

Helpdesk Online Biro Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Tengah Kota Palangka Raya

1. Para Pengguna Helpdesk Online	2
1.1. Pengguna Layanan	2
1.2. Tim Helpdesk Biro PBJ Setda Prov. Kalteng	2
1.3. Pengawas Internal	2
1.4. Masyarakat Umum	2
2. Penggunaan Helpdesk Online	3
2.1. Tentang Nomor Tiket	3
2.2. Pengguna Layanan dan Tiket	4
2.3. Pengguna Layanan Membuka Tiket Baru	4
2.4. Topik Tiket	5
2.5. Nomor Tiket Dikirimkan Kepada Email Pengguna Layanan	6
2.6. Pengguna Layanan Mengecek dan Update Tiket	6
3. Tim Helpdesk Memproses Tiket	8
3.1. Pembagian User Sebagai Agen dan Login Ke Dashboard Agen	8
3.2. Dashboard Agen	8
3.3. Detail Tiket Pelayanan	8
3.4. Service Level Agreement (SLA)	9
3.5. Tim Helpdesk Update Progress	10
3.6. Mengalihutugaskan Tiket	11
3.7. Status Tiket	12

Aplikasi Helpdesk adalah sebuah perangkat lunak yang digunakan untuk melakukan aktivitas pelayanan atas berbagai kebutuhan yang beragam dari pengguna layanan. Aplikasi ini menyediakan kepada kita fasilitas untuk melakukan pengorganisasian pesan, memberikan pendampingan, dan pertukaran informasi dengan pengguna layanan melalui perangkat yang terintegrasi. Pada prosesnya Helpdesk menggunakan referensi tiket untuk berkomunikasi, dan oleh karena hal tersebutlah maka perangkat lunak ini dikenali juga sebagai sebuah sistem pelayanan berbasis tiket. Helpdesk Online Biro Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Tengah merupakan bentuk implementasi perangkat lunak tersebut.

Helpdesk Online Biro PBJ Setda Prov. Kalteng bisa diakses melalui alamat website <https://helpdesk.lpse.kalteng.go.id>. Menggunakan aplikasi ini maka diharapkan berbagai pelayanan yang dilakukan oleh Biro PBJ Setda Prov. Kalteng bisa dilakukan secara terintegrasi, memberikan kepastian pelayanan dan proses penanganan yang bisa dievaluasi serta dimonitoring dengan lebih baik lagi.

1. Para Pengguna Helpdesk Online

Pada prinsipnya agar layanan Helpdesk online bisa berjalan dengan baik, dibutuhkan fasilitas agar pengguna layanan bisa mengajukan permintaan pelayanan, kemudian bagi penyedia layanan bisa melayani permintaan layanan tersebut.

1.1. Pengguna Layanan

Di sistem Helpdesk Online Biro PBJ Setda Prov. Kalteng, pengguna layanan utama adalah para pelaku pengadaan diantaranya: PA, KPA, Pejabat Pengadaan, Rekanan, Aparat Pengawas Intern Pemerintah, serta pihak lainnya yang berkepentingan dengan proses Pengadaan Barang dan Jasa pada Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah.

1.2. Tim Helpdesk Biro PBJ Setda Prov. Kalteng

Tim Helpdesk Online Biro PBJ Setda Prov. Kalteng merupakan penyedia layanan, melakukan proses pelayanan terhadap permintaan layanan yang diajukan oleh Pengguna Layanan.

1.3. Pengawas Internal

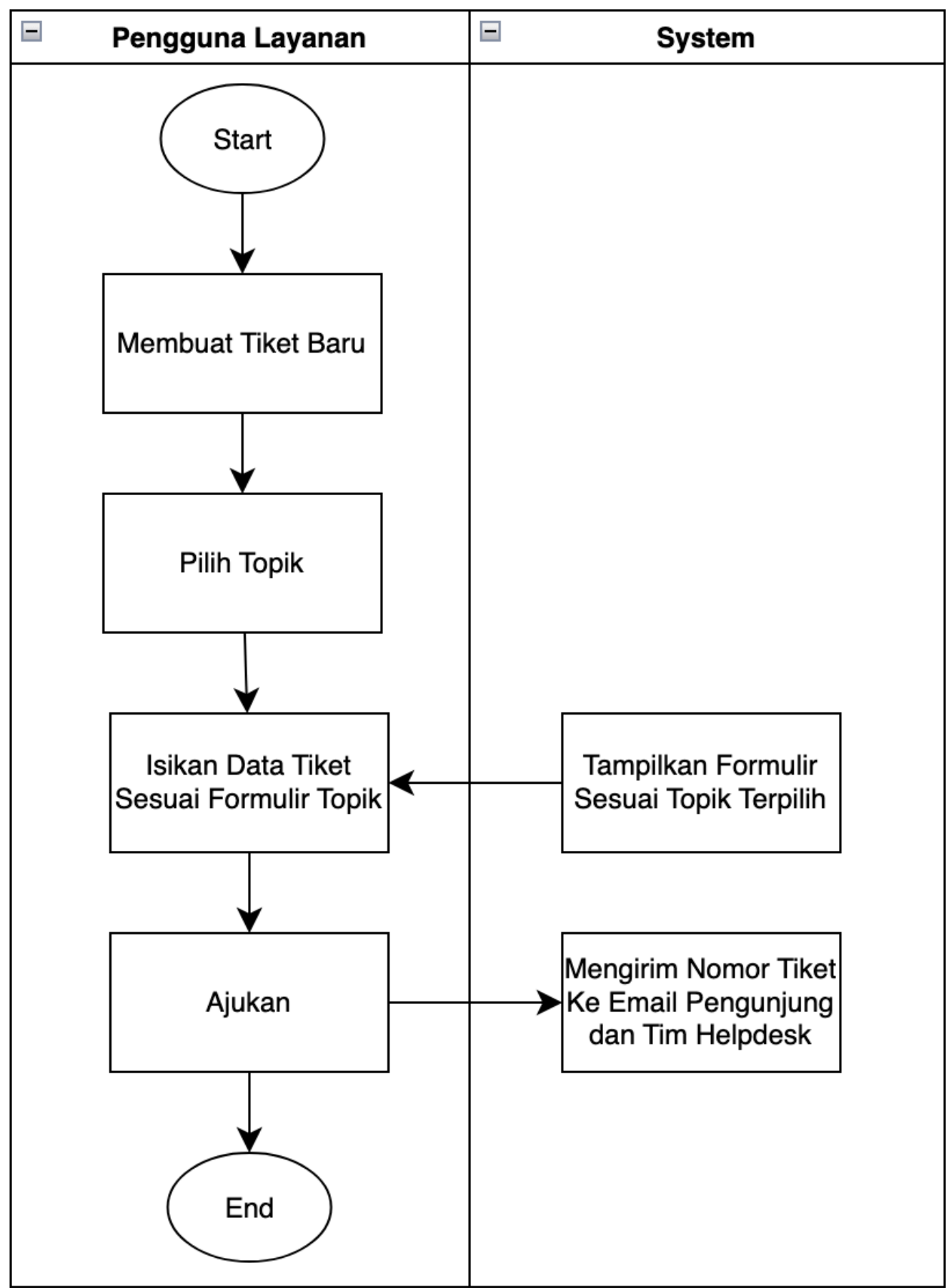
Untuk melakukan evaluasi terhadap berbagai proses pelayanan yang diajukan oleh Pengguna Layanan, maka Sistem Helpdesk Online Biro PBJ Setda Prov. Kalteng bisa dijadikan sebagai bukti bahwa proses pelayanan telah dilaksanakan dengan benar dan sesuai Standar Operational Procedure (SOP).

1.4. Masyarakat Umum

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) bisa menggunakan Helpdesk Online Biro PBJ Setda Prov. Kalteng sebagai salah satu alat untuk memberikan pelayanan terhadap proses pengajuan permintaan data dan informasi yang ada di Biro PBJ Setda Prov. Kalteng.

2. Penggunaan Helpdesk Online

Prinsip utama dalam penggunaan Helpdesk Online Biro PBJ Setda Prov. Kalteng adalah selalu layani dan catat segera progress-nya menggunakan sistem. Proses pelayanan yang terpantau secara terintegrasi, pada akhirnya akan menaikkan tingkat kepercayaan bagi para pengguna layanan Biro PBJ Setda Prov. Kalteng.



2.1. Tentang Nomor Tiket

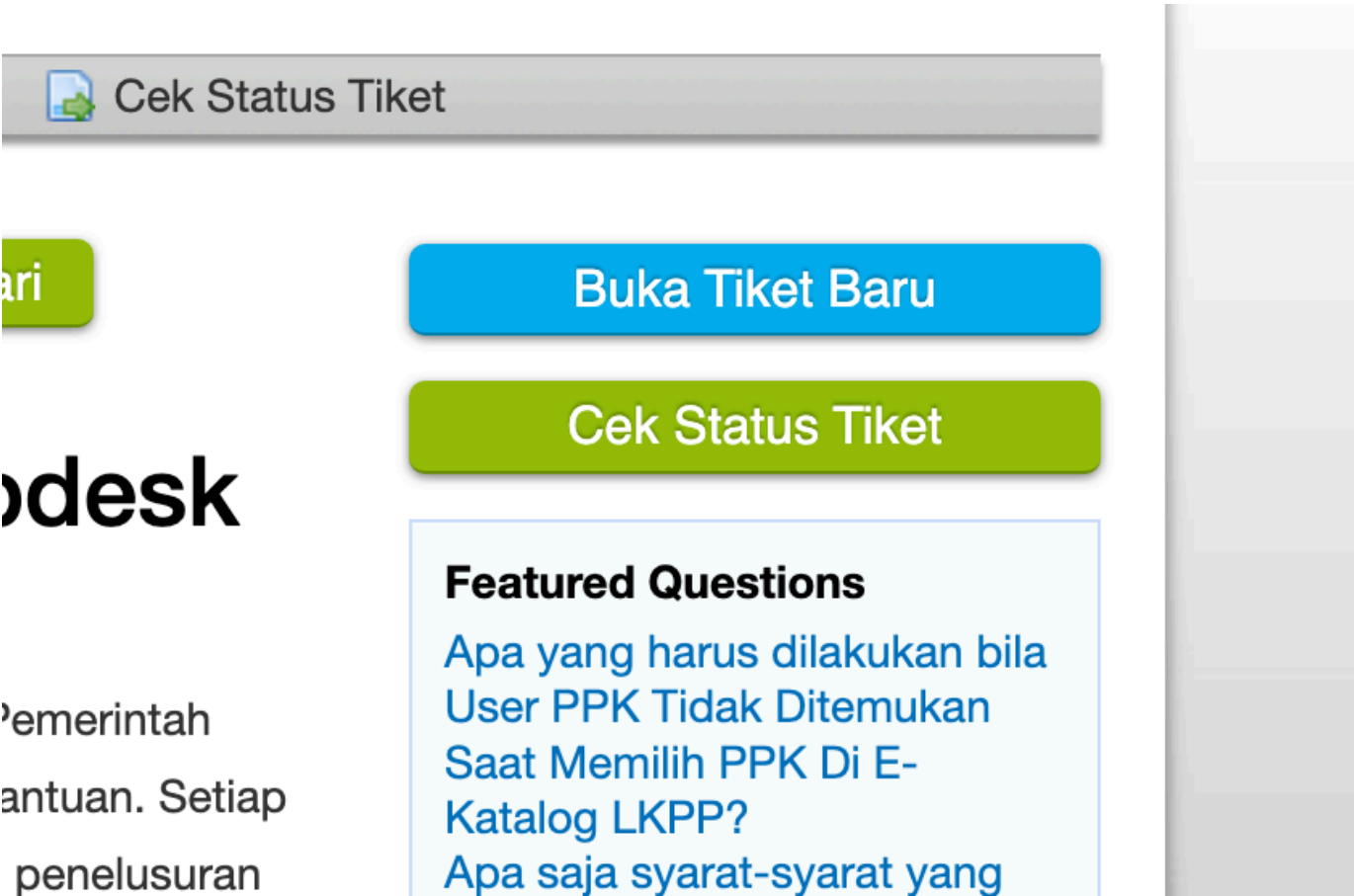
Setiap tiket layanan diberikan nomor unik sebagai identifikasi yang tidak dapat disamakan antar tiket. Nomor ini yang bisa juga disebut sebagai

kode tiket atau berbagai istilah lainnya, berfungsi sebagai referensi layanan yang harus diberikan kepada pengguna.

Dengan adanya nomor tiket, pengguna dapat menelusuri status permintaan layanan secara mandiri. Tim Helpdesk Online Biro PBJ Setda Provinsi Kalimantan Tengah juga menggunakan nomor ini sebagai acuan dalam memberikan layanan secara terstruktur. Referensi ini memungkinkan sistem helpdesk beroperasi secara efektif dan efisien, menjadikan pelayanan bukan sekadar istilah, tetapi praktik yang dapat diwujudkan melalui mekanisme yang terstandarisasi.

2.2. Pengguna Layanan dan Tiket

Semua proses sistem Helpdesk Online Biro PBJ Setda Prov. Kalteng dimulai pada saat pengguna layanan mengajukan permintaan layanan. Mengakses <https://helpdesk.lpse.kalteng.go.id> pengguna layanan akan dihadapkan pada tampilan homepage aplikasi. Di bagian depan terdapat dua buah tombol utama yang memberikan akses fasilitas utama untuk pengguna layanan: Buka Tiket Baru dan Cek Status Tiket.



2.3. Pengguna Layanan Membuka Tiket Baru

Agar Biro PBJ Setda Prov. Kalteng dapat memberikan pelayanan, maka pengguna layanan harus melakukan pencatatan layanan yang dibutuhkan olehnya. Agar pengguna layanan bisa mendapatkan pelayanan maka mereka harus membuat tiket baru, dengan mengklik tombol



Buka Tiket Baru. Setelah di klik akan muncul tampilan formulir online pengisian layanan.

Informasi Kontak

Isikan isian di bawah ini dengan data anda yang valid, sehingga proses pelayanan bisa dilaksanakan dengan baik.

Nomor Induk Pegawai *

Isikan NIP tanpa spasi.

Alamat Email *

Nama Lengkap *

Nomor HP *

Ext:

Isian pertama yang harus dilakukan adalah melakukan pengisian Informasi Kontak. Isian pada bagian awal ini dijadikan sebagai referensi data pengguna layanan.

Pada isian tersebut pengguna layanan harus mengisikan data diri, berupa Nomor Induk Pegawai, Alamat Email, Nama Lengkap dan Nomor HP yang bisa dihubungi. Pengisian yang valid akan memberikan kemudahan bagi tim Biro PBJ Setda Prov. Kalteng untuk melakukan proses tindak lanjut pengajuan layanan.

2.4. Topik Tiket

Untuk mempermudah pelayanan, setiap pengajuan permintaan layanan harus memilih topik tiket. Setiap topik tiket akan memiliki isian formulir yang berbeda, tergantung topik yang dipilih oleh pengguna layanan.

Topik bantuan

Pengajuan User PA/KPA RUP

Pengajuan User PPK/Pejabat Pengadaan/PAKPA RUP

Silahkan masukkan data untuk User PPK/Pejabat Pengadaan/PAKPA RUP dari Perangkat Daerah Anda

Nama *

Berdasarkan FAQ sipraja.lkpp.go.id:
2. Apakah PPK yang dirangkap oleh PA/KPA harus memiliki sertifikat kompetensi pada tahun 2023? Dalam Perpres ini tidak lagi dikenal ketentuan PPK yang dirangkap oleh PA/KPA. PA/KPA berdasarkan UU No. 1 Tahun 2004 dan PP45 Tahun 2013 pengangkatan PA/KPA adalah ex-officio. Sedangkan pengangkatan PPK dalam Pengadaan adalah berdasarkan kompetensi.

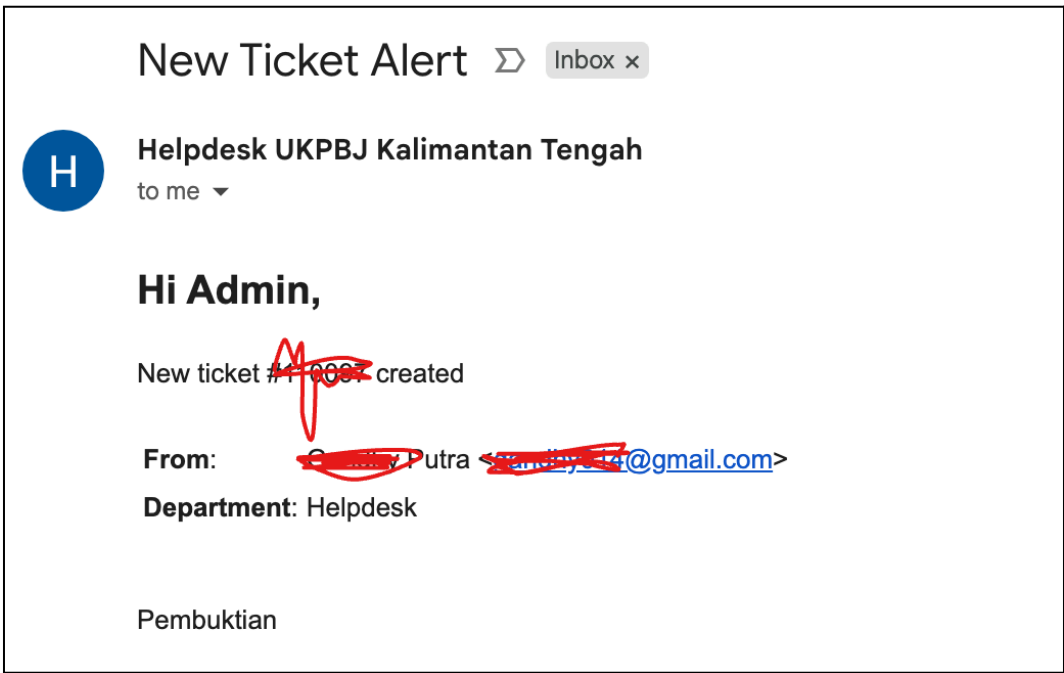
NIK *

Masukkan nomor Induk Kependudukan (NIK)

Pada contoh gambar di atas, topik yang dipilih adalah **Pengajuan User PA/KPA RUP**. Setelah topik dipilih, sistem kemudian melakukan render formulir pengajuan user tersebut kepada pengguna layanan. Selanjutnya pengguna layanan tinggal mengisikan pada formulir online tersebut, data apa saja yang dibutuhkan agar permintaan layanan bisa diproses lebih lanjut.

2.5. Nomor Tiket Dikirimkan Kepada Email Pengguna Layanan

Apabila proses pembuatan tiket berhasil dilakukan, sistem secara otomatis mengirimkan email pemberitahuan kepada pihak pengguna layanan, salah satunya adalah nomor tiket.



Contoh email yang ditampilkan di atas merupakan respon dari sistem, nomor tiket yang muncul terdapat pada judul email terkirim serta pada bagian badan email.

2.6. Pengguna Layanan Mengecek dan Update Tiket

Pengguna layanan bisa melakukan pengecekan terhadap progress tiket. Untuk mengakses fasilitas ini maka pengguna layanan membutuhkan alamat email dan nomor tiket yang telah didapatkan setelah melakukan pembuatan tiket. Mengaksesnya dilakukan dengan cara mengklik tombol



pada bagian halaman depan.

Akan muncul tampilan untuk memasukkan alamat email dan kode tiket.

Alamat Email:

contoh john.doe@osticket.com

Nomor Tiket:

contoh 051243

Kirim Tautan ke Email

Apabila pengisian telah dilakukan dan tombol Kirim Tautan ke Email telah di klik, maka sistem semestinya melakukan pengiriman berupa link yang bisa digunakan untuk melakukan pengecekan status.

Apabila link di klik akan menampilkan fungsi untuk melihat progress tiket yang sedang ditangani.

Menggunakan fasilitas ini, pengguna layanan bisa melihat progress dan status terhadap tiket yang dibuat. Bahkan selain itu, pengguna layanan bisa melakukan update terhadap beberapa items yang telah dikirimkan, serta melakukan pengiriman jawaban.

3. Tim Helpdesk Memproses Tiket

Tim Helpdesk dari Biro PBJ Setda Prov. Kalteng selaku penyedia layanan haruslah melayani setiap permintaan layanan yang dibuat oleh pihak pengguna layanan.

3.1. Pembagian User Sebagai Agen dan Login Ke Dashboard Agen

Tim Helpdesk Online Biro PBJ Setda Prov. Kalteng harus memiliki akun agar bisa melaksanakan pelayanan. Setiap akun yang dimiliki dinamakan sebagai agen. Setiap agen akan dikategorikan berdasarkan Departemen dan Team yang ada di sistem. Setiap agen tidak dapat melakukan akses ke tiket yang dimiliki oleh Departemen yang lain, kecuali dimasukkan sebagai bagian dari Departemen tersebut.

Apabila agen ingin memiliki akses ke tiket Departemen yang lain untuk kategori khusus pengajuan tiket, maka agen bisa dimasukkan pada penggolongan menggunakan Team. Team memberikan fasilitas agar agen lintas Departemen bisa mengerjakan satu buah tiket secara bersamaan.

Untuk login ke Dashboard Agen dilakukan melalui link login khusus dengan link: <https://helpdesk.lpse.kalteng.go.id/scp/login.php>.

3.2. Dashboard Agen

Setelah berhasil login masing-masing agen akan dihadapkan pada tampilan daftar tiket yang harus dilayani.

DashboardUsersTasksTicketsKnowledgebase

OpenMy TicketsClosedSearchNew Ticket

Q[advanced]

Sort

Open

Ticket	Last Updated	Subject	From	Priority	Assigned To
☐ 220230	02-09-2025 10:17 AM	Konsultasi E-Katalog V.6	muhammad isnaini	Normal	

Select: AllNoneToggle

Page: [1]Export

Showing 1 - 1 of about 1

Copyright © 2006-2025 UKPBJ Provinsi Kalimantan Tengah All Rights Reserved.

Pada tabulasi utama, terlihat kolom dengan urutan Nomor Tiket, Terakhir di-update, Judul permintaan layanan, Siapa yang mengirimkan permintaan, Prioritas, dan terakhir siapa yang melakukan pemenuhan terhadap permintaan layanan.

Apabila terdapat tiket yang ingin dibuat, namun tidak muncul; hal tersebut bisa terjadi karena Departemen atau Team dari agen yang login, tidak dikategorikan sebagai anggotanya.

3.3. Detail Tiket Pelayanan

Untuk melihat detail tiket pelayanan bisa dilakukan dengan cara meletakkan kursor mouse pada bagian atas tiket.

Ticket

Last Updated

Subject

From

Priority

Assigned To

220233

Ticket #220233: Konsultasi E-Katalog V.6

Select: All None

Page: [1] Export

Ticket Summary

Thread Preview

Ticket State: Open — Normal

Created: 02-09-2025 10:17 AM

Due Date: 04-09-2025 10:17 AM

Assigned To: — Unassigned —

From:

mohammad ismail

 @gmail.com

Department: Verifikator LPSE

Help Topic: Masalah Penyedia Lainnya

Thread (1)

Reply

Assign

Transfer

Post Note

Edit Ticket

Showing 1 - 1 of about 1

Selain itu kita bisa melakukan pengaksesan ke detail tiket dengan mengklik pada kode tiket, atau bagian dari baris tiket yang ingin kita proses.

Ticket #220233

Konsultasi E-Katalog V.6

Status: Open

Priority: Normal

Department: Verifikator LPSE

Create Date: 02-09-2025 10:17 AM

User:

mohammad ismail

 (1) (Manage Collaborators)

Email:

mohammad ismail

 @gmail.com

Source: Web (27.124.94.54)

Assigned To: — Unassigned —

SLA Plan: Umum Kewajiban Penanganan

Due Date: 04-09-2025 10:17 AM

Help Topic: Masalah Penyedia Lainnya

Last Message: 02-09-2025 10:17 AM

Last Response:

Ticket Thread (1)

Tasks

mohammad ismail

 posted 02-09-2025 10:17 AM

Konsultasi E-Katalog V.6

Created by mohammad ismail 02-09-2025 10:17 AM

Masing-masing bagian tiket diwakili kegunaannya melalui labelnya.

3.4. Service Level Agreement (SLA)

Hal yang paling penting untuk dicermati adalah SLA atau Service Level Agreement, merupakan referensi kita terhadap pertanyaan: berapa lama proses pelayanan ini harus segera diselesaikan?

Service Level Agreements						Add New SLA Plan	More
	Name	Status	Grace Period (hrs)	Date Added	Last Updated		
☐	SLA Masalah SYSTEM!	Active	100	26-05-2015	26-05-2015 12:44 AM		
☐	Umum Kewajiban Penanganan (Default)	Active	48	20-05-2015	20-05-2015 9:09 PM		
Select: All None Toggle							

Pada contoh gambar di atas, bahwa permintaan pelayanan harus diselesaikan sebagaimana SLA yang telah diberikan secara otomatis oleh sistem. Namun kita bisa merubahnya agar menyesuaikan dengan kondisi di lapangan. Untuk merubahnya dengan cara mengklik link tersebut pada bagian Perencanaan SLA.

Update SLA Plan — SLA Masalah SYSTEM!

Tickets are marked overdue on grace period violation.

Name:

SLA Masalah SYSTEM!   * ?

Status:

☒ Active ☐ Disabled *

Grace Period:

(in hours) * ?

Schedule:

— System Default —

▼

 ?

Transient:

☐ SLA can be overridden on ticket transfer or help topic change ?

Ticket Overdue Alerts:

☐ **Disable** overdue alerts notices. (Override global setting)

Internal Notes: Be liberal, they're internal

SLA khusus sistem

Save Changes

Reset

Cancel

Setelah di klik akan muncul jendela untuk melakukan perubahan. Kita tinggal sesuaikan isian dan kemudian klik tombol Ubah.

3.5. Tim Helpdesk Update Progress

Proses pelayanan tanpa memberikan update terhadap progress adalah hal yang akan memberikan asumsi tidak baik bagi pengguna layanan. Oleh karena itu, salah satu cara selain segera menyelesaikan permintaan layanan, adalah dengan memberikan progress pelaksanaan.

Yan Test telah mengirim 10/17/21 22:47

Bagaimana progress ini?

Tiket diserahkan kepada Tim Pelayanan Kenaikan Pangkat

Kirim Jawaban

Menambahkan catatan internal

Dari:

No Reply ~~Helpdesk BKR 3DM~~ <no-reply-helpdesk@bkr3dm.p>

Penerima:

"Yan Test" <[redacted]@gmail.com>

Kelompok kerja

Reply To:

All Active Recipients ▼ ?

Balasan:

Pilih sebuah balasan yang direkam ▼

<>   Aa B / U      

Saat ini sedang melakukan cek terhadap data SIMPEG Kepegawaian.

unsaved

Ⓢ Simpan file disini atau pilih mereka

Tanda tangan:

☒ Tidak Satupun

Status Tiket:

Buka (sekarang) ▼

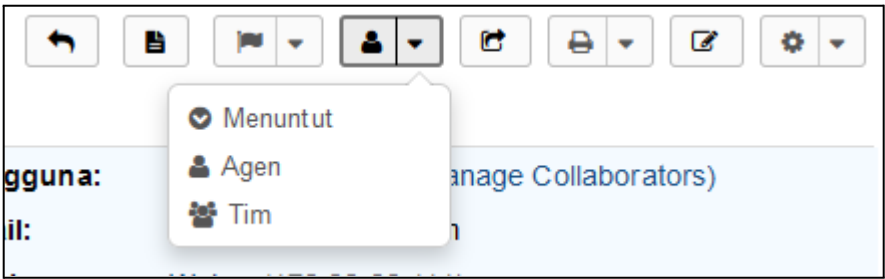
Kirim Jawaban

Reset

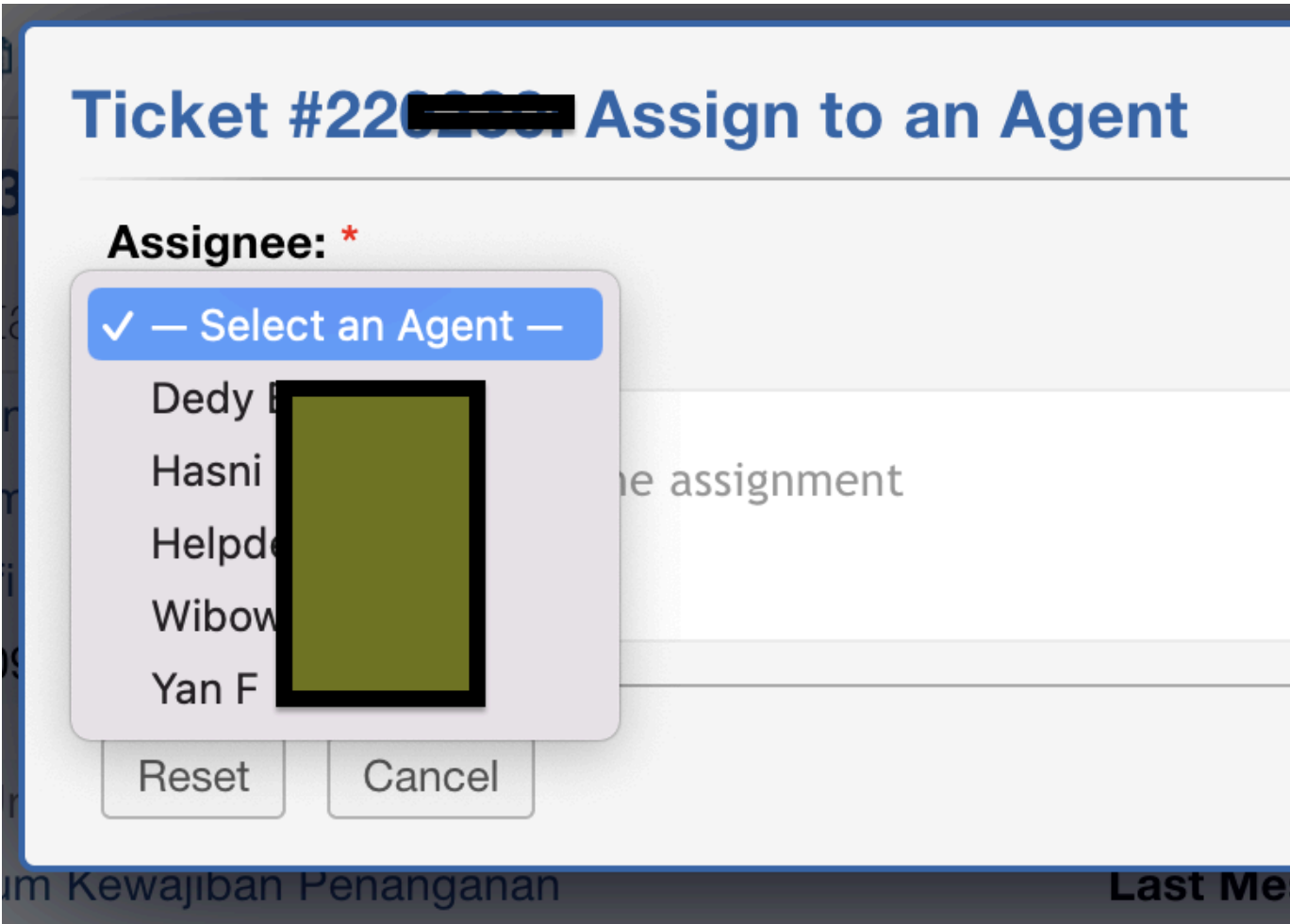
Di bagian bawah detail tiket bisa didapatkan tempat kita untuk memberikan penjelasan kepada pengguna layanan terkait progress yang dilayani.

3.6. Mengalihutugaskan Tiket

Apabila tiket ini harus diserahkan tugasnya kepada Team atau Agen yang lain, menggunakan fasilitas pengalihutugasan kita bisa menyerahkan tiketnya.

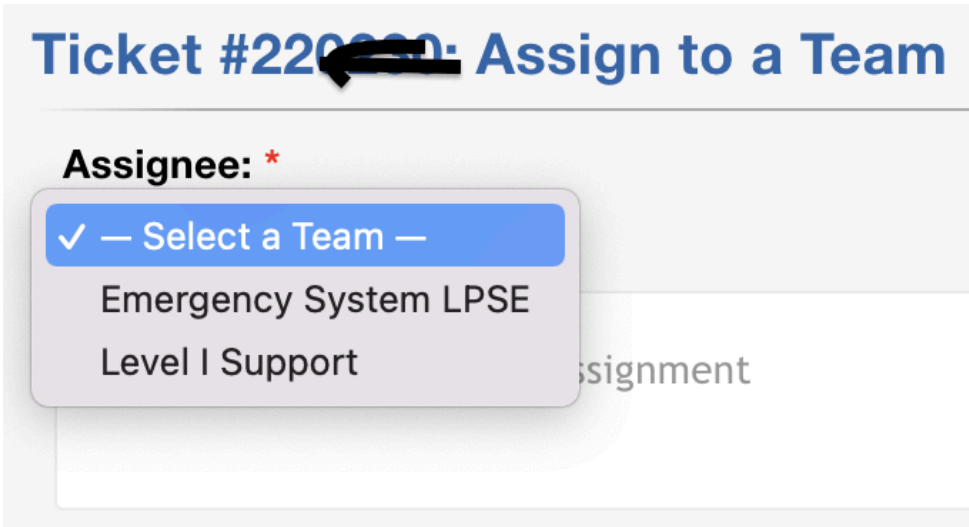


Pada bagian detail di atas, terdapat toolbar menampilkan daftar fasilitas yang bisa diakses untuk melakukan pengalihan tugas.



Pada gambar di atas terdapat tampilan untuk melakukan pengalihan tiket kepada Agen.

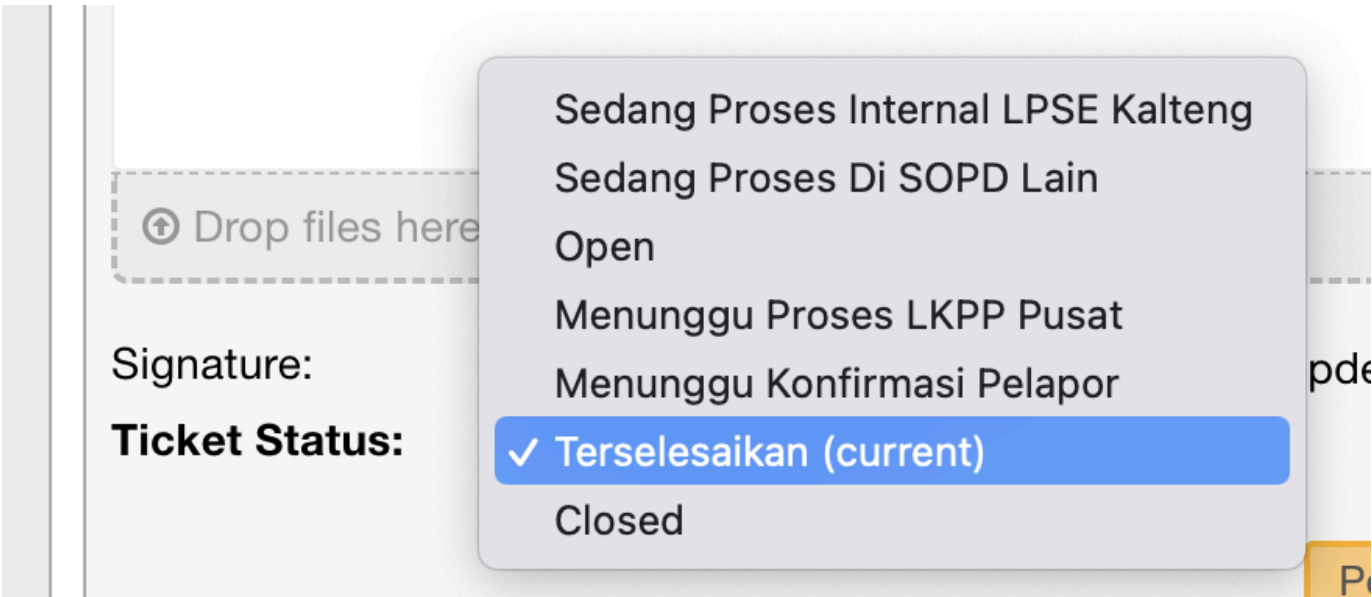
Sedangkan apabila yang dipilih adalah pengalihan kepada Team akan muncul sebagaimana tampilan di bawah ini.



Pada tampilan tersebut terlihat jendela pengalihan tugas kepada Tim.

3.7. Status Tiket

Bila proses sudah selesai, atau terdapat hal lain yang berkaitan dengan status tiket, dilakukan pemilihan pada statusnya yang terdapat pilihannya dibagian bawah detail tiket.



Berdasarkan pilihan status tersebut, kita kemudian memilih yang sesuai dilanjutkan dengan menekan tombol **Kirim Jawaban**.