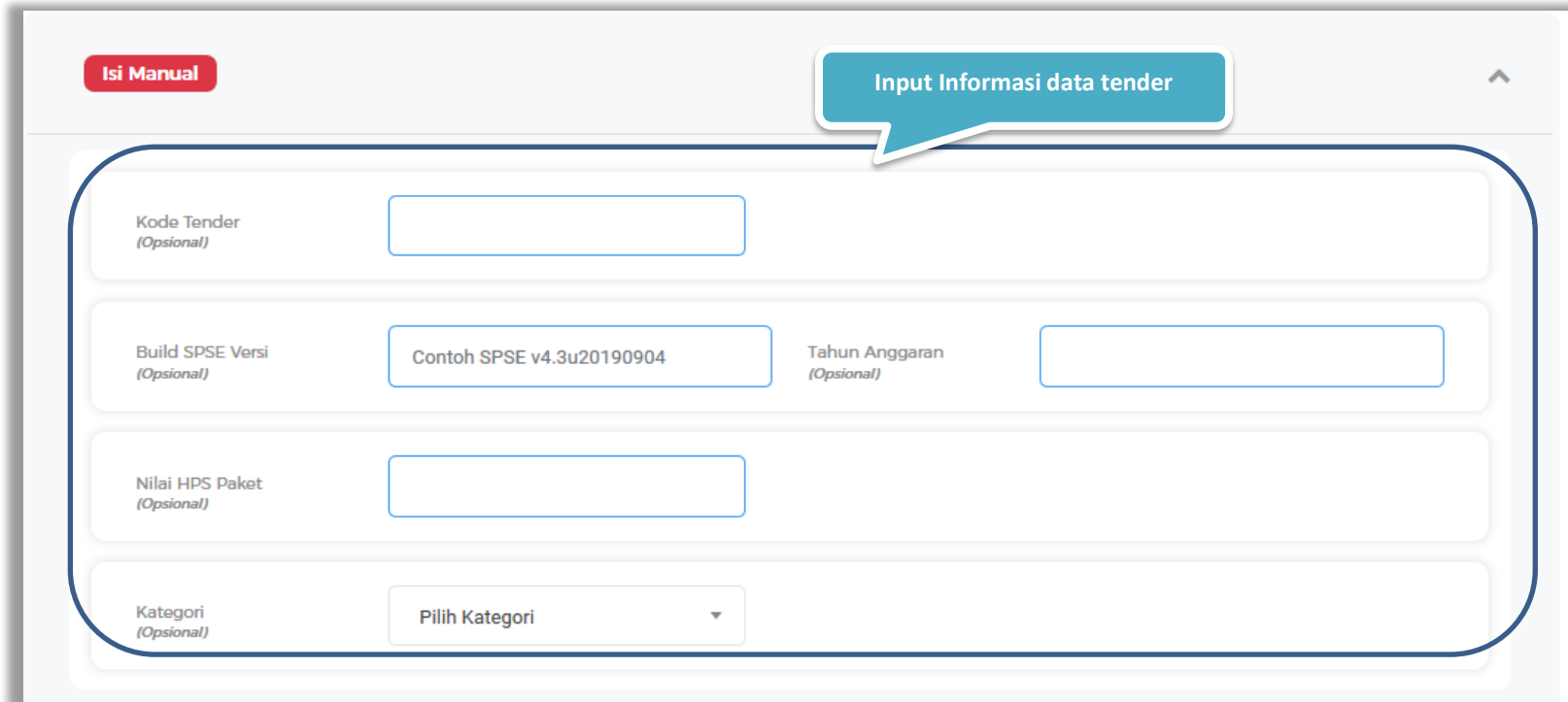
The screenshot shows the 'Buat Tiket Baru' form in the LPSE Support system. The form includes the following fields and callouts:

- 1. Input Judul Tiket:** Points to the 'Judul Tiket' input field containing 'Tiket LPSE Level 1'.
- 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' section, which includes a 'Masukkan Kode' input, a 'Cari' button, and an 'Isi Manual' button.
- 5. Input Kode Tender (Jika Diperlukan):** Points to the 'Kode Error (Opsional)' input field containing 'Masukkan Kode Error di Sini'.
- 6. Pilih Kategori Tiket:** Points to the 'Kategori Tiket' dropdown menu showing 'Error aplikasi pada Pengelola LPSE'.
- 7. Pilih Sub Kategori Tiket:** Points to the 'User Verifikator' dropdown menu.

Other visible form elements include: 'Nama' (HELPDESK 1), 'Email' (HELPDESK1-999@user.com), 'Kode Error (Opsional)', 'Prioritas' (Medium), and a 'Ubah Email' button.

Gambar 10. Halaman Buat Tiket Baru (1)

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 data entry. 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 rows of input fields:

- Row 1: "Kode Tender (Opsional)" with a text input field.
- Row 2: "Build SPSE Versi (Opsional)" with a text input field containing "Contoh SPSE v4.3u20190904" and "Tahun Anggaran (Opsional)" with a text input field.
- Row 3: "Nilai HPS Paket (Opsional)" with a text input field.
- Row 4: "Kategori (Opsional)" with a dropdown menu showing "Pilih Kategori".

Gambar 11. Halaman Buat Tiket Baru (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 a web form for creating a new ticket. It features three main sections: a description field, an optional file upload section, and navigation buttons. Three blue callout boxes with white text and arrows point to specific elements: '8. Input Deskripsi Tiket' points to the description text area; '9. Unggah File Pendukung (Apabila Diperlukan)' points to the 'Tambah File' button; and '10. Klik Kirim Tiket' points to the 'KIRIM TIKET' button.

8. Input Deskripsi Tiket

Deskripsi

Masukkan deskripsi tiket di sini

Minimal 15 karakter pada pengisian [tuan Isi Deskripsi Tiket](#)

9. Unggah File Pendukung (Apabila Diperlukan)

Unggah File (Opsional)

Tambah File

Format file: .txt, .jpeg, .jpg, .png, .doc, .docx, .xls, .xlsx, .pdf, .zip, .jpeg, .JPG, .TXT, .rar, .RAR, .rsh.
Maksimum ukuran file: 500 MB. [Baca Ketentuan Unggah File](#)

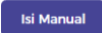
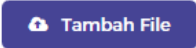


10. Klik Kirim Tiket

← KEMBALI



➤ KIRIM TIKET

Gambar 12. Halaman Buat Tiket Baru (3)

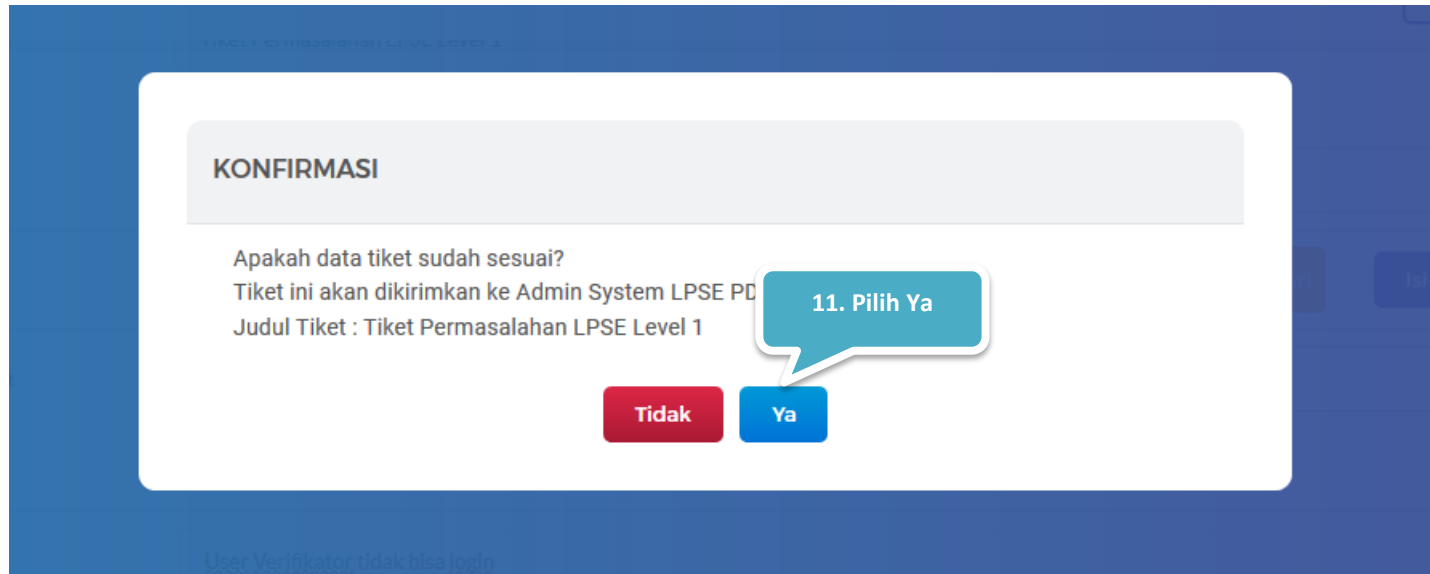
Keterangan:

- Input Judul Tiket : *User* menginput judul tiket dengan maksimal 100 karakter.
- Pilih Aplikasi : *User* dapat memilih aplikasi apa yang memiliki permasalahan.
- Pilih Versi Aplikasi : *User* dapat memilih versi aplikasi.
- Input Kode Error : *User* dapat menginput kode error sesuai dengan permasalahan yang ada.
- Input Kode Tender : *User* menginput kode tender secara otomatis. Adapun jika *user* ingin mengisi kode tender secara manual, *user* dapat klik button , lalu isi data tender (lihat gambar 11).
- Pilih Kategori Tiket : *User* dapat memilih kategori tiket.
- Pilih Sub Kategori Tiket : *User* dapat memilih sub kategori tiket.
- Prioritas : Setelah *user* memilih kategori dan sub kategori diatas, sistem secara otomatis akan mengklasifikasikan kategori prioritas dari permasalahan tersebut.
- Input Deskripsi : *User* dapat menginput deskripsi masalah yang terjadi pada aplikasi.
- Upload File : *User* dapat menambahkan file pendukung yang dapat memperjelas deskripsi permasalahan Tiket, seperti *screenshot* halaman *error*, lampiran dokumen pendukung, dsb. Pada bagian ini, *user* dapat mengupload *file* lebih dari satu. Dengan klik *button* . Selain itu *user* juga dapat mengubah *file* yang sudah diupload dengan klik *button* . Serta *user* dapat menghapus *file* yang sudah diupload dengan klik *button* .

File yang didukung pada sistem aplikasi eProc adalah .txt, .jpg, .png, .doc, .docx, .xls, .xlsx, .ppt, .pptx, .pdf, .zip, .jpeg, .JPG, .TXT, .rar, .RAR, .rhs. dan maksimum ukuran file 500 MB.

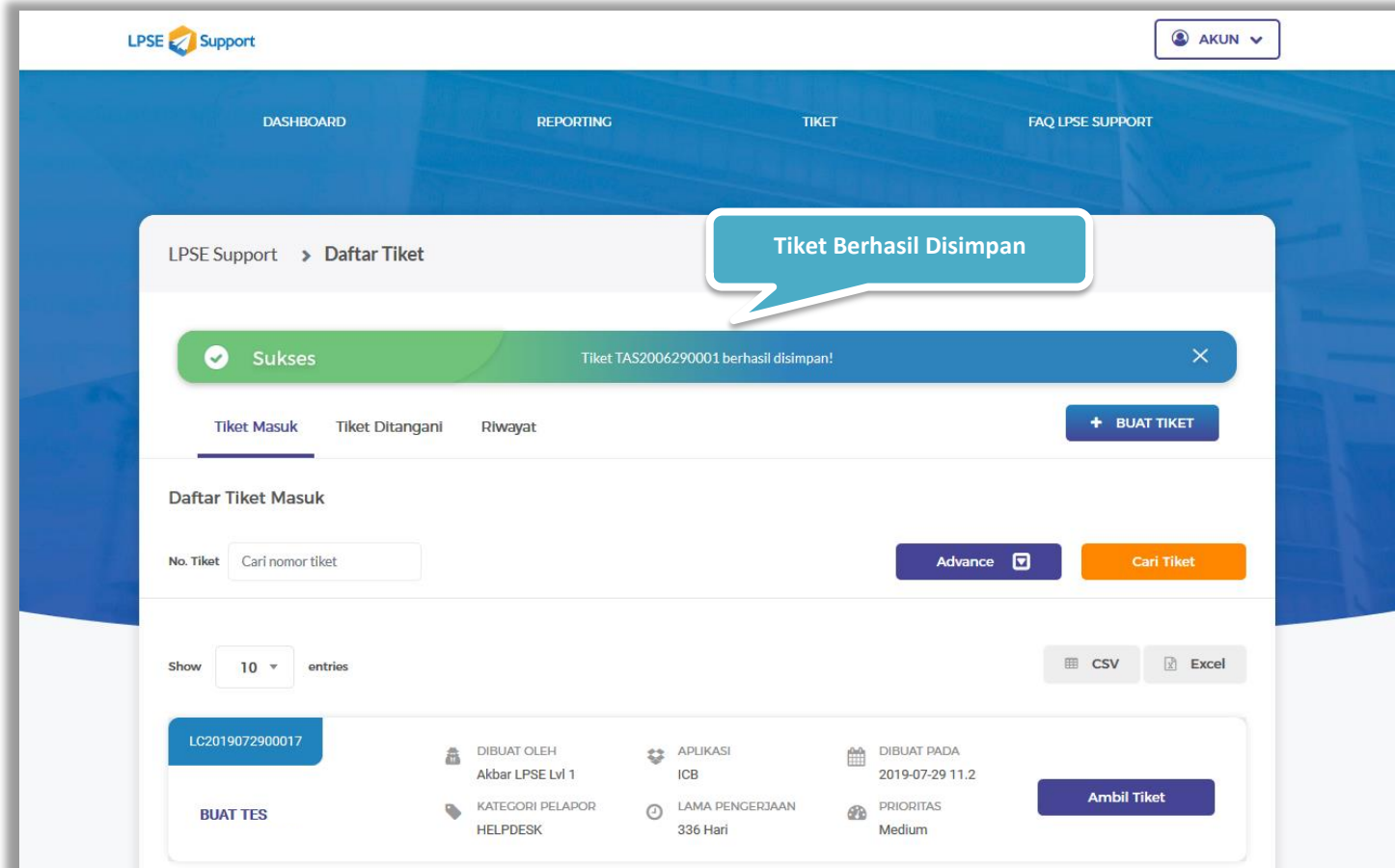
- *Button* kembali : Digunakan untuk kembali ke halaman sebelumnya.
- *Button* Submit Tiket : Setelah step diatas dilakukan, *user* dapat *submit* tiket dengan klik *button* 
- *Button* Kembali : *User* juga dapat kembali ke halaman sebelumnya denga klik *button* 

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



Gambar 13. Konfirmasi Kirim Tiket

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

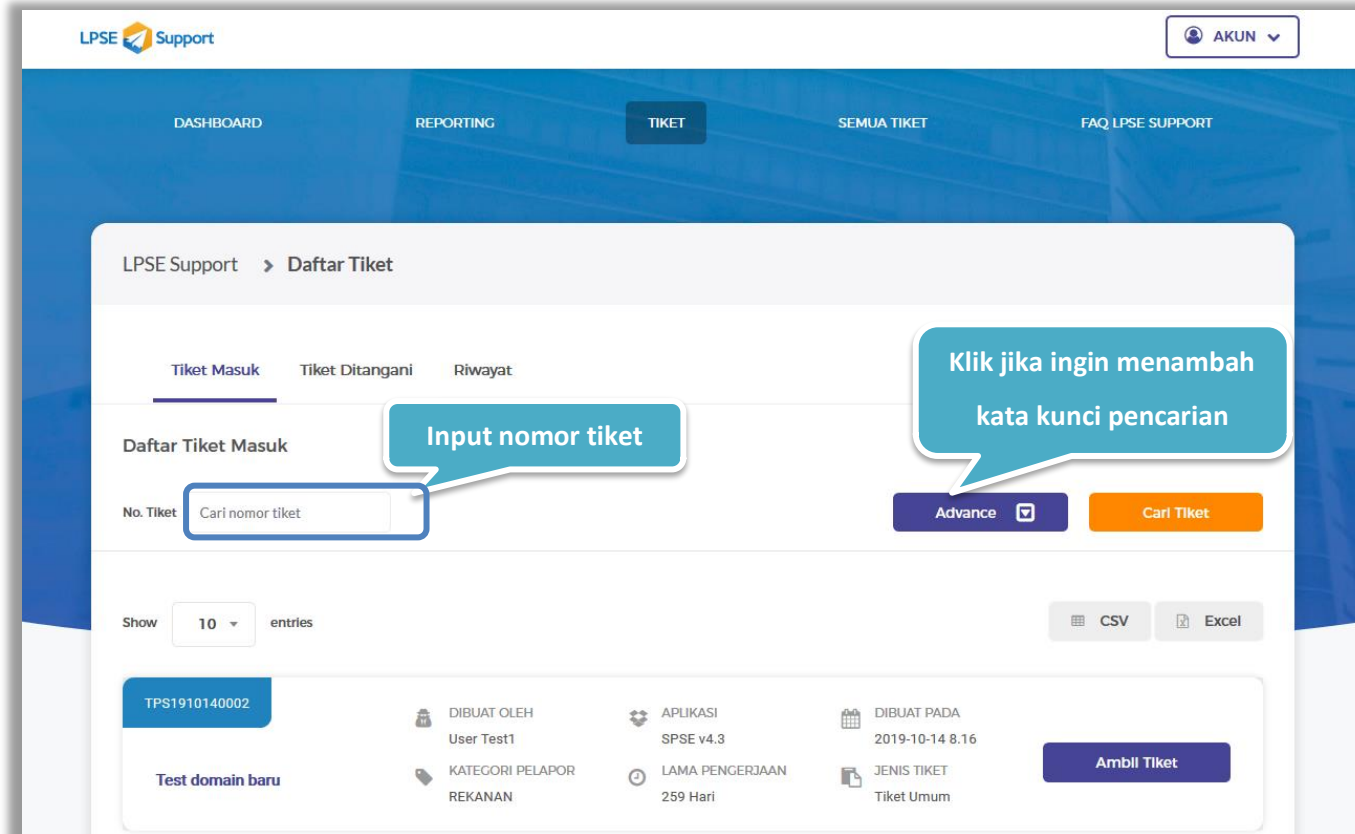


The screenshot displays the LPSE Support dashboard interface. At the top, there is a navigation bar with 'DASHBOARD', 'REPORTING', 'TIKET', and 'FAQ LPSE SUPPORT'. A user profile dropdown labeled 'AKUN' is visible in the top right. The main content area is titled 'LPSE Support > Daftar Tiket'. A prominent blue speech bubble notification reads 'Tiket Berhasil Disimpan'. Below this, a green success message states 'Sukses' and 'Tiket TAS2006290001 berhasil disimpan!'. The interface includes tabs for 'Tiket Masuk', 'Tiket Ditangani', and 'Riwayat', along with a '+ BUAT TIKET' button. A search section for 'Daftar Tiket Masuk' features a 'No. Tiket' input field, an 'Advance' button, and a 'Cari Tiket' button. Below the search, there are options to 'Show 10 entries' and buttons for 'CSV' and 'Excel'. A detailed view of a ticket (LC2019072900017) is shown, including a 'BUAT TES' button and metadata: 'DIBUAT OLEH Akbar LPSE Lvl 1', 'KATEGORI PELAPOR HELPDESK', 'APLIKASI ICB', 'LAMA Pengerjaan 336 Hari', 'DIBUAT PADA 2019-07-29 11.2', and 'PRIORITAS Medium'. An 'Ambil Tiket' button is also present.

Gambar 14. Notifikasi Tiket Berhasil Disimpan

4.2.2 Pencarian Tiket

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



LPSE Support > Daftar Tiket

Tiket Masuk Tiket Ditangani Riwayat

Daftar Tiket Masuk

No. Tiket

Advance

Cari Tiket

Show entries

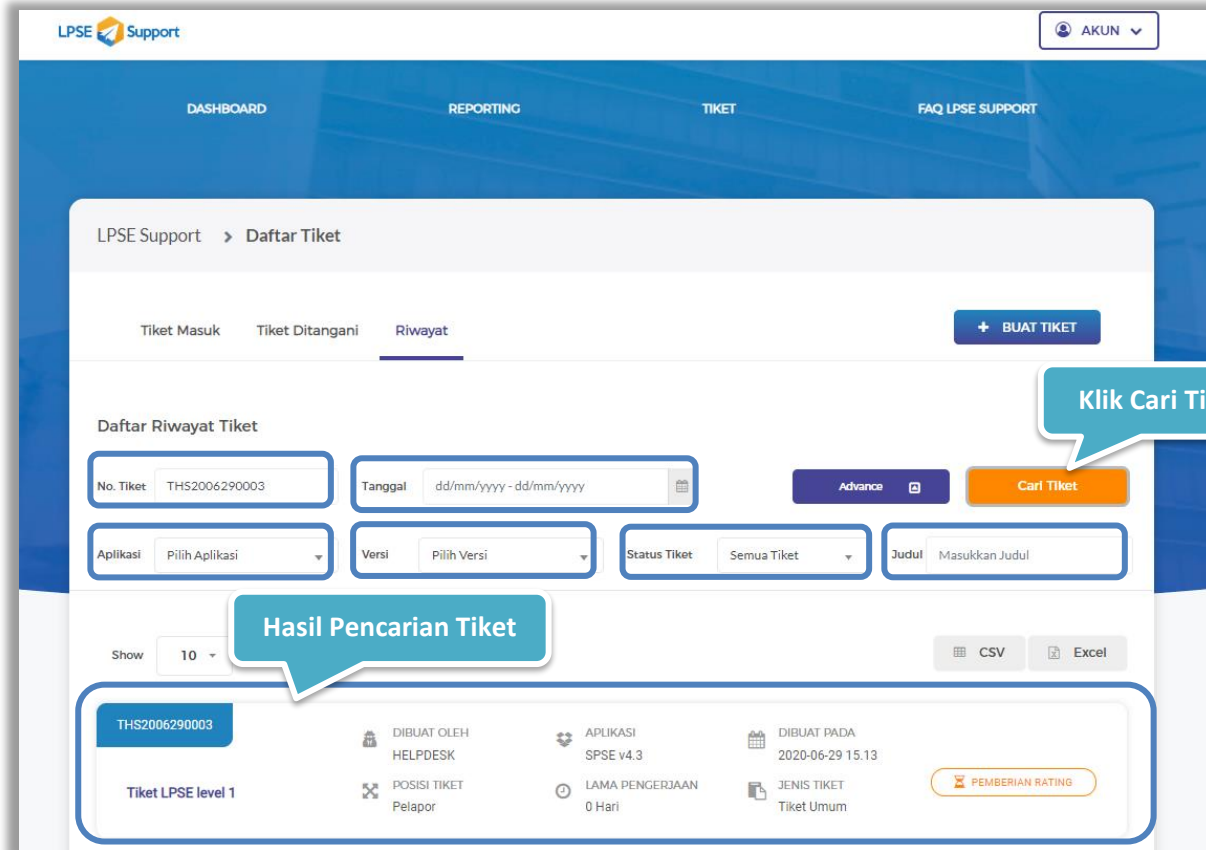
CSV Excel

TPS1910140002	DIBUAT OLEH User Test1	APLIKASI SPSE v4.3	DIBUAT PADA 2019-10-14 8.16
Test domain baru	KATEGORI PELAPOR REKANAN	LAMA PENERJAAN 259 Hari	JENIS TIKET Tiket Umum

Ambll Tiket

Gambar 15. Halaman Pencarian Tiket (1)

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



The screenshot displays the 'Daftar Riwayat Tiket' (Ticket History) page in the LPSE Support system. The page includes a navigation menu with 'DASHBOARD', 'REPORTING', 'TIKET', and 'FAQ LPSE SUPPORT'. The main content area features a search form with the following fields and buttons:

- Ticket No: THS2006290003
- Tanggal: dd/mm/yyyy - dd/mm/yyyy
- Advanca (button)
- Cari Tiket (button, highlighted with a callout)
- Aplikasi: Pilih Aplikasi (dropdown)
- Versi: Pilih Versi (dropdown)
- Status Tiket: Semua Tiket (dropdown)
- Judul: Masukkan Judul (text input)

Below the search form, there are options for 'Show' (10), 'CSV', and 'Excel'. A callout 'Hasil Pencarian Tiket' points to a search result card for ticket 'THS2006290003'. The card displays the following details:

- Ticket ID: THS2006290003
- Ticket Name: Tiket LPSE level 1
- Created by: HELPDESK
- Position: Pelapor
- Application: SPSE v4.3
- Processing Time: LAMA PENCERJAAN 0 Hari
- Created on: 2020-06-29 15.13
- Ticket Type: JENIS TIKET Tiket Umum
- Rating: PERBERIAN RATING (button)

Gambar 16. Halaman Pencarian Tiket (2)

Keterangan :

- *Advance* : Untuk memfilter pencarian tiket berdasarkan beberapa kategori.
- Cari Tiket : *Button* untuk melakukan pencarian tiket.
- *Show Entries* : *User* dapat memilih jumlah daftar tiket yang ditampilkan dalam 1 halaman dengan klik *dropdown* show entries

4.2.3 Kelola Tiket

LPSE Level 1 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 LPSE Level 2 apabila diperlukan.

4.2.3.1 Tiket Masuk

Halaman ini berisi daftar tiket baru yang telah dibuat oleh Pelapor. *User* dapat melihat detail tiket terlebih dahulu dengan melakukan *klik* pada nomor tiket atau *button* 'Ambil Tiket' pada tiket yang ingin dilihat.

LPSE Support > Daftar Tiket

Tiket Masuk | Tiket Ditangani | Riwayat | + BUAT TIKET

Daftar Tiket Masuk

No. Tiket: Advance Cari Tiket

Show 10 entries CSV Excel

TPS2006300036	DIBUAT OLEH PPK 11	APLIKASI SPSE v4.3	DIBUAT PADA 2020-06-30 15.16
Tiket Permalahan pelapor	KATEGORI PELAPOR PPK	LAMA Pengerjaan 0 Hari	JENIS TIKET Tiket Umum

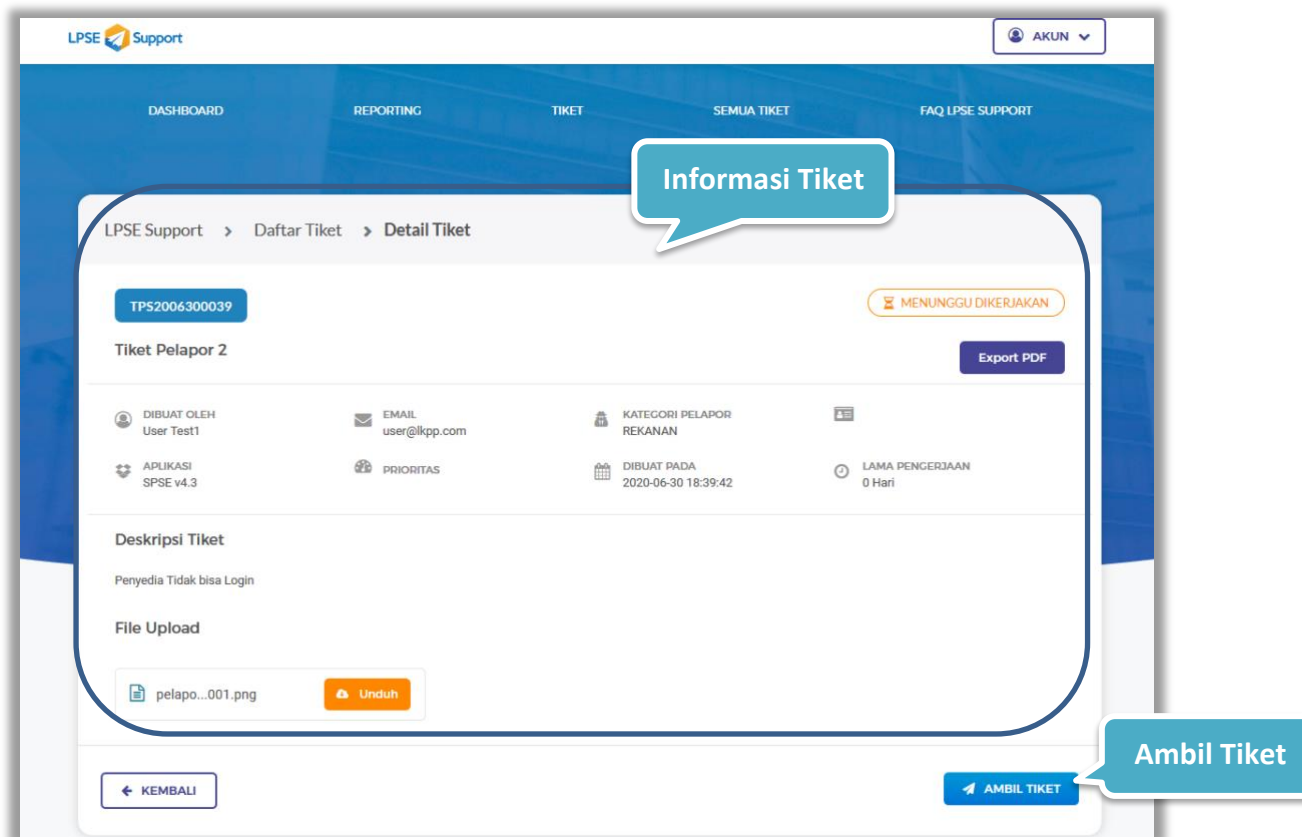
Ambil Tiket

Klik Untuk Melihat Detail Tiket

Gambar 17. Halaman Tiket Masuk

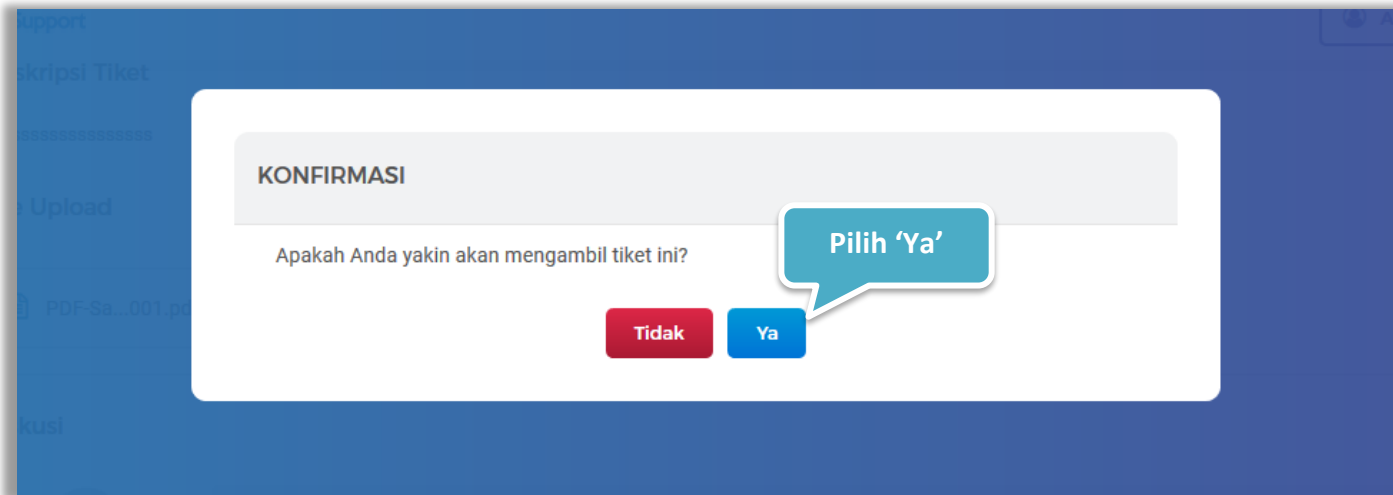
4.2.3.1.1 Detail Tiket

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 18. Halaman Detail Tiket

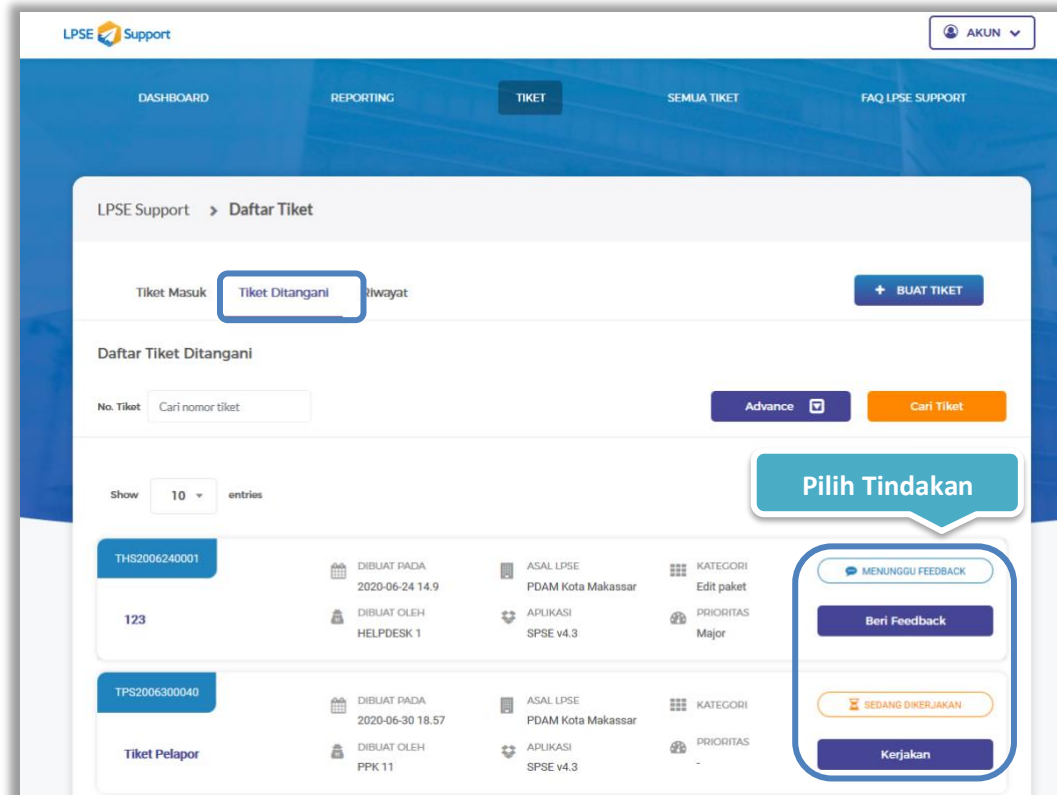
Jika *user* memilih ambil tiket maka akan muncul konfirmasi pengambilan tiket untuk memastikan bahwa *user* yakin untuk mengambil tiket tersebut. Pilih 'Ya' kemudian tiket akan berpindah ke tab 'Tiket Ditangani'



Gambar 19. Pop up Konfirmasi Ambil Tiket LPSE Level 1

4.2.3.2 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 LPSE Level 2. *User* juga dapat membalas *feedback* dari *feedback* yang telah dikirim ke pelapor.



No. Tiket	DIBUAT PADA	ASAL LPSE	KATEGORI
THS2006240001	2020-06-24 14.9	PDAM Kota Makassar	Edit paket
123	DIBUAT OLEH HELPDESK 1	APLIKASI SPSE V4.3	PRIORITAS Major
TPS2006300040	2020-06-30 18.57	PDAM Kota Makassar	KATEGORI
Tiket Pelapor	DIBUAT OLEH PPK 11	APLIKASI SPSE V4.3	PRIORITAS

Gambar 20. Halaman Tiket Ditangani

4.2.3.2.1 Kerjakan Tiket

Tiket yang sudah diambil oleh *user*, selanjutnya dapat dikerjakan. Untuk mengerjakan tiket, klik *button*

Kerjakan

LPSE Support > Daftar Tiket

Tiket Masuk **Tiket Ditangani** Riwayat [+ BUAT TIKET](#)

Daftar Tiket Ditangani

No. Tiket [Advance](#) [Cari Tiket](#)

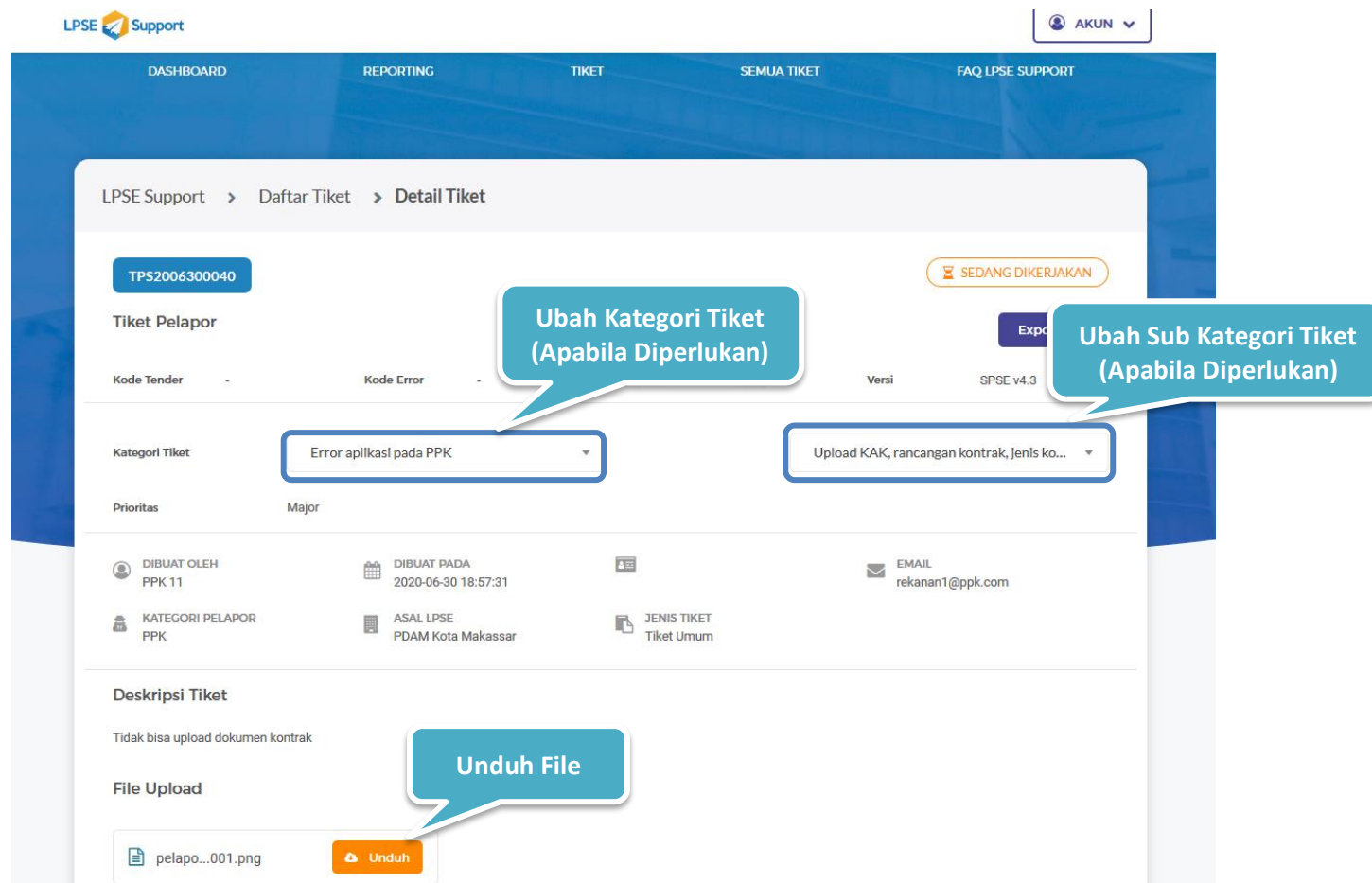
Show entries [CSV](#) [Excel](#)

UC2019020600073	DIBUAT PADA 2019-02-06 15.2	ASAL LPSE Latihan	KATEGORI	SEDANG DITANGANI
tidak bisa login	DIBUAT OLEH User Test1	APLIKASI	PRIORITAS	Kerjakan

Klik Untuk Kerjakan Tiket

Gambar 21. Daftar Tiket Ditangani

Selanjutnya akan muncul halaman detail tiket. *User* dapat merubah kategori dan sub kategori tiket apabila diperlukan sesuai dengan permasalahan atau jika terjadi kesalahan penginputan. Unduh file untuk melihat detail permasalahan yang dikirim oleh pelapor.



Gambar 22. Halaman Detail Tiket (1)

Keterangan :

- Pilih Kategori Tiket : *User* dapat memilih kategori tiket
- Pilih Sub Kategori Tiket : *User* dapat memilih sub kategori tiket.
- Prioritas : Setelah *user* memilih kategori dan sub kategori diatas, sistem secara otomatis akan mengklasifikasikan kategori prioritas dari permasalahan tersebut.

User LPSE Level 2 dapat memilih beberapa tindakan diantaranya, meminta feedback kepada pelapor, mengeskalasi tiket ke LPSE Level 2 (Admin PPE), dan menyelesaikan tiket.

A. Butuh Feedback

Pilih *button* 'Butuh Feedback' apabila LPSE level 2 membutuhkan *feedback* terkait tiket kepada pelapor.

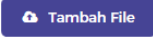
The screenshot displays the 'Pilih Tindakan Anda' (Choose Your Action) section of the LPSE support system. It features three main buttons: 'Butuh Feedback' (highlighted with a blue callout), 'Eskalasi Tiket', and 'Selesaikan Masalah'. Below these is a 'Feedback ke Pelapor' button. A text input field is provided for the user to write their message, with a note indicating a minimum of 15 characters. There is also a 'Tambah File' button for uploading supporting documents, with a note about supported file formats and a 500 MB limit. At the bottom, there are 'KEMBALI' (Back) and 'KIRIM TIKET' (Send Ticket) buttons. Four blue callout boxes with white text provide numbered instructions: 1. 'Pilih 'Butuh Feedback' untuk meminta feedback' (Select 'Butuh Feedback' to request feedback), 2. 'Input pesan permintaan feedback' (Input the feedback request message), 3. 'Upload file pendukung (Apabila diperlukan)' (Upload supporting files if needed), and 4. 'Klik Kirim Tiket' (Click Send Ticket).


Gambar 23. Halaman tiket butuh feedback


Keterangan :

- Isi Deskripsi
- Tambah File

: *User* dapat mengisi deskripsi feedback yang dibutuhkan dari Pelapor.

: *User* dapat menambahkan file pendukung yang dapat memperjelas deskripsi permasalahan Tiket, seperti *screenshot* halaman *error*, lampiran dokumen pendukung, dsb. Pada bagian ini, *user* dapat mengupload file lebih dari satu. Dengan klik *button*  . Selain

itu *user* juga dapat mengubah *file* yang sudah diupload dengan klik *button*  . Serta *user*

dapat menghapus *file* yang sudah diupload dengan klik *button*  . *User* LPSE 1 dapat

menambahkan *file* untuk mendukung deskripsi yang dijelaskan ke Pelapor. *File* yang didukung pada sistem aplikasi eProc adalah . *txt*, .*jpg*, .*png*, .*doc*, .*docx*, .*xls*, .*xlsx*, .*ppt*, .*pptx*, .*pdf*, .*zip*, .*jpeg*, .*JPG*, .*TXT*, .*rar*, .*RAR*, .*rhs*. dan maksimum ukuran file 500 MB.

- Kirim Tiket

: *User* dapat submit mengirim tiket dengan feedback yang dikirim ke *Pelapor*.

B. Eskalasi Tiket

Pilih *button* 'Eskalasi Tiket ke Helpdesk LKPP' untuk mengeskalasi tiket ke LPSE Level 2 (Admin PPE) apabila LPSE level 1 tidak dapat menyelesaikan tiket tersebut

The screenshot shows a web interface for escalating a ticket. At the top, there are three buttons: 'Butuh Feedback', 'Eskalasi Tiket' (highlighted with a blue box and callout 1), and 'Selesaikan Masalah'. Below these is a button 'Eskalasi ke Admin PPE'. A large text input field is labeled 'Tuliskan pesan Anda di sini' and has a callout 2 pointing to it. Below the input field, there are two lines of asterisked instructions: '* 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'. Below the instructions is a 'Tambah File' button with a callout 3 pointing to it. At the bottom, there are two buttons: 'KEMBALI' on the left and 'KIRIM TIKET' on the right, with a callout 4 pointing to the latter.

1. Pilih 'Eskalasi Tiket' untuk mengeskalasi tiket ke LPSE Level 2

Pilih Tindakan Anda

Butuh Feedback **Eskalasi Tiket** Selesaikan Masalah

Eskalasi ke Admin PPE

2. Input pesan eskalasi tiket

Tuliskan 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

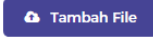


3. Upload file pendukung (Apabila diperlukan)

4. Klik Kirim Tiket

KEMBALI KIRIM TIKET

Gambar 24. Halaman eskalasi tiket

Keterangan :

- Isi Deskripsi : *User* dapat mengisi deskripsi alasan tiket dieskalasi ke LPSE Level 2.
- Tambah File : *User* dapat menambahkan file pendukung yang dapat memperjelas deskripsi permasalahan Tiket, seperti *screenshot* halaman *error*, lampiran dokumen pendukung, dsb. Pada bagian ini, *user* dapat mengupload file lebih dari satu. Dengan klik *button* . Selain itu *user* juga dapat mengubah *file* yang sudah diupload dengan klik *button* . Serta *user* dapat menghapus *file* yang sudah diupload dengan klik *button* . *User* LPSE 1 dapat menambahkan *file* untuk mendukung deskripsi yang dijelaskan ke Pelapor. *File* yang didukung pada sistem aplikasi eProc adalah . *txt*, *jpg*, *png*, *doc*, *docx*, *xls*, *xlsx*, *ppt*, *pptx*, *pdf*, *zip*, *jpeg*, *JPG*, *TXT*, *rar*, *RAR*, *rhs*. dan maksimum ukuran file 500 MB.
- Kirim Tiket : *User* dapat submit mengirim tiket dengan eskalasi tiket ke LPSE Level 2.

C. Selesaikan Masalah

Jika *user* dapat menyelesaikan tiket permasalahan maka pilih *button* 'Selesaikan Masalah'



Pilih Tindakan Anda

Butuh Feedback Eskalasi Tiket **Selesaikan Masalah**

Tuliskan 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

Tambah File

Format file: .txt, .jpg, .jpeg, .png, .rps. Maksimum ukuran file: 500 MB

← KEMBALI KIRIM TIKET

1. Pilih 'Selesaikan Masalah' untuk menyelesaikan tiket

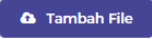


2. Input deskripsi penyelesaian permasalahan

3. Upload file pendukung (Apabila diperlukan)

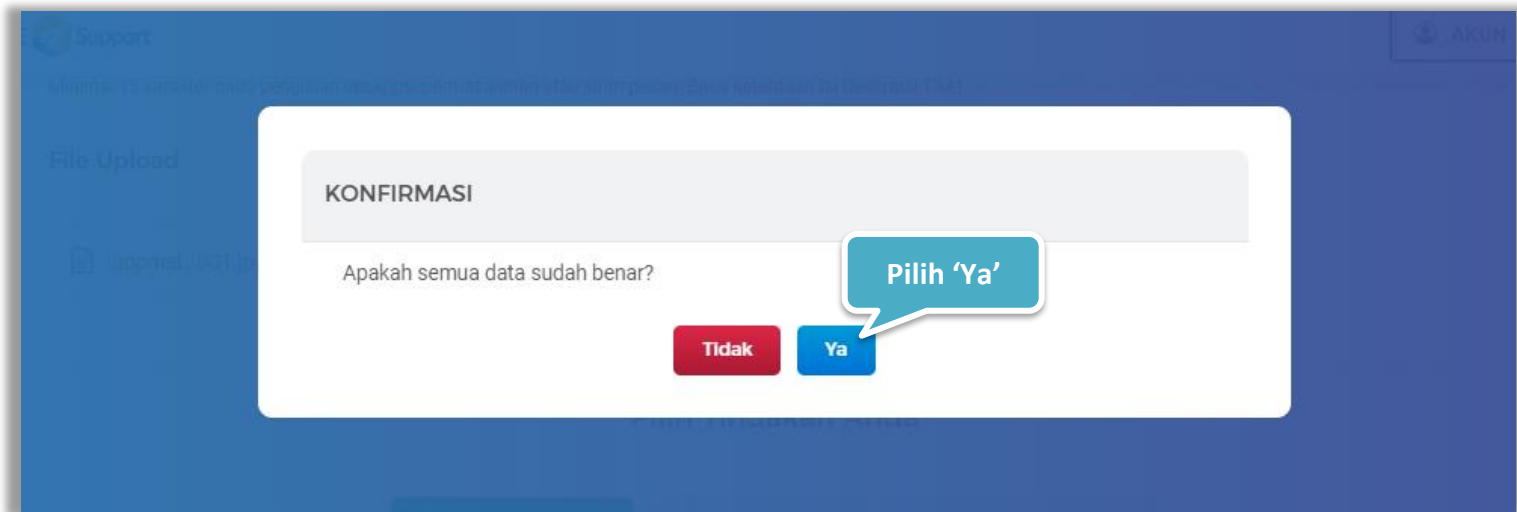
4. Klik Kirim Tiket

Gambar 25. Halaman Selesaikan Tiket

Keterangan :

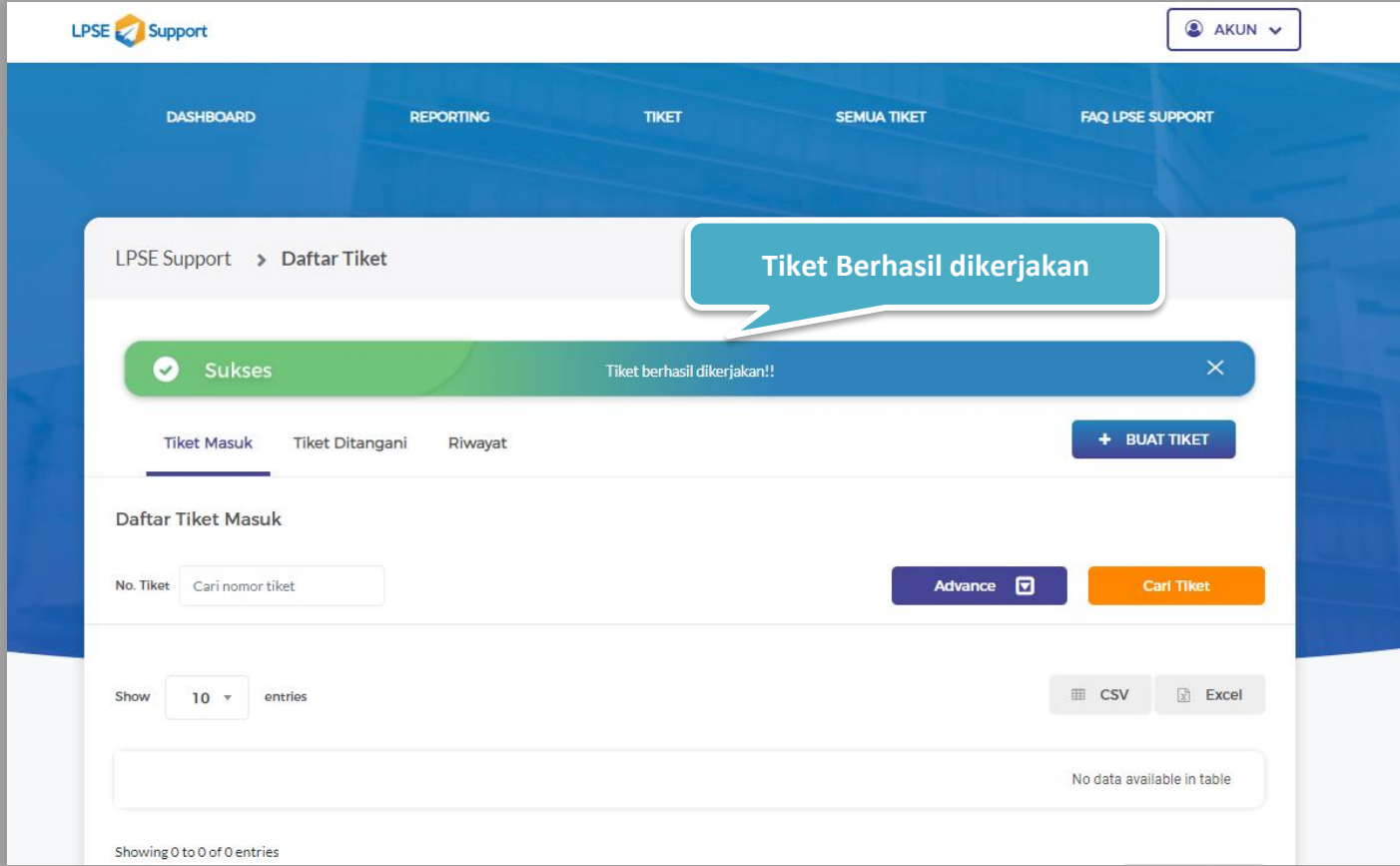
- Isi Deskripsi : *User* dapat mengisi deskripsi penyelesaian masalah.
- Tambah File : *User* dapat menambahkan file pendukung yang dapat memperjelas deskripsi penyelesaian masalah, seperti *screenshot* halaman *error*, lampiran dokumen pendukung, dsb. Pada bagian ini, *user* dapat mengupload file lebih dari satu. Dengan klik *button* . Selain itu *user* juga dapat mengubah *file* yang sudah diupload dengan klik *button* . Serta *user* dapat menghapus *file* yang sudah diupload dengan klik *button* . *User* LPSE 1 dapat menambahkan *file* untuk mendukung deskripsi yang dijelaskan ke Pelapor. *File* yang didukung pada sistem aplikasi eProc adalah . *txt*, .*jpg*, .*png*, .*doc*, .*docx*, .*xls*, .*xlsx*, .*ppt*, .*pptx*, .*pdf*, .*zip*, .*jpeg*, .*JPG*, .*TXT*, .*rar*, .*RAR*, .*rhs*. dan maksimum ukuran file 500 MB.
- Kirim Tiket : *User* submit selesaikan masalah.

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



Gambar 26. Konfirmasi tindakan terhadap tiket

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



The screenshot displays the LPSE Support dashboard interface. At the top, there is a navigation bar with the LPSE Support logo and a user profile dropdown labeled 'AKUN'. Below this, a secondary navigation bar contains links for 'DASHBOARD', 'REPORTING', 'TIKET', 'SEMUA TIKET', and 'FAQ LPSE SUPPORT'. The main content area is titled 'LPSE Support > Daftar Tiket'. A prominent blue notification bubble with a white checkmark icon contains the text 'Tiket Berhasil dikerjakan'. Below the notification, a green success banner with a white checkmark icon and the text 'Sukses' is displayed, followed by the message 'Tiket berhasil dikerjakan!!'. The interface includes tabs for 'Tiket Masuk', 'Tiket Ditangani', and 'Riwayat', along with a '+ BUAT TIKET' button. A search section for 'Daftar Tiket Masuk' features a 'No. Tiket' input field with the placeholder 'Cari nomor tiket', an 'Advance' button with a dropdown arrow, and a 'Cari Tiket' button. Below the search section, there is a 'Show' dropdown set to '10' entries, and buttons for 'CSV' and 'Excel' export options. A message 'No data available in table' is shown in a light gray box, and the footer indicates 'Showing 0 to 0 of 0 entries'.

Gambar 27. Notifikasi tiket berhasil dikerjakan

4.2.3.2.2 Feedback Tiket

User LPSE level 1 dapat memberikan *feedback* pada tiket yang diminta oleh Pelapor atau LPSE Level 2 (Admin PPE).

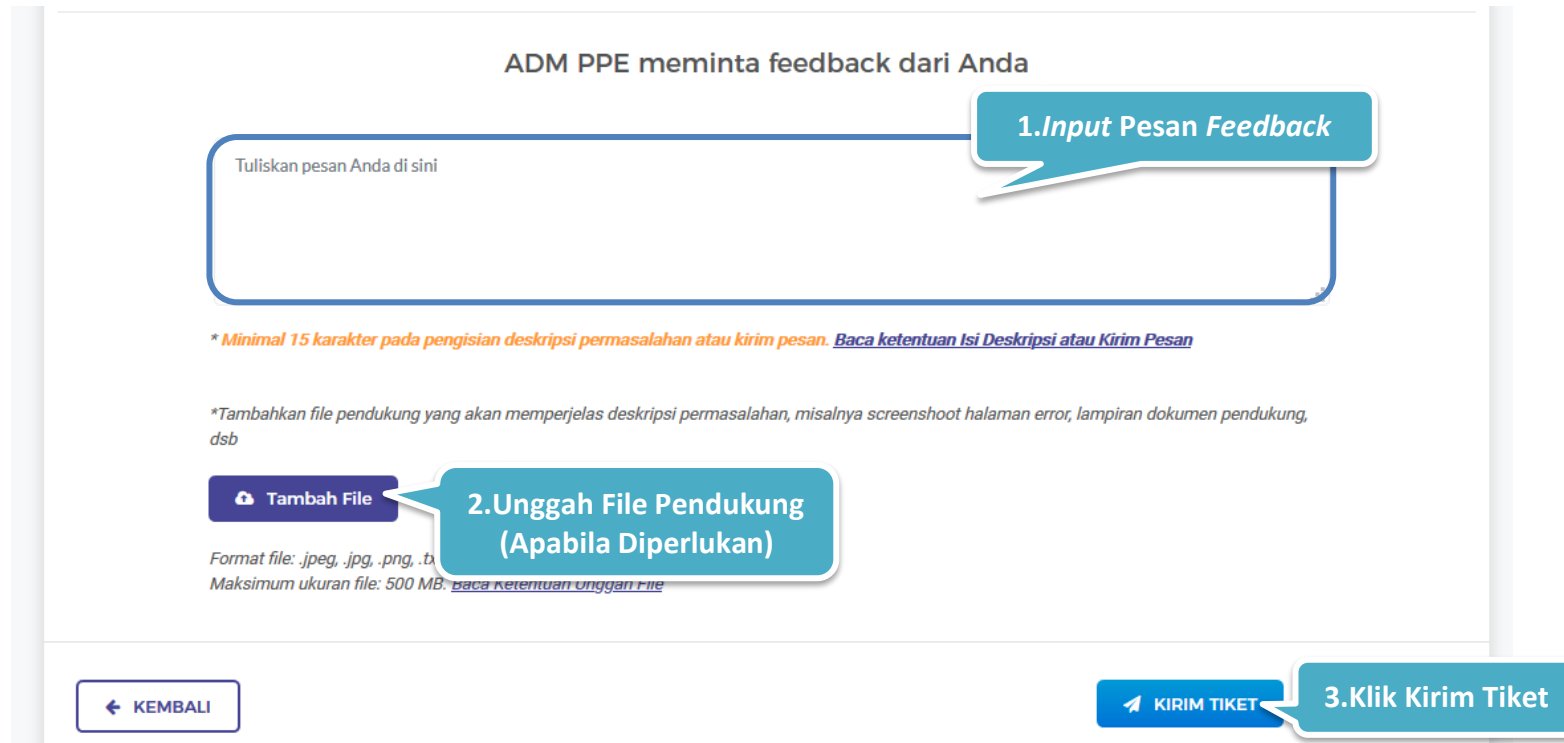
The screenshot displays the 'Daftar Tiket Ditangani' (Handled Ticket List) page in the LPSE Support system. The page includes a navigation menu with 'TIKET' selected, and a user profile 'AKUN'. The main content area shows a list of tickets with the following details:

No. Tiket	DIBUAT PADA	ASAL LPSE	KATEGORI	PRIORITAS	Status
THS2006240001	2020-06-24 14.9	PDAM Kota Makassar	Edit paket	Major	MENUNGGU FEEDBACK
123	DIBUAT OLEH HELPDESK 1	APLIKASI SPSE v4.3			Beri Feedback
TPS2006300040	2020-06-30 18.57	PDAM Kota Makassar	Upload KAK, rancangan kontrak, jenis kontrak		SEDANG DIKERJAKAN
Tiket Pelapor	DIBUAT OLEH PPK 11	APLIKASI SPSE v4.3			Kerjakan

A callout box with the text 'Pilih Beri Feedback' points to the 'Beri Feedback' button for the ticket with ID '123'.

Gambar 28. Halaman Daftar Tiket Ditangani LPSE Level 1

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



The screenshot shows a feedback form titled "ADM PPE meminta feedback dari Anda". It includes a text input field with the placeholder "Tuliskan pesan Anda di sini", a "Tambah File" button, and a "KIRIM TIKET" button. Three callout boxes provide instructions: 1. "Input Pesan Feedback" points to the text input field. 2. "Unggah File Pendukung (Apabila Diperlukan)" points to the "Tambah File" button. 3. "Klik Kirim Tiket" points to the "KIRIM TIKET" button. A "← KEMBALI" button is also visible at the bottom left.

ADM PPE meminta feedback dari Anda

Tuliskan pesan Anda di sini

1. Input Pesan Feedback

* Minimal 15 karakter pada pengisian deskripsi permasalahan atau kirim pesan. [Baca ketentuan Isi Deskripsi atau Kirim Pesan](#)

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

Tambah File

2. Unggah File Pendukung (Apabila Diperlukan)

Format file: .jpeg, .jpg, .png, .t
Maksimum ukuran file: 500 MB. [Baca ketentuan unggan file](#)

← KEMBALI

KIRIM TIKET

3. Klik Kirim Tiket

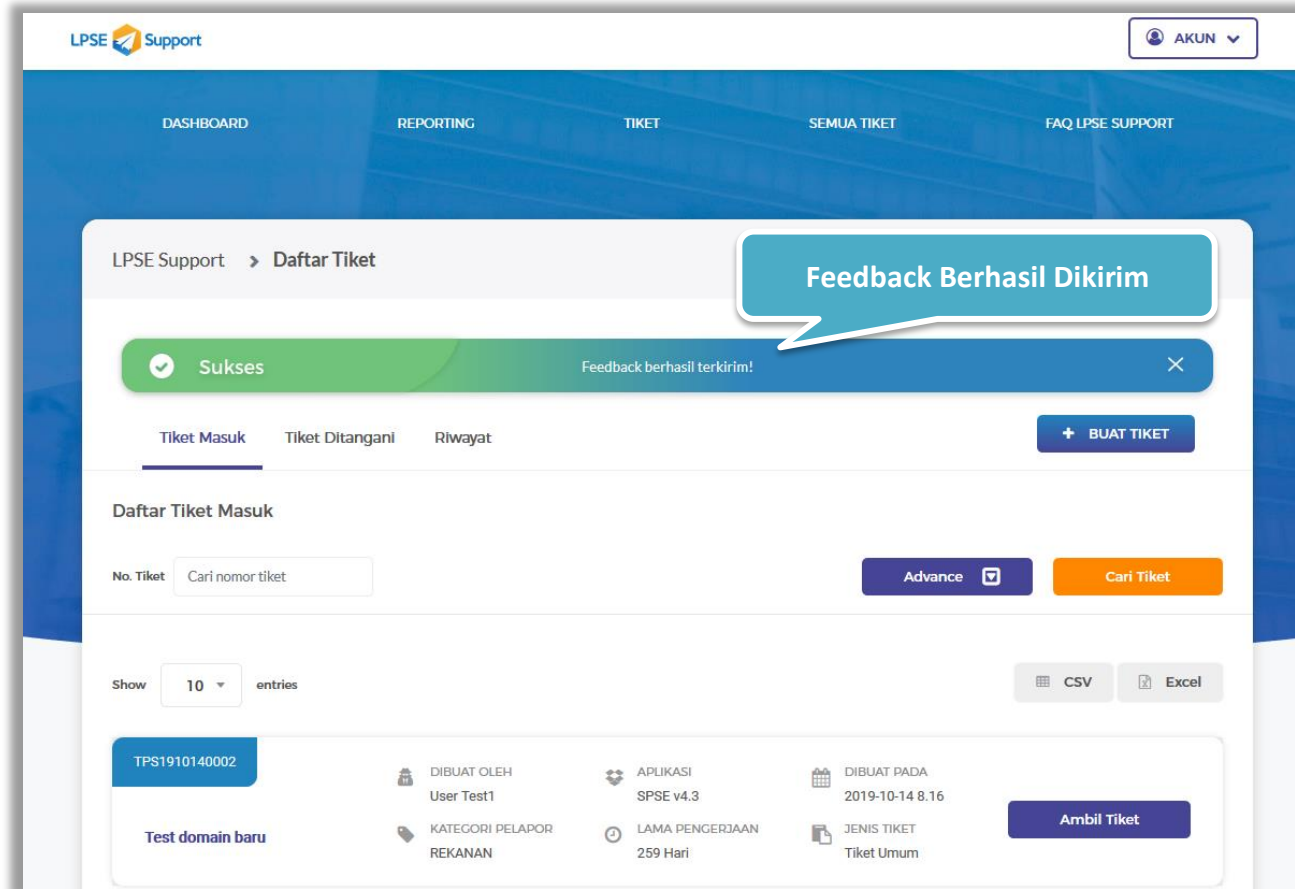
Gambar 29. Halaman feedback LPSE Level 1

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



Gambar 30. Konfirmasi tindakan terhadap tiket

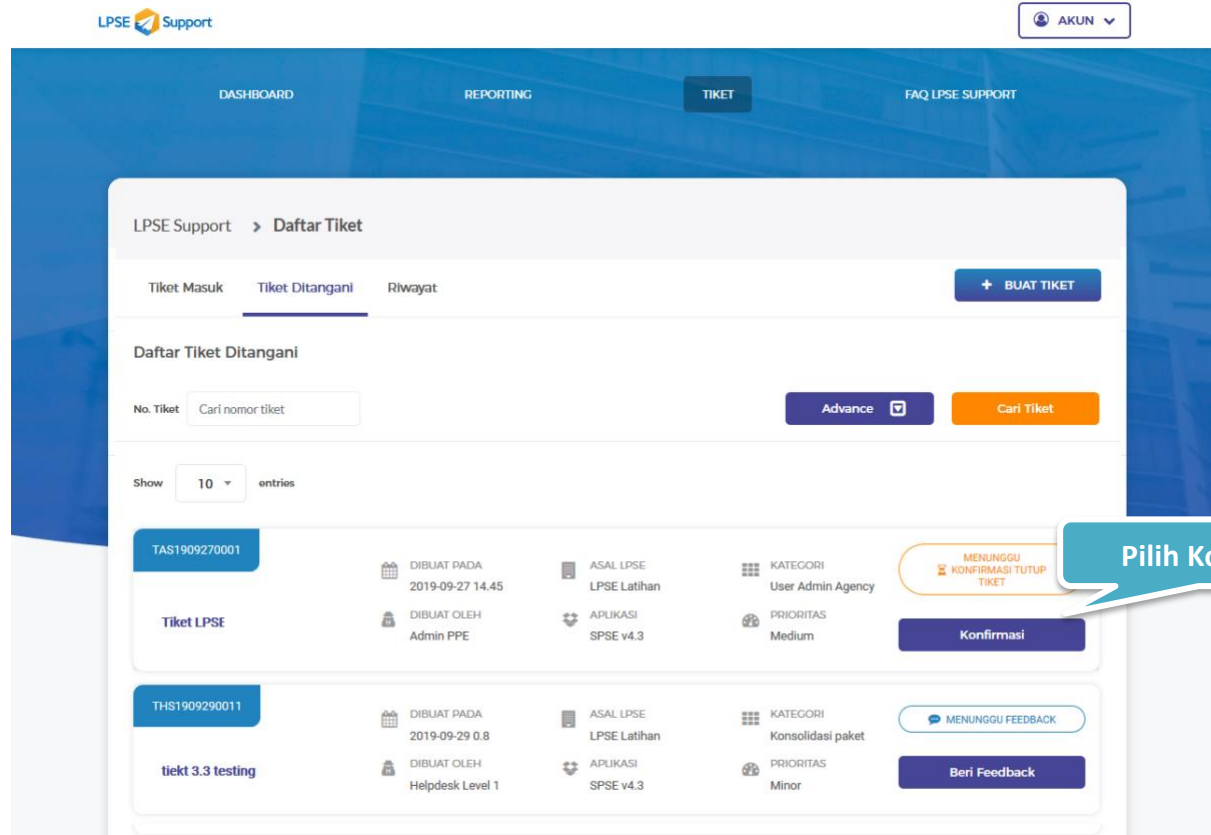
Jika berhasil maka akan muncul notifikasi feedback berhasil dikirim.



Gambar 31. Notifikasi feedback berhasil dikirim

4.2.3.2.3 Konfirmasi Tiket Selesai

Apabila tiket yang dibuat oleh LPSE Level 1 sudah diselesaikan oleh LPSE Level 2, 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.



LPSE Support > Daftar Tiket

Tiket Masuk | **Tiket Ditangani** | Riwayat

+ BUAT TIKET

Daftar Tiket Ditangani

No. Tiket Advance Cari Tiket

Show entries

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

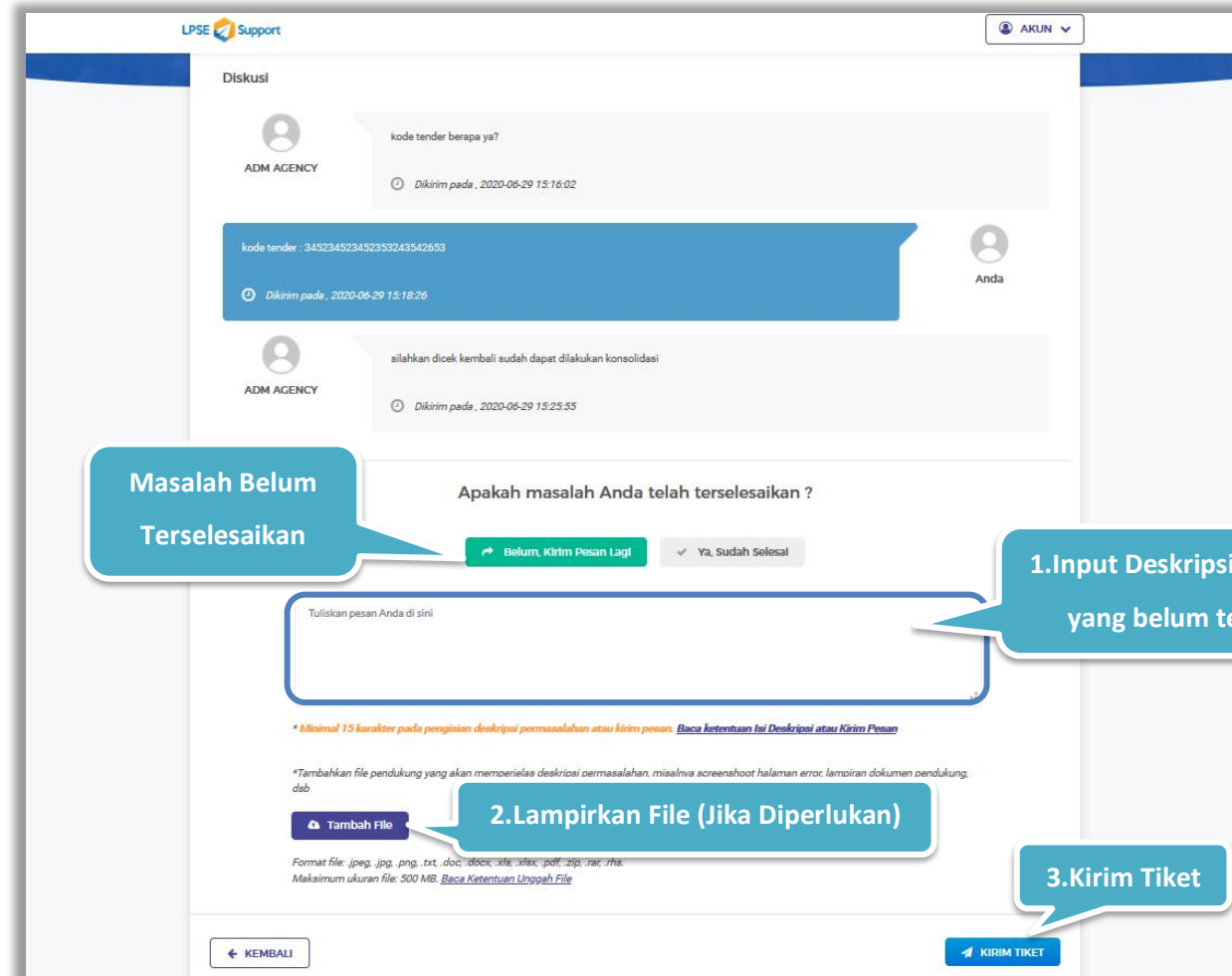
Gambar 32. Halaman Tiket Ditangani LPSE Level 1

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

The screenshot displays the LPSE Support interface for a Level 1 ticket. At the top, it shows the user's account ('AKUN') and the ticket title 'Tiket LPSE level 1' with an 'Export PDF' button. The ticket details include: 'DIBUAT OLEH Akbar LPSE Lvl 1', 'EMAIL lpse1@lpse.com', 'KATEGORI PELAPOR HELPDESK', 'APLIKASI SPSE v4.3', 'PRIORITAS Minor', 'DIBUAT PADA 2020-06-29 15:13:03', and 'LAMA PENCERMAAN 0 Hari'. The 'Deskripsi Tiket' section states 'KUPPBJ tidak dapat melakukan konsolidasi paket'. The 'File Upload' section indicates 'Tidak ada file yang di-upload'. The 'Diskusi' section shows a chat history with 'ADM AGENCY' and 'Anda'. The chat messages are: 'kode tender berapa ya?' (sent 2020-06-29 15:16:02), 'kode tender : 345234523452353243542653' (sent 2020-06-29 15:18:26), and 'silahkan dicek kembali sudah dapat dilakukan konsolidasi' (sent 2020-06-29 15:25:55). At the bottom, a confirmation prompt asks 'Apakah masalah Anda telah terselesaikan?'. Two buttons are provided: 'Belum, Kirim Pesan Lagi' and 'Ya, Sudah Selesai'. A callout box highlights the 'Ya, Sudah Selesai' button with the text 'Pilih Konfirmasi Tindakan'. Navigation buttons 'KEMBALI' and 'KIRIM TIKET' are located at the bottom of the page.

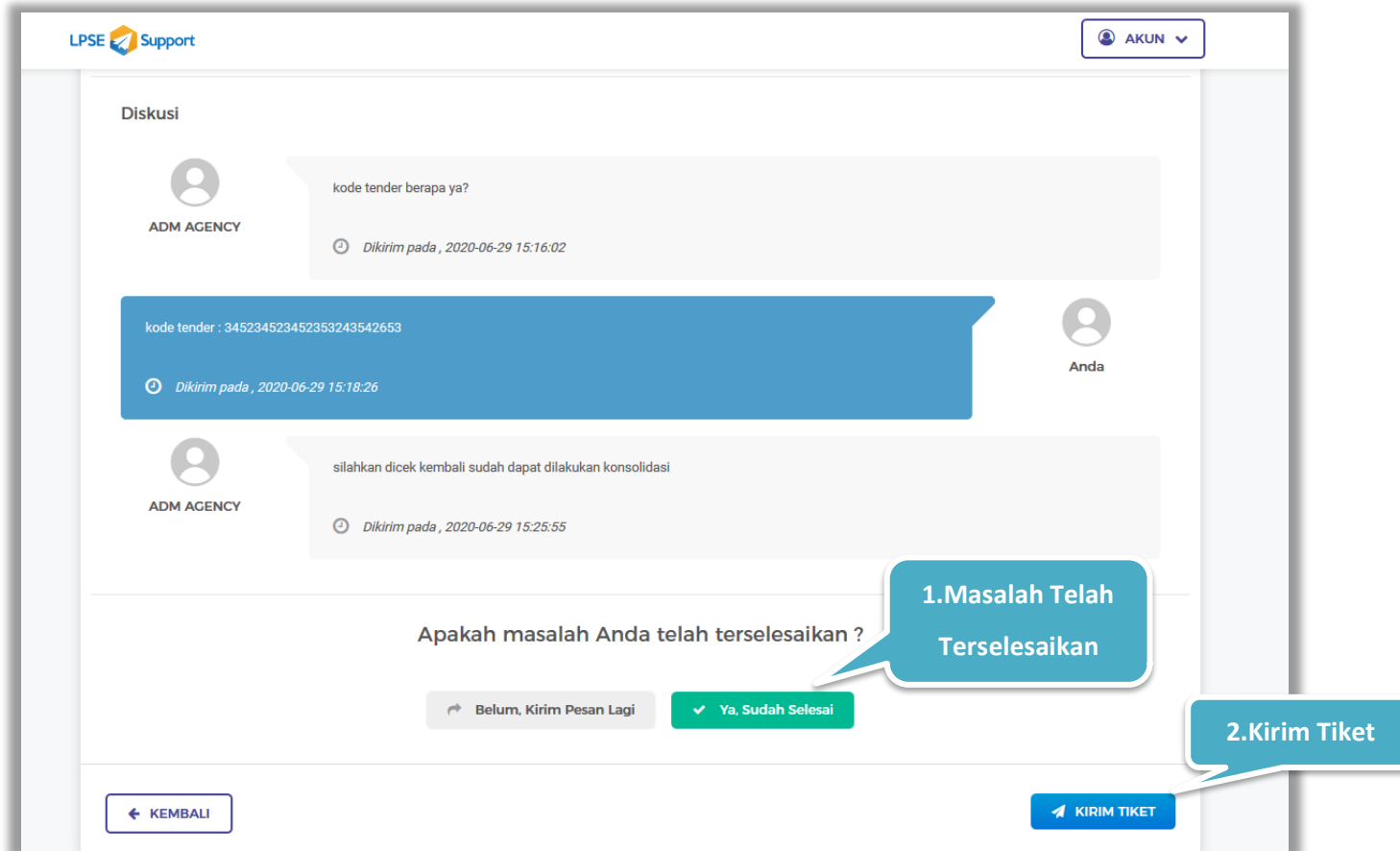
Gambar 33. Halaman review konfirmasi tutup tiket

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



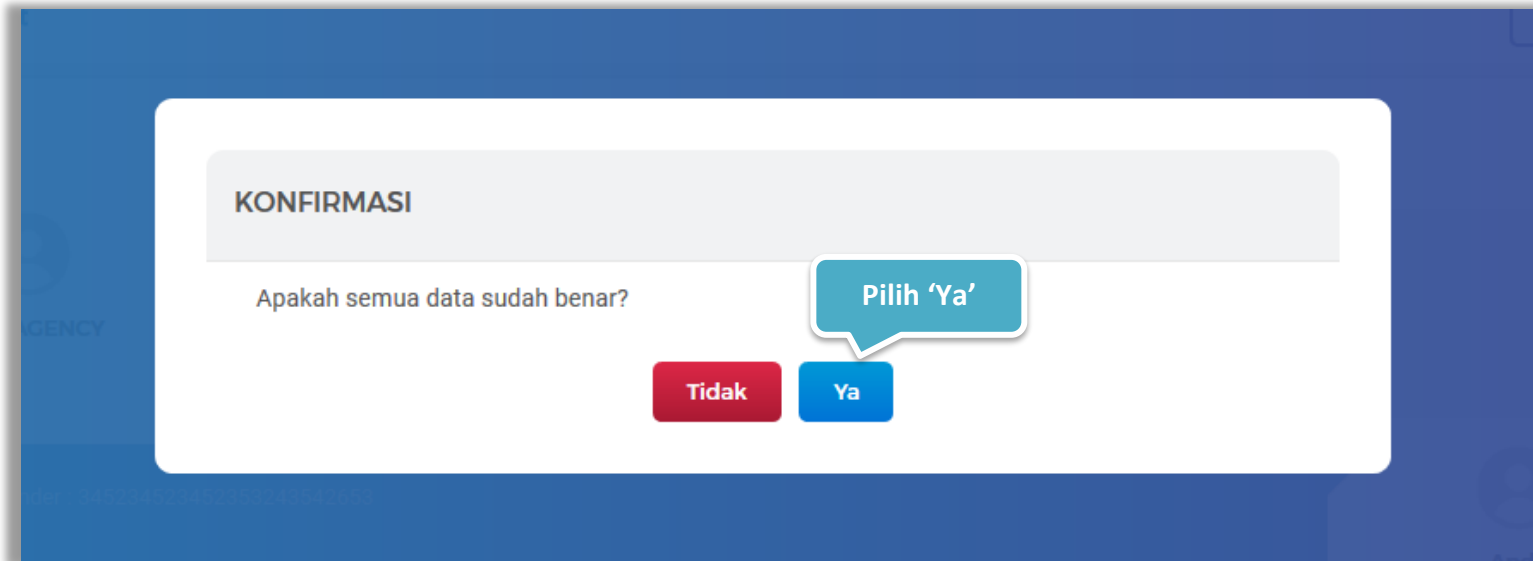
Gambar 34. Halaman kirim pesan konfirmasi tiket belum selesai

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



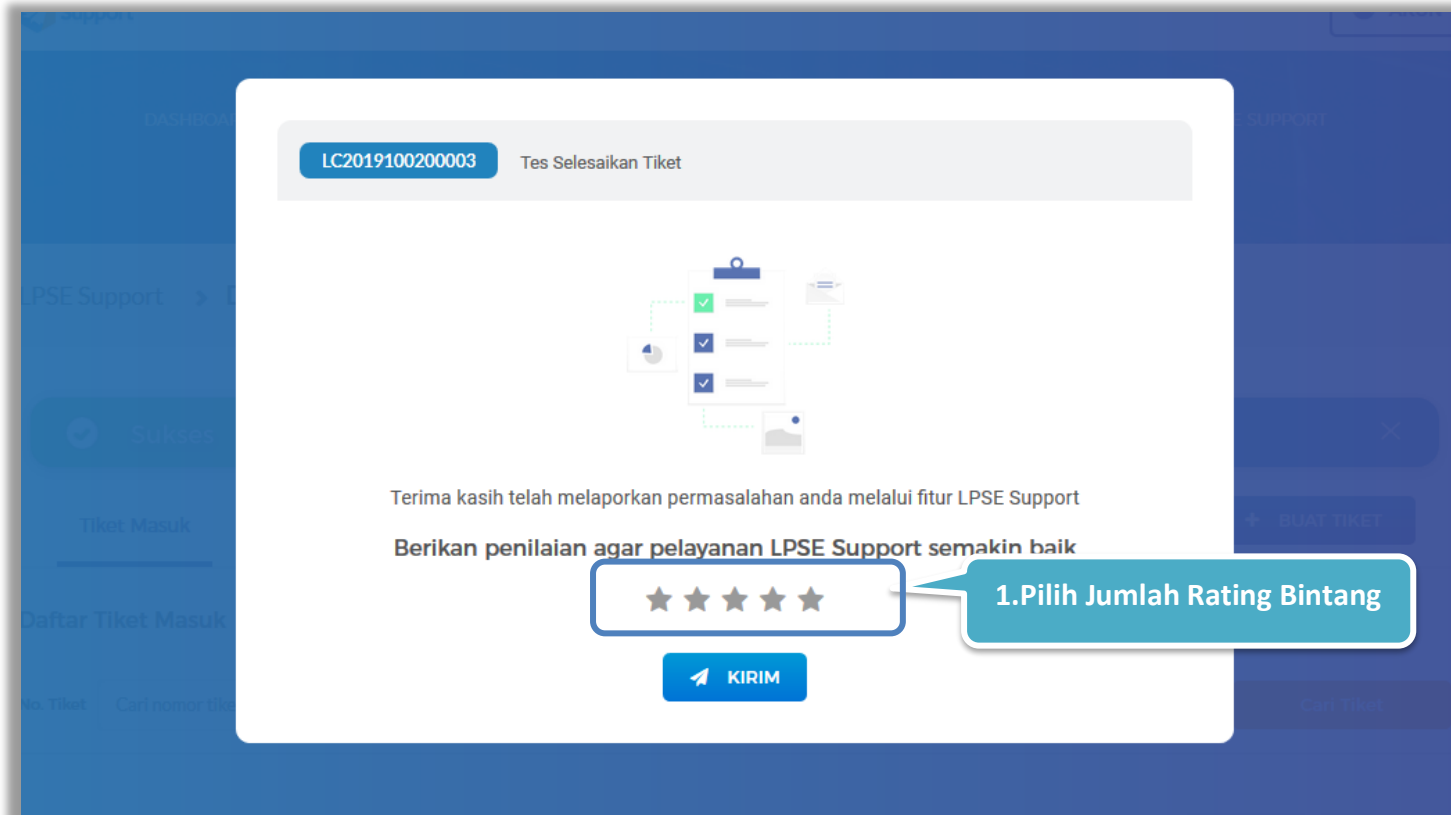
Gambar 35. Halaman konfirmasi tiket selesai

Pilih 'Ya' untuk melanjutkan

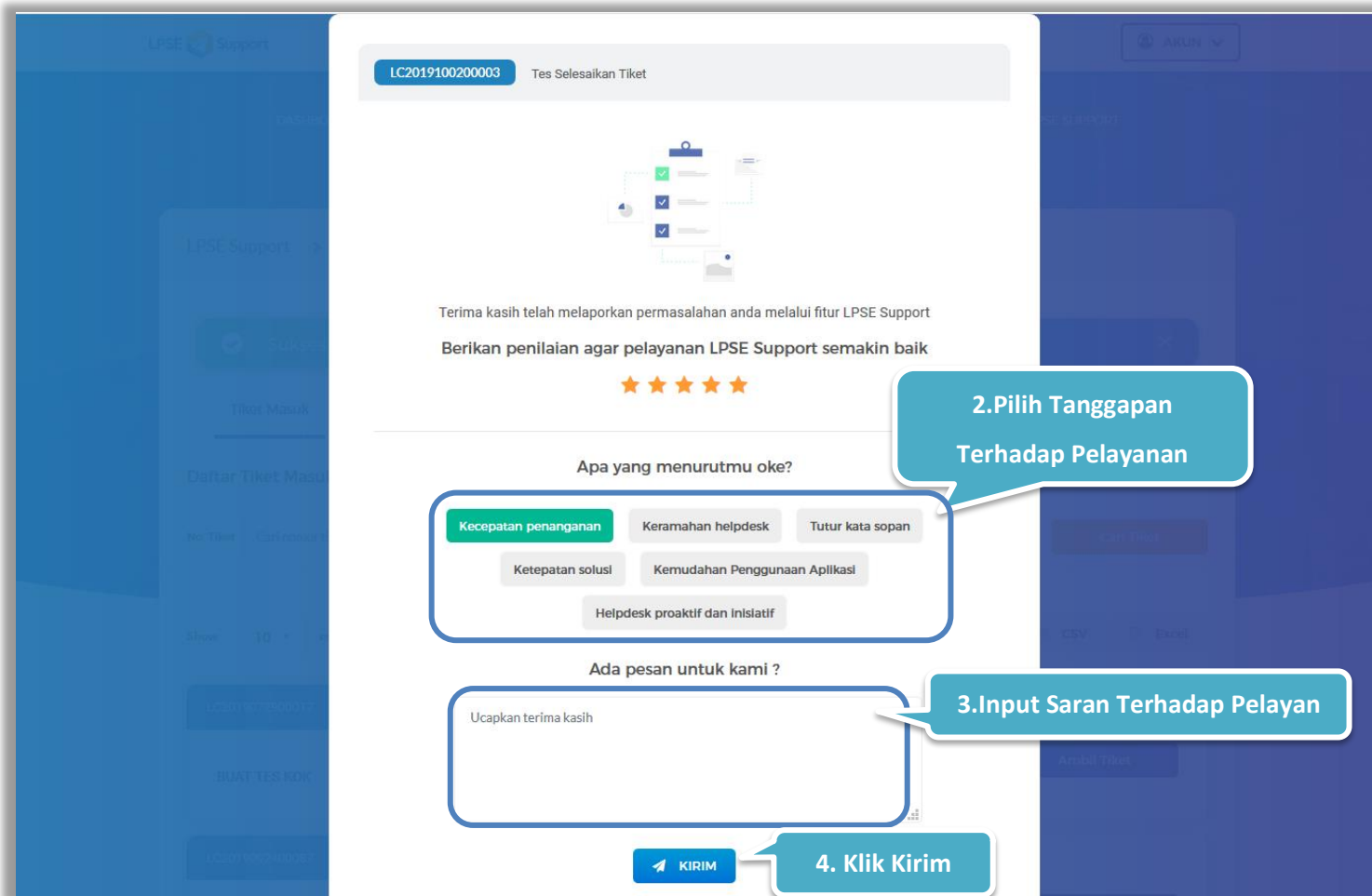


Gambar 36. Konfirmasi tutup tiket

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

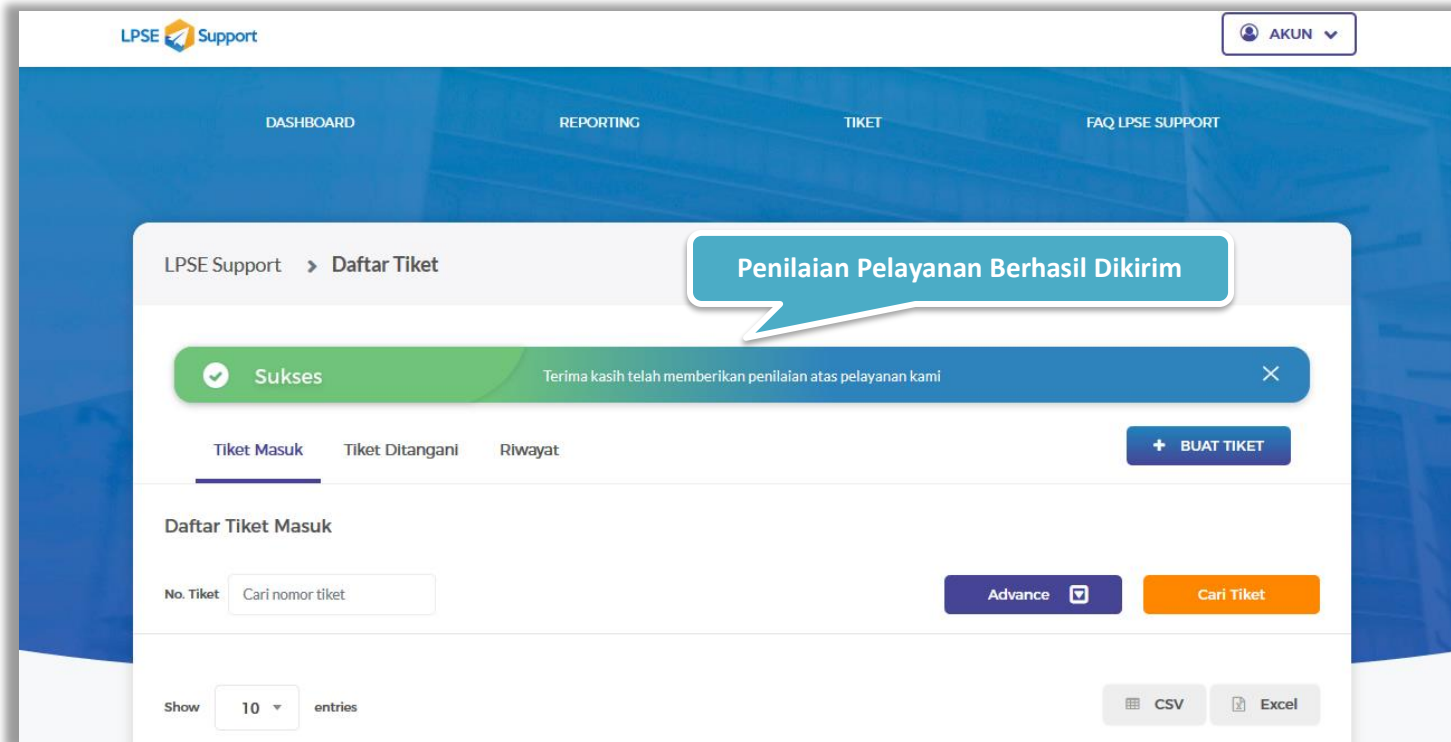


Gambar 37. Halaman rating pelayanan



Gambar 38. Halaman kritik dan saran pelayanan

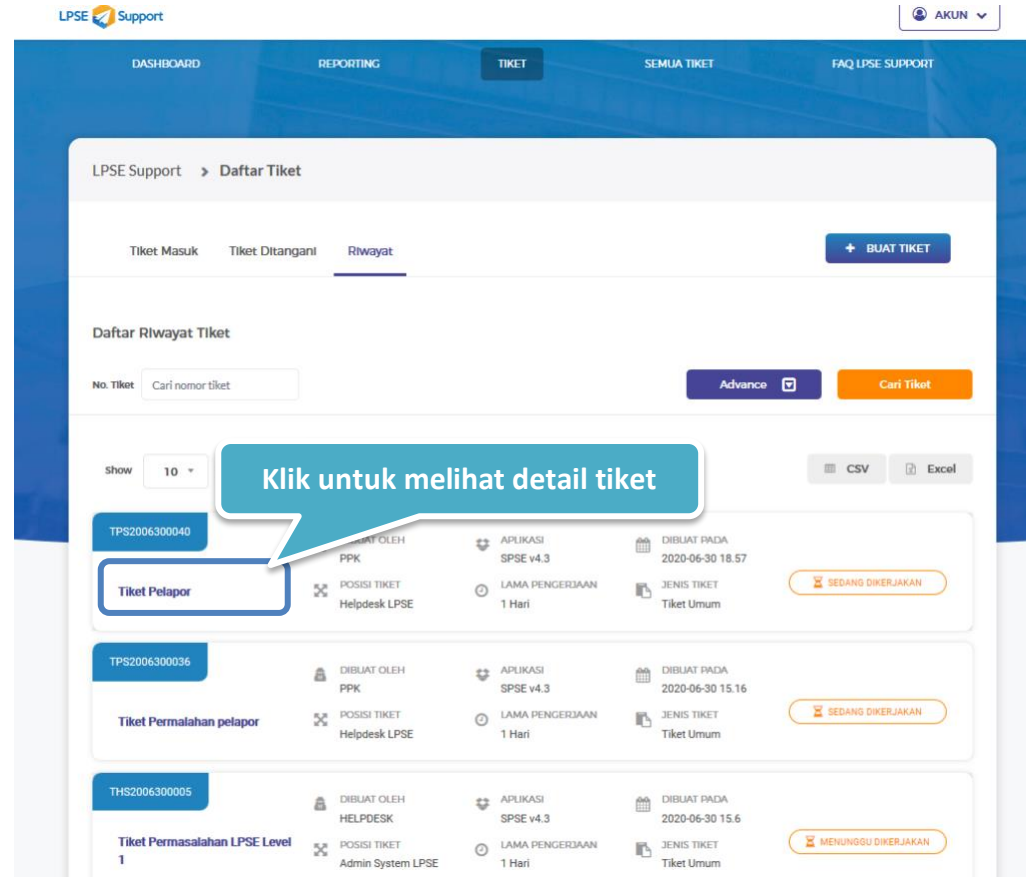
Selanjutnya akan muncul notifikasi bahwa penilaian terhadap pelayanan telah diterima



Gambar 39. Notifikasi Pemberian Rating Terhadap Pelayanan

4.2.3.3 Riwayat

Halaman ini berisi informasi tiket yang telah diambil dan dikerjakan oleh *user* LPSE level 1. Klik pada judul tiket untuk melihat detail pengerjaan tiket.



Gambar 40. Daftar Tiket LPSE Level 2

Berikut ini adalah contoh detail tiket yang telah dikerjakan

LPSE Support AKUN

DASHBOARD TIKET FAQ LPSE SUPPORT

LPSE Support > Daftar Tiket > Detail Tiket

TPS2006300040 SEDANG DIKERJAKAN

Tiket Pelapor Export PDF

APLIKASI SPSE v4.3 DIBUAT PADA 2020-06-30 18:57:31 LAMA Pengerjaan 1 Hari EMAIL rekanan1@ppk.com

POSISI TIKET Helpdesk LPSE JENIS TIKET Tiket Umum ASAL LPSE PDAM Kota Makassar

Deskripsi Tiket

Tidak bisa upload dokumen kontrak

File Upload

pelapo...001.png Ungah

Diskusi

HELPEDESK: apakah sudah sesuai format dokumennya (.pdf) Dikirim pada, 2020-07-01 10:50:45

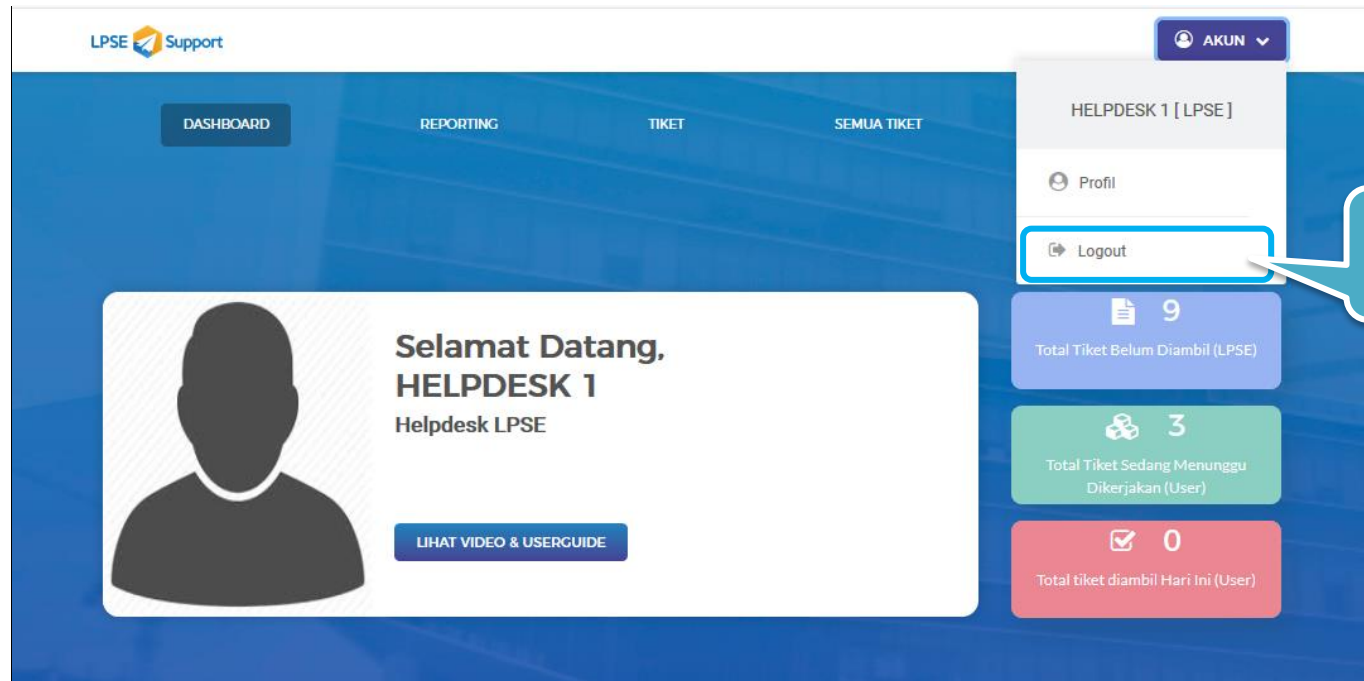
Anda: format sudah sesuai menggunakan pdf Dikirim pada, 2020-07-01 10:55:49

KEMBALI TUTUP TIKET

Gambar 41. Halaman Detail Tiket

5. Mengakhiri Aplikasi

Klik Akun pada pojok kanan atas, lalu *Logout* untuk mengakhiri Aplikasi.



Gambar 42. Mengakhiri Aplikasi