

LPSE Support 

DEPUTI BIDANG MONITORING-EVALUASI
DAN PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI



User Guide LPSE Support

PELAPOR



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
DAFTAR GAMBAR	iv
1. Pendahuluan	1
1.1 Jenis-Jenis Peran Pelapor.....	1
1.2 Fitur Baru pada LPSE Support	2
2. Alur Diagram LPSE Support Untuk Pelapor	3
3. Memulai Aplikasi.....	4
3.1 Login Melalui Aplikasi SPSE.....	4
3.2 Login Melalui Aplikasi SiRUP	8
4. Penjelasan Fungsi dan Fitur Aplikasi	14
4.1 Dashboard.....	14
4.3.1 Membuat Tiket Baru.....	15
4.3.2 Mencari Tiket	21
4.3.3 Ubah Profil User	23
4.3.4 Beri Feedback	28

4.3.5 Konfirmasi Tiket.....	33
5. Keluar Aplikasi.....	46

DAFTAR GAMBAR

<i>Gambar 1. Alur proses Aplikasi Portal eProc Modul LPSE Support Untuk Pelapor</i>	<i>3</i>
<i>Gambar 2. Halaman awal SPSE</i>	<i>4</i>
<i>Gambar 3. Halaman Login LPSE</i>	<i>5</i>
<i>Gambar 4. Halaman Beranda SPSE</i>	<i>6</i>
<i>Gambar 5. Halaman Inaproc</i>	<i>7</i>
<i>Gambar 6. Halaman Awal Aplikasi SiRUP</i>	<i>9</i>
<i>Gambar 7. Halaman Login SiRUP</i>	<i>10</i>
<i>Gambar 8. Halaman Pilih Aplikasi Eproc Lainnya</i>	<i>11</i>
<i>Gambar 9. Halaman Masuk Production</i>	<i>12</i>
<i>Gambar 10. Halaman LPSE Support</i>	<i>13</i>
<i>Gambar 11. Halaman Dashboard</i>	<i>14</i>
<i>Gambar 12. Halaman Buat Tiket Baru User Langkah 1</i>	<i>15</i>
<i>Gambar 13. Halaman Buat Tiket Baru User Langkah 2</i>	<i>16</i>
<i>Gambar 14. Halaman Isi Kode Tender Otomatis</i>	<i>18</i>
<i>Gambar 15. Halaman Isi Manual Data Tender</i>	<i>18</i>
<i>Gambar 16. Halaman Konfirmasi Buat Tiket</i>	<i>19</i>
<i>Gambar 17. Halaman Daftar Tiket</i>	<i>20</i>
<i>Gambar 18. Halaman Daftar Tiket</i>	<i>21</i>

<i>Gambar 19. Halaman Daftar Tiket Yang Dicari.....</i>	<i>22</i>
<i>Gambar 20. Halaman Ubah Profil User</i>	<i>23</i>
<i>Gambar 21. Halaman Ubah Profil</i>	<i>24</i>
<i>Gambar 22. Halaman Edit Data User</i>	<i>25</i>
<i>Gambar 23. Halaman Konfirmasi Data User.....</i>	<i>26</i>
<i>Gambar 24. Halaman Data User Berhasil Diubah.....</i>	<i>27</i>
<i>Gambar 25. Halaman Daftar Tiket</i>	<i>28</i>
<i>Gambar 26. Halaman Detail Tiket 1</i>	<i>29</i>
<i>Gambar 27. Halaman Detail Tiket 2</i>	<i>30</i>
<i>Gambar 28. Halaman Konfirmasi Data.....</i>	<i>31</i>
<i>Gambar 29. Halaman Feedback Berhasil Terkirim</i>	<i>32</i>
<i>Gambar 30. Halaman Daftar Tiket</i>	<i>33</i>
<i>Gambar 31. Halaman Detail Tiket 1</i>	<i>34</i>
<i>Gambar 32. Halaman Detail Tiket 2</i>	<i>35</i>
<i>Gambar 33. Halaman Konfirmasi Data.....</i>	<i>36</i>
<i>Gambar 34. Halaman Penilaian</i>	<i>37</i>
<i>Gambar 35. Halaman Beri Penilaian daran dan kritik.....</i>	<i>38</i>
<i>Gambar 36. Halaman Daftar Tiket</i>	<i>39</i>
<i>Gambar 37. Halaman Detail Tiket Pilihan Belum Selesai</i>	<i>40</i>

<i>Gambar 38. Halaman Feedback Berhasil Terkirim</i>	<i>41</i>
<i>Gambar 39. Halaman Tutup Tiket</i>	<i>42</i>
<i>Gambar 40. Halaman Tutup Tiket</i>	<i>43</i>
<i>Gambar 41. Halaman Berikan Saran Dan Kritik</i>	<i>44</i>
<i>Gambar 42. Halaman Penilaian Berhasil</i>	<i>45</i>
<i>Gambar 43. Halaman Logout</i>	<i>46</i>

1. Pendahuluan

LPSE Support merupakan aplikasi yang berfungsi untuk mengelola permasalahan teknis aplikasi yang dikelola oleh Kedepujian 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 Kedepujian 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 Pelapor

Jenis-jenis Pelapor yang dapat melaporkan permasalahannya pada LPSE Support antara lain :

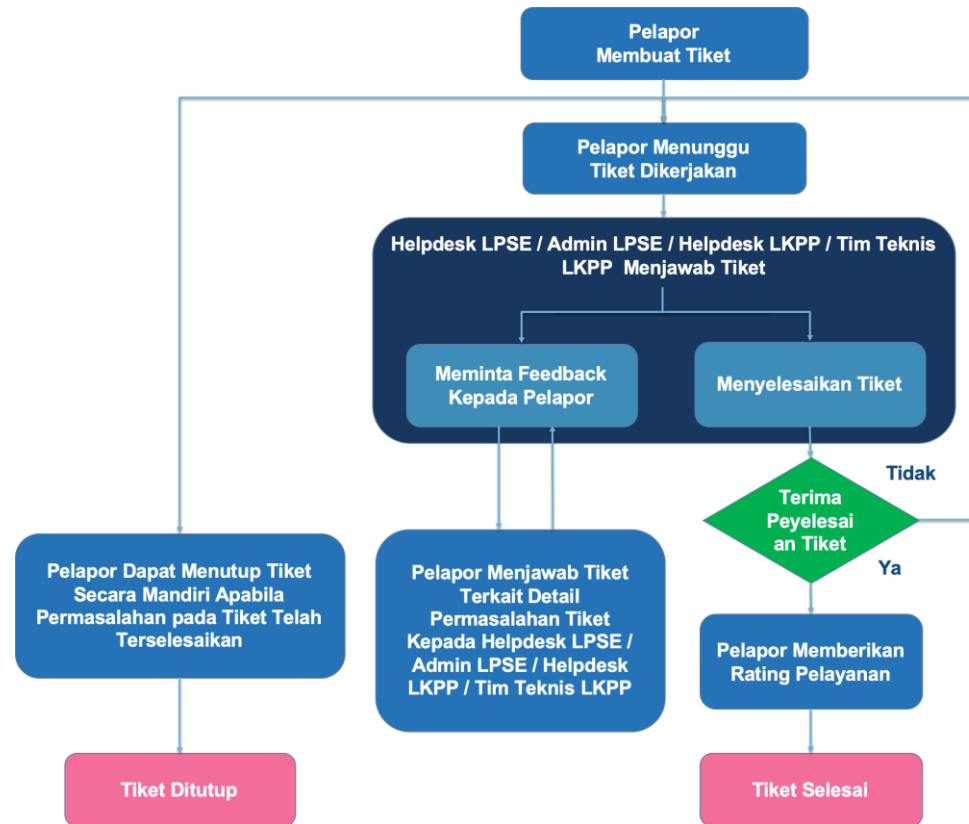
1. Pejabat Pembuat Komitmen (PPK);
2. Pokja Pemilihan (Pokja);
3. Pejabat Pengadaan (PP);
4. Pelaku Usaha
5. KUPPBJ;
6. PA/KPA; dan
7. Admin PPE pada Aplikasi SiRUP.

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. Pada setiap aplikasi, kategori permasalahan sudah didetailkan sesuai dengan fitur masing-masing aplikasi;
4. Prioritas permasalahan (Emergency, Major, Medium, Minor) akan dikalkulasikan otomatis oleh sistem sesuai dengan kategori permasalahan yang dipilih serta informasi tender yang ada;
5. Kode tender terintegrasi dengan Data Warehouse LKPP;
6. Kode paket katalog terintegrasi dengan Aplikasi Katalog;
7. Kode RUP terintegrasi dengan Aplikasi SiRUP;
8. Pelapor 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 Diagram LPSE Support Untuk Pelapor

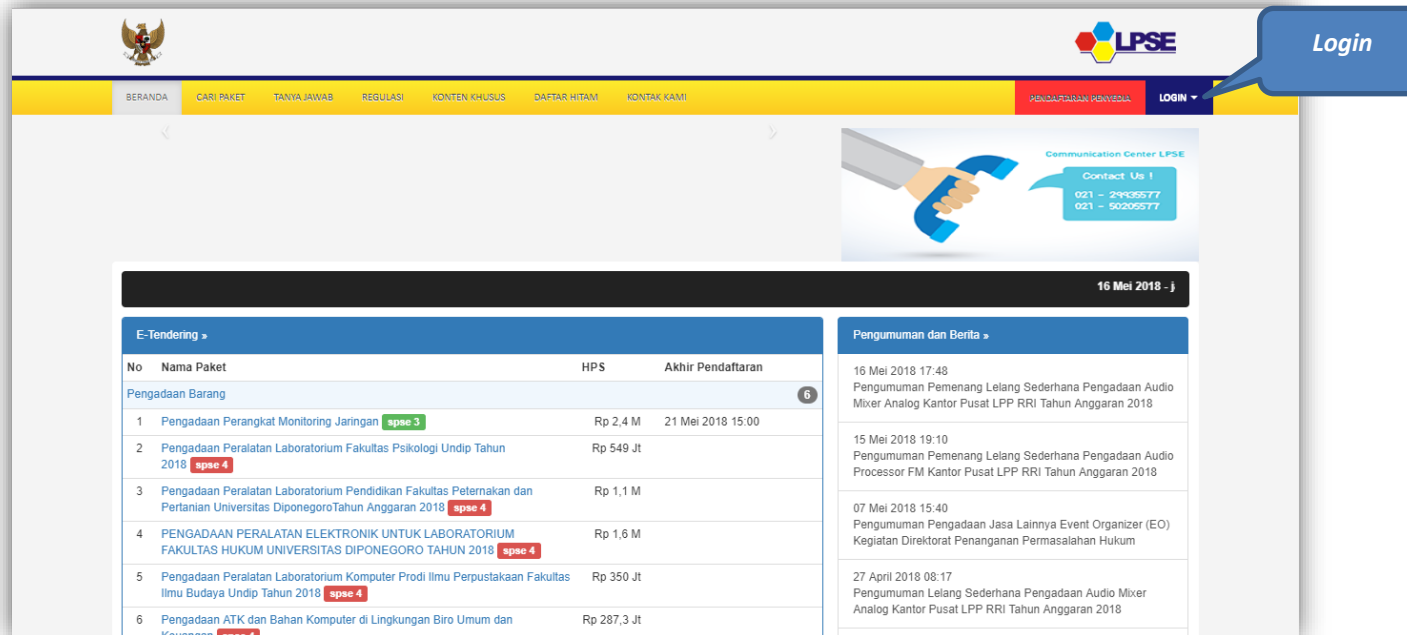


Gambar 1. Alur proses Aplikasi Portal eProc Modul LPSE Support Untuk Pelapor

3. Memulai Aplikasi

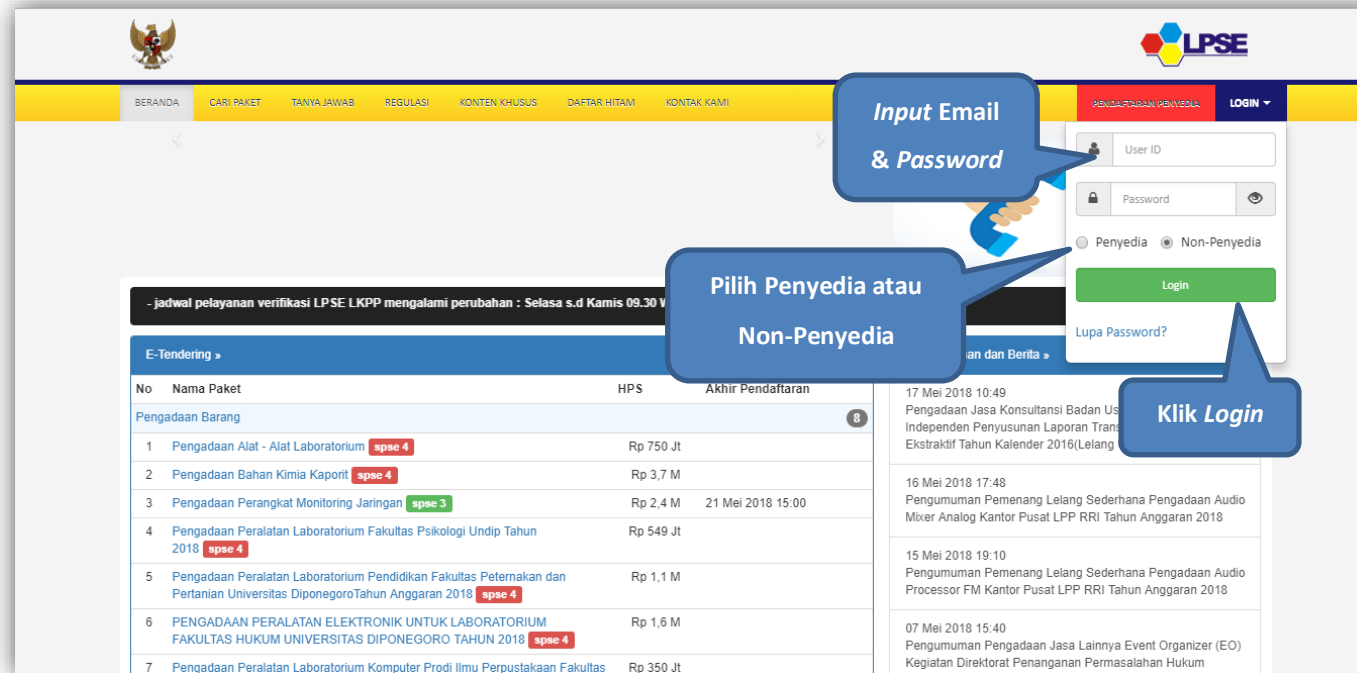
3.1 Login Melalui Aplikasi SPSE

Untuk masuk kedalam Aplikasi LPSE Support ada beberapa langkah yang harus dilakukan oleh *user*, pertama *user* harus melakukan *Login* melalui *website* SPSE versi 4 yang memiliki kendala (seperti gambar 2). User yang melakukan *login* melalui Aplikasi SPSE antara lain PPK, Pokja, PP, Pelaku Usaha, dan KUPPBJ. 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.



Gambar 2. Halaman awal SPSE

Di halaman ini *user* dapat melakukan *Login* dengan menginput *user ID* dan *Password* lalu pilih sebagai penyedia/non penyedia lalu klik *button Login* (lihat gambar 3).



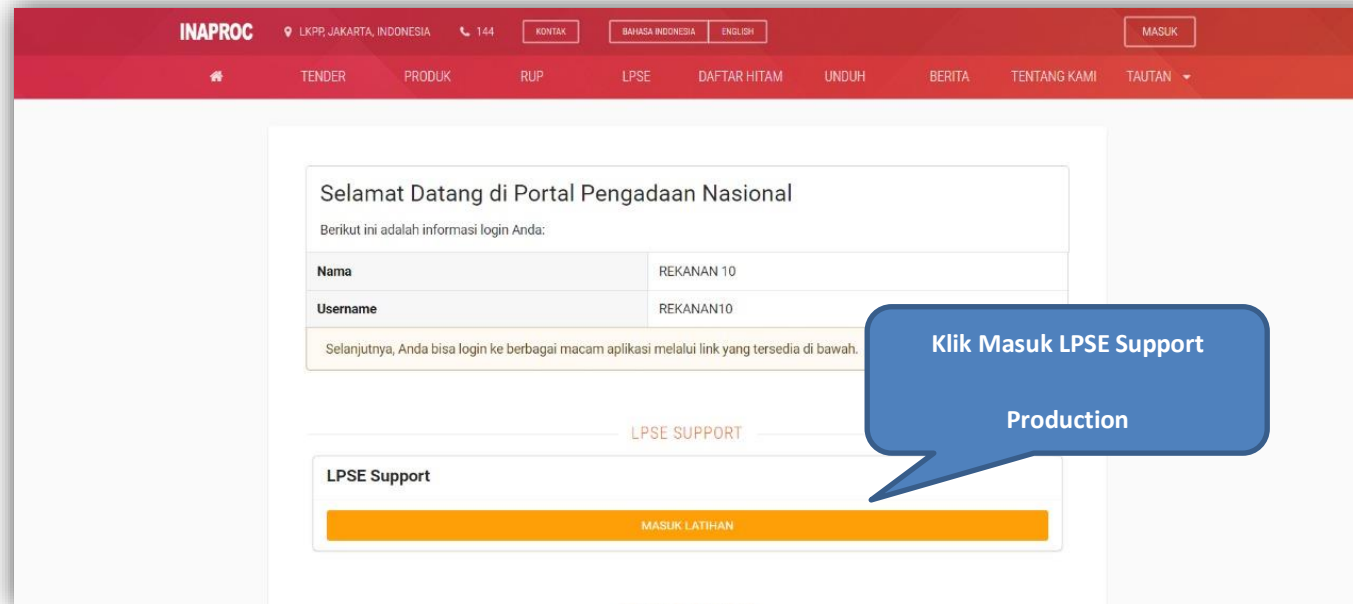
Gambar 3. Halaman Login LPSE

Akan muncul Halaman Beranda pada Portal LPSE, *user* dapat klik Aplikasi E-Procurement lainnya untuk menuju Halaman Inaproc.id (lihat gambar 4)



Gambar 4. Halaman Beranda SPSE

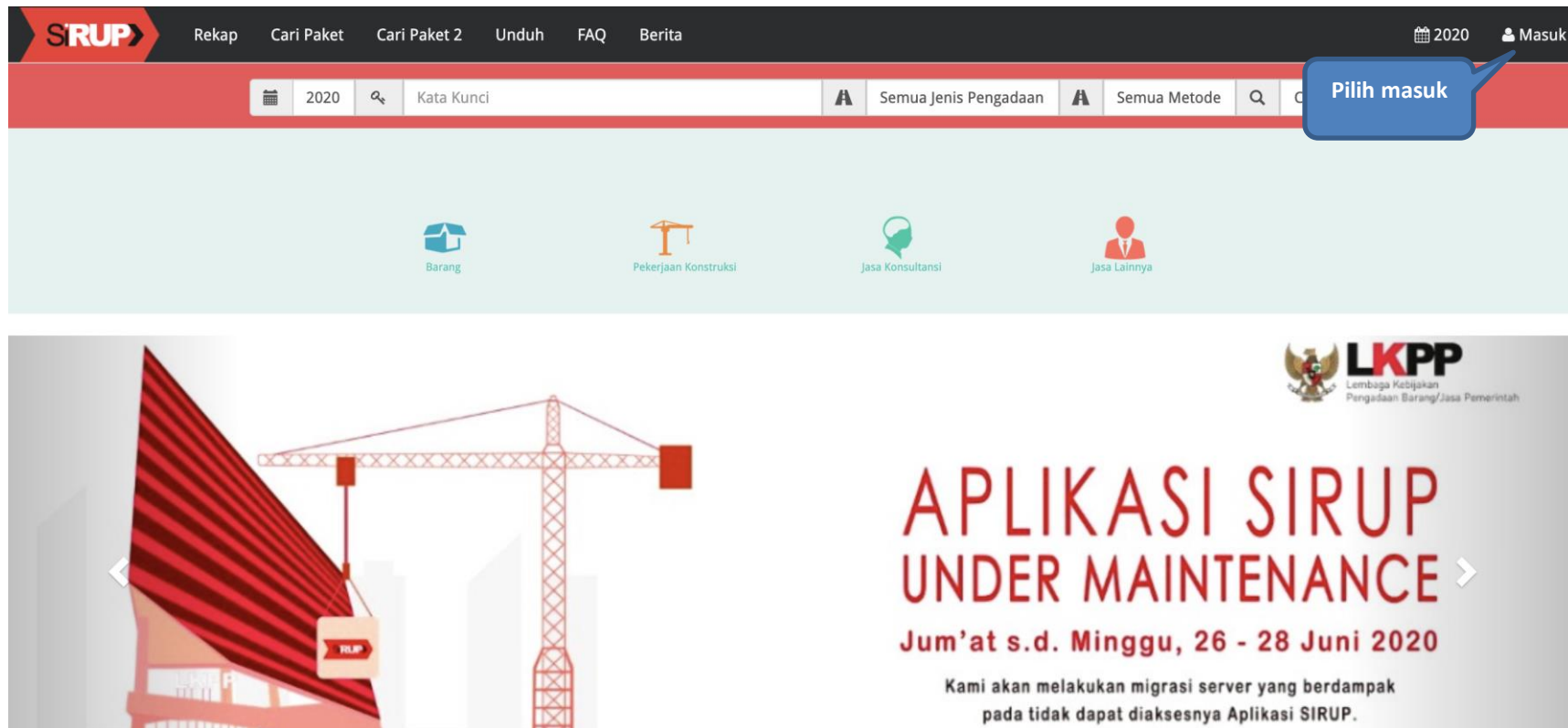
Langkah kedua *user* akan diarahkan pada Halaman baru, yaitu Inaproc.id (lihat gambar 5). Untuk tetap melanjutkan ke Halaman LPSE Support *user* dapat memilih “LPSE Support”, setelah itu *user* akan dialihkan menuju Halaman LPSE Support.



Gambar 5. Halaman Inaproc

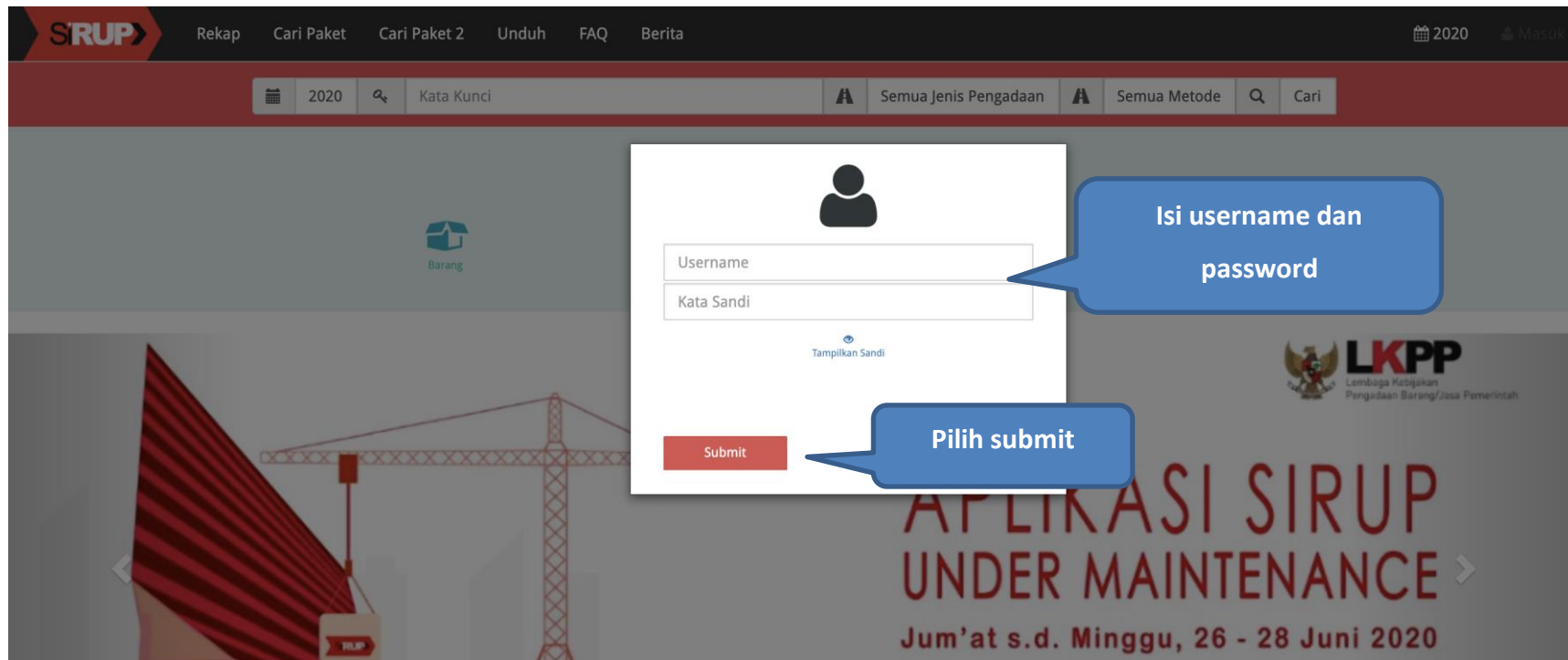
3.2 Login Melalui Aplikasi SiRUP

Untuk login melalui aplikasi SiRUP PA/KPA harus login terlebih dahulu. User yang melakukan *login* melalui Aplikasi SPSE antara lain PA/KPA dan Admin PPE pada Aplikasi SiRUP.



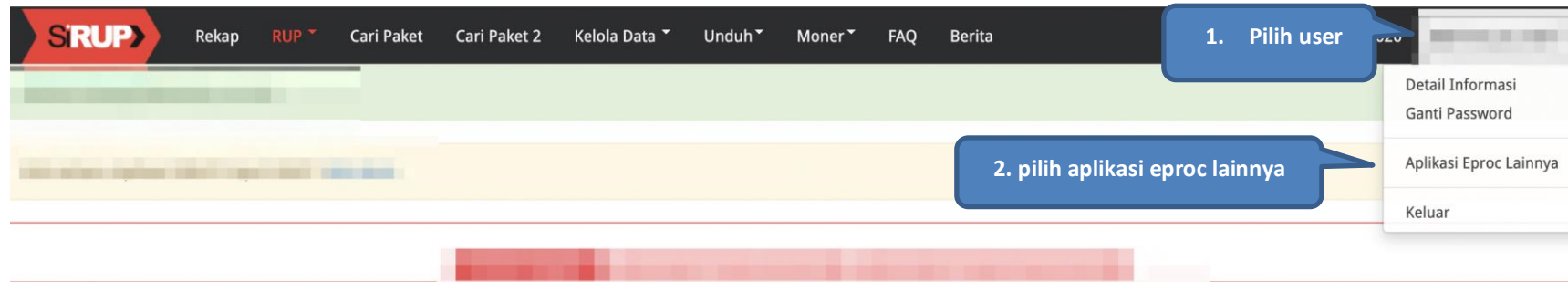
Gambar 6. Halaman Awal Aplikasi SiRUP

Selanjutnya user mengisi *username* dan *password*.



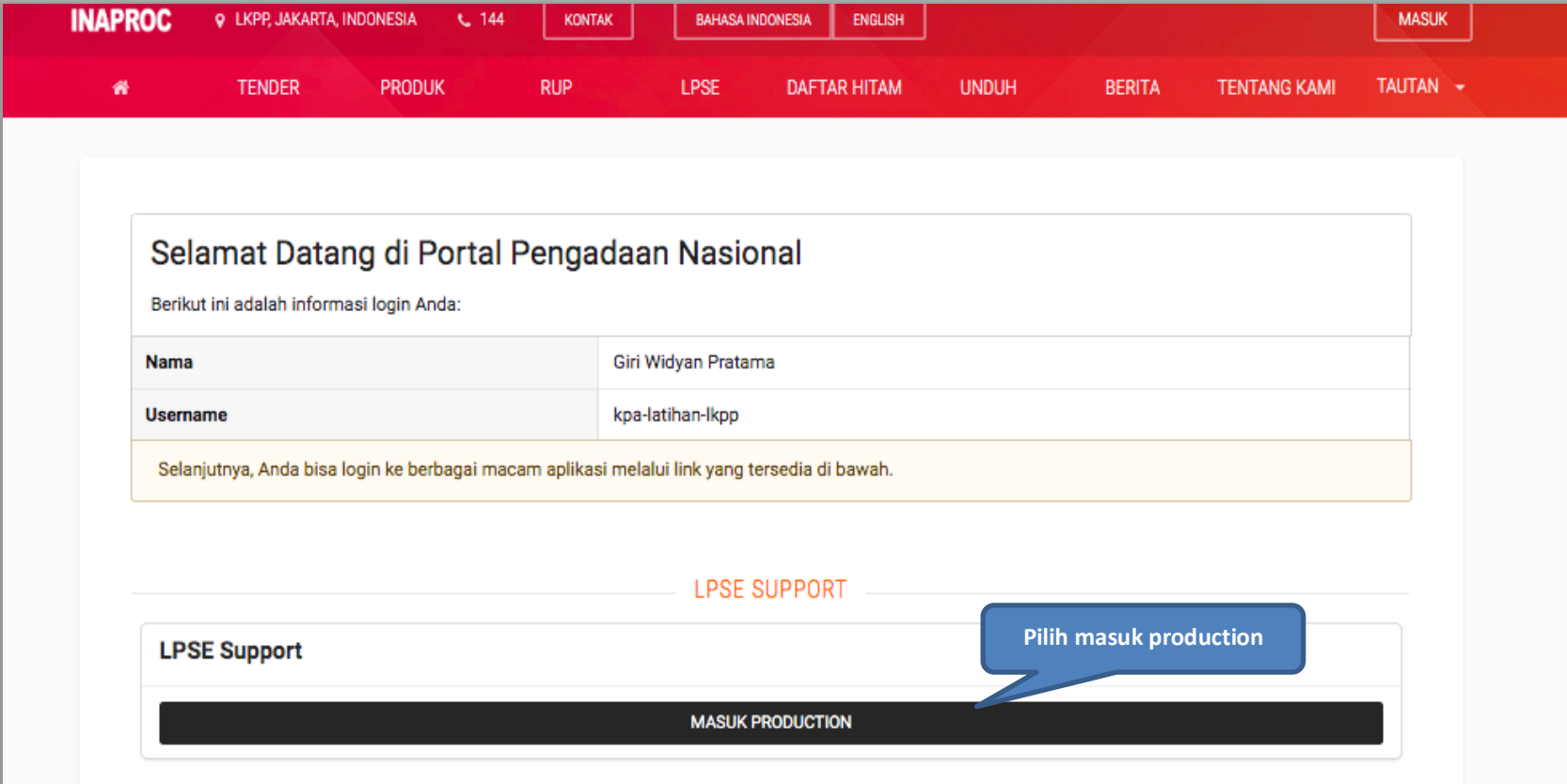
Gambar 7. Halaman Login SiRUP

Selanjutnya pilih menu 'aplikasi Eproc Lainnya'



Gambar 8. Halaman Pilih Aplikasi Eproc Lainnya

Selanjutnya di menu LPSE SUPPORT pilih 'masuk production'



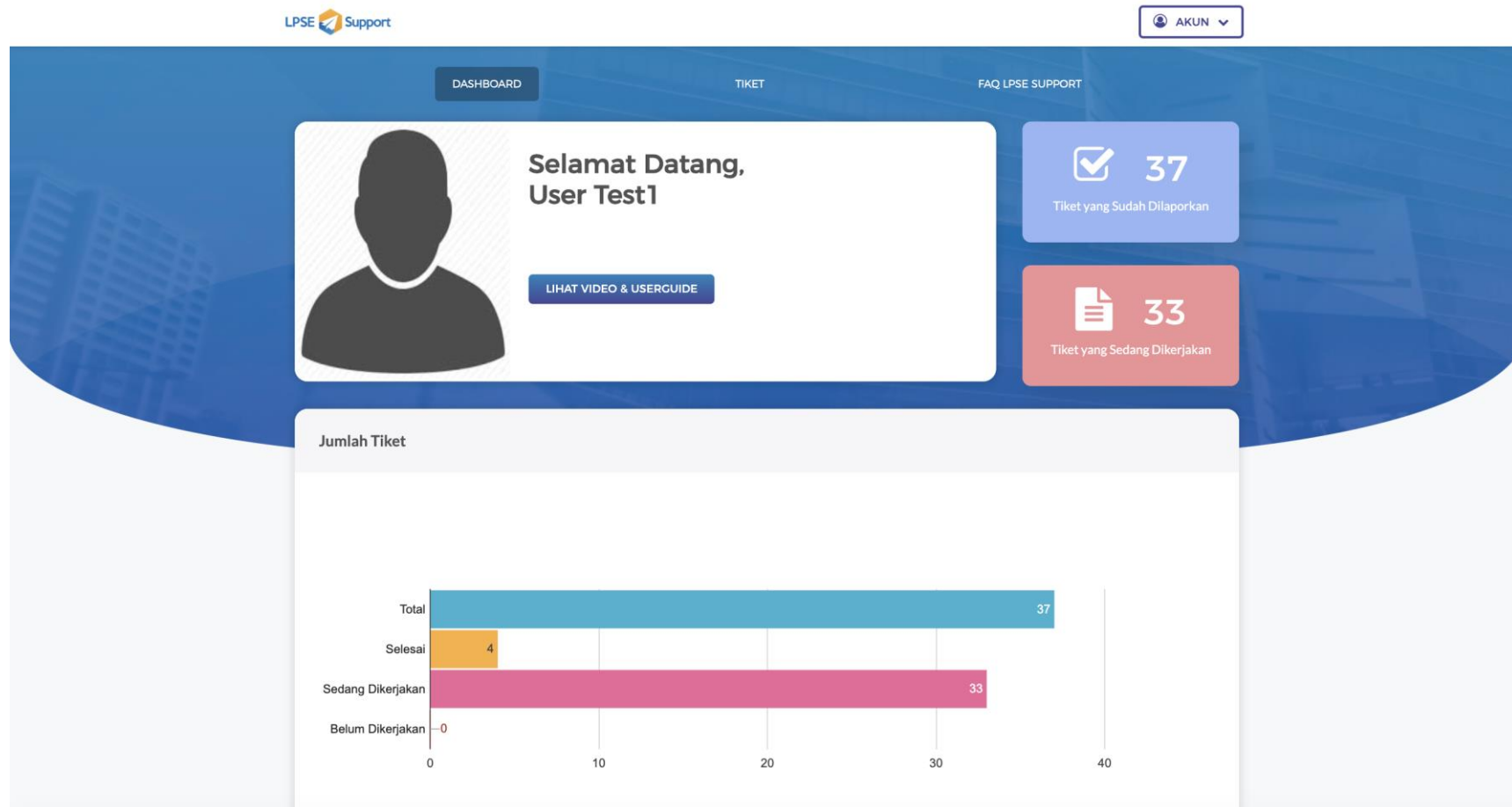
The screenshot shows the INAPROC portal interface. At the top, there is a red navigation bar with the INAPROC logo, location (LKPP, JAKARTA, INDONESIA), contact number (144), and language options (KONTAK, BAHASA INDONESIA, ENGLISH). Below this is a secondary navigation bar with menu items: TENDER, PRODUK,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

Nama	Giri Widyan Pratama
Username	kpa-latihan-lkpp

Below the table, a message states: "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". A blue callout bubble points to a button labeled "MASUK PRODUCTION" with the text "Pilih masuk production".

Gambar 9. Halaman Masuk Production

Akan masuk ke halaman LPSE Support



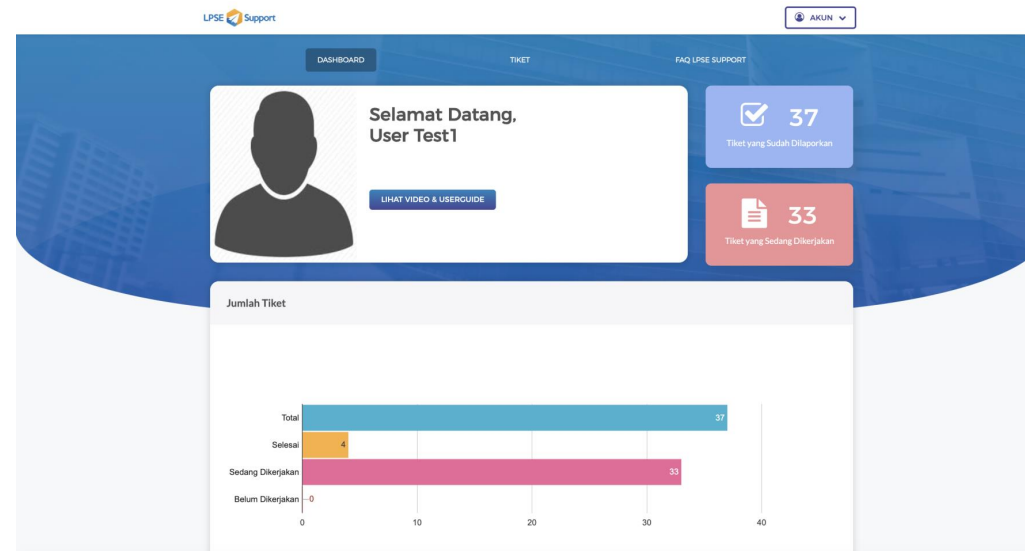
Gambar 10. Halaman LPSE Support

4. Penjelasan Fungsi dan Fitur Aplikasi

User dengan peran Pelapor dalam hal ini yaitu *user* dengan *Role* Pelaku Usaha, PA,KPA, PPK, PP, dan Pokja pemilihan. Peran pelapor dapat melakukan beberapa aktivitas diantaranya melihat *dashboard*, membuat tiket baru, melihat daftar tiket, menanggapi tiket, dan memberikan *rating* terhadap kinerja *Helpdesk*.

4.1 Dashboard

Halaman ini adalah halaman yang menampilkan Jumlah tiket yang belum dikerjakan, Tiket yang sudah dilaporkan, tiket sedang dikerjakan, dan Jumlah Tiket yang pernah dilaporkan.



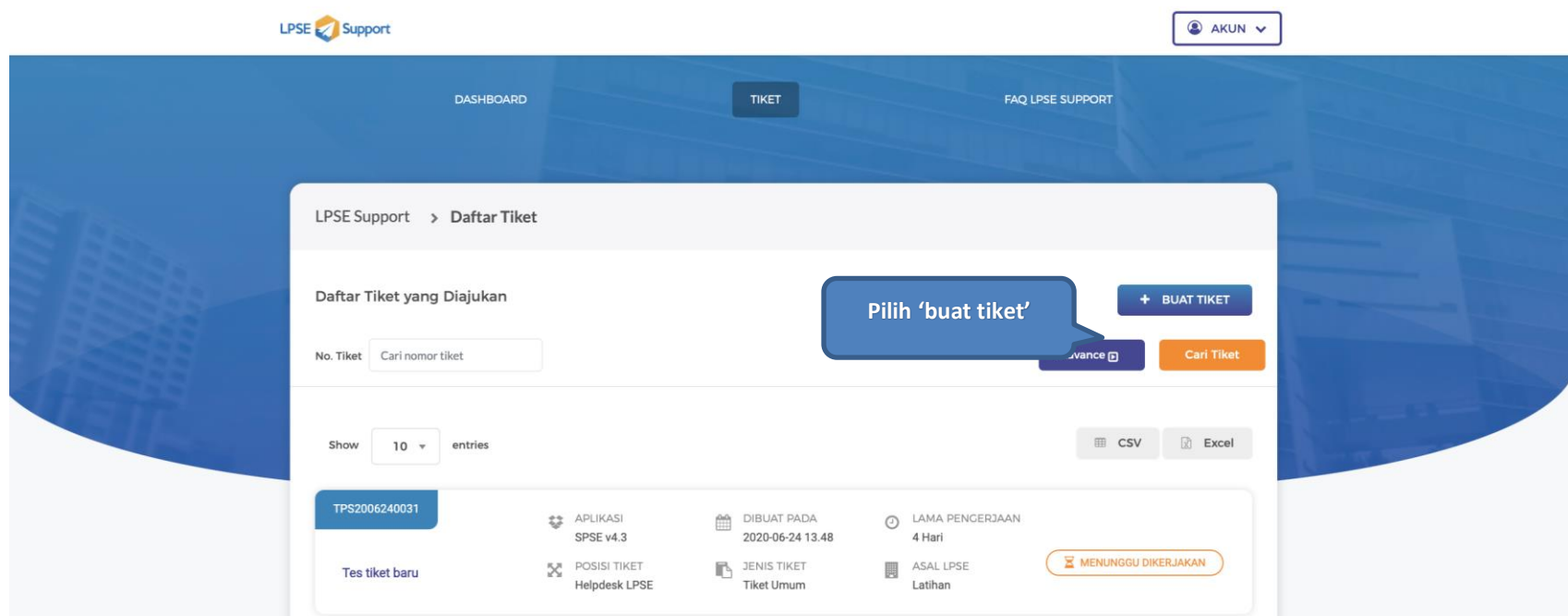
Gambar 11. Halaman Dashboard

4.3 Tiket Pelapor

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

4.3.1 Membuat Tiket Baru

User dapat membuat tiket baru dengan klik 'Buat tiket' kemudian isikan data.



Gambar 12. Halaman Buat Tiket Baru *User* Langkah 1

The screenshot shows the 'Buat Tiket Baru' (Create New Ticket) page in the LPSE Support application. The page is titled 'LPSE Support > Daftar Tiket > Buat Tiket Baru'. At the top right, there is a user profile dropdown labeled 'AKUN'. The main form contains the following fields and options:

- Nama:** User Test1
- Email:** user@lkpp.com, with a 'Ubah Email' button.
- Judul Tiket:** Input field with placeholder 'Masukkan Judul Tiket di Sini' and a note 'Maksimal 100 karakter'.
- LPSE:** Dropdown menu with 'LPSE Latihan' selected and a note 'Pilih LPSE jika permasalahan berada di LPSE lainnya'.
- Aplikasi:** Dropdown menu with 'SPSE' selected.
- Versi:** Dropdown menu with 'SPSE v4.3' selected.
- Kode Error (Opsional):** Input field with placeholder 'Masukkan Kode Error di Sini'.
- Kode Tender (Opsional):** Input field with placeholder 'Masukkan Kode', a 'Cari' button, and an 'Isi Manual' button.
- Deskripsi:** Input field with placeholder 'Masukkan deskripsi tiket di sini' and a note 'Minimal 15 karakter pada pengisian deskripsi permasalahan atau kirim pesan. Baca ketentuan Isi Deskripsi Tiket'.
- Unggah File (Opsional):** 'Tambah File' button and a note 'Format file: jpeg, jpg, png, .txt, .doc, .docx, .xls, .xlsx, .pdf, .zip, .rar, .rns. Maksimum ukuran file: 500 MB. Baca Ketentuan Unggah File'.

Numbered callouts indicate the following steps:

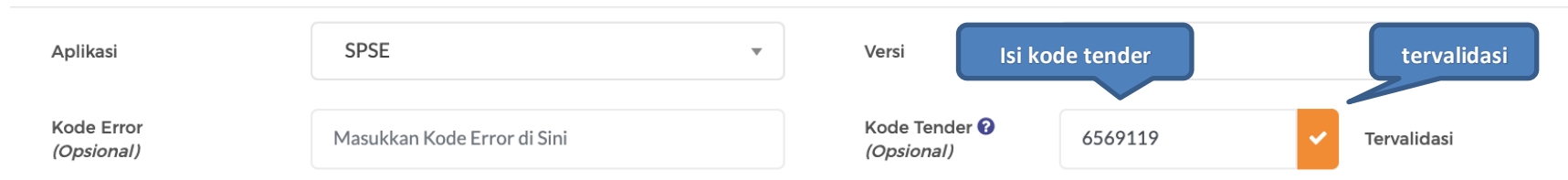
1. Isi judul tiket
2. Pilih LPSE
3. Pilih Aplikasi
4. Pilih versi
5. isi kode tender
6. isi kode error
7. Isi Deskripsi permasalahan
8. tambah lampiran file
9. Pilih Kirim Tiket

Additional callouts include: 'User dapat mengubah email jika diperlukan' pointing to the 'Ubah Email' button, and 'KIRIM TIKET' pointing to the 'KIRIM TIKET' button at the bottom right. A 'KEMBALI' button is located at the bottom left.

Gambar 13. Halaman Buat Tiket Baru User Langkah 2

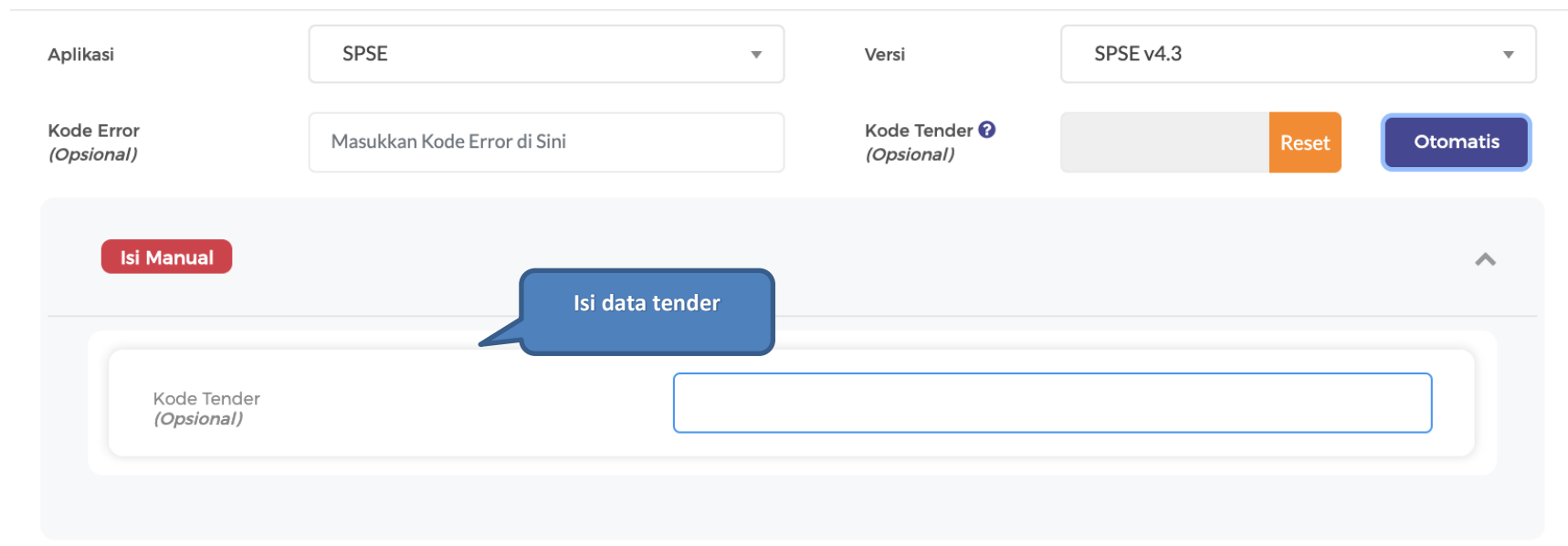
- Ubah Email : *User* mengubah email jika diperlukan (Untuk keperluan notifikasi email khusus tiket tersebut)
- Judul Tiket : Judul Dari Tiket yang akan dibuat
- Kode Tender : *Input Kode* Tender/Kode Paket Katalog yang ingin dilaporkan bisa diisi manual dan otomatis
- Pilih Aplikasi : Pilih Jenis Aplikasi yang akan dilaporkan
- Versi Aplikasi : Pilih Versi Aplikasi yang akan dilaporkan
- Kode *Error* : Input Kode error yang tampil di aplikasi
- Pilih LPSE : Pilih LPSE yang akan mengerjakan tiket
- Deskripsi : *Input* deskripsi permasalahan yang berkaitan dengan judul tiket
- Tambah 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.

Jika kode tender diisi secara otomatis, maka akan muncul notifikasi Tervalidasi.



Gambar 14. Halaman Isi Kode Tender Otomatis

User juga dapat mengisi kode tender secara manual



Gambar 15. Halaman Isi Manual Data Tender

Setelah pilih 'kirim tiket', akan muncul konfirmasi



Gambar 16. Halaman Konfirmasi Buat Tiket

Jika berhasil akan ada notifikasi tiket berhasil disimpan

The screenshot displays the 'Daftar Tiket' (Ticket Registration) page in the LPSE Support application. At the top, there is a navigation bar with 'DASHBOARD', 'TIKET', and 'FAQ LPSE SUPPORT'. A user profile dropdown labeled 'AKUN' is visible in the top right. The main content area features a green success notification banner that reads 'Sukses' and 'Tiket TPS2006280034 berhasil disimpan!'. Below this, the page title is 'LPSE Support > Daftar Tiket'. A '+ BUAT TIKET' button is located in the top right of the main content area. A search section includes a 'No. Tiket' input field with the placeholder 'Cari nomor tiket', an 'Advance' button, and a 'Cari Tiket' button. Below the search section, there are options to 'Show 10 entries' and buttons for 'CSV' and 'Excel' exports. The main data area shows a single ticket entry with the following details:

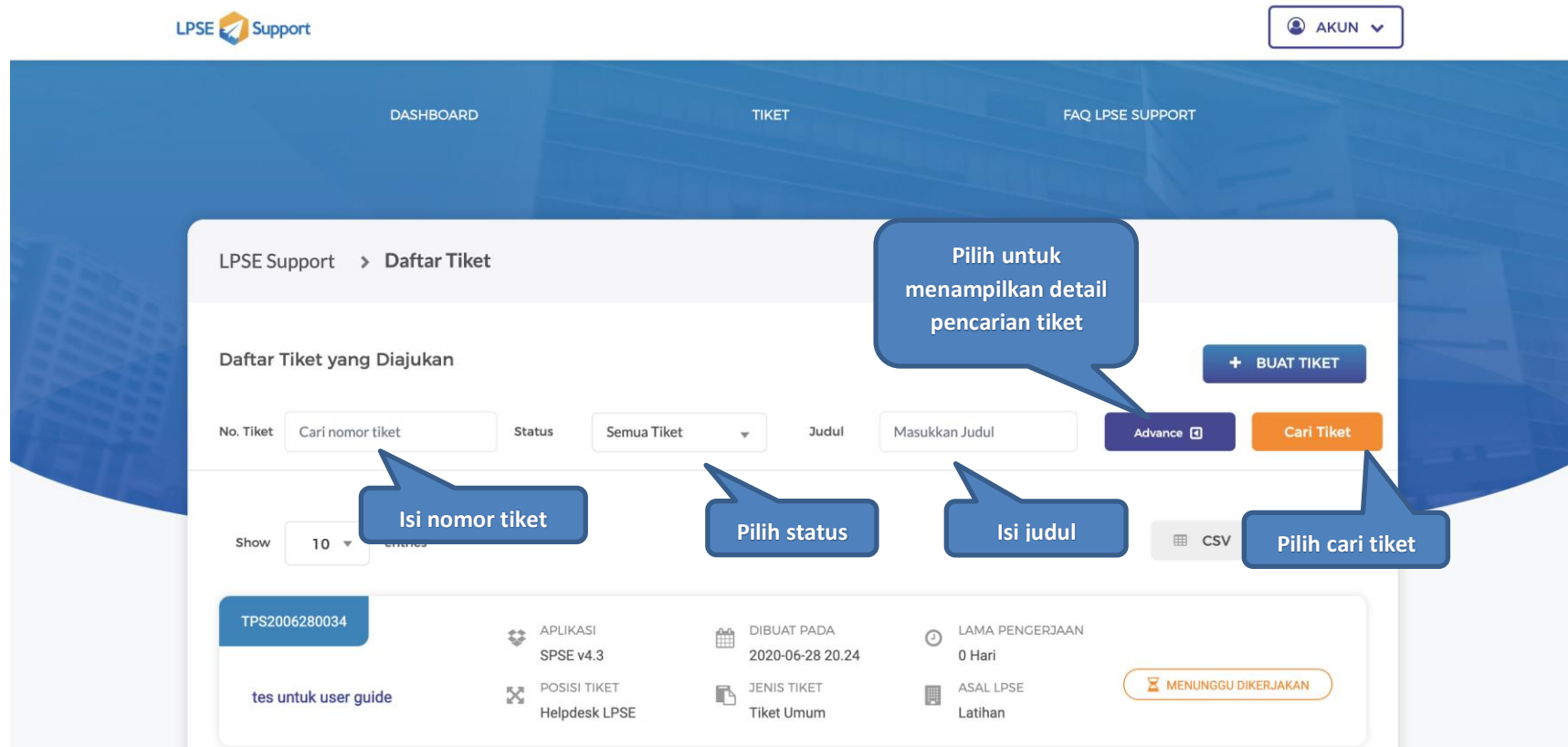
TPS2006280034	APLIKASI SPSE v4.3	DIBUAT PADA 2020-06-28 20.24	LAMA Pengerjaan 0 Hari
tes untuk user guide	POSISI TIKET Helpdesk LPSE	JENIS TIKET Tiket Umum	ASAL LPSE Latihan

A 'MENUNGGU DIKERJAKAN' (Waiting for processing) status indicator is shown in an orange box on the right side of the ticket entry.

Gambar 17. Halaman Daftar Tiket

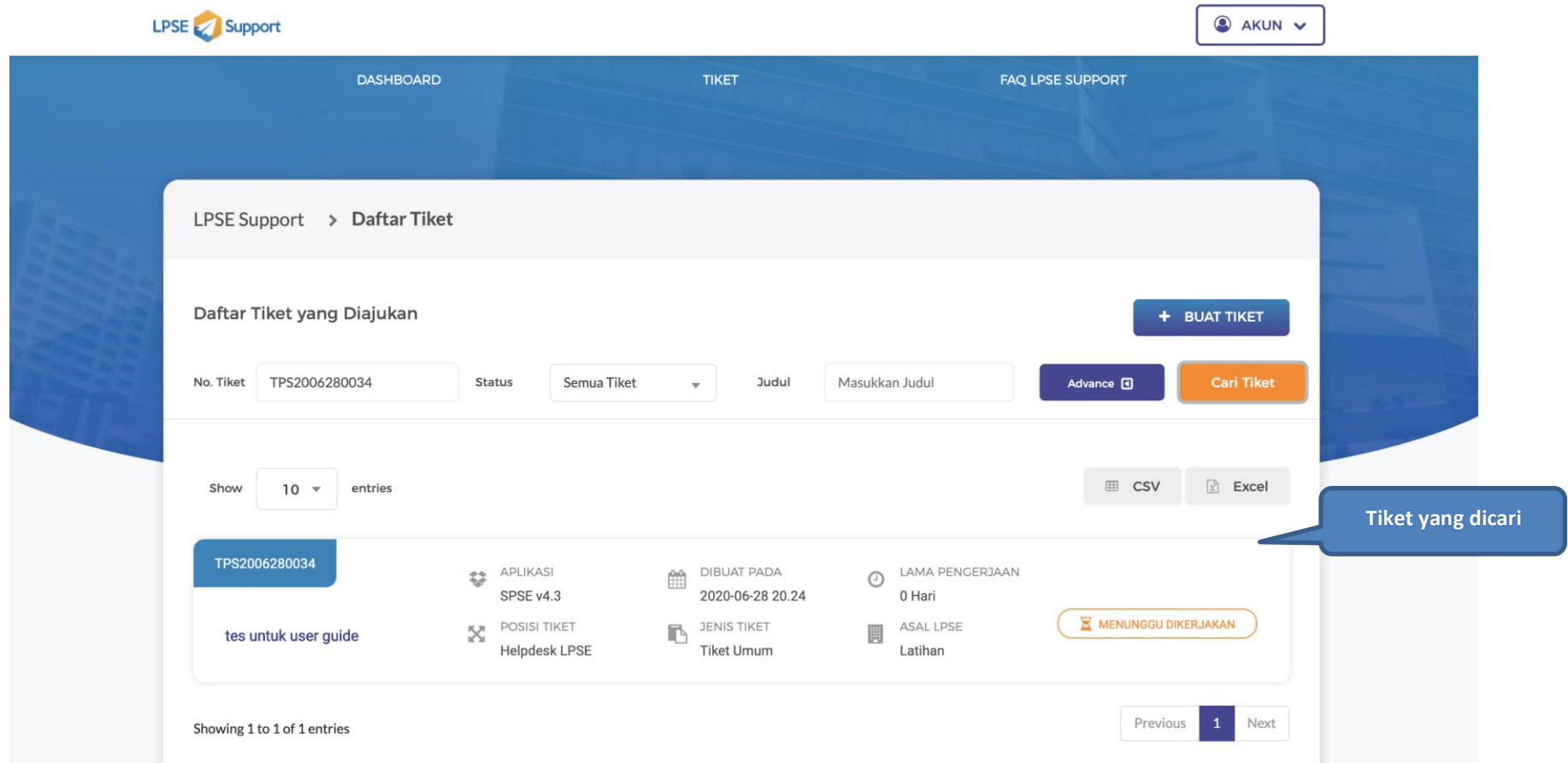
4.3.2 Mencari Tiket

User dapat mencari tiket dengan mengisi salah satu nomor tiket, status tiket, atau judul tiket.









Gambar 18. Halaman Daftar Tiket

Sistem akan menampilkan tiket yang dicari



The screenshot shows the LPSE Support application interface. At the top, there are navigation tabs for DASHBOARD, 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'. Below this, there is a section 'Daftar Tiket yang Diajukan' with a '+ BUAT TIKET' button. A search form contains the following fields: 'No. Tiket' with the value 'TPS2006280034', 'Status' set to 'Semua Tiket', and 'Judul' with the placeholder 'Masukkan Judul'. There are 'Advance' and 'Cari Tiket' buttons. Below the search form, there are options to 'Show 10 entries' and buttons for 'CSV' and 'Excel'. A single search result is displayed with the following details:

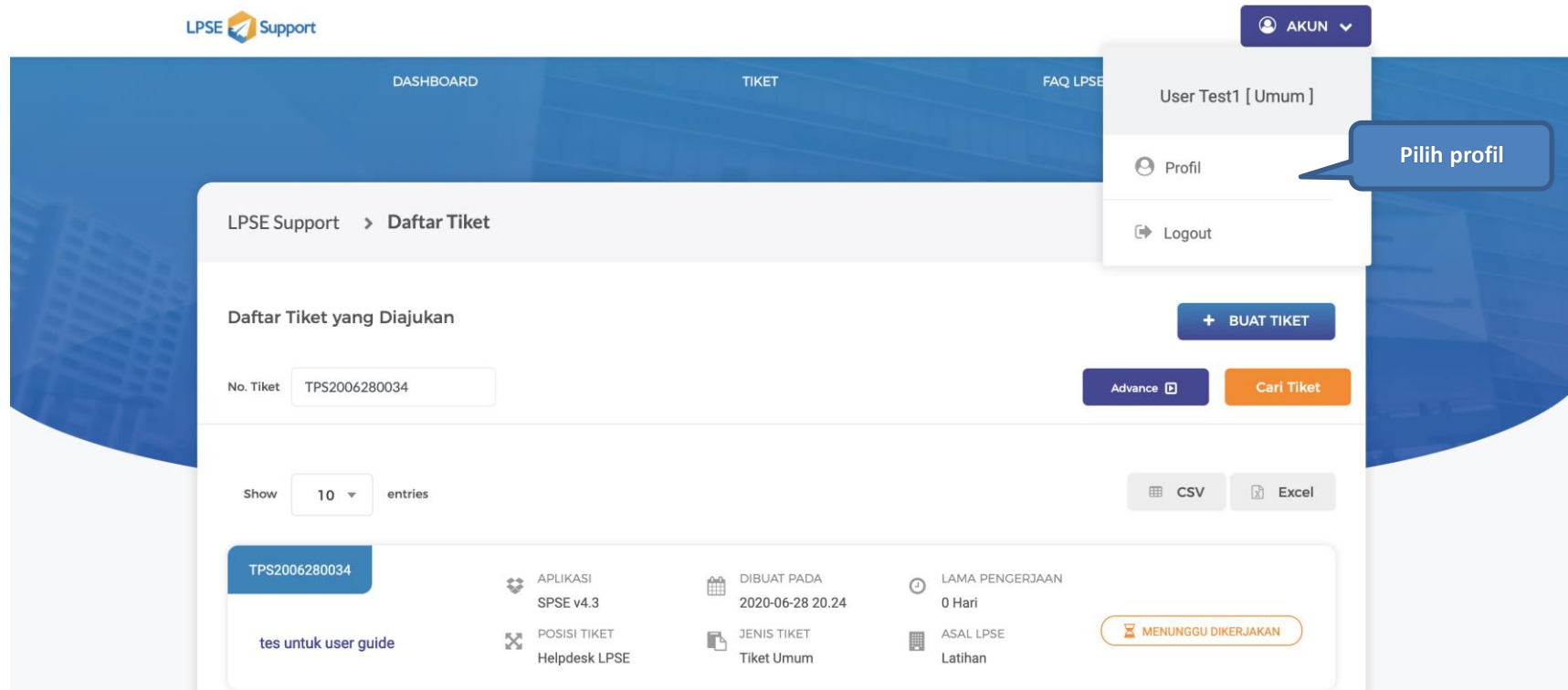
TPS2006280034	 APLIKASI SPSE v4.3	 DIBUAT PADA 2020-06-28 20.24	 LAMA Pengerjaan 0 Hari
tes untuk user guide	 POSISI TIKET Helpdesk LPSE	 JENIS TIKET Tiket Umum	 ASAL LPSE Latihan

A yellow button labeled 'MENUNGGU DIKERJAKAN' is positioned to the right of the ticket details. At the bottom, it says 'Showing 1 to 1 of 1 entries' and has 'Previous', '1', and 'Next' navigation options. A blue callout box on the right points to the search result with the text 'Tiket yang dicari'.

Gambar 19. Halaman Daftar Tiket Yang Dicari

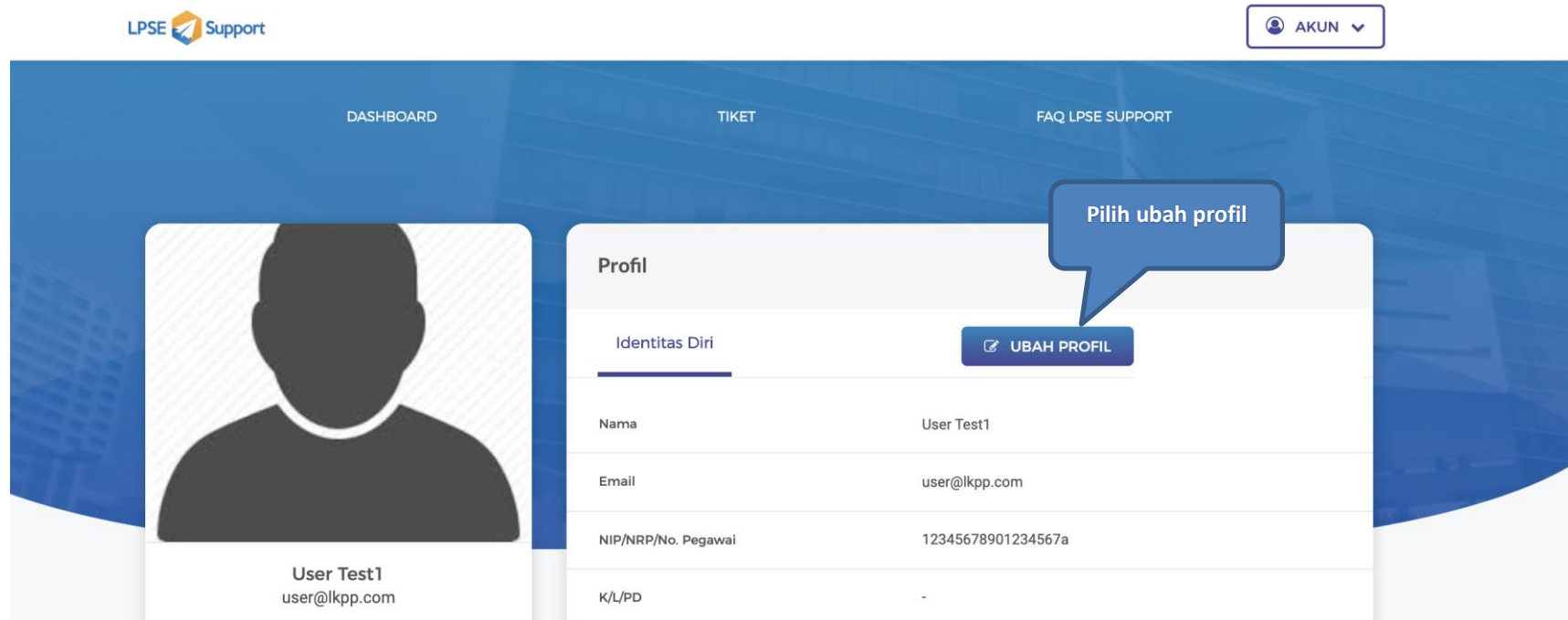
4.3.3 Ubah Profil User

User dapat ubah profil dengan pilih akun, kemudian pilih profil.



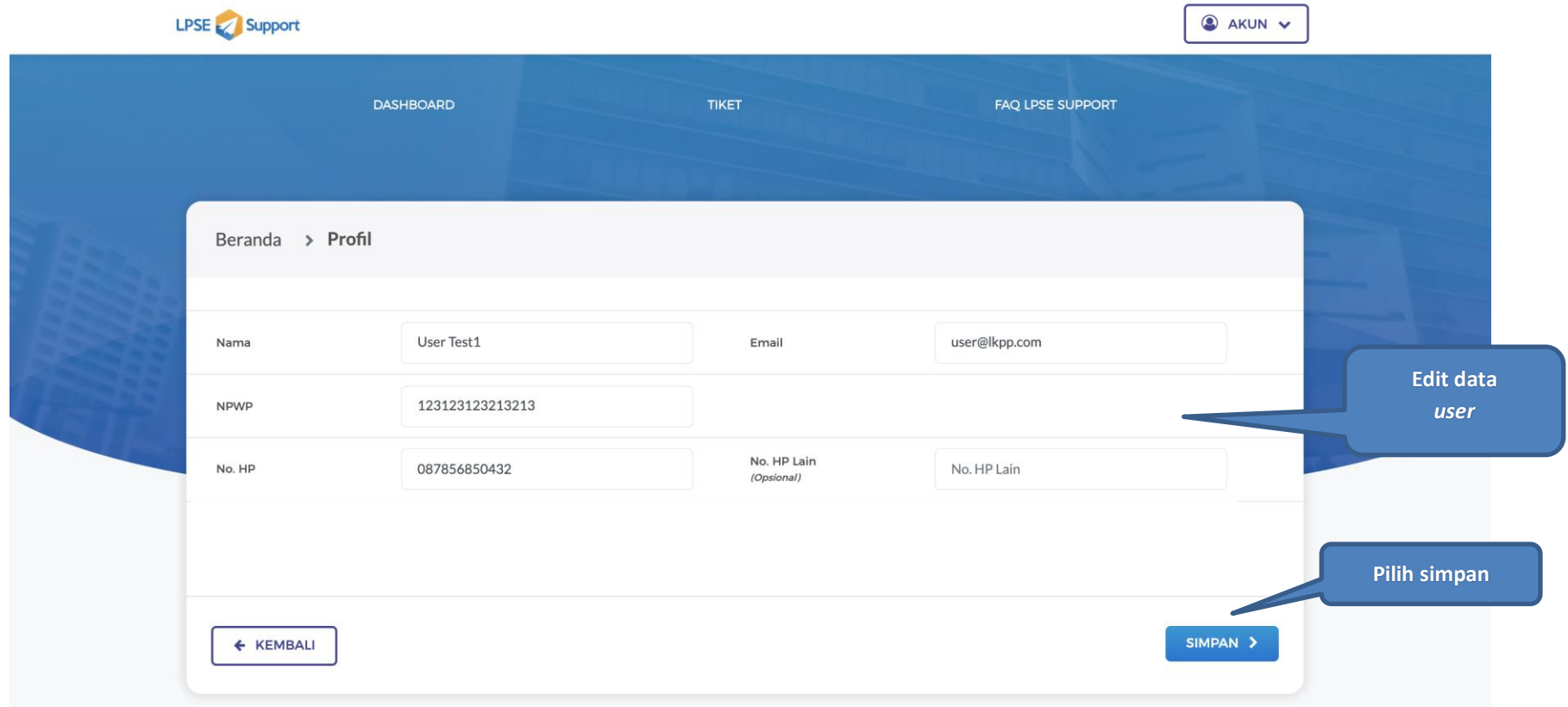
Gambar 20. Halaman Ubah Profil User

Selanjutnya pilih ubah profil



Gambar 21. Halaman Ubah Profil

Selanjutnya *user* edit data yang ingin diubah



The screenshot displays the 'Profil' (Profile) page in the LPSE Support application. The page has a blue header with navigation links: DASHBOARD, TIKET, and FAQ LPSE SUPPORT. A user profile card is shown with the following fields:

Beranda > Profil			
Nama	<input type="text" value="User Test1"/>	Email	<input type="text" value="user@lkpp.com"/>
NPWP	<input type="text" value="123123123213213"/>		
No. HP	<input type="text" value="087856850432"/>	No. HP Lain (Opsional)	<input type="text" value="No. HP Lain"/>

At the bottom of the form, there are two buttons: '← KEMBALI' (Back) and 'SIMPAN >' (Save). Two callout boxes are present: one pointing to the form fields labeled 'Edit data user' and another pointing to the 'SIMPAN' button labeled 'Pilih simpan'.

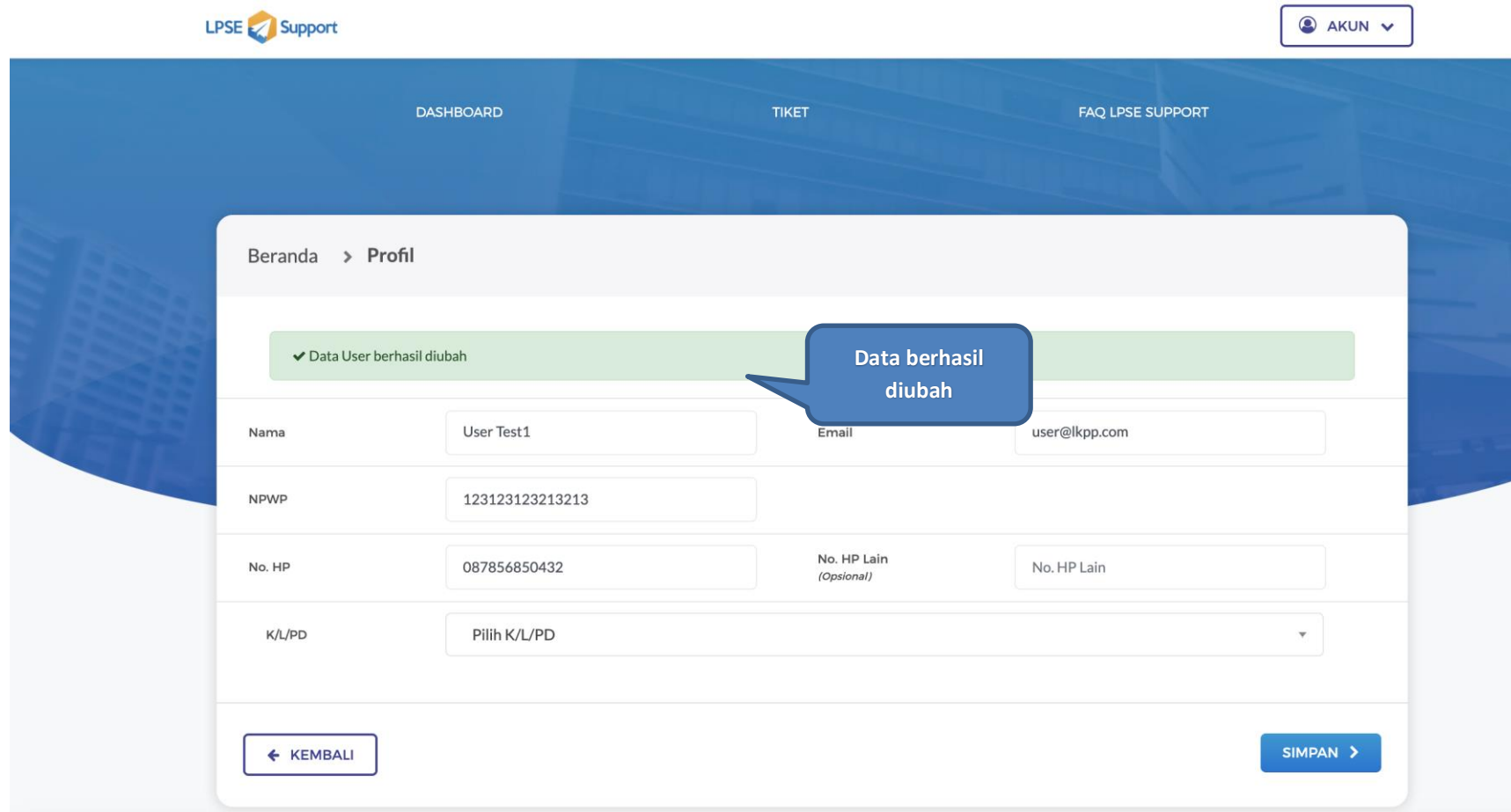
Gambar 22. Halaman Edit Data *User*

Selanjutnya sistem akan memunculkan konfirmasi perubahan data



Gambar 23. Halaman Konfirmasi Data *User*

Jika berhasil akan muncul pesan, data berhasil diubah.



The screenshot shows the LPSE Support application interface. At the top, there is a navigation bar with "DASHBOARD", "TIKET", and "FAQ LPSE SUPPORT". A user profile dropdown menu labeled "AKUN" is visible in the top right. The main content area displays a "Beranda > Profil" breadcrumb. A green success message banner at the top of the form reads "✓ Data User berhasil diubah". A blue callout bubble points to this message with the text "Data berhasil diubah". Below the message is a profile form with the following fields:

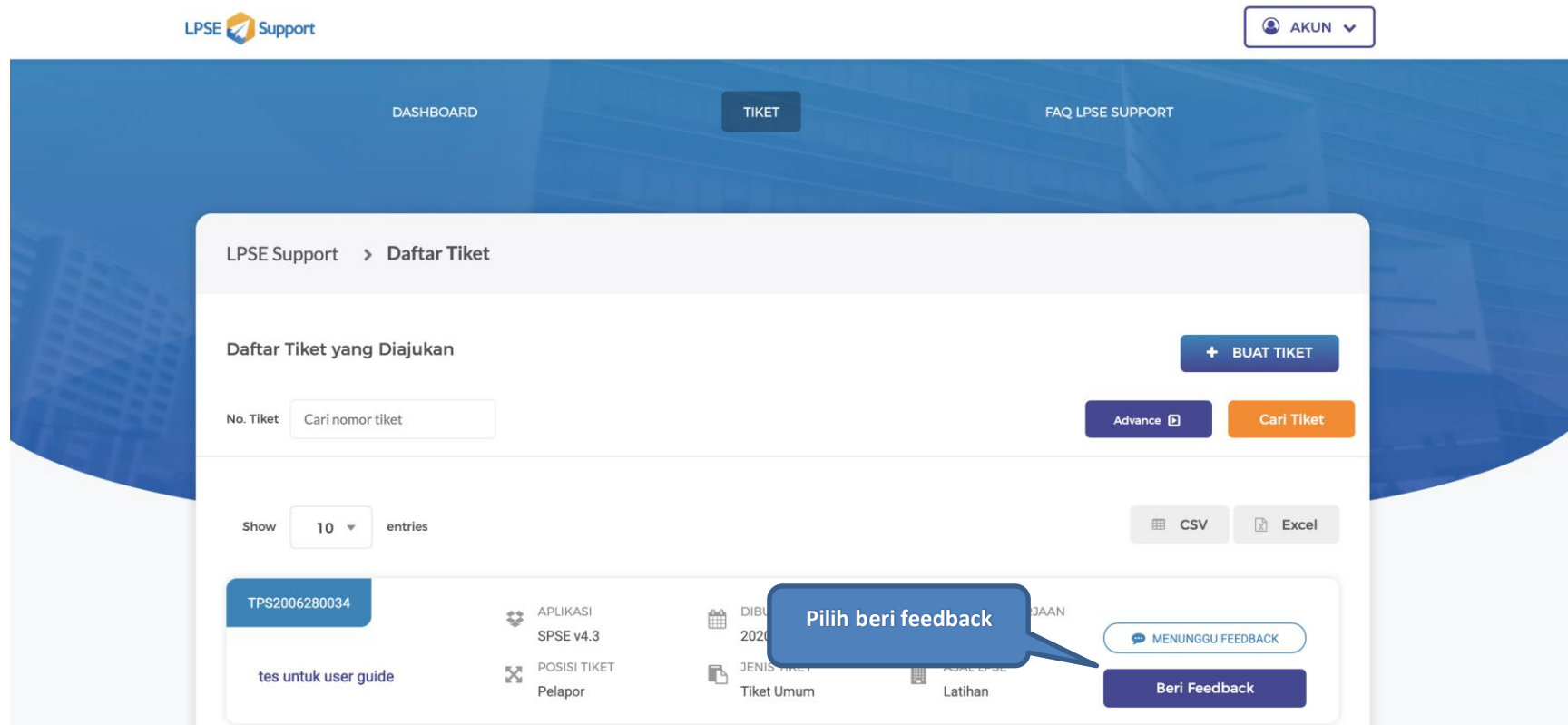
Nama	<input type="text" value="User Test1"/>	Email	<input type="text" value="user@lkpp.com"/>
NPWP	<input type="text" value="123123123213213"/>		
No. HP	<input type="text" value="087856850432"/>	No. HP Lain (Optional)	<input type="text" value="No. HP Lain"/>
K/L/PD	<input type="text" value="Pilih K/L/PD"/>		

At the bottom of the form, there are two buttons: "← KEMBALI" on the left and "SIMPAN >" on the right.

Gambar 24. Halaman Data User Berhasil Diubah

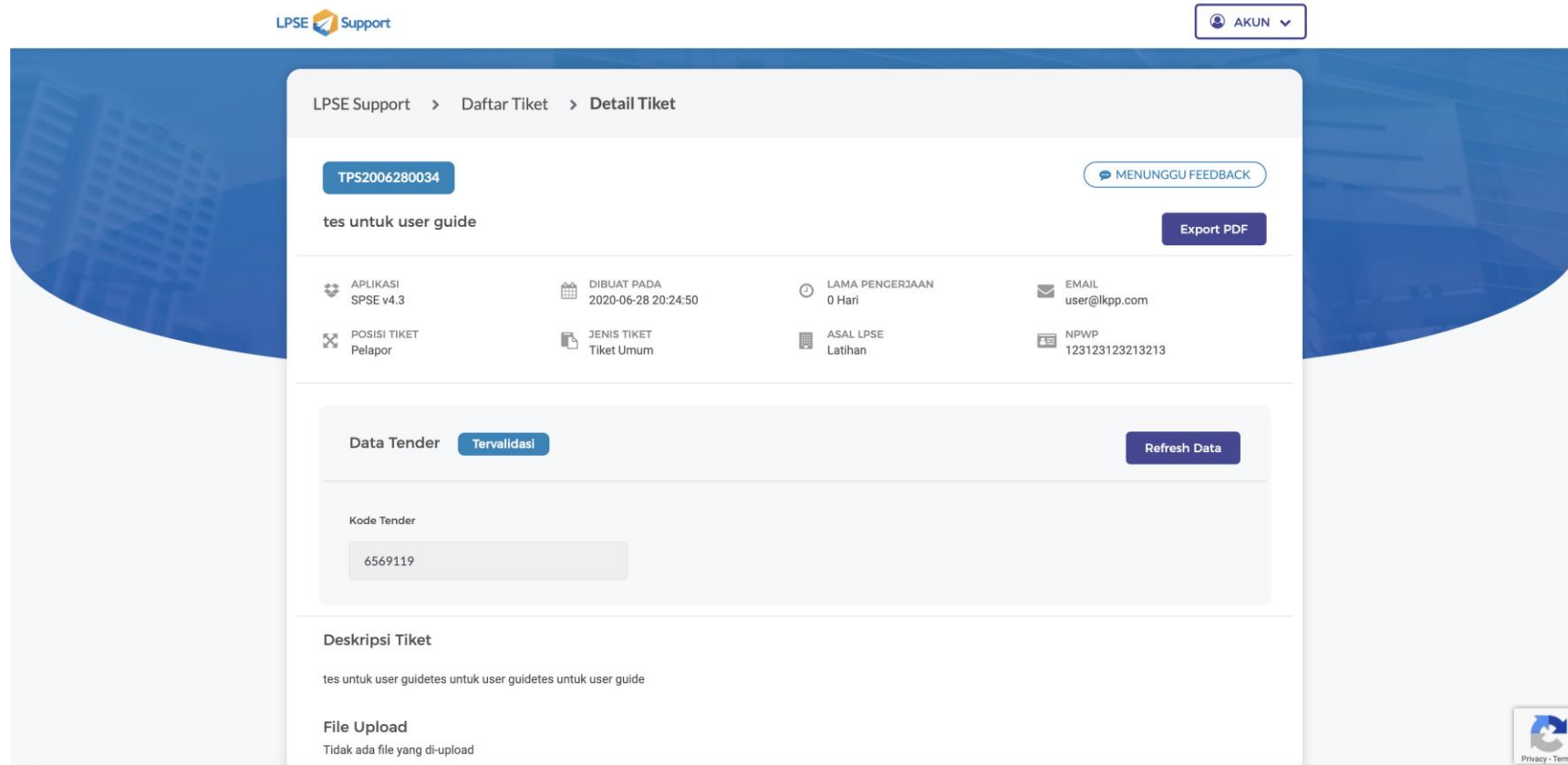
4.3.4 Beri Feedback

User dapat memberikan *feedback*. Jika *feedback* dari user diperlukan, maka tiket akan muncul di halaman daftar tiket. User pilih 'Beri Feedback'.



Gambar 25. Halaman Daftar Tiket

Selanjutnya *user* bisa melihat rincian detail tiket dan dapat isikan pesan, menambah unggahan file, kirim tiket, dan tutup tiket.



LPSE Support Support AKUN

LPSE Support > Daftar Tiket > Detail Tiket

TPS2006280034 MENUNGGU FEEDBACK

tes untuk user guide Export PDF

APLIKASI SPSE v4.3	DIBUAT PADA 2020-06-28 20:24:50	LAMA Pengerjaan 0 Hari	EMAIL user@lkpp.com
POSISI TIKET Pelapor	JENIS TIKET Tiket Umum	ASAL LPSE Latihan	NPWP 123123123213213

Data Tender Tervalidasi Refresh Data

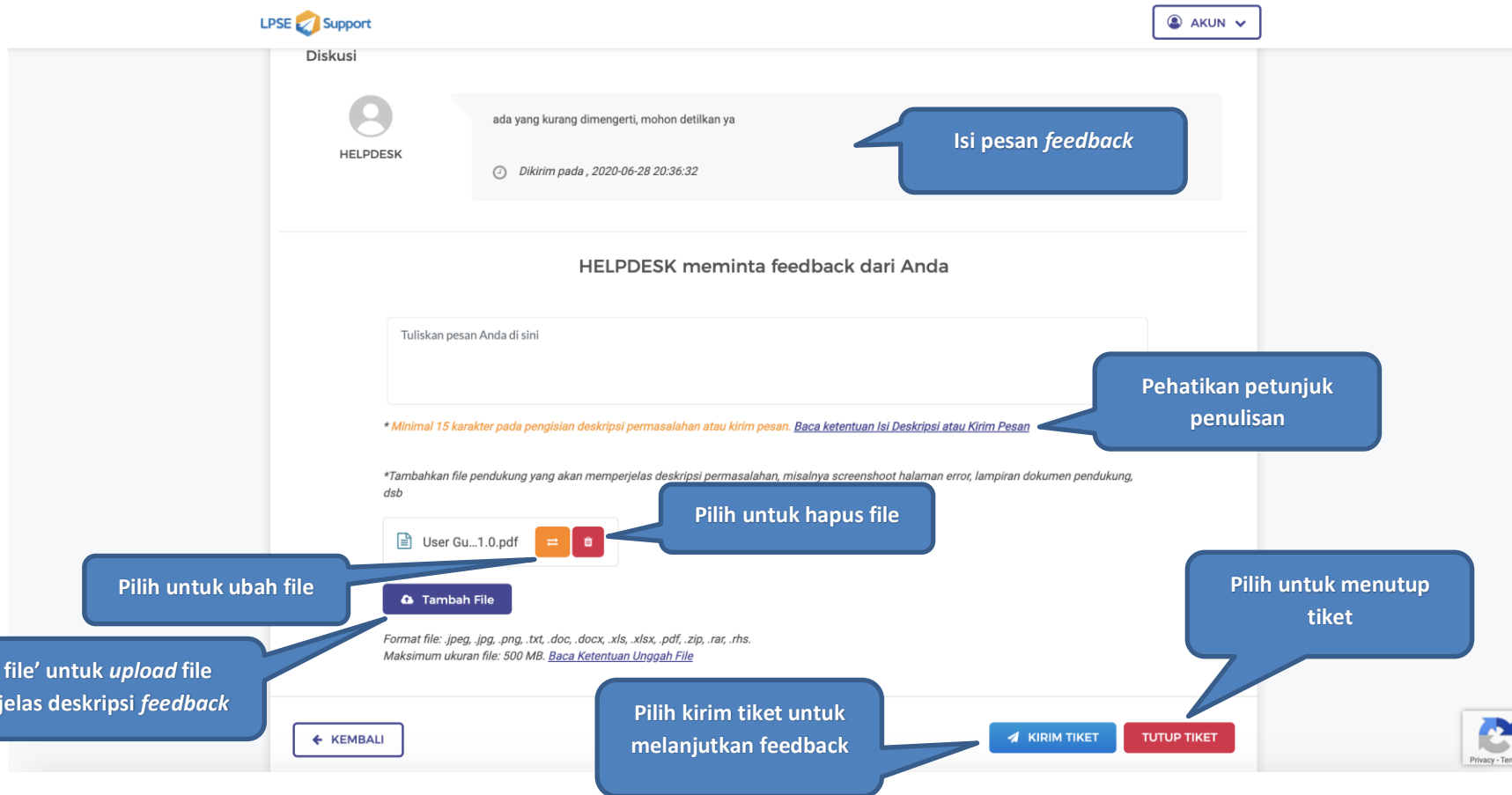
Kode Tender
6569119

Deskripsi Tiket
tes untuk user guidetes untuk user guidetes untuk user guide

File Upload
Tidak ada file yang di-upload

Privacy - Terms

Gambar 26. Halaman Detail Tiket 1



The screenshot shows the 'Diskusi' (Discussion) page in the LPSE Support application. At the top left is the 'LPSE Support' logo, and at the top right is a user profile dropdown labeled 'AKUN'. The main content area is titled 'Diskusi' and features a message from 'HELPDESK' with the text 'ada yang kurang dimengerti, mohon detilkan ya' and a timestamp 'Dikirim pada , 2020-06-28 20:36:32'. Below the message, the text 'HELPDESK meminta feedback dari Anda' is displayed. A text input field is labeled 'Tuliskan pesan Anda di sini'. A note below the field states: '* Minimal 15 karakter pada pengisian deskripsi permasalahan atau kirim pesan [Baca ketentuan Isi Deskripsi atau Kirim Pesan](#)'. Another note says: '*Tambahkan file pendukung yang akan memperjelas deskripsi permasalahan, misalnya screenshot halaman error, lampiran dokumen pendukung, dsb'. Below these notes is a file upload area showing a file named 'User Gu...1.0.pdf' with edit and delete icons, and a 'Tambah File' button. At the bottom, there are buttons for 'KEMBALI', 'KIRIM TIKET', and 'TUTUP TIKET'. A 'Privacy - Terms' link is also visible in the bottom right corner.

Callout boxes:

- Isi pesan *feedback*
- Pilih untuk hapus file
- Pilih untuk menutup tiket
- Pilih 'tambah file' untuk *upload* file untuk memperjelas deskripsi *feedback*
- Pilih untuk ubah file
- Pilih kirim tiket untuk melanjutkan *feedback*
- Phatikan petunjuk penulisan

Gambar 27. Halaman Detail Tiket 2

Jika pilih kirim tiket, akan tampil konfirmasi.



Gambar 28. Halaman Konfirmasi Data

Selanjutnya terdapat notifikasi *feedback* berhasil dikirim

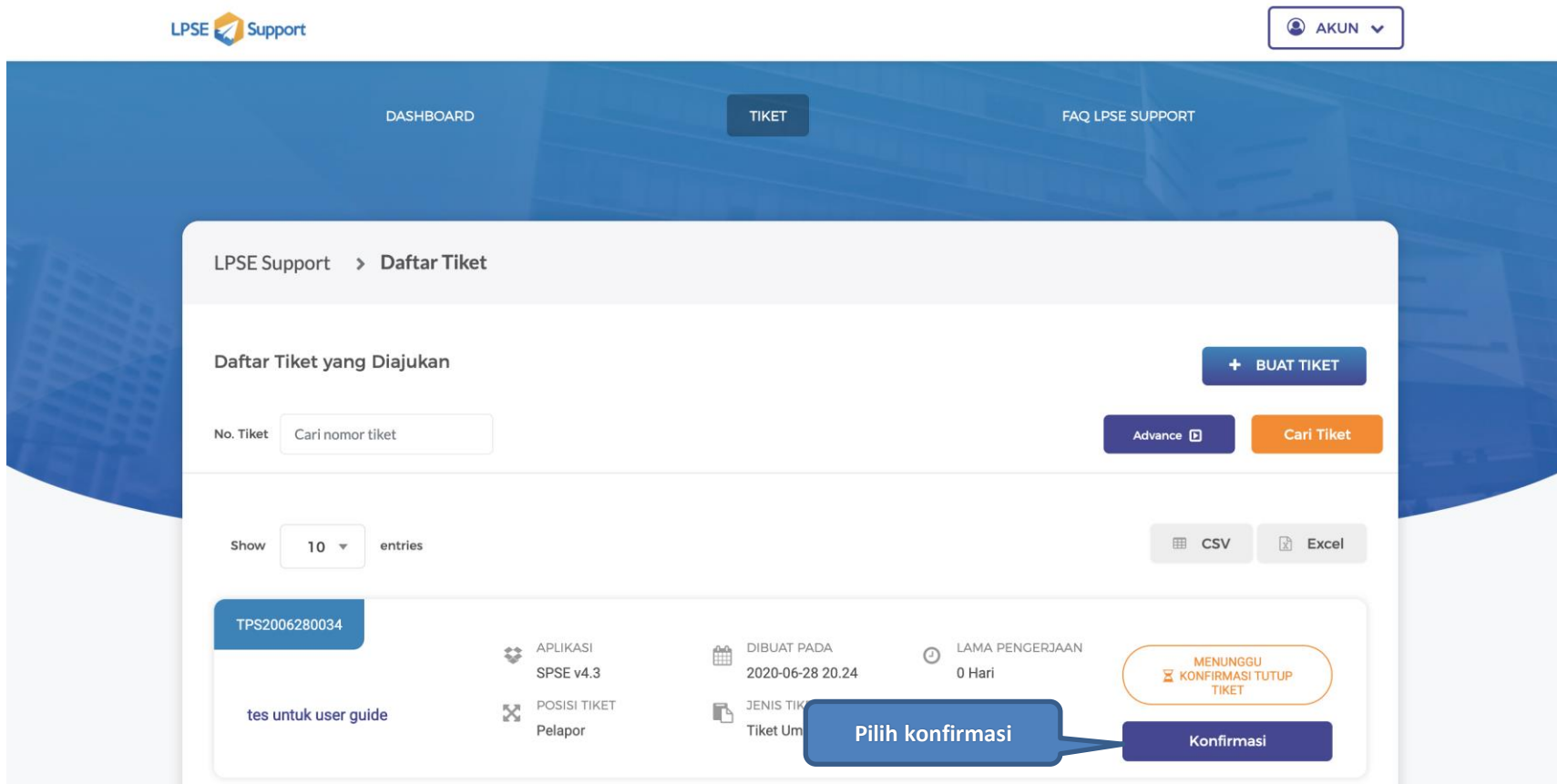
The screenshot displays the LPSE Support application interface. At the top, there is a navigation bar with 'DASHBOARD', 'TIKET', and 'FAQ LPSE SUPPORT'. A user profile dropdown labeled 'AKUN' is visible in the top right. The main content area is titled 'LPSE Support > Daftar Tiket'. A prominent green and blue notification banner at the top of the content area reads 'Sukses Feedback berhasil terkirim!'. A callout box points to this banner with the text 'Feedback berhasil terkirim'. Below the notification, there is a section for 'Daftar Tiket yang Diajukan' with a '+ BUAT TIKET' button. A search bar for 'No. Tiket' is present, along with 'Advance' and 'Cari Tiket' buttons. At the bottom, there is a table of ticket details for TPS2006280034, including application version, creation date, processing time, ticket position, and type. A status indicator 'SEDANG DIKERJAKAN' is shown in an orange box.

No. Tiket	APLIKASI	DIBUAT PADA	LAMA Pengerjaan
TPS2006280034	SPSE v4.3	2020-06-28 20.24	0 Hari
tes untuk user guide	POSISI TIKET Helpdesk LPSE	JENIS TIKET Tiket Umum	ASAL LPSE Latihan

Gambar 29. Halaman Feedback Berhasil Terkirim

4.3.5 Konfirmasi Tiket

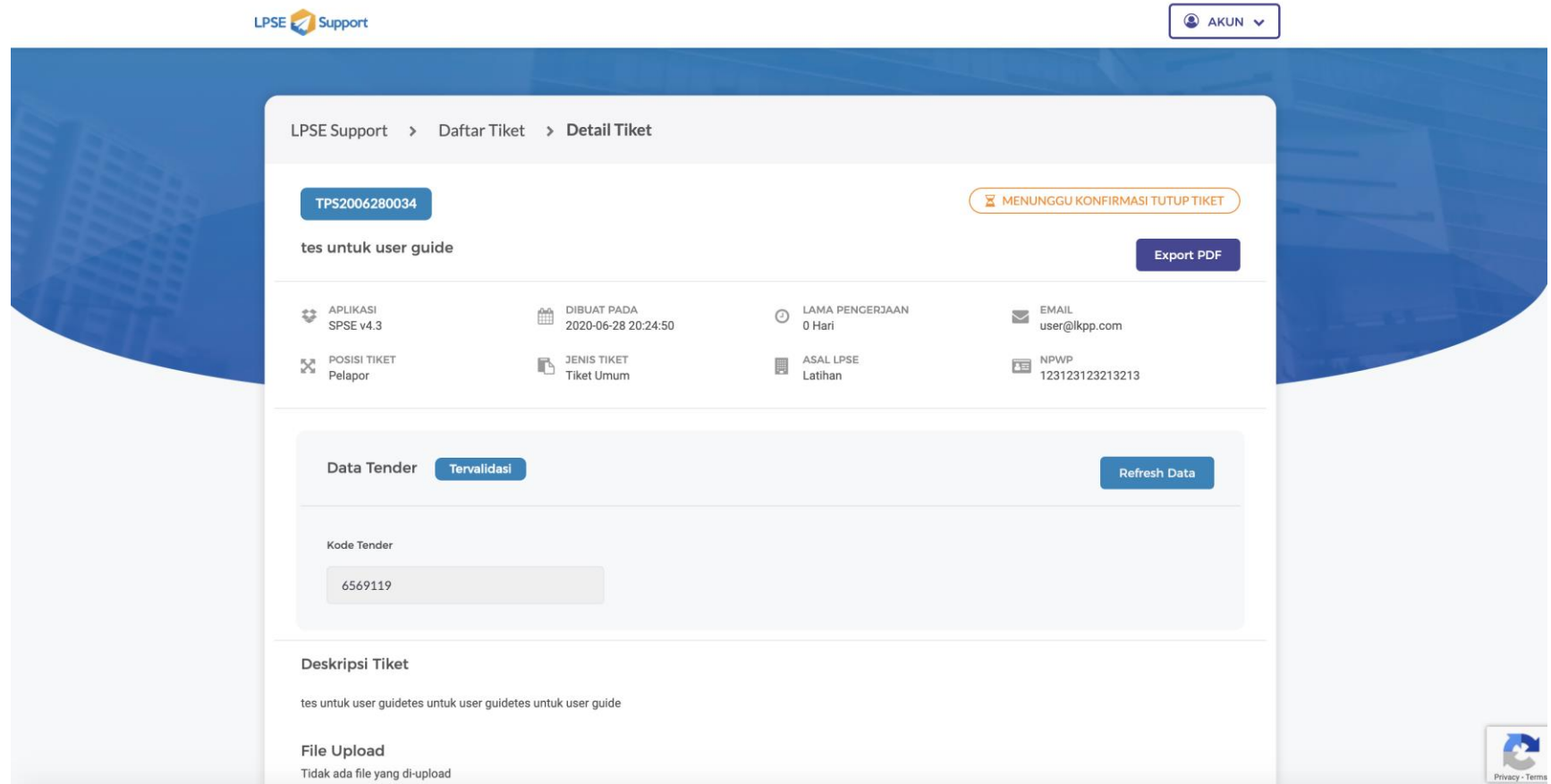
Selanjutnya jika tiket sudah diselesaikan, user bisa melakukan konfirmasi tiket.



Gambar 30. Halaman Daftar Tiket

4.3.5.1 Tiket Selesai

Jika *user* ingin menyelesaikan tiket, maka pilih selesaikan tiket.











LPSE Support AKUN ▾

LPSE Support > Daftar Tiket > Detail Tiket

TPS2006280034 MENUNGGU KONFIRMASI TUTUP TIKET

tes untuk user guide Export PDF

 APLIKASI SPSE v4.3	 DIBUAT PADA 2020-06-28 20:24:50	 LAMA Pengerjaan 0 Hari	 EMAIL user@lkpp.com
 POSISI TIKET Pelapor	 JENIS TIKET Tiket Umum	 ASAL LPSE Latihan	 NPWP 123123123213213

Data Tender Refresh Data

Tervalidasi

Kode Tender


6569119

Deskripsi Tiket

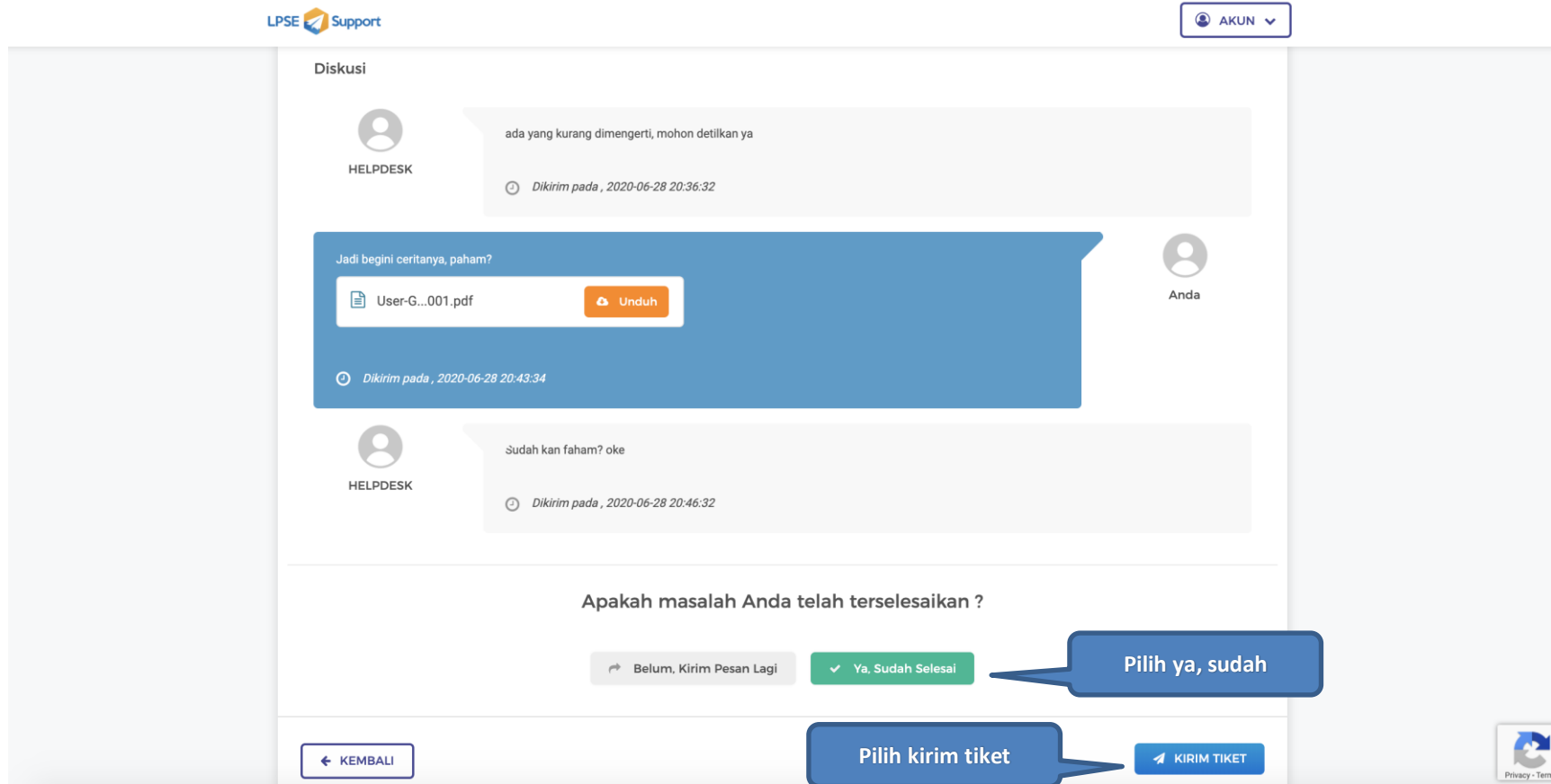
tes untuk user guidetes untuk user guidetes untuk user guide

File Upload

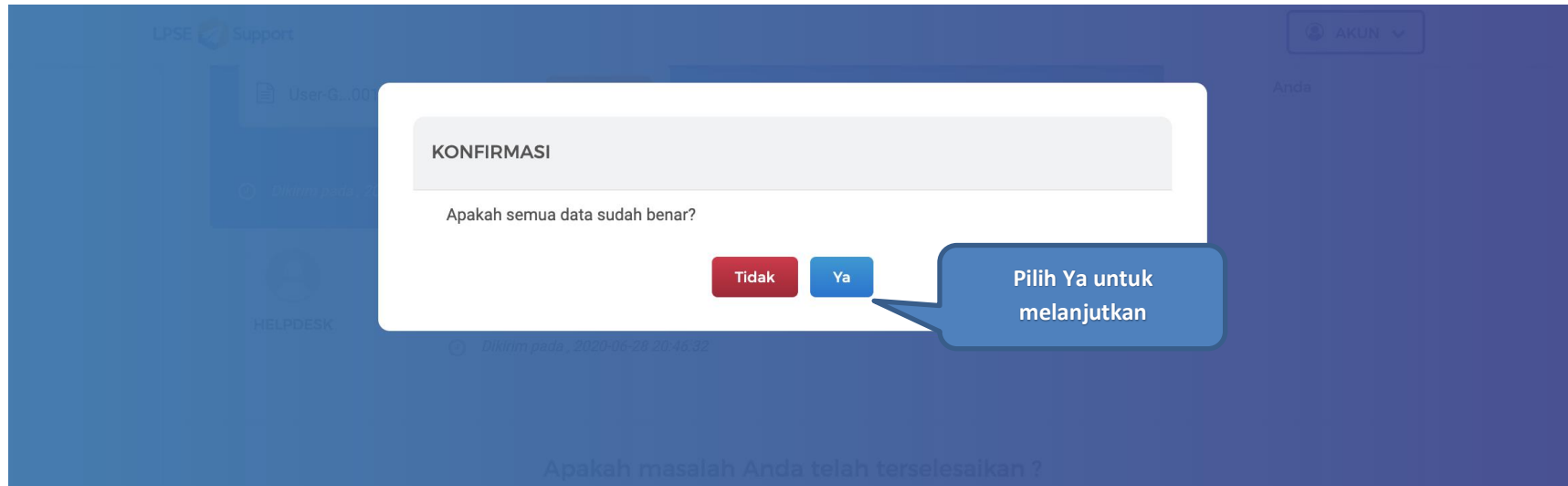
Tidak ada file yang di-upload



Gambar 31. Halaman Detail Tiket 1

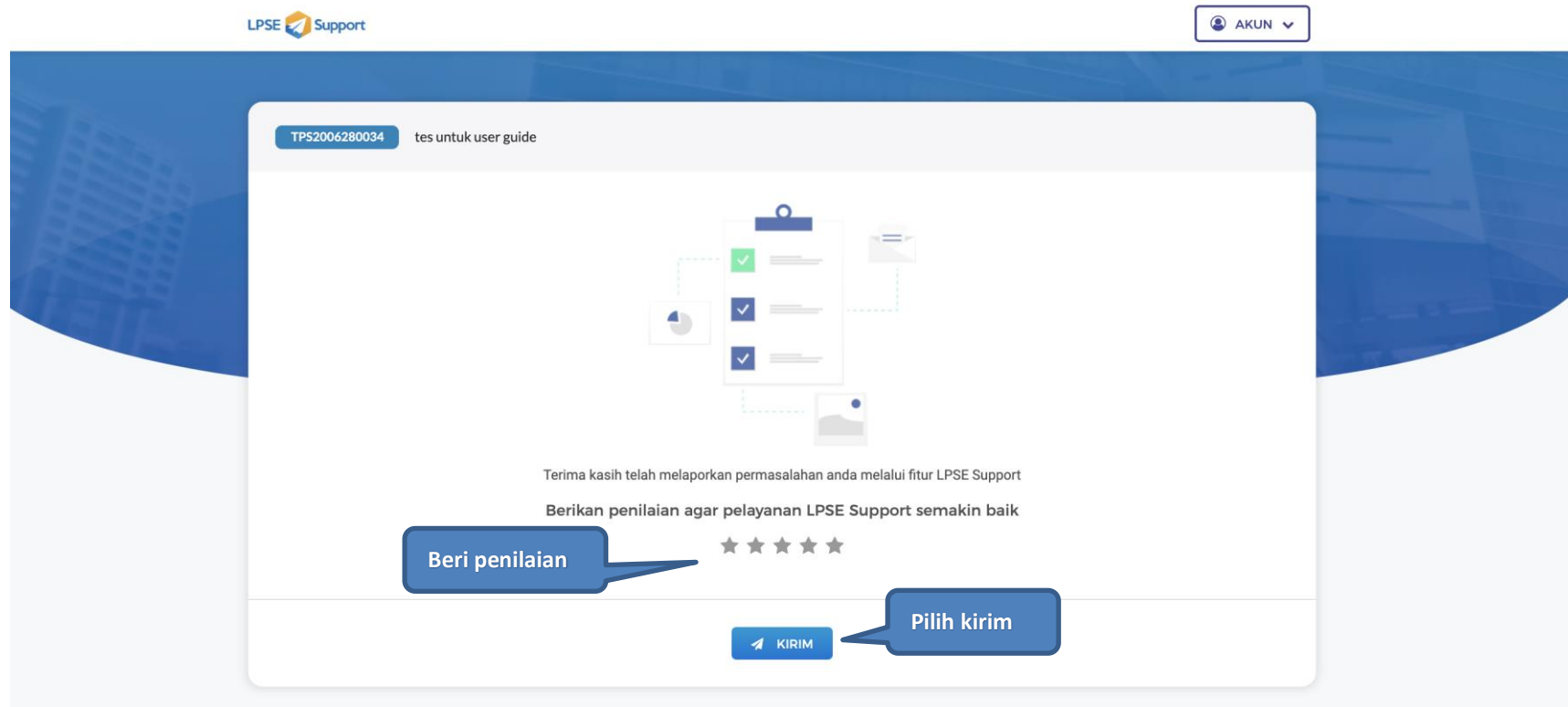


Gambar 32. Halaman Detail Tiket 2



Gambar 33. Halaman Konfirmasi Data

Selanjutnya akan tampil penilaian dan pemberian saran dan kritik dari *user*.



Gambar 34. Halaman Penilaian

Selanjutnya *user* pilih kategori penilaian

LPSE Support AKUN ▾

Terima kasih telah melaporkan permasalahan anda melalui fitur LPSE Support
Berikan penilaian agar pelayanan LPSE Support semakin baik

★★★★★

Apa yang perlu kami tingkatkan?

Kecepatan penanganan Keramahan helpdesk Tutur kata sopan Ketepatan solusi Kemudahan Penggunaan Aplikasi

Helpdesk proaktif dan inisiatif

Berikan kami saran

Berikan saran Anda di sini ... (Opsional)

Isi pesan

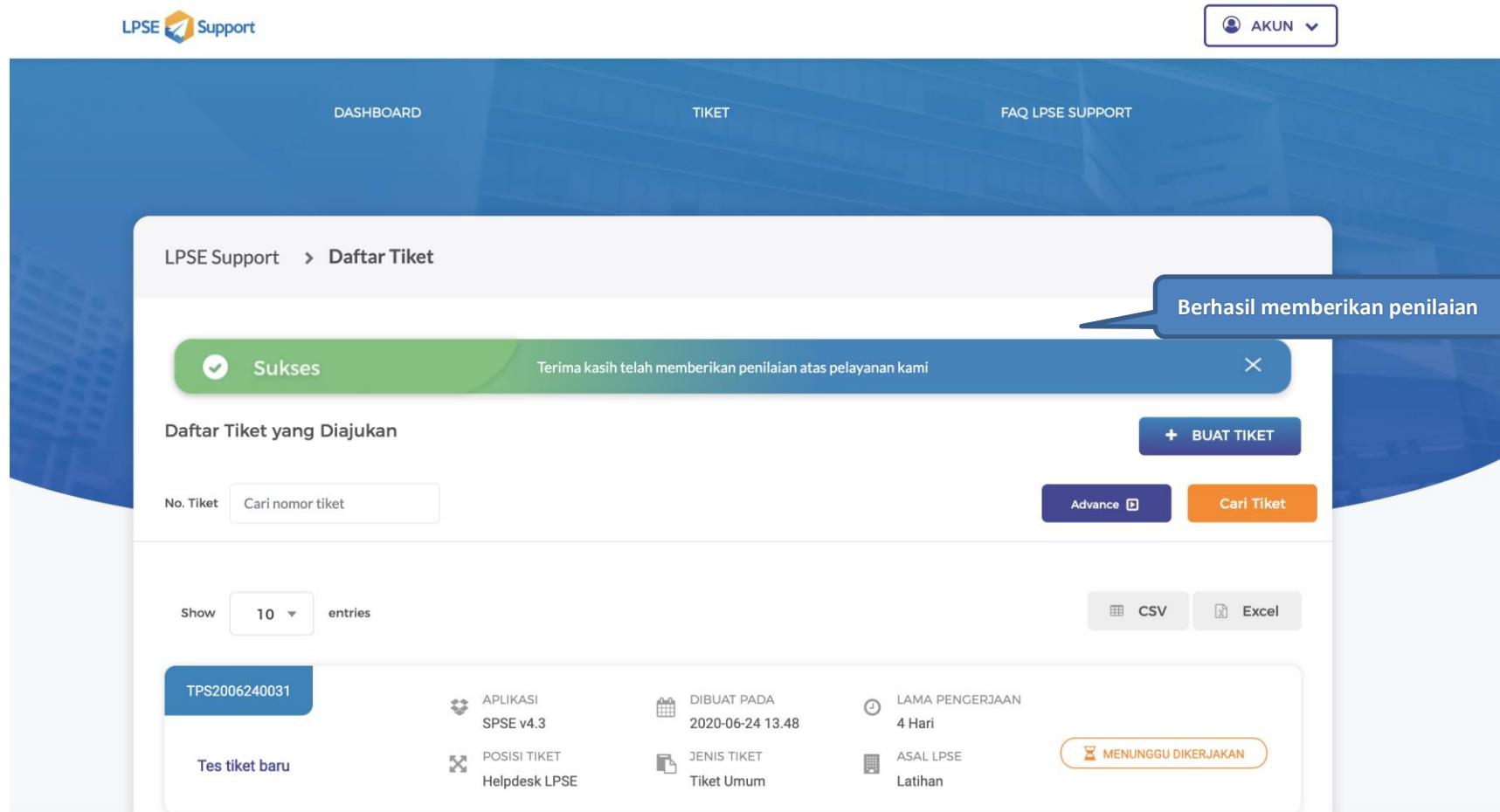
Pilih kirim

KIRIM

Pilih kategori penilaian

Gambar 35. Halaman Beri Penilaian daran dan kritik

Selanjutnya akan muncul berhasil memberikan penilaian.



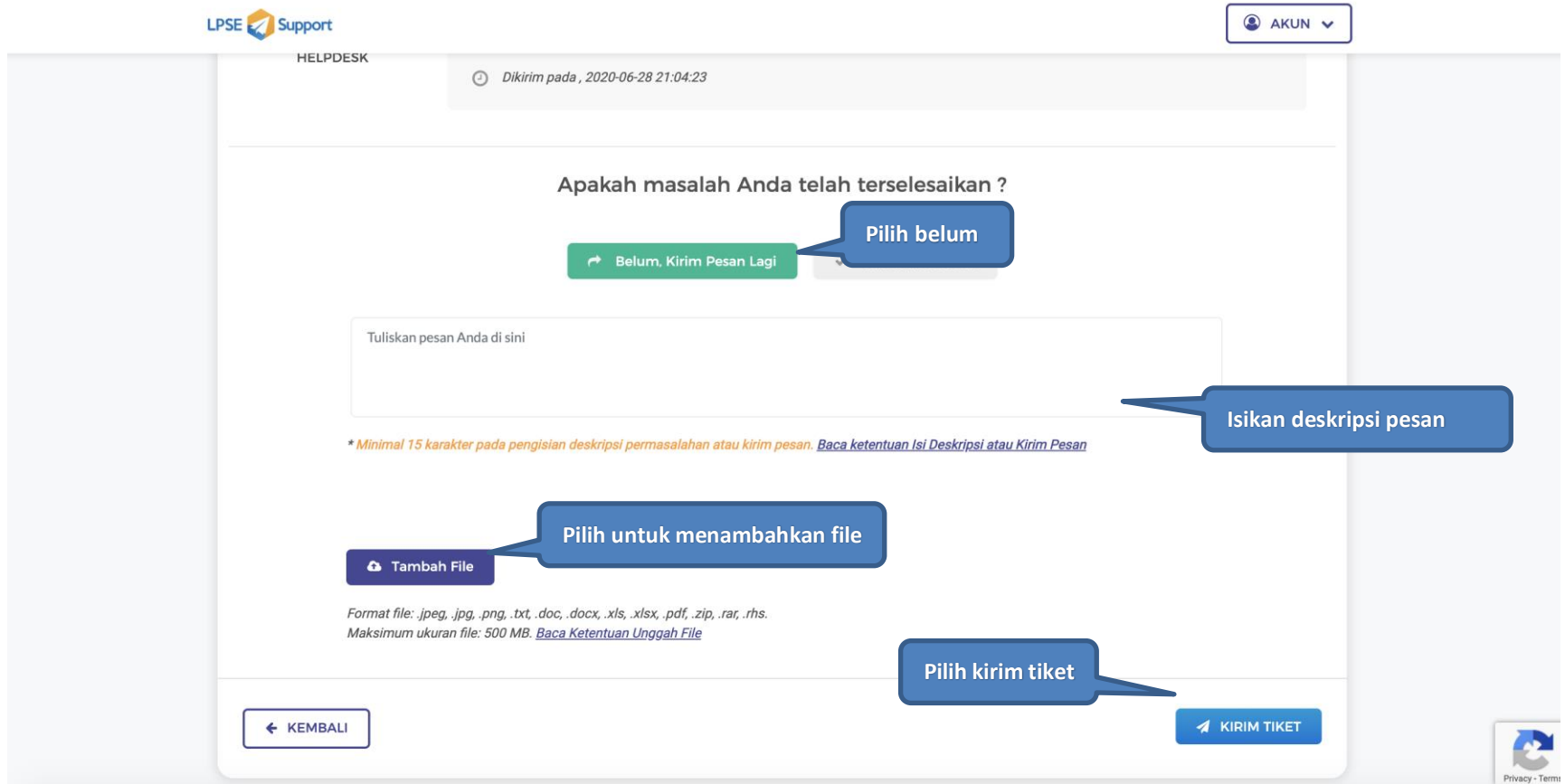
The screenshot shows the 'Daftar Tiket' (Ticket Registration) page in the LPSE Support application. At the top, there is a navigation bar with 'DASHBOARD', 'TIKET', and 'FAQ LPSE SUPPORT'. A user profile dropdown labeled 'AKUN' is visible in the top right. The main content area features a success message: 'Sukses' (Success) with the text 'Terima kasih telah memberikan penilaian atas pelayanan kami' (Thank you for giving a rating for our service). Below this, the section 'Daftar Tiket yang Diajukan' (Submitted Tickets) includes a search bar for 'No. Tiket' (Ticket No.) and buttons for '+ BUAT TIKET' (Create Ticket), 'Advance', and 'Cari Tiket' (Search Ticket). A table shows ticket details for 'TPS2006240031', including application version (SPSE v4.3), creation date (2020-06-24 13.48), processing time (4 Hari), and position (Helpdesk LPSE). A status indicator 'MENUNGGU DIKERJAKAN' (Waiting to be processed) is shown in an orange box.

Detail	Value
APLIKASI	SPSE v4.3
DIBUAT PADA	2020-06-24 13.48
LAMA Pengerjaan	4 Hari
POSISI TIKET	Helpdesk LPSE
JENIS TIKET	Tiket Umum
ASAL LPSE	Latihan

Gambar 36. Halaman Daftar Tiket

4.3.5.2 Tiket Belum Selesai

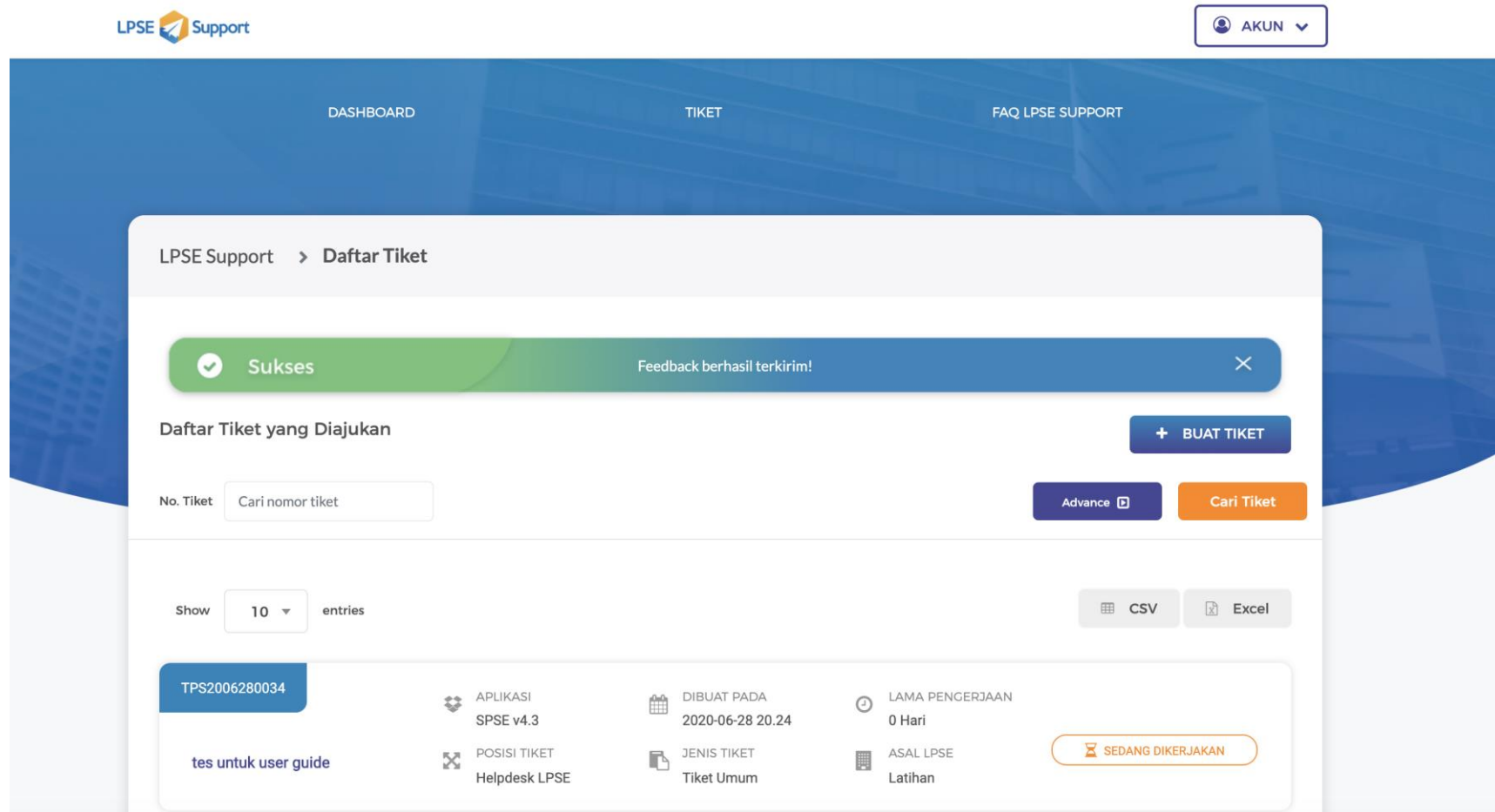
Jika user menganggap tiket belum selesai, maka user dapat mengirimkan *feedback* kembali.



The screenshot displays the LPSE Support Helpdesk interface. At the top left, the logo 'LPSE Support' is visible. In the top right corner, there is a user profile dropdown menu labeled 'AKUN'. The main content area is titled 'HELPDESK' and shows a ticket status update form. The form asks 'Apakah masalah Anda telah terselesaikan?' (Has your problem been resolved?). There are two radio button options: 'Belum, Kirim Pesan Lagi' (Not yet, Send Message Again) and 'Pilih belum' (Select not yet). Below this is a text input field labeled 'Tuliskan pesan Anda di sini' (Write your message here). A note below the input field states: '* Minimal 15 karakter pada pengisian deskripsi permasalahan atau kirim pesan. Baca ketentuan Isi Deskripsi atau Kirim Pesan' (Minimum 15 characters for problem description or message. Read the rules for Description Content or Send Message). There is a 'Tambah File' (Add File) button with a callout 'Pilih untuk menambahkan file' (Select to add file). Below the button, it lists supported file formats: '.jpeg, .jpg, .png, .txt, .doc, .docx, .xls, .xlsx, .pdf, .rar, .rth' and a maximum size of 500 MB. At the bottom, there are two buttons: '← KEMBALI' (Back) and 'KIRIM TIKET' (Send Ticket) with a callout 'Pilih kirim tiket' (Select send ticket). A 'Privacy - Terms' link is visible in the bottom right corner.

Gambar 37. Halaman Detail Tiket Pilihan Belum Selesai

Selanjutnya akan muncul *feedback* berhasil terkirim

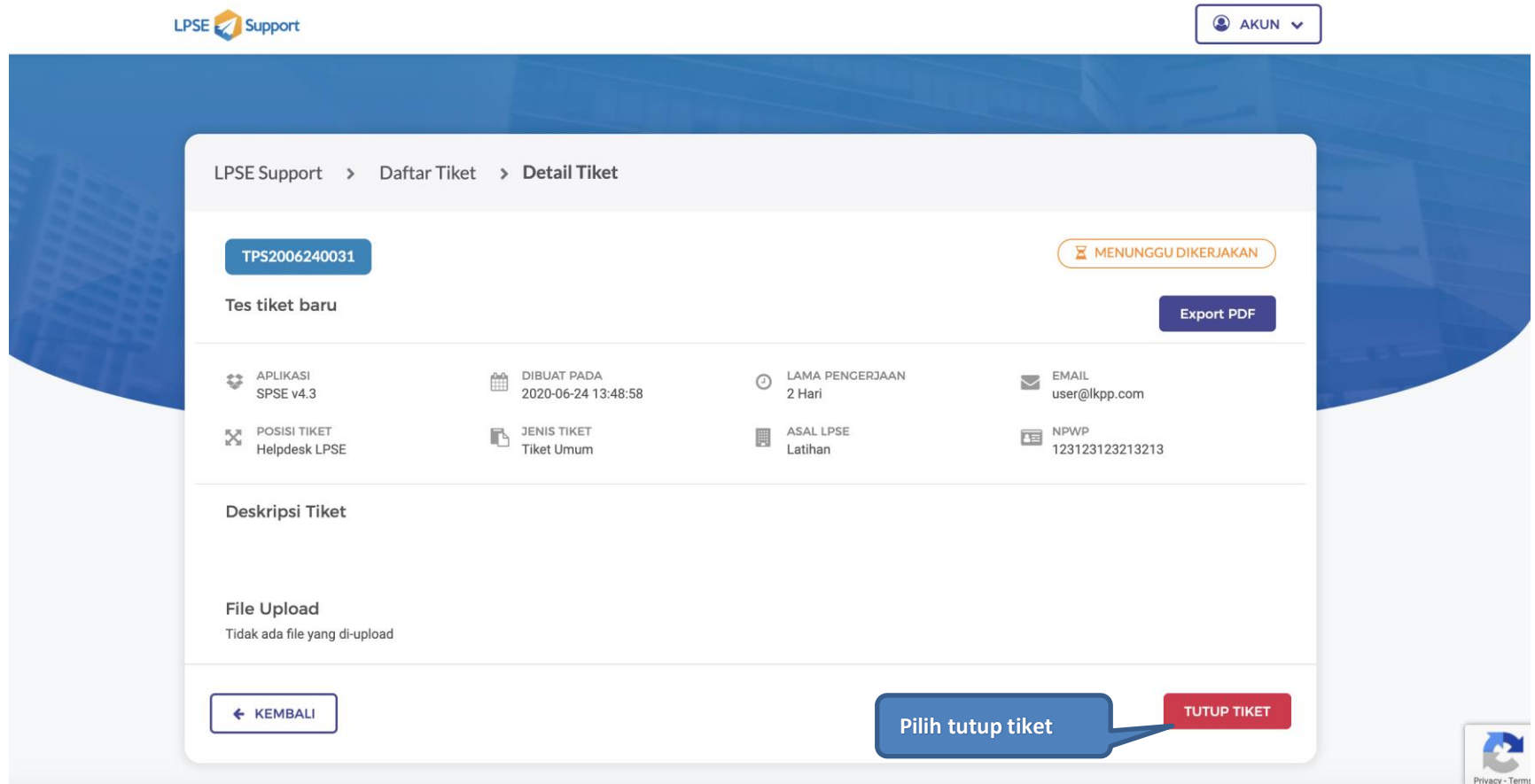


The screenshot displays the LPSE Support application interface. At the top, there is a navigation bar with 'DASHBOARD', 'TIKET', and 'FAQ LPSE SUPPORT'. A user profile dropdown labeled 'AKUN' is visible in the top right. The main content area is titled 'LPSE Support > Daftar Tiket'. A prominent green and blue success message banner reads 'Sukses Feedback berhasil terkirim!'. Below this, the 'Daftar Tiket yang Diajukan' section includes a '+ BUAT TIKET' button, a search input field for 'No. Tiket' with the placeholder 'Cari nomor tiket', and buttons for 'Advance' and 'Cari Tiket'. A table below shows ticket details for 'TPS2006280034' with columns for 'APLIKASI SPSE v4.3', 'DIBUAT PADA 2020-06-28 20.24', 'LAMA Pengerjaan 0 Hari', 'POSISI TIKET Helpdesk LPSE', 'JENIS TIKET Tiket Umum', and 'ASAL LPSE Latihan'. A status indicator 'SEDANG DIKERJAKAN' is shown in an orange box. The table also includes options to 'Show 10 entries' and download data as 'CSV' or 'Excel'.

Gambar 38. Halaman Feedback Berhasil Terkirim

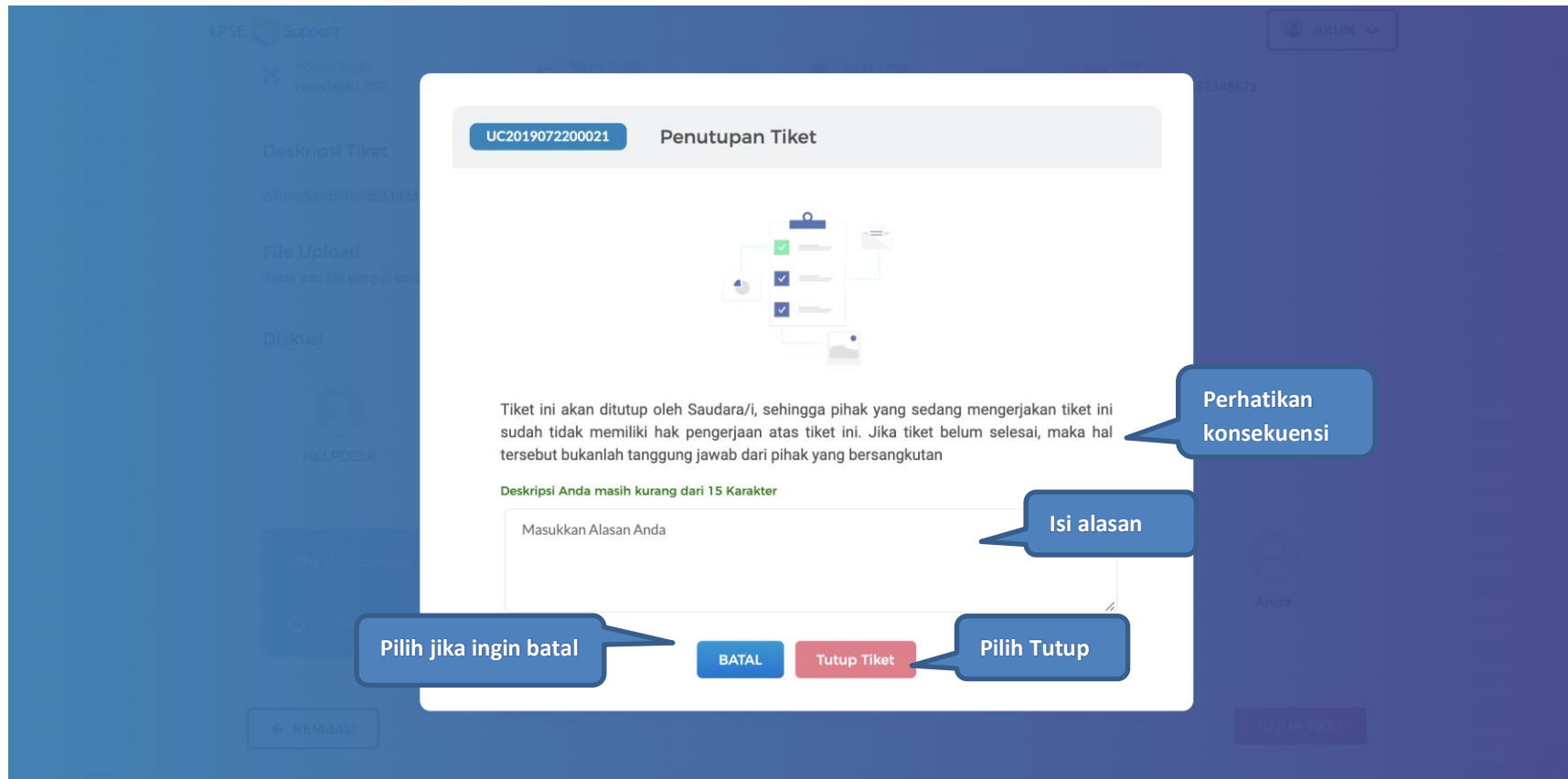
4.3.5.3 Tutup Tiket

User dapat menutup tiket jika permasalahan sudah terselesaikan



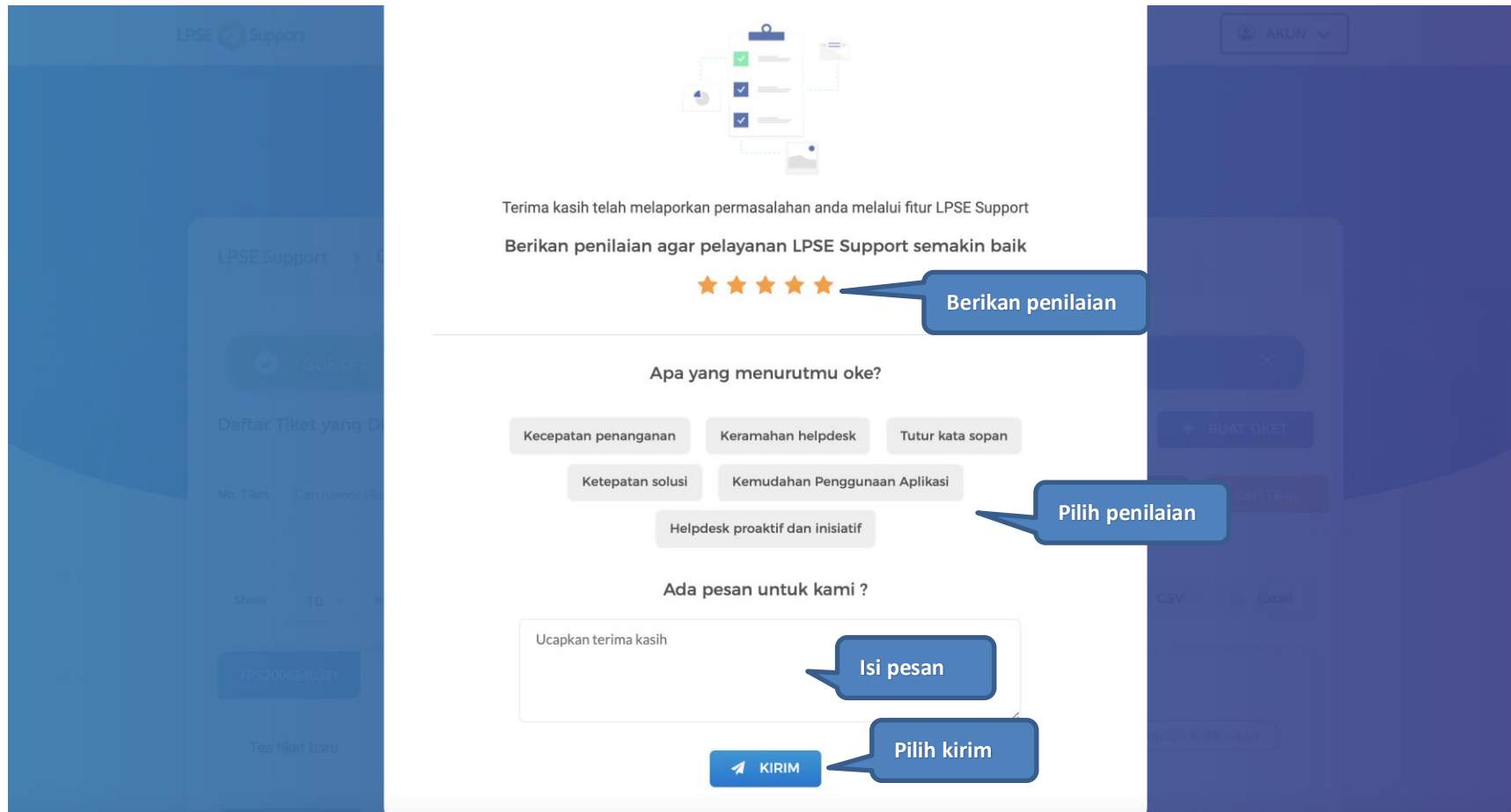
Gambar 39. Halaman Tutup Tiket

Selanjutnya *user* isi alasan

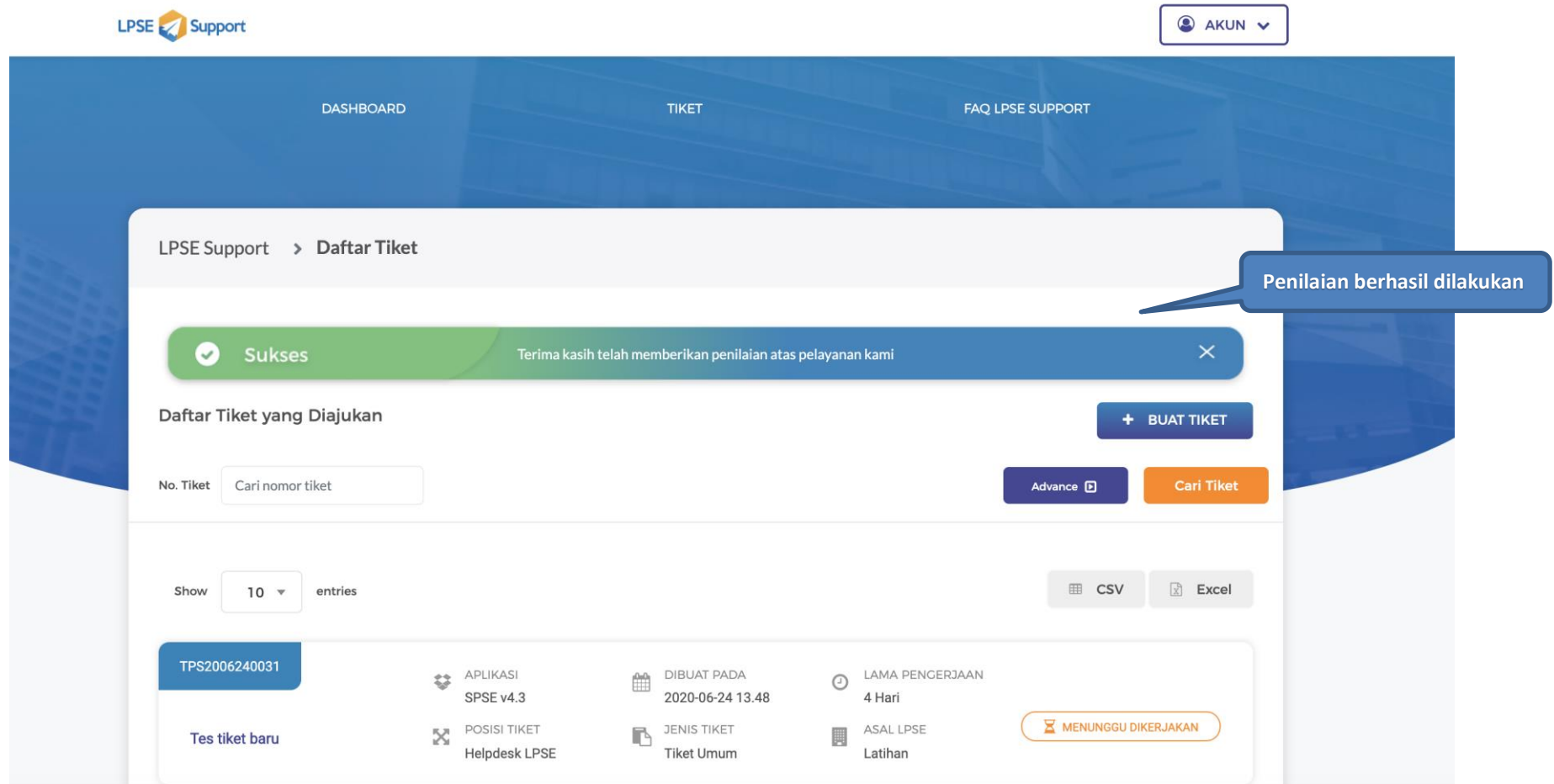


Gambar 40. Halaman Tutup Tiket







Selanjutnya *user* memberikan saran dan kritik



Gambar 41. Halaman Berikan Saran Dan Kritik



The screenshot displays the LPSE Support application interface. At the top, there is a navigation bar with 'DASHBOARD', '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 green and blue success message reads: 'Sukses Terima kasih telah memberikan penilaian atas pelayanan kami'. A callout box points to this message with the text 'Penilaian berhasil dilakukan'. Below the message, there is a section for 'Daftar Tiket yang Diajukan' with a '+ BUAT TIKET' button. A search bar for 'No. Tiket' is present, along with 'Advance' and 'Cari Tiket' buttons. The interface also includes a 'Show 10 entries' dropdown and 'CSV' and 'Excel' export options. A detailed view of a ticket is shown, with the ID 'TPS2006240031' and the status 'Tes tiket baru'. The ticket details are as follows:

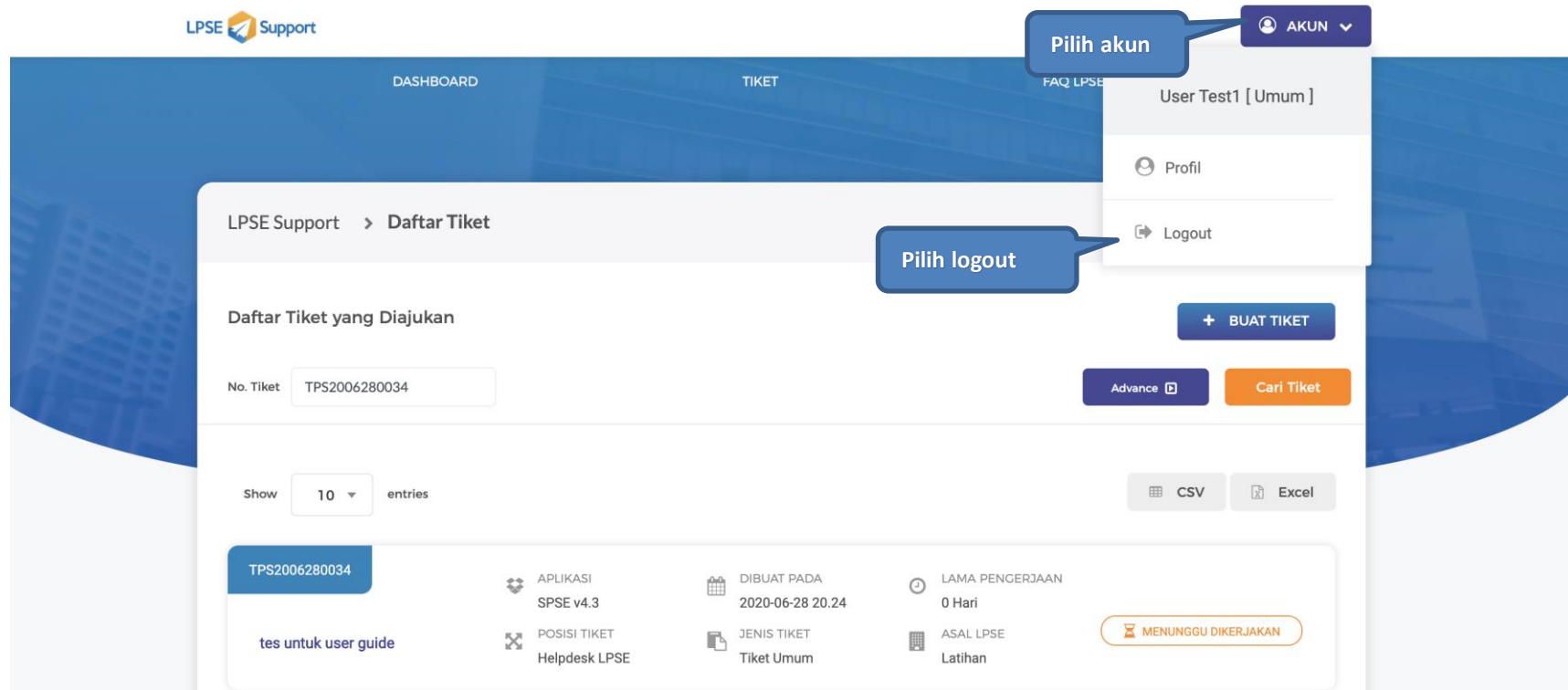
 APLIKASI SPSE v4.3	 DIBUAT PADA 2020-06-24 13.48	 LAMA Pengerjaan 4 Hari
 POSISI TIKET Helpdesk LPSE	 JENIS TIKET Tiket Umum	 ASAL LPSE Latihan

A 'MENUNGGU DIKERJAKAN' status indicator is also present.

Gambar 42. Halaman Penilaian Berhasil

5. Keluar Aplikasi

User dapat keluar dari aplikasi dengan pilih akun, kemudian pilih *logout*.



Gambar 43. Halaman Logout