

LEMBAGA KEBIJAKAN PENGADAAN BARANG/JASA PEMERINTAH
SALINAN

KEPUTUSAN
DEPUTI BIDANG TRANSFORMASI PENGADAAN DIGITAL
LEMBAGA KEBIJAKAN PENGADAAN BARANG/JASA PEMERINTAH

NOMOR 12 TAHUN 2024

TENTANG
ALUR PENANGANAN PERMASALAHAN PADA APLIKASI LAYANAN
DUKUNGAN PENGGUNA DI DIREKTORAT SISTEM PENGADAAN DIGITAL

DEPUTI BIDANG TRANSFORMASI PENGADAAN DIGITAL
LEMBAGA KEBIJAKAN PENGADAAN BARANG/JASA PEMERINTAH

- Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 2 ayat (2) Peraturan Presiden Nomor 17 Tahun 2023 tentang Percepatan Transformasi Digital di Bidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, perlu mengelola dan mengoperasikan sistem pendukung Sistem Pengadaan Secara Elektronik salah satunya Layanan Pengadaan Secara Elektronik Support di Direktorat Sistem Pengadaan Digital;
- b. bahwa berdasarkan huruf a, perlu menetapkan Keputusan Deputi Bidang Transformasi Pengadaan Digital Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah tentang Alur Penanganan Permasalahan Pada Aplikasi Layanan Dukungan Pengguna di Direktorat Sistem Pengadaan Digital;

- Mengingat : 1. Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 93 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 144);
2. Peraturan Presiden Nomor 17 Tahun 2023 tentang Percepatan Transformasi Digital di Bidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 31);
3. Keputusan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 127 Tahun 2023 Tentang Penetapan Dokumen Rencana Percepatan Transformasi Digital di Bidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN DEPUTI BIDANG TRANSFORMASI PENGADAAN DIGITAL LEMBAGA KEBIJAKAN PENGADAAN BARANG/JASA PEMERINTAH TENTANG ALUR PENANGANAN PERMASALAHAN PADA APLIKASI LAYANAN DUKUNGAN PENGGUNA DI DIREKTORAT SISTEM PENGADAAN DIGITAL.

KESATU : Menetapkan Alur Penanganan Permasalahan yang menggunakan Aplikasi Layanan Dukungan Pengguna sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Ruang lingkup *User Support* pada aplikasi Layanan

Dukungan Pengguna sebagaimana tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KETIGA : Penugasan personel LKPP dan PT. Telkom Indonesia, Tbk sebagai *User Support* penanganan permasalahan pada aplikasi Layanan Dukungan Pengguna akan ditetapkan melalui surat penugasan.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam Keputusan ini, maka akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 20 Desember 2024
DEPUTI BIDANG TRANSFORMASI
PENGADAAN DIGITAL LEMBAGA
KEBIJAKAN PENGADAAN
BARANG/JASA PEMERINTAH,

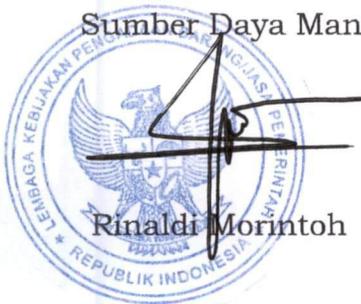
ttd

PATRIA SUSANTOSA

Salinan sesuai dengan aslinya

Plt. Kepala Biro Hukum, Organisasi dan

Sumber Daya Manusia LKPP,



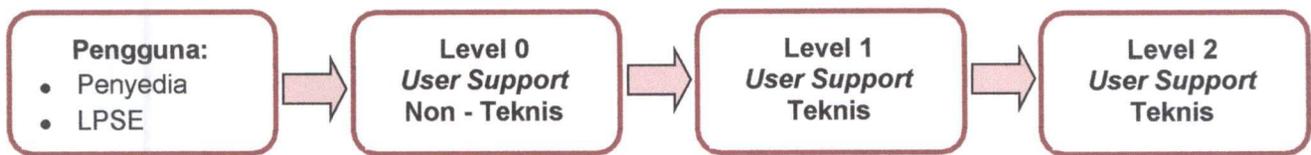
Rinaldi Morintosh

LAMPIRAN I : KEPUTUSAN DEPUTI BIDANG TRANSFORMASI PENGADAAN DIGITAL TENTANG ALUR PENANGANAN PERMASALAHAN PADA APLIKASI LAYANAN DUKUNGAN PENGGUNA DI DIREKTORAT SISTEM PENGADAAN DIGITAL

NOMOR : 12 TAHUN 2024

TANGGAL : 20 DESEMBER 2024

ALUR PENANGANAN PERMASALAHAN PADA LAYANAN DUKUNGAN PENGGUNA



- A. Level 0 *User Support* Non-teknis terdiri atas:
- LKPP
 - Telkom: *Resolution Center*
- B. Level 1 *User Support* Teknis terdiri atas:
- LKPP
 - Telkom: *Technical Operation*
- C. Level 2 *User Support* Teknis terdiri atas:
- LKPP
 - Telkom: *Development dan Product*

DEPUTI BIDANG TRANSFORMASI
PENGADAAN DIGITAL LEMBAGA
KEBIJAKAN PENGADAAN
BARANG/JASA PEMERINTAH,

ttd

PATRIA SUSANTOSA

LAMPIRAN II : KEPUTUSAN DEPUTI BIDANG
TRANSFORMASI PENGADAAN
DIGITAL TENTANG ALUR
PENANGANAN PERMASALAHAN
PADA APLIKASI LAYANAN
DUKUNGAN PENGGUNA DI
DIREKTORAT SISTEM
PENGADAAN DIGITAL

NOMOR : 12 TAHUN 2024

TANGGAL : 20 DESEMBER 2024

RUANG LINGKUP *USER SUPPORT*

A. *Level 0 User Support* Non-teknis

Memiliki tugas sebagai berikut:

- a. Menganalisis permasalahan yang disampaikan melalui tiket di aplikasi layanan dukungan pengguna;
- b. Memberikan *feedback*;
- c. Melakukan *solving* kendala non teknis;
- d. Mengeskalasi permasalahan kepada *Level 1 User Support*.

B. *Level 1 User Support* Teknis

Memiliki tugas sebagai berikut:

- a. Menganalisis permasalahan yang disampaikan melalui tiket di aplikasi layanan dukungan pengguna;
- b. Memberikan *feedback*;
- c. Melakukan penanganan permasalahan terkait:
 - 1) *Restart service* pada aplikasi Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE) dan Sistem Informasi Kinerja Penyedia (SIKaP);
 - 2) Konfigurasi *mail server* melalui *database*;
 - 3) Perbaikan serta penyesuaian data melalui *database*;
 - 4) Perubahan preferensi akun pengguna melalui *database*;

- 5) Pengecekan *log server* aplikasi SPSE dan SIKaP;
- 6) Implementasi build terbaru SPSE.

C. Level 2 *User Support* Teknis

Memiliki tugas sebagai berikut:

- a. Menganalisis permasalahan yang disampaikan melalui tiket di aplikasi layanan dukungan pengguna;
- b. Memberikan feedback;
- c. Melakukan penanganan permasalahan terkait:
 - 1) *Bug fixing* aplikasi SPSE dan SIKaP;
 - 2) Penambahan fitur aplikasi;
 - 3) Analisa lanjutan permasalahan;
 - 4) *Release* build aplikasi SPSE terbaru.
- d. Meng-*update* proses perbaikan pada aplikasi yang digunakan.

DEPUTI BIDANG TRANSFORMASI
PENGADAAN DIGITAL LEMBAGA
KEBIJAKAN PENGADAAN
BARANG/JASA PEMERINTAH,

ttd

PATRIA SUSANTOSA