

Mekanisme Permohonan Informasi Melalui LPSE Support

LPSE Support merupakan aplikasi yang berfungsi untuk mengelola permasalahan teknis aplikasi pengadaan. 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 Pengadaan Nasional (Inaproc) dan Aplikasi lainnya yang dikembangkan oleh LKPP. 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.

Adapun tata cara pembuatan tiket di LPSE Support:

1. Untuk masuk kedalam Aplikasi LPSE Support, user harus melakukan Login melalui website <https://spse.inaproc.id/bps>. Pilih button “Login” di bagian pojok kanan atas halaman.



2. Pilih “Penyedia” jika sebagai user penyedia, pilih “Non Penyedia” jika sebagai user Non Penyedia.



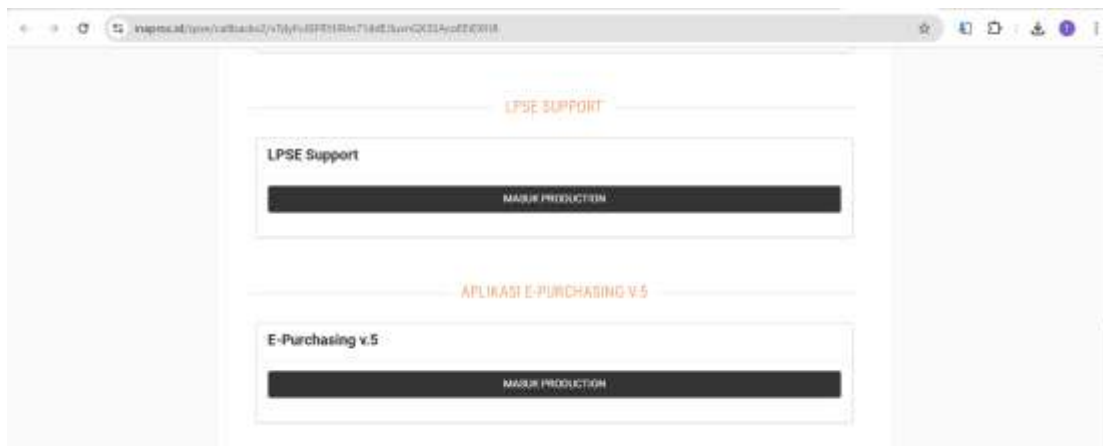
3. Masukkan user ID dan password, serta masukkan kode keamanan.



4. Setelah masuk, pilih button “Aplikasi e-procurement Lainnya”.



5. Pilih “LPSE Support”



6. Kemudian akan masuk ke halaman LPSE Support, pilih “Tiket”, lalu klik “+ BUAT TIKET”



7. Isikan Judul Tiket, tipe tiket, kode error serta lainnya yang perlu diisi, termasuk deskripsi permasalahan dan upload file pendukung. Kemudian klik “KIRIM TICKET”

The screenshot shows the LPSE Support portal interface with the "Buat Tiket Baru" (Create New Ticket) form. The form is titled "LPSE Support > Daftar Tiket > Buat Tiket Baru". It contains several fields for user information: "Nama" (Name), "Tugas/Job" (Job/Task), "Email", and "Kontak" (Contact). Below these fields, there is a "Subjek Tiket" (Ticket Subject) field with a placeholder "Masukkan Judul Tiket di Sini" and a character limit of "Maksimal 100 karakter". The "Tipe Tiket" (Ticket Type) field has a dropdown menu with the option "Permasalahan/Kendala Aplikasi". The "LPSE ID" field has a placeholder "LPSE Badan Pusat Statistik" and a note "Masukkan LPSE jika permasalahan berada di LPSE lainnya". The "Aplikasi" (Application) field has a dropdown menu with the option "Pilih Aplikasi". The "Kode Error" (Error Code) field has a placeholder "Masukkan Kode Error di Sini". The "Deskripsi" (Description) field has a placeholder "Masukkan deskripsi tiket di sini" and a rich text editor interface. Below the description field, there is a note "Maksimal 75 karakter pada pengisian deskripsi permasalahan atau kirim gambar" and a link "Buka galeri untuk memilih gambar". The "Upload File" (Upload File) section has a "Tambah File" button and a note "Format file: .png, .jpg, .gif, .doc, .docx, .xls, .xlsx, .ppt, .pptx, .pdf. Maksimal ukuran file: 500 MB. Baca ketentuan Upload File". At the bottom of the form, there is a "KIRIM" button and a "KIRIM TICKET" button.

8. Setelah terkirim tinggal tunggu balasan tiket dari helpdesk BPS ataupun helpdesk LKPP.