

PETUNJUK PENGGUNAAN

Aplikasi Portal e-Proc untuk LPSE Support

PORTAL E-PROC

Direktorat Pengembangan
Sistem Pengadaan Secara Elektronik

PELAPOR

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
1. Pendahuluan	1
1.1. Alur Diagram Aplikasi Portal eProc Fitur LPSE Support (Pelapor).....	2
2. Memulai Aplikasi	3
3. Penjelasan Fungsi dan Fitur Aplikasi	7
3.1 Help Center	7
3.2 Dashboard	8
3.3 Tiket.....	10
3.3.1 Membuat Tiket Baru Role Penyedia	10
3.3.2 Membuat Tiket Baru PP, Pokja Pemilihan, dan PPK	12
3.3.3 <i>Pop up</i> Konfirmasi Membuat Tiket	14
3.3.4 Daftar Tiket.....	15
3.3.5 <i>Feedback</i>	17

3.2.4 Review	21
3.2.5 Rating	26
3.4 FAQ Help Center.....	27
3.4 Cari Tiket	29
4. Mengakhiri Aplikasi	31

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Alur proses Aplikasi Portal eProc Fitur LPSE Support - Pelapor	2
Gambar 2. Halaman awal LPSE	3
Gambar 3. Halaman Login LPSE	4
Gambar 4. <i>Halaman Beranda LPSE Nasional</i>	5
Gambar 5. <i>Halaman Inaproc</i>	6
Gambar 6. <i>Halaman Help Center</i>	8
Gambar 7. <i>Halaman Dashboard</i>	9
Gambar 8. Halaman Buat Tiket Baru Penyedia Langkah 1	10
Gambar 9. Halaman Buat Tiket Baru Penyedia Langkah 2	11
Gambar 10. Halaman Buat Tiket Baru PP, Pokja Pemilihan, dan PPK Langkah 1	12
Gambar 11. Halaman Buat Tiket Baru PP, Pokja Pemilihan, dan PPK langkah 2	13
Gambar 12. <i>Pop up Konfirmasi Membuat Tiket</i>	14
Gambar 13. Halaman Daftar Tiket	15
Gambar 14. Halaman Detail Berita	16
Gambar 15. Halaman Daftar Tiket Notifikasi Feedback	17
Gambar 16. Halaman Detail Feedback	18
Gambar 17. Form Balasan Feedback Pelapor	19

Gambar 18. <i>Pop up Konfirmasi Tiket Balas Feedback</i>	20
Gambar 19. <i>Halaman Daftar Tiket Notifikasi Review</i>	21
Gambar 20. <i>Halaman Detail Review</i>	22
Gambar 21. <i>Halaman Memberi Review (1)</i>	23
Gambar 22. <i>Halaman Memberi Review</i>	24
Gambar 23. <i>Pop up Konfirmasi Review Tiket Pelapor</i>	25
Gambar 24. <i>Halaman Rating</i>	26
Gambar 25. <i>Halaman FAQ Help Center</i>	27
Gambar 26. <i>Halaman Detail FAQ Help Center</i>	28
Gambar 27. <i>Halaman Cari Tiket</i>	29
Gambar 28. <i>Halaman Detail Cari Tiket</i>	30
Gambar 29. <i>Mengakhiri Aplikasi</i>	31

1. Pendahuluan

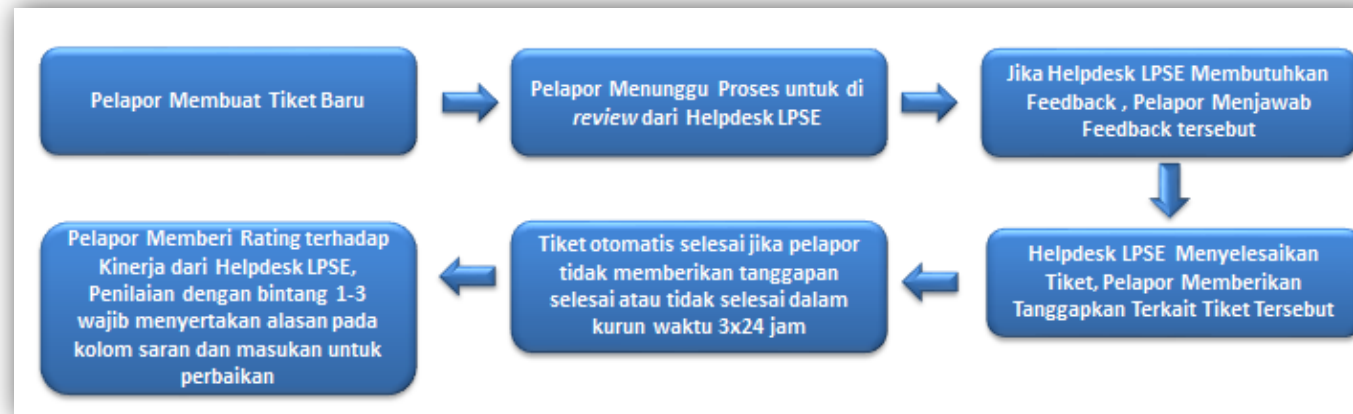
Portal e-Proc, adalah suatu Portal yang digunakan oleh Direktorat Pengembangan Sistem Pengadaan Secara Elektronik, Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang / Jasa Pemerintah untuk menampilkan informasi terkait dengan Portal eProc.

Portal eProc Fitur LPSE Support, adalah suatu Fitur dari Portal eProc yang membahas khusus mengenai permasalahan di Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE), dimana pelapor yaitu Penyedia, Pejabat Pembuat Komitmen (PPK), Pejabat Pengadaan (PP), serta Panitia dalam melaporkan kendala yang dimiliki terkait Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE) melalui fitur LPSE Support. Tim *Helpdesk* LPSE akan menjawab permasalahan terkait tiket pelapor sesuai dengan fungsi dan tugas yang dimiliki. Sehingga Pelapor diupayakan mendapat jawaban yang optimal dan pelayanan yang maksimal melalui Portal eProc LPSE Support.

Tujuan dari pekerjaan ini adalah untuk memudahkan Penyedia, PPK, PP, serta Pokja Pemilihan dalam melaporkan masalah yang dimiliki, pelacakan tiket permasalahan dari level awal hingga level akhir, dan pengumpulan informasi mengenai tiket permasalahan.

1. Disarankan menggunakan *browser* terbaru (Google Chrome), agar Aplikasi dapat berjalan dengan baik (fungsi dan tampilan).
2. Terdapat beberapa *Role* dalam *user guide* ini, yaitu:
 - Pelapor : Penyedia, PPK, PP, dan Pokja Pemilihan

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



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

2. Memulai Aplikasi

Untuk masuk kedalam Aplikasi Portal eProc Fitur LPSE Support ada beberapa langkah yang harus dilakukan oleh *user*, pertama *user* harus melakukan *Login* melalui *website* SPSE versi 4 yang memiliki kendala (seperti gambar 2). Sebagai contoh apabila mengalami kendala di LPSE LKPP, maka pelapor harus login ke LPSE LKPP, begitupun apabila permasalahan terjadi di LPSE lainnya. Klik *login* yang ada di pojok kanan atas halaman.

16 Mei 2018 - j

No	Nama Paket	HPS	Akhir Pendaftaran
E-Tendering »			
Pengadaan Barang			
1	Pengadaan Perangkat Monitoring Jaringan spse 3	Rp 2,4 M	21 Mei 2018 15:00
2	Pengadaan Peralatan Laboratorium Fakultas Psikologi Undip Tahun 2018 spse 4	Rp 549 Jt	
3	Pengadaan Peralatan Laboratorium Pendidikan Fakultas Peternakan dan Pertanian Universitas Diponegoro Tahun Anggaran 2018 spse 4	Rp 1,1 M	
4	PENGADAAN PERALATAN ELEKTRONIK UNTUK LABORATORIUM FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS DIPONEGORO TAHUN 2018 spse 4	Rp 1,6 M	
5	Pengadaan Peralatan Laboratorium Komputer Prodi Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Undip Tahun 2018 spse 4	Rp 350 Jt	
6	Pengadaan ATK dan Bahan Komputer di Lingkungan Biro Umum dan Keuangan spse 4	Rp 287,3 Jt	

Pengumuman dan Berita »	
16 Mei 2018 17:48	Pengumuman Pemenang Lelang Sederhana Pengadaan Audio Mixer Analog Kantor Pusat LPP RRI Tahun Anggaran 2018
15 Mei 2018 19:10	Pengumuman Pemenang Lelang Sederhana Pengadaan Audio Processor FM Kantor Pusat LPP RRI Tahun Anggaran 2018
07 Mei 2018 15:40	Pengumuman Pengadaan Jasa Lainnya Event Organizer (EO) Kegiatan Direktorat Penanganan Permasalahan Hukum
27 April 2018 08:17	Pengumuman Lelang Sederhana Pengadaan Audio Mixer Analog Kantor Pusat LPP RRI Tahun Anggaran 2018

Gambar 2. Halaman awal LPSE

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

Input Email & Password

Pilih Penyedia atau Non-Penyedia

Klik Login

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

17 Mei 2018 10:49
Pengadaan Jasa Konsultansi Badan Us
Independen Penyusunan Laporan Tran
Ekstraktif Tahun Kalender 2016(Lelang

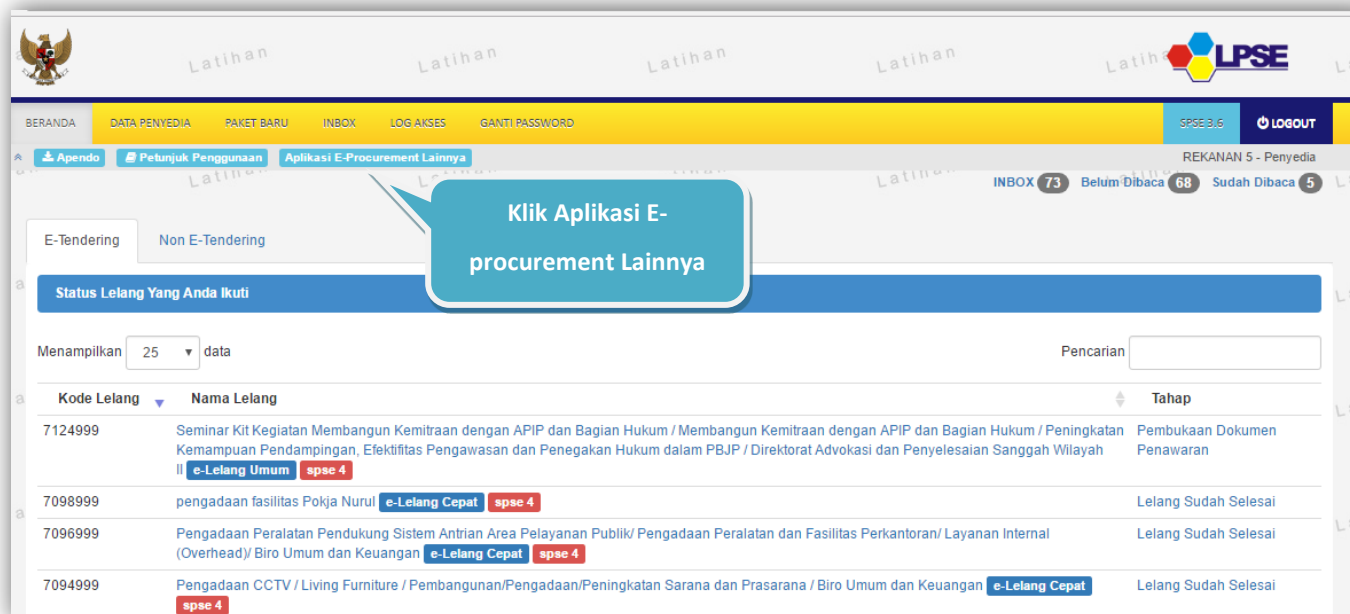
16 Mei 2018 17:48
Pengumuman Pemenang Lelang Sederhana Pengadaan Audio
Mixer Analog Kantor Pusat LPP RRI Tahun Anggaran 2018

15 Mei 2018 19:10
Pengumuman Pemenang Lelang Sederhana Pengadaan Audio
Processor FM Kantor Pusat LPP RRI Tahun Anggaran 2018

07 Mei 2018 15:40
Pengumuman Pengadaan Jasa Lainnya Event Organizer (EO)
Kegiatan Direktorat Penanganan Permasalahan Hukum

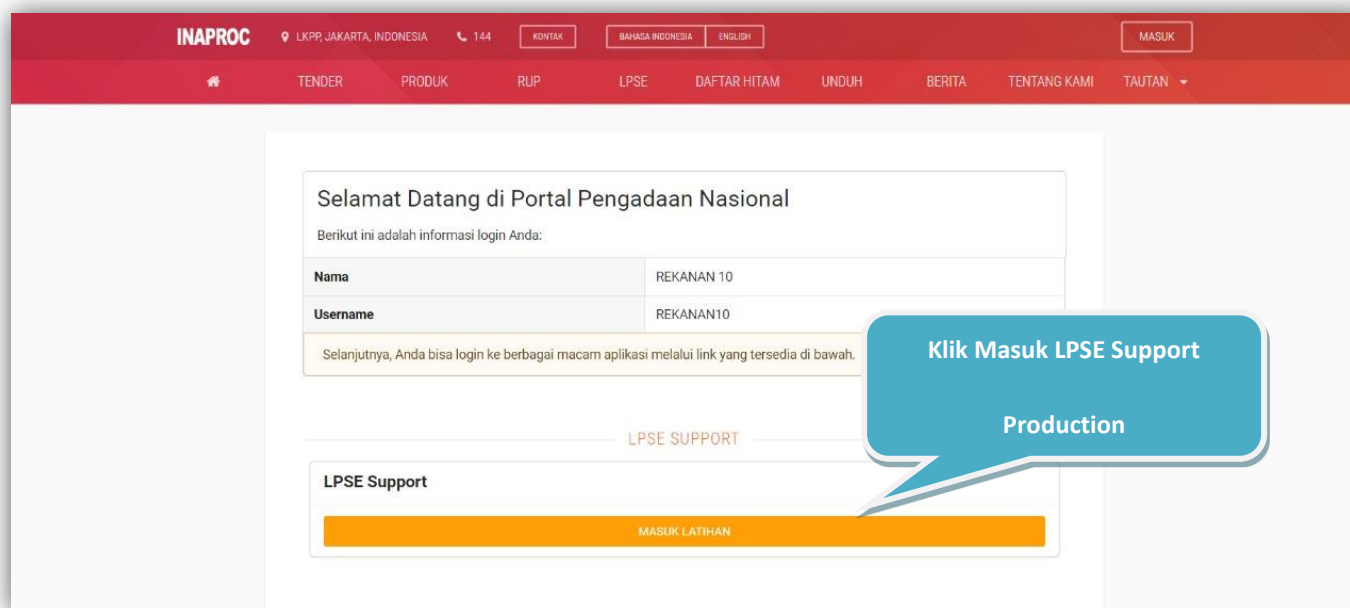
Gambar 3. Halaman Login LPSE

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



Gambar 4. Halaman Beranda LPSE Nasional

Langkah kedua *user* akan diarahkan pada Halaman baru, yaitu Inaproc.id (lihat gambar 5). Untuk tetap melanjutkan ke Halaman Portal eProc Fitur LPSE Support *user* dapat memilih “LPSE Support” untuk menuju Halaman Portal eProc Fitur LPSE Support, maka *user* akan dialihkan menuju halaman baru, yaitu Halaman Portal eProc Fitur LPSE Support.



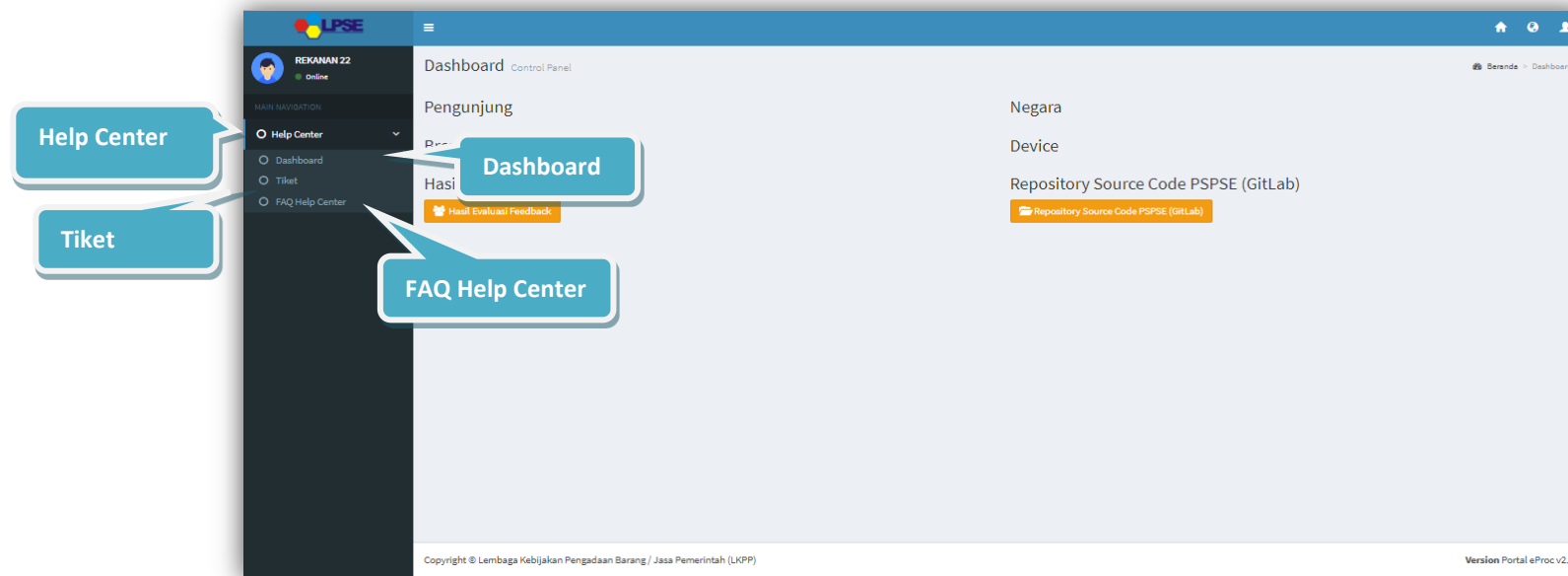
Gambar 5. Halaman Inaproc

3. Penjelasan Fungsi dan Fitur Aplikasi

User dengan *role* Pelapor dalam hal ini yaitu *user* dengan *Role* penyedia, PPK, PP ataupun Pokja pemilihan. *Role* pelapor dapat melakukan beberapa aktivitas diantaranya melihat *dashboard*, membuat tiket baru, melihat daftar tiket, menanggapi tiket, memberikan *rating* terhadap kinerja *Helpdesk*, dan melihat FAQ pada Help Center.

3.1 Help Center

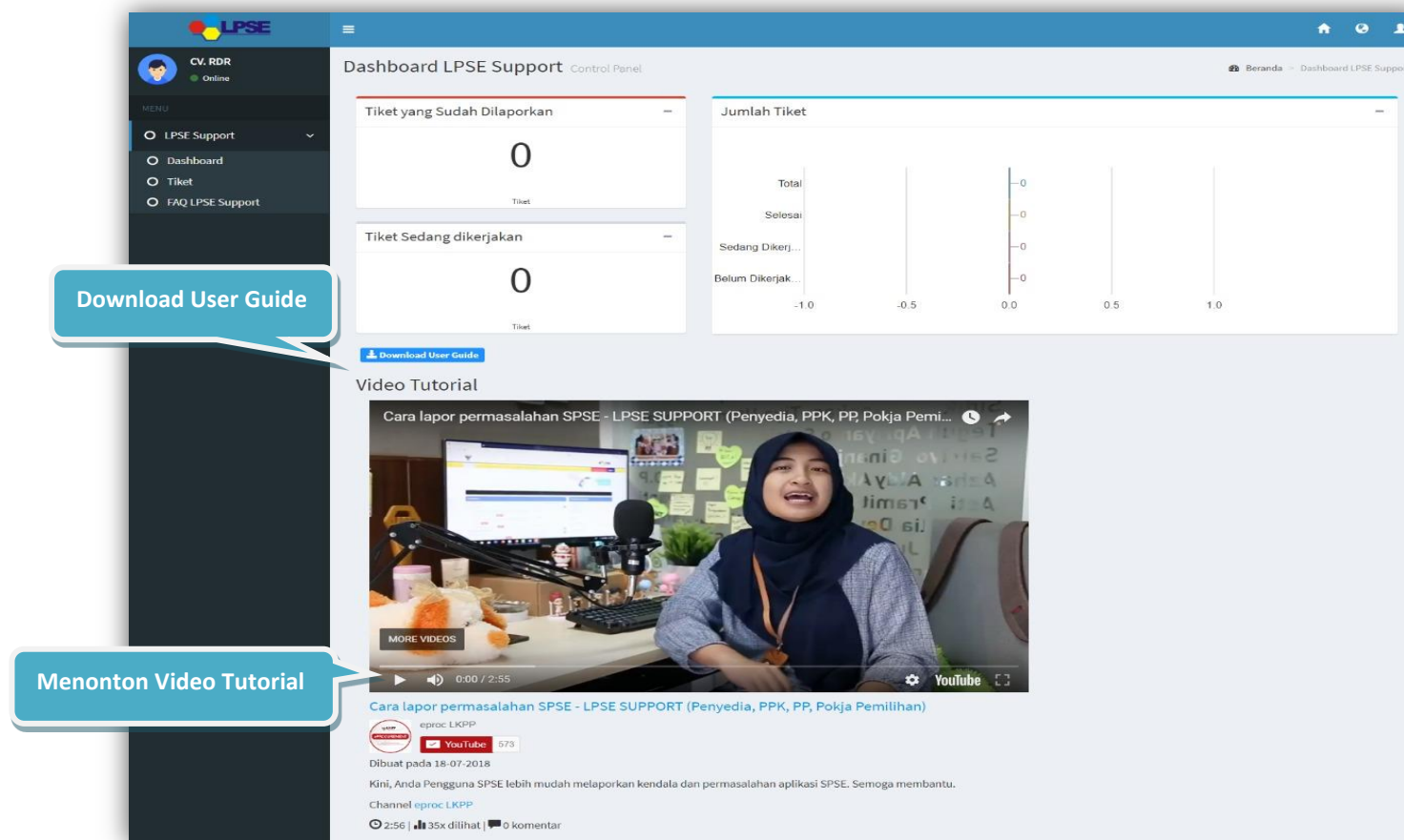
Halaman ini adalah halaman yang akan ditampilkan jika *user* sudah berhasil melakukan *Login* halaman Portal eProc Fitur LPSE Support. Ada beberapa fungsi yang bisa dilakukan di menu *Help Center* yaitu *Dashboard*, Tiket, dan FAQ Help Center (lihat gambar 6).



Gambar 6. Halaman Help Center

3.2 Dashboard

Halaman ini adalah halaman yang menampilkan Diagram tentang Jumlah tiket yang belum dikerjakan, Tiket yang sudah dilaporkan, tiket sedang dikerjakan dan Jumlah Tiket. Pada halaman ini *user* dapat melakukan *Download User Guide* sebagai panduan aplikasi atau menonton Video Tutorial untuk petunjuk penggunaan aplikasi (lihat gambar 7).



The screenshot displays the 'Dashboard LPSE Support' interface. On the left, a sidebar menu lists 'LPSE Support', 'Dashboard', 'Tiket', and 'FAQ LPSE Support'. The main content area features two summary cards: 'Tiket yang Sudah Dilaporkan' and 'Tiket Sedang dikerjakan', both showing a count of 0. To the right is a 'Jumlah Tiket' chart with categories: Total, Selesai, Sedang Dikerj..., and Belum Dikerjak..., each with a corresponding bar chart. Below these is a 'Video Tutorial' section featuring a video player with the title 'Cara lapor permasalahan SPSE - LPSE SUPPORT (Penyedia, PPK, PP, Pokja Pemi...)' and a description in Indonesian. Two blue callout boxes are overlaid on the image: one pointing to the 'Download User Guide' link and another pointing to the video player.

Download User Guide

Menonton Video Tutorial

Gambar 7. Halaman Dashboard

3.3 Tiket

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

3.3.1 Membuat Tiket Baru Role Penyedia

User dengan *Role* Pelapor Penyedia dapat membuat tiket baru dengan klik menu Help Center lalu pilih Tiket, kemudian pilih *Tab* Buat Tiket Baru (lihat gambar 8 dan 9).



Gambar 8. Halaman Buat Tiket Baru Penyedia Langkah 1



The screenshot shows a web form for creating a new ticket. It includes a 'Deskripsi' field, an 'Upload File' section, and 'Kirim' and 'Kembali ke Daftar Tiket' buttons. Three blue callout boxes with white text are overlaid on the form:

- 7. Input Deskripsi**: Points to the 'Deskripsi' text area.
- 8. Upload File**: Points to the 'Upload File' section.
- 9. Klik Kirim**: Points to the 'Kirim' button.

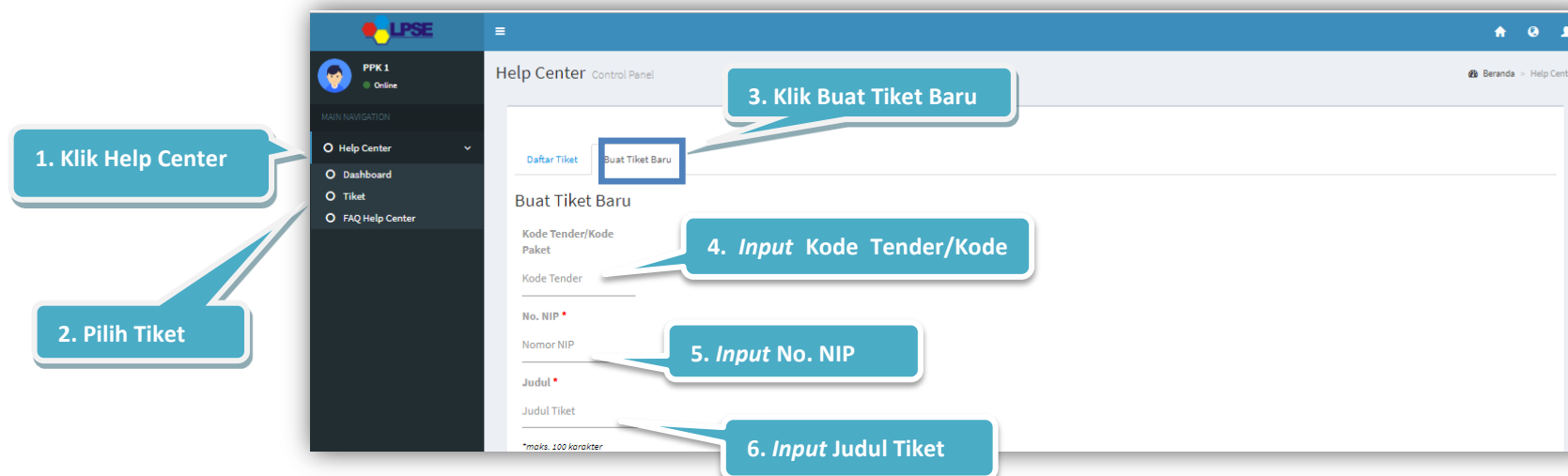
Text within the form includes: 'Deskripsi *', '*permasalahan harus berkaitan dengan tender', 'Deskripsi Tiket', 'Upload File', '*Tambahkan file pendukung yang akan memperjelas deskripsi permasalahan, misalnya screenshot halaman error, lampiran dokumen pendukung, dsb', 'Tambah', 'Format file: jpg, png, txt, doc, docx, xls,xlsx, pdf, zip, rar, rrs', 'Maksimum ukuran file: 10 MB', 'Kirim', and 'Kembali ke Daftar Tiket'. The footer contains 'Copyright © Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang / Jasa Pemerintah (LKPP)' and 'Version Portal eProc v2.3'.

Gambar 9. Halaman Buat Tiket Baru Penyedia Langkah 2

- Kode Tender : *Input Kode Tender/Kode Paket yang ingin dilaporkan.*
- No. NPWP : *Input No NPWP perusahaan.*
- Judul : *Input judul permasalahan yang akan diangkat, dengan maksimal 100 karakter.*
- Deskripsi : *Input deskripsi permasalahan yang berkaitan dengan permasalahan di kotak Deskripsi.*
- Upload File : *Unggah file, file yang bisa diunggah dalam bentuk jpg, png, txt, doc, docx, xls, xlsx, pdf, zip, rar ataupun rrs dengan maksimum ukuran file 50MB.*

3.3.2 Membuat Tiket Baru PP, Pokja Pemilihan, dan PPK

User dengan Role Pelapor PP, Pokja Pemilihan, dan PPK dapat membuat tiket baru dengan klik menu Help Center lalu pilih Tiket, kemudian pilih Tab Buat Tiket Baru (lihat gambar 10 dan 11). Perbedaan dengan penyedia hanya pada *inputan* NIP dan NPWP. Penyedia memasukkan NPWP sedangkan non penyedia memasukkan NIP.



Gambar 10. Halaman Buat Tiket Baru PP, Pokja Pemilihan, dan PPK Langkah 1



The screenshot shows a web form for creating a new ticket. It includes a text area for the description, a file upload section, and submission buttons. Three blue callout boxes with white text are overlaid on the form:

- 7. Input Deskripsi**: Points to the 'Deskripsi Tiket' text area.
- 8. Upload File**: Points to the 'Upload File' section.
- 9. Klik Kirim**: Points to the 'Kirim' button.

Form Fields and Labels:

- Deskripsi ***: *permasalahan harus berkaitan dengan tender
- Deskripsi Tiket**: Text input area.
- Upload File**: *Tambahkan file pendukung yang akan memperjelas deskripsi permasalahan, misalnya screenshot halaman error, lampiran dokumen pendukung, dsb.
- Tambah**: Button to add files.
- Format file**: .jpg, .png, .txt, .doc, .docx, .xls, .xlsx, .pdf, .zip, .rar, .rta
- Maksimum ukuran file**: 10 MB
- Kirim**: Submit button.
- Kembali ke Daftar Tiket**: Back button.

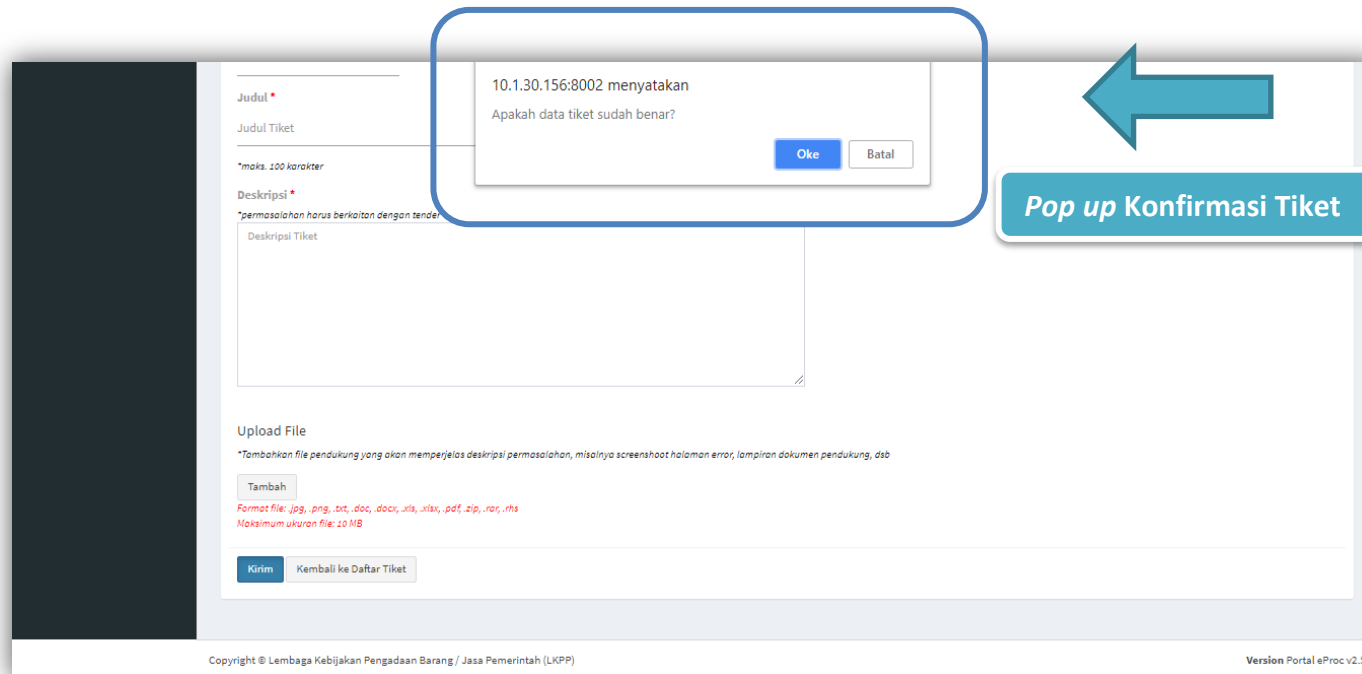
Copyright © Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang / Jasa Pemerintah (LKPP) Version Portal eProc v2.5

Gambar 11. Halaman Buat Tiket Baru PP, Pokja Pemilihan, dan PPK langkah 2

- No. NIP : Input No NIP pelapor.

3.3.3 Pop up Konfirmasi Membuat Tiket

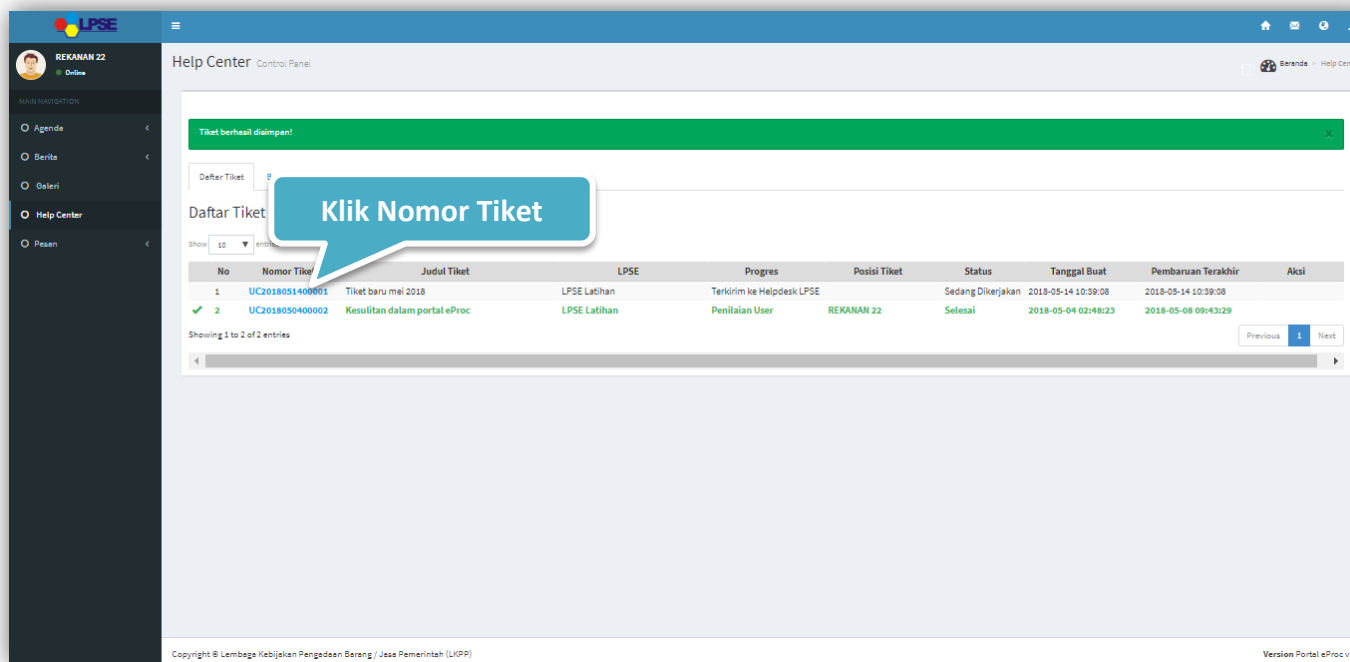
Setiap *user role* pelapor ketika membuat tiket, *user* diwajibkan melakukan konfirmasi ulang dengan *klik button* Oke pada *pop up* yang muncul untuk memastikan kembali bahwa data yang akan dikirim sudah benar, karena *user* tidak dapat mengubah tiket lagi ketika *user* telah memilih *button* kirim (lihat gambar 12).



Gambar 12. *Pop up Konfirmasi Membuat Tiket*

3.3.4 Daftar Tiket

Halaman ini berisi daftar Tiket yang telah *user* buat (lihat gambar 13), Tiket yang telah dibuat oleh *user* akan terkirim pada *Helpdesk* LPSE terkait (LPSE Level 1). Klik pada nomor tiket untuk melihat detail tiket yang pernah dibuat.



Tiket berhasil diampun!

Daftar Tiket

Klik Nomor Tiket

No	Nomor Tiket	Judul Tiket	LPSE	Progres	Posisi Tiket	Status	Tanggal Buat	Pembaruan Terakhir	Aksi
1	UC2018051400001	Tiket baru mei 2018	LPSE Latihan	Terkirim ke Helpdesk LPSE		Sedang Dikerjakan	2018-05-14 10:39:08	2018-05-14 10:39:08	
2	UC2018050400002	Kesulitan dalam portal eProc	LPSE Latihan	Penilaian User	REKANAN 22	Selesai	2018-05-04 02:48:23	2018-05-08 09:43:29	

Showing 1 to 2 of 2 entries

Previous 1 Next

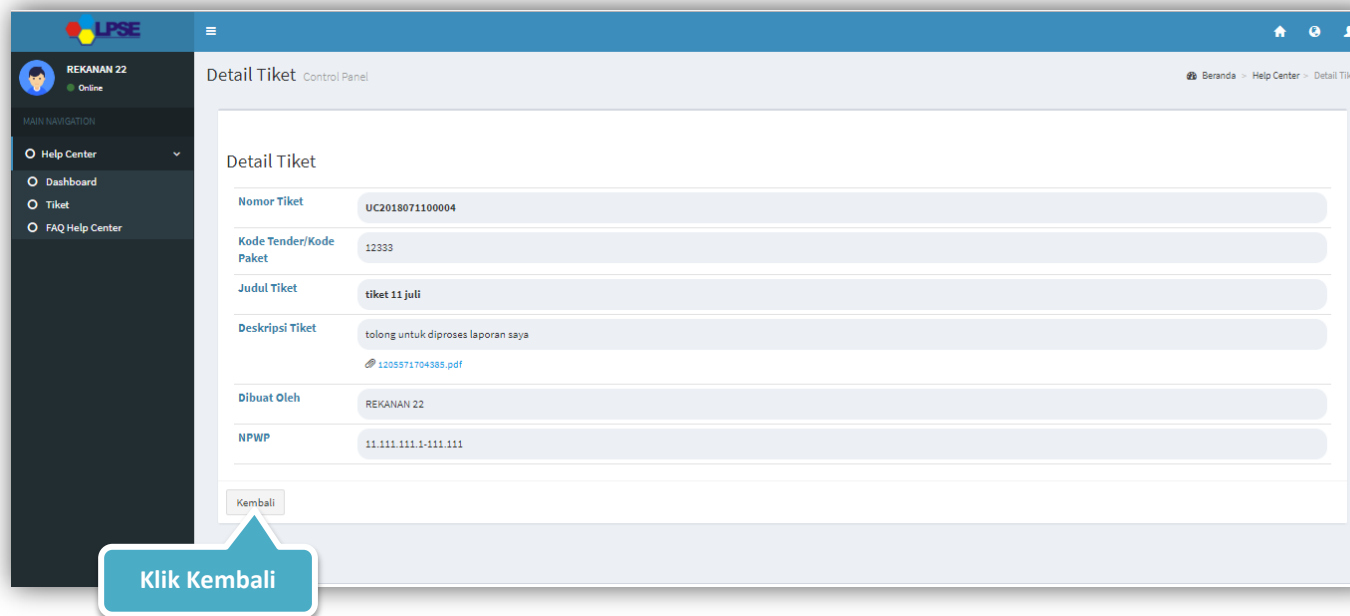
Copyright © Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang / Jasa Pemerintah (LKPP)

Version Portal eProc v2.5

Gambar 13. Halaman Daftar Tiket

3.3.4.1 Detail Tiket

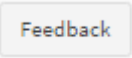
Di Halaman ini *user* bisa melihat tiket dengan detail (lihat gambar 14).

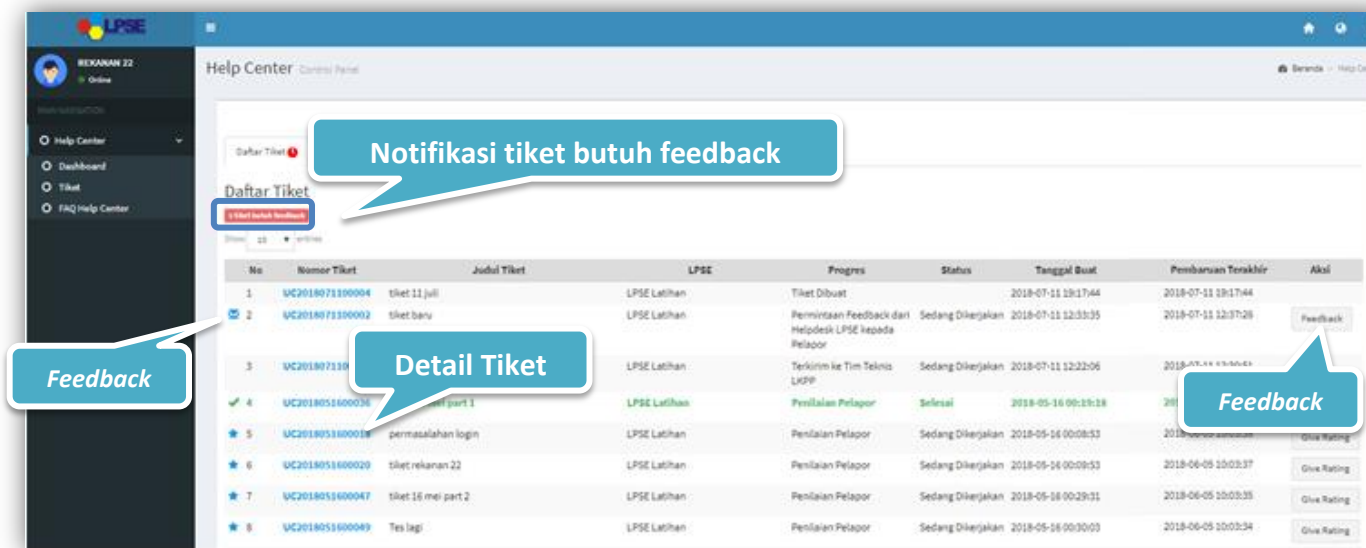


Gambar 14. Halaman Detail Berita

- Dibuat oleh : Nama pelapor yang membuat tiket

3.3.5 Feedback

Halaman ini berisikan *feedback* yang harus dipenuhi oleh Pelapor. Apabila Helpdesk LPSE memerlukan tambahan informasi, maka pelapor wajib melengkapi informasi yang dibutuhkan oleh helpdesk LPSE.. Pelapor dapat melihat detail *feedback* atau langsung menanggapi *feedback* dengan klik ikon  atau *Button*  (lihat gambar 15).



Daftar Tiket

Notifikasi tiket butuh feedback

Detail Tiket

Feedback

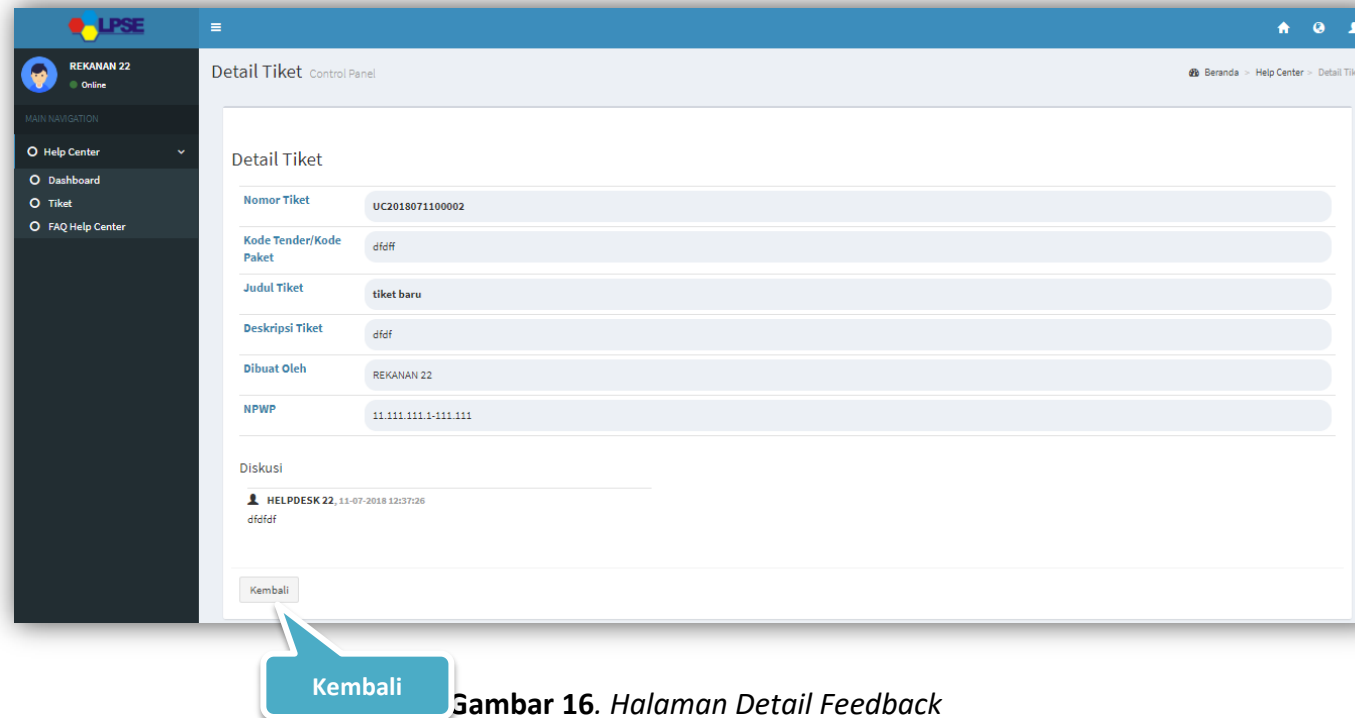
Feedback

No	Nomor Tiket	Judul Tiket	LPSE	Progres	Status	Tanggal Buat	Pembaruan Terakhir	Aksi
1	UC2018071100004	ticket 11 juli	LPSE Latihan	Tiket Dibuat		2018-07-11 12:17:44	2018-07-11 12:17:44	
2	UC2018071100002	ticket baru	LPSE Latihan	Permintaan Feedback dari Helpdesk LPSE kepada Pelapor	Sedang Dikerjakan	2018-07-11 12:53:35	2018-07-11 12:57:26	Feedback
3	UC2018071100003	ticket part 1	LPSE Latihan	Terkirim ke Tim Teknis LKPP	Sedang Dikerjakan	2018-07-11 12:22:06	2018-07-11 12:22:06	
4	UC2018051600036	ticket part 1	LPSE Latihan	Penilaian Pelapor	Sellesai	2018-05-16 00:15:18	2018-05-16 00:15:18	Feedback
5	UC2018051600018	permasalahan login	LPSE Latihan	Penilaian Pelapor	Sedang Dikerjakan	2018-05-16 00:08:53	2018-05-16 00:08:53	Give Rating
6	UC2018051600029	ticket rekanan 22	LPSE Latihan	Penilaian Pelapor	Sedang Dikerjakan	2018-05-16 00:09:53	2018-05-16 00:09:53	Give Rating
7	UC2018051600047	ticket 16 mei part 2	LPSE Latihan	Penilaian Pelapor	Sedang Dikerjakan	2018-05-16 00:29:31	2018-05-16 00:29:31	Give Rating
8	UC2018051600049	Tes lagi	LPSE Latihan	Penilaian Pelapor	Sedang Dikerjakan	2018-05-16 00:30:03	2018-05-16 00:30:03	Give Rating

Gambar 15. Halaman Daftar Tiket Notifikasi Feedback

3.3.5.1 Detail *Feedback*

Di halaman ini *user* bisa melihat isi *feedback* tiket dengan detail (lihat gambar 16).



Gambar 16. Halaman Detail Feedback

3.3.5.2 Balas *Feedback*

Di halaman ini *user* bisa menanggapi *feedback* tiket. Akan tampil konfirmasi berupa *pop up* (lihat gambar 18) ketika akan *submit* tiket yang memastikan bahwa data yang akan dikirimkan sudah benar karena *user* tidak bisa mengubah tiket lagi ketika sudah *disubmit* (lihat gambar 17).

The screenshot shows the 'Detail Tiket' page in the LPSE Support Module. The page layout includes a sidebar with navigation links (Help Center, Dashboard, Tiket, FAQ Help Center) and a main content area. The 'Detail Tiket' section displays the following information:

- Nomor Tiket:** UC2018071100002
- Kode Tender/Kode Paket:** dtdff
- Judul Tiket:** tiket baru
- Deskripsi Tiket:** dtdff
- Dibuat Oleh:** REKANAN 22
- NPWP:** 11.111.111.1-111.111

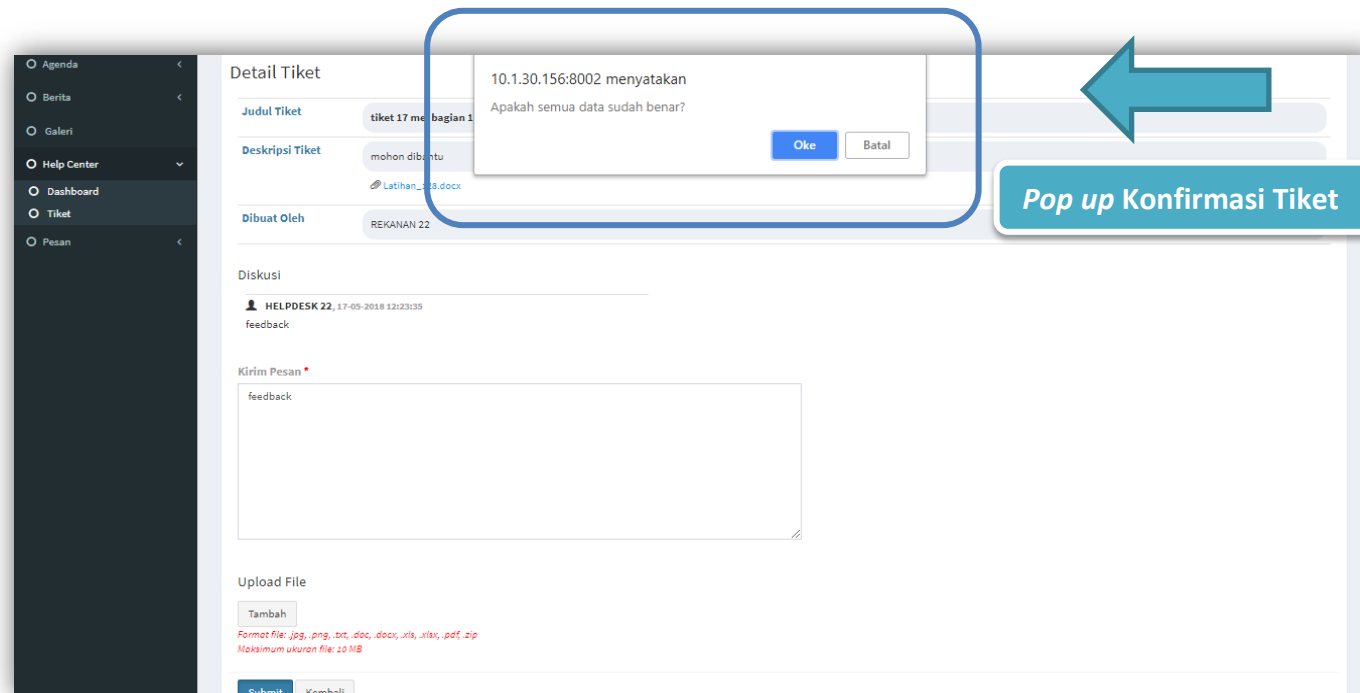
Below the ticket details, there is a 'Diskusi' section with a message from 'HELPPESK 22' dated '11-07-2018 12:57:26'. A callout labeled 'Isi Diskusi' points to this section. Below the discussion, there is a 'Kirim Pesan' section with a text input area labeled 'Feedback'. A callout labeled 'Input Pesan' points to this area. Below the input area, there is an 'Upload File' section with a 'Tambah' button and a list of supported file formats (jpg, png, btt, doc, docx, xlsx). A callout labeled 'Upload File' points to this section. At the bottom of the page, there are two buttons: 'Submit' and 'Kembali'. A callout labeled 'Submit' points to the 'Submit' button, and another callout labeled 'Kembali' points to the 'Kembali' button.

Gambar 17. Form Balasan Feedback Pelapor

- Kirim Pesan : Isikan pesan terkait permasalahan yang sedang dibicarakan.

3.3.5.2.1 Pop up Konfirmasi Balas Feedback

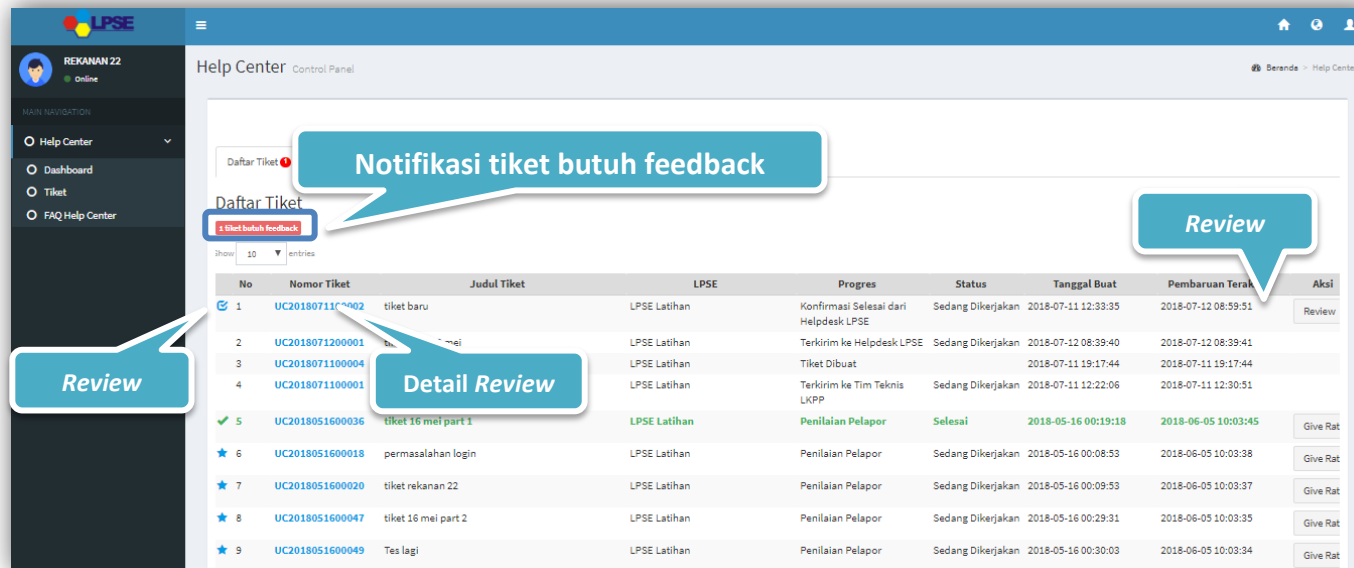
Setiap *user role* pelapor akan menanggapi *feedback*, *user* diwajibkan melakukan konfirmasi ulang dengan *klik button* Oke pada *pop up* yang muncul (lihat gambar 18) untuk memastikan kembali bahwa data yang akan dikirim sudah benar, karena *user* tidak dapat mengubah tiket lagi ketika *user* telah *klik button* Submit.



Gambar 18. Pop up Konfirmasi Tiket Balas Feedback

3.3.6 Review

Halaman ini berisi tampilan *review* jika tim *helpdesk* menganggap tiket selesai dan terdapat notifikasi untuk pelapor menanggapi *review*. Pelapor akan diminta untuk memberikan *review* dan memberikan konfirmasi apakah permasalahan yang ditangani oleh *helpdesk* sudah selesai. Pelapor dapat melakukan *review* tiket dengan *klik* ikon  atau dengan *klik* button  (lihat gambar 19). *User* bisa memberikan pilihan “Hasil *Review*” yaitu “OK, Selesai”, jika *user* telah mendapat sebuah solusi dan penyelesaian dari tim *helpdesk*, atau *user* bisa memilih “Belum, Kirim Pesan Lagi” jika permasalahan yang dihadapi belum selesai (lihat gambar 21 dan 22).



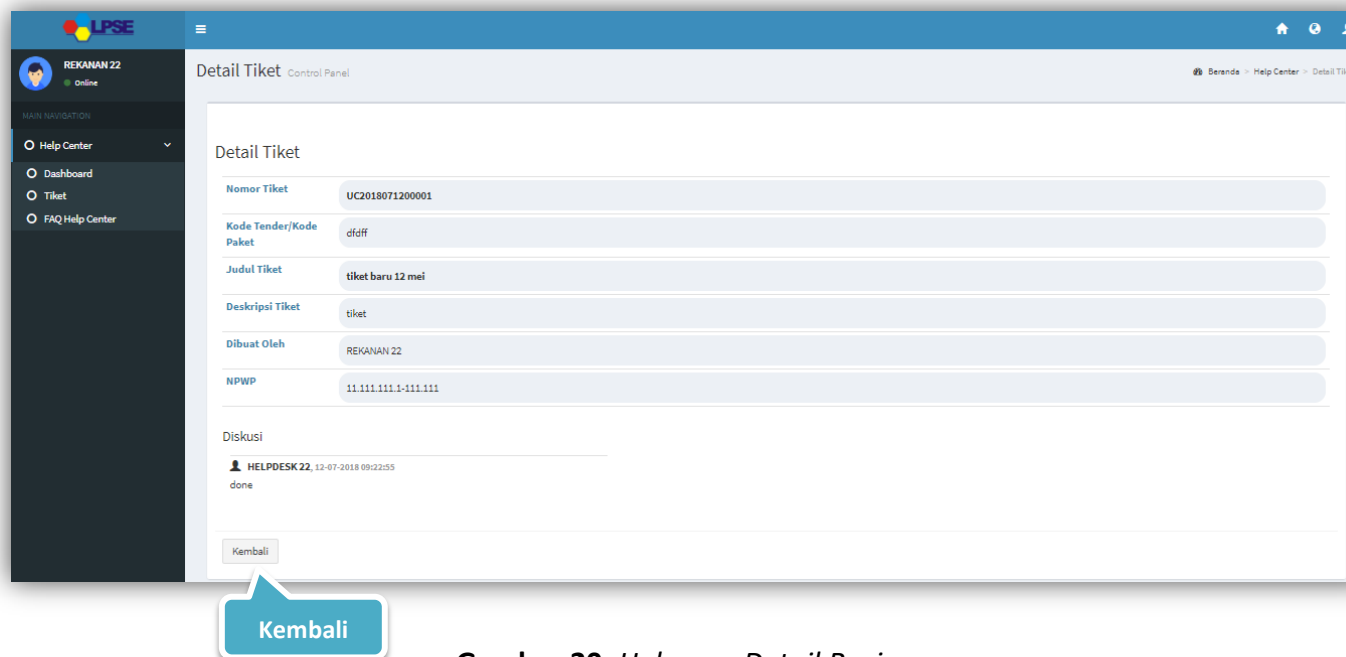
The screenshot displays the 'Help Center' interface with a sidebar navigation menu. The main content area shows a 'Daftar Tiket' (Ticket List) table. A red badge indicates '1 tiket butuh feedback'. Callouts highlight the 'Review' button in the sidebar, the 'Review' button in the table's 'Aksi' column, and the 'Detail Review' link in the table's 'Aksi' column.

No	Nomor Tiket	Judul Tiket	LPSE	Progres	Status	Tanggal Buat	Pembaruan Terakhir	Aksi
1	UC2018071100002	tiket baru	LPSE Latihan	Konfirmasi Selesai dari Helpdesk LPSE	Sedang Dikerjakan	2018-07-11 12:33:35	2018-07-12 08:59:51	Review
2	UC2018071200001		LPSE Latihan	Terkirim ke Helpdesk LPSE	Sedang Dikerjakan	2018-07-12 08:39:40	2018-07-12 08:39:41	
3	UC2018071100004		LPSE Latihan	Tiket Dibuat		2018-07-11 19:17:44	2018-07-11 19:17:44	
4	UC2018071100001		LPSE Latihan	Terkirim ke Tim Teknis LKPP	Sedang Dikerjakan	2018-07-11 12:22:06	2018-07-11 12:30:51	
5	UC2018051600036	tiket 16 mei part 1	LPSE Latihan	Penilaian Pelapor	Selesai	2018-05-16 00:19:18	2018-06-05 10:03:45	Give Rat
6	UC2018051600018	permasalahan login	LPSE Latihan	Penilaian Pelapor	Sedang Dikerjakan	2018-05-16 00:08:53	2018-06-05 10:03:38	Give Rat
7	UC2018051600020	tiket rekanan 22	LPSE Latihan	Penilaian Pelapor	Sedang Dikerjakan	2018-05-16 00:09:53	2018-06-05 10:03:37	Give Rat
8	UC2018051600047	tiket 16 mei part 2	LPSE Latihan	Penilaian Pelapor	Sedang Dikerjakan	2018-05-16 00:29:31	2018-06-05 10:03:35	Give Rat
9	UC2018051600049	Tes lagi	LPSE Latihan	Penilaian Pelapor	Sedang Dikerjakan	2018-05-16 00:30:03	2018-06-05 10:03:34	Give Rat

Gambar 19. Halaman Daftar Tiket Notifikasi Review

3.3.6.1 Detail Review

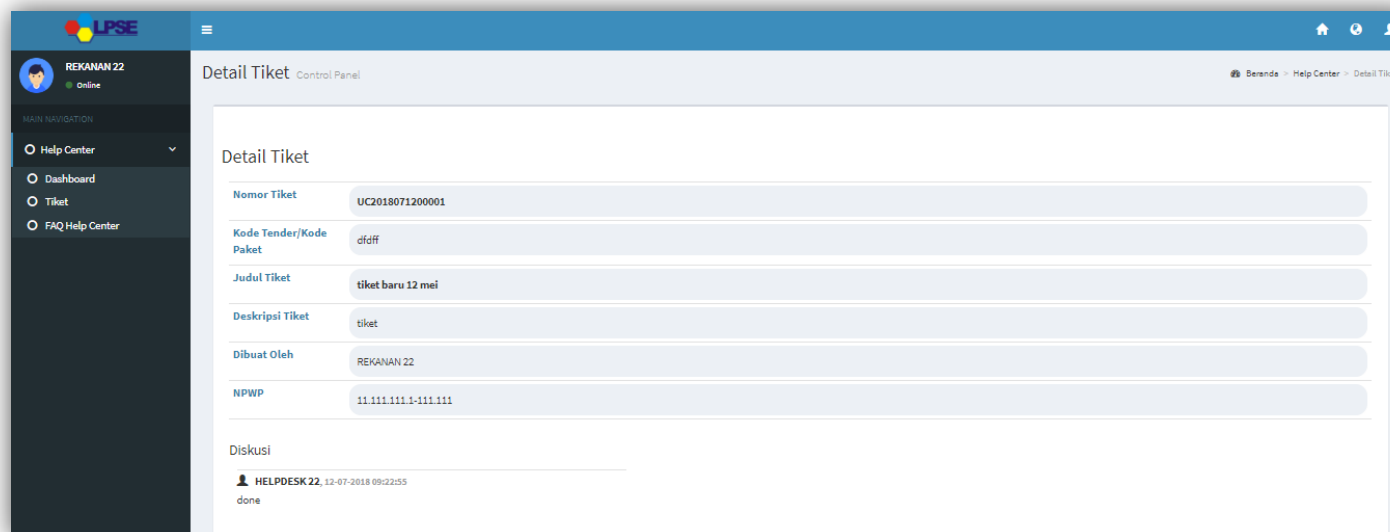
Di Halaman ini *user* bisa melihat isi *review* tiket berikut detailnya (lihat gambar 20).



Gambar 20. Halaman Detail Review

3.3.6.2 Memberikan Review

Di Halaman ini *user* bisa memberikan pilihan “Hasil *Review*”, yaitu “OK, Selesai” jika *user* telah mendapat sebuah solusi dan penyelesaian dari tim *helpdesk* atau *user* bisa memilih “Belum, Kirim Pesan Lagi” jika permasalahan belum selesai (lihat gambar 21 dan 22).



Gambar 21. Halaman Memberi Review (1)

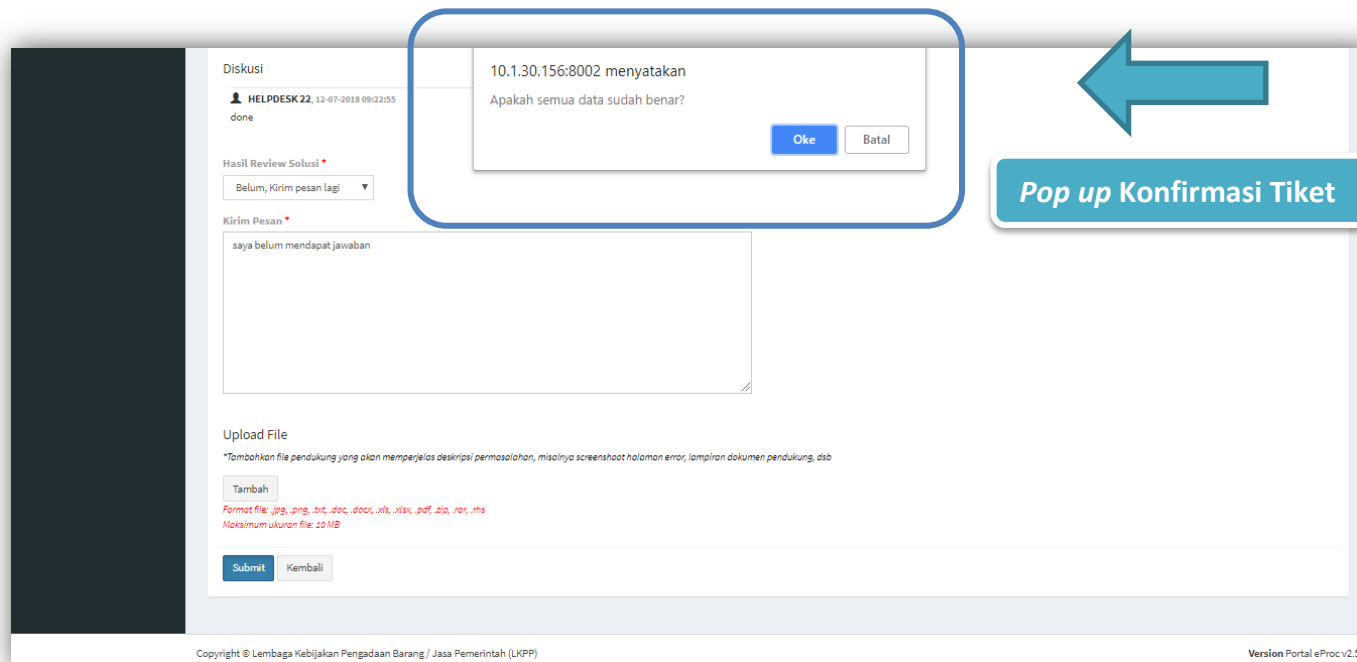
The screenshot shows a web form titled 'Hasil Review Solusi'. It includes a dropdown menu for 'OK, Selesai', a text area for 'Kirim Pesan' with a label 'Input Pesan', a file upload section with a label 'Upload File', and a 'Submit' button with a label 'Submit'. A 'Kembali' button is also present at the bottom. The footer contains 'Copyright © Lembaga Kebijakan Pengadaan' and 'Version Portal eProc v2.5'.

Gambar 22. Halaman Memberi Review

- Hasil *Review Solusi*
 - Ok, Selesai : Muncul ketika tim *helpdesk* menyatakan permasalahan telah selesai. User dapat memilih terhadap hasil *review* terakhir yaitu :
 - Permasalahan telah diselesaikan dengan baik oleh tim *helpdesk*.
 - Belum Kirim Pesan Lagi : Permasalahan belum selesai dan tiket dikembalikan ke tim *helpdesk* untuk diselesaikan

3.3.6.2.1 Pop up Konfirmasi Review Tiket

Setiap *user role* pelapor melakukan *review* tiket, *user* diwajibkan melakukan konfirmasi ulang dengan *klik button* Oke pada *pop up* yang muncul untuk memastikan kembali bahwa data yang akan dikirim sudah benar, karena *user* tidak dapat mengubah tiket lagi ketika *user* telah *klik button* Submit (lihat gambar 23).



Gambar 23. Pop up Konfirmasi Review Tiket Pelapor

3.3.7 Rating

Halaman ini berisi *rating* yang diberikan oleh *user* terhadap penilaian kinerja dari tim *helpdesk* (lihat gambar 24). Penilaian rating bintang 1-3 diwajibkan menyertakan keterangan di kolom saran dan masukan untuk perbaikan.

The screenshot displays the 'Help Center' interface. At the top, it says 'Terima Kasih Atas Partisipasi Anda!' (Thank you for your participation!). Below this, it asks the user to provide a rating for the Help Center service: 'Silahkan Berikan Penilaian Untuk Pelayanan Help Center Kami'. There is a section for 'Tiket: tiket baru' with a 3-star rating (3 Bintang). A callout 'Beri Penilaian' points to the stars. Below the rating, there is a text area for 'Saran dan masukan untuk perbaikan *' (Suggestions and input for improvement). A callout 'Input Saran' points to this area. At the bottom, there is a 'Submit' button. A callout 'Submit' points to this button. A small red error message 'Mohon Saran dan Masukan diisi!' (Please fill in suggestions and input!) is visible near the submit button. The footer shows the URL '10.1.30.156:8002/dashboard', copyright information for LKPP, and the version 'Version Portal eProc v2.5'.

Gambar 24. Halaman Rating

3.4 FAQ Help Center

Pada halaman ini *user* dapat melihat pertanyaan yang sering ditanyakan terkait Help Center. Klik pada salah satu FAQ yang ingin dilihat, maka akan tampil dropdown FAQ sesuai dengan yang dipilih, klik selengkapnya untuk melihat penjelasan yang lebih lengkap. (lihat gambar 25).



Gambar 25. Halaman FAQ Help Center

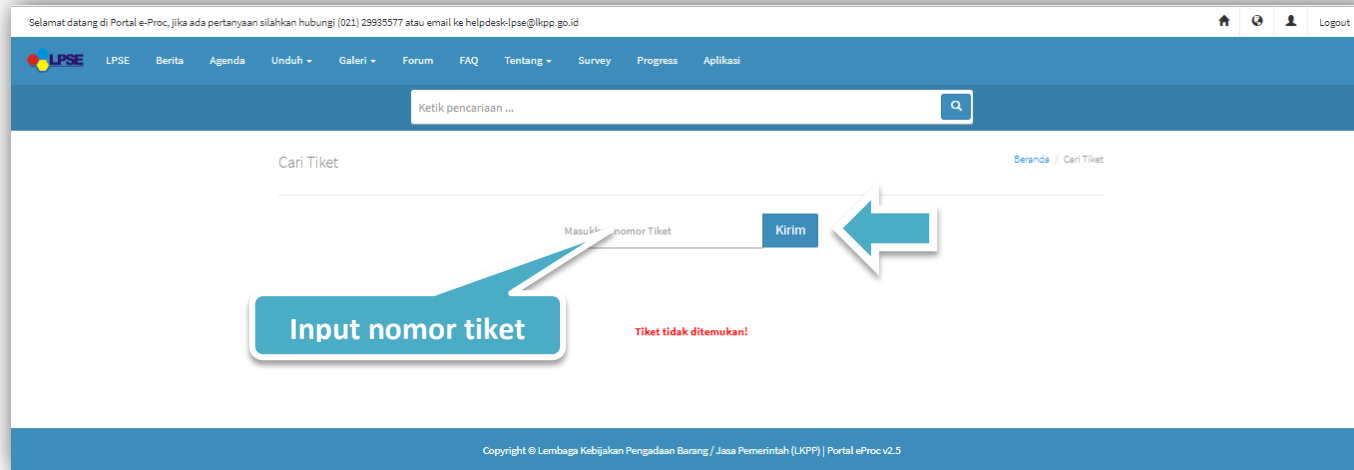
Halaman ini menampilkan detail FAQ yang dipilih (lihat gambar 26). Klik kembali untuk kembali ke halaman utama FAQ Help Center (lihat gambar 25).



Gambar 26. Halaman Detail FAQ Help Center

3.5 Cari Tiket

Pengguna umum dapat mencari semua tiket berdasarkan nomor tiket pada halaman baru (lihat gambar 27).



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

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

Ketik pencarian ...

Cari Tiket Beranda / Cari Tiket

Masukkan nomor Tiket Kirim

Input nomor tiket

Tiket tidak ditemukan!

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

Gambar 27. Halaman Cari Tiket

Halaman ini menampilkan detail tiket yang dicari, Pengguna umum dapat melakukan pencarian kembali dengan meng-*input* nomor tiket (lihat gambar 28).

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

Home Helpdesk User Profile Logout

LPSE Berita Agenda Unduh + Galeri + Forum FAQ Tentang + Survey Progress Aplikasi

Ketik pencarian ...

Cari Tiket Beranda / Cari Tiket

Masukkan nomor Tiket

Detail Tiket

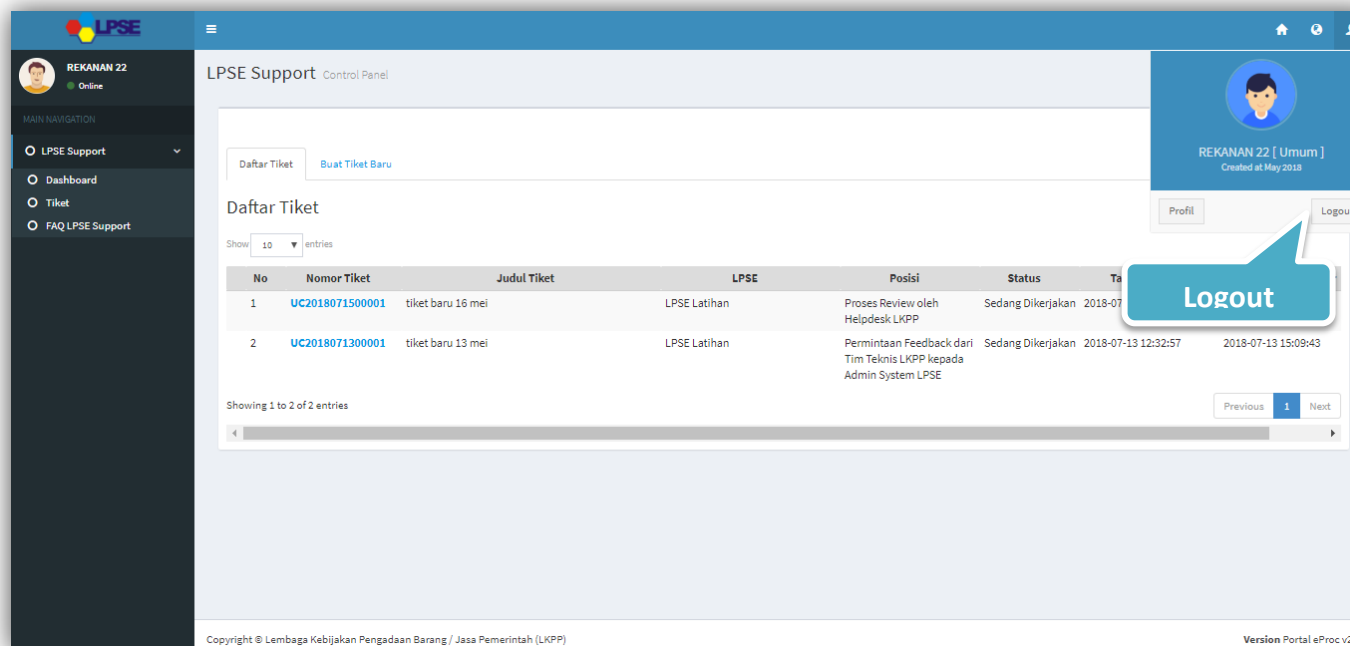
Nomor Tiket	UC2018070900097
Judul Tiket	4 - Staf Verifikasi dan Helpdesk LPSE [2 ORG x 12 BULAN]
Status	Sedang Dikerjakan
Progres	Proses Review oleh Admin System LPSE
Tanggal Dibuat	2018-07-09 19:06:12
Kode Tender/Kode Paket	128312683
Dibuat Oleh	PANITIA 6a
Asal LPSE	LPSE Latihan
Deskripsi Tiket	4 - Staf Verifikasi dan Helpdesk LPSE [2 ORG x 12 BULAN]

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

Gambar 28. Halaman Detail Cari Tiket

4. Mengakhiri Aplikasi

Klik *Logout* untuk mengakhiri Aplikasi (lihat gambar 29).



Gambar 29. Mengakhiri Aplikasi