



**PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH**

**STANDAR OPERATING PROSEDUR**

**PENGELOLAAN GANGGUAN/PERMASALAHAN, PERMINTAAN LAYANAN  
DAN UPAYA TINDAK LANJUT**



**PROVINSI JAWA TENGAH**

**2018**

Daftar Isi

Daftar Istilah ..... 3

1. Prosedur Pengelolaan Gangguan dan Permintaan Layanan ..... 4

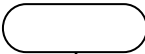
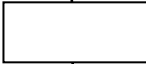
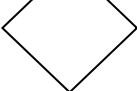
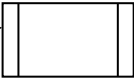
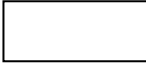
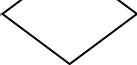
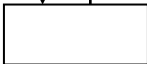
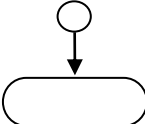
2. Formulir Pencatatan Gangguan dan Permintaan Layanan ..... 5



## Daftar Istilah

1. **Gangguan** adalah setiap peristiwa yang bukan merupakan bagian dari operasi standar layanan dan menyebabkan atau dapat menyebabkan pengurangan kualitas layanan.
2. **Permasalahan** adalah setiap peristiwa yang bukan merupakan bagian dari operasi standar layanan dan menyebabkan pengurangan kualitas layanan serta berdampak pada penyelenggaraan layanan yang akan datang.
3. **Permintaan Layanan** adalah salah satu bentuk layanan yang diberikan oleh penyelenggara layanan, dimana pengguna dapat menyampaikan permintaan akan layanan yang dibutuhkan.

# 1. Prosedur Pengelolaan Gangguan/Permasalahan dan Permintaan Layanan

| No | Aktifitas                                                                                                                                                                                                           | Helpdesk                                                                             | Koordinator Helpdesk                                                                  | Pengelolaan Layanan Lain                                                              |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Helpdesk menerima laporan Gangguan/Permasalahan/Permintaan Layanan dari pengguna layanan                                                                                                                            |    |                                                                                       |                                                                                       |
| 2  | Helpdesk melakukan pencatatan dan klasifikasi gangguan/permasalahan/permintaan layanan.                                                                                                                             |    |                                                                                       |                                                                                       |
| 3  | Helpdesk menindaklanjuti laporan gangguan/permasalahan/permintaan layanan.<br>a. Jika dapat diatasi lanjut ke langkah 4<br>b. Jika tidak dapat diatasi, eskalasi atau koordinasi dengan pengelolaan layanan lainnya |  |                                                                                       |  |
| 4  | Helpdesk melakukan tindak lanjut penanganan gangguan/permasalahan/permintaan layanan dan melakukan pencatatan serta pemutakhiran status tindak lanjut.                                                              |  |                                                                                       |                                                                                       |
| 5  | Jika selesai, lanjut no.7<br>Jika tidak dapat diselesaikan, laporkan kepada Koordinator Helpdesk.                                                                                                                   |  |                                                                                       |                                                                                       |
| 6  | Koordinator Helpdesk melakukan pemantauan status tindak lanjut dan memberikan rekomendasi langkah penanganan.                                                                                                       |                                                                                      |  |                                                                                       |
| 7  | Helpdesk memberikan informasi hasil perbaikan gangguan dan menutup catatan Gangguan/Permasalahan dan Permintaan Layanan ( <i>closing ticket</i> )                                                                   |  |                                                                                       |                                                                                       |

2. Formulir Pencatatan Gangguan/Permasalahan dan Permintaan Layanan

| Formulir Pencatatan Gangguan/Permasalahan dan Permintaan Layanan |                              |                 |                                         |                 |                                                                                                                                      |             |          |              |                                                  |                                           |         |        |           |                      | Periode: Tahun 2017<br>LPSE Provinsi Jawa Tengah                                       |                        |                                                                                            |                                |                |                      |
|------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------------|-----------------------------------------|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------|--------------|--------------------------------------------------|-------------------------------------------|---------|--------|-----------|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|----------------|----------------------|
| Informasi Pelaporan                                              |                              |                 |                                         |                 | Deskripsi                                                                                                                            | Klasifikasi |          |              |                                                  |                                           |         |        |           | Informasi Penanganan |                                                                                        | Informasi Penyelesaian |                                                                                            | Status Konfirmasi Kpd Pengguna |                |                      |
| No. Tiket                                                        | Nama Pengguna                | Kontak Pengguna | Media Pelaporan (email,telp,surat,dll)  | Waktu Pelaporan |                                                                                                                                      | Tipe        | Kategori | User         | Paritas, Penyedia, PPK, Auditor, Publik, Lainnya | Hardware, Software, PPK, Auditor, Lainnya | Urgensi | Dampak | Prioritas | Nama Petugas         | Status                                                                                 | Keterangan             | Tanggal Pemutakhiran                                                                       |                                | Solusi         | Tanggal Penyelesaian |
| (a)                                                              | (b1)                         | (b2)            | (b3)                                    | (b4)            | (c)                                                                                                                                  | (d1)        | (d2)     | (d3)         | (d4)                                             | (d5)                                      | (d6)    | (d7)   | (e1)      | (e2)                 | (e3)                                                                                   | (e4)                   | (f1)                                                                                       | (f2)                           | (f3)           |                      |
| 20170308-001                                                     |                              |                 | Surat pemberitahuan                     | 10.00 wib       | Pemberitahuan dari LEMSANEG, bahwa ada perbaikan sistem server OSD                                                                   | G           | T        | P,Pv,PPK,A,L | S                                                | M                                         | B       | T      | KK        | V                    | Koordinasikan dengan LEMSANEG Jakarta                                                  | 08-03-2017/ 10.00 wib  | Ekspansi ke LEMSANEG, Maintenance dari LEMSANEG                                            | 09-03-2017/ 08.00 wib          | Telaah terinfo |                      |
| 20170312-001                                                     | CV. Cahaya Adhi Surya        |                 | Email                                   | 08.00 wib       | Tidak bisa login ke alamat lpe-jatengprov.go.id                                                                                      | M           | T        | P,Pv,PPK,A   | S                                                | M                                         | B       | M      | KK        | V                    | Koordinasikan dengan bidang TIK                                                        | 12-03-2017/ 08.15 wib  | Ekspansi ke bidang TIK, Perbaikan                                                          | 14-03-2017/ 08.00 wib          | Telaah terinfo |                      |
| 20170326-001                                                     | Aun Hamayah                  |                 | Email                                   | 15.51 wib       | Server OSD Offline                                                                                                                   | M           | T        | Pv           | S                                                | M                                         | S       | T      | RL        | V                    | Di koordinasikan dengan LEMSANEG Jakarta                                               | 26-03-2017/ 16.00 wib  | Ekspansi ke LEMSANEG, Maintenance                                                          | 26-03-2017/ 20.28 wib          | Telaah Terinfo |                      |
| 20170327-001                                                     | Annisa                       |                 | Datang Ke Kantor                        | 08.00 wib       | Tidak bisa mendaftar online ke alamat lpe-jatengprov.go.id                                                                           | PL          | T        | Pv           | S                                                | M                                         | S       | M      | AY        | A                    | Koordinasikan dengan bidang TIK                                                        | 27-03-2017/ 08.30 wib  | Ekspansi ke bidang TIK, Maintenance                                                        | 27-03-2017/ 09.00 wib          | Telaah terinfo |                      |
| 20170331-001                                                     |                              |                 | Pemberitahuan Via SMS dari LKPP Jakarta | 10.00 wib       | Tidak bisa login ke server lpe.go.id                                                                                                 | G           | T        | OPD          | S                                                | M                                         | B       | T      | SV        | H                    | Koordinasi dengan LKPP Jakarta                                                         | 31-03-2017/ 10.10 wib  | Perbaikan dari LKPP Tim Teknik Direktorat Perencanaan, Monitoring, Evaluasi, dan Pengadaan | 03-04-2017/ 08.00 wib          | Telaah terinfo |                      |
| 2010331-002                                                      | Helpdesk LPSE Prov. Jateng   |                 |                                         | 21.00 wib       | Gangguan di server OSD PSE                                                                                                           | G           | T        | P,Pv,PPK,A,L | S                                                | M                                         | B       | T      | KK        | V                    | Migrasi alamat IP server OSD PSE (di koordinasikan ke LEMSANEG)                        | 31-03-2017/ 21.30 wib  | Maintenance dari LEMSANEG                                                                  | 03-04-2017/ 08.00 wib          | Telaah terinfo |                      |
| 20170403-002                                                     | Radite                       |                 | Datang Ke Kantor                        | 09.00 wib       | Tidak bisa Login Email lpe@jatengprov.go.id                                                                                          | M           | T        | L            | S                                                | M                                         | S       | M      | RL        | V                    | Koordinasikan dengan bidang TIK                                                        | 03-04-2017/ 08.15 wib  | Maintenance dari TIK                                                                       | 03-04-2017/ 11.00 wib          | Telaah terinfo |                      |
| 20170403-003                                                     | PT. Alam Mataram Sejati      |                 | Datang Ke Kantor                        | 11.00 wib       | Gangguan tidak bisa menyertai spamskodes (error100)                                                                                  | G           | T        | Pv           | S                                                | M                                         | B       | T      | AY        | A                    | Koordinasikan ke LEMSANEG                                                              | 03-04-2017/ 09.05 wib  | Maintenance dari LEMSANEG                                                                  | 03-04-2017/ 11.00 wib          | Telaah terinfo |                      |
| 20170403-004                                                     | CV. Wedra Perdana Konstruksi |                 | Datang Ke Kantor                        | 13.00 wib       | Inaproc down                                                                                                                         | M           | T        | Pv           | S                                                | M                                         | B       | T      | KK        | V                    | Koordinasi dengan LKPP Jakarta                                                         | 03-04-2017/ 11.15 wib  | Ekspansi ke LKPP, Direktorat Pengembangan SPSE,, restart                                   | 03-04-2017/ 14.00 wib          | Telaah terinfo |                      |
| 20170404-001                                                     | Rendi Ejajar                 |                 | Email                                   | 05.20 wib       | Alamat lpe-jatengprov.go.id tidak bisa di buka                                                                                       | M           | T        | Pv           | S                                                | M                                         | S       | M      | GH        | A                    | Koordinasikan dengan bidang TIK                                                        | 04-04-2017/ 07.00 wib  | Maintenance dari TIK                                                                       | 04-04-2017/ 07.30 wib          | Telaah terinfo |                      |
| 20170405-001                                                     | Riki                         |                 | Datang Ke Kantor                        | 09.30 wib       | Perubahan email perusahaan                                                                                                           | PL          | T        | Pv           | S                                                | M                                         | S       | M      | SV        | H                    | Diteruskan kepada Verifikator LPSE Provinsi Jateng                                     | 05-04-2017/ 10.00 wib  | Sudah dirubah sesuai dengan permohonan                                                     | 05-04-2017/ 10.30 wib          | Telaah terinfo |                      |
| 20170405-002                                                     | Dyah (PT. Mataram Mandiri)   |                 | Telepon & email                         | 13.00 wib       | Tidak bisa login ke alamat lpe-jatengprov.go.id (error)                                                                              | PL          | T        | Pv           | S                                                | M                                         | B       | T      | KK        | V                    | Koordinasikan ke LKPP, nomor tiket 45520                                               | 05-04-2017/ 13.30 wib  | Ekspansi ke LKPP Jakarta, Perbaikan data penyedia                                          | 07-04-2017/ 10.46 wib          | Telaah terinfo |                      |
| 20170405-003                                                     | M. Taubid                    |                 | Datang Ke Kantor                        | 13.00 wib       | Gangguan NPWP sudah dirubah tetapi kembali seperti semula                                                                            | PL          | T        | Pv           | S                                                | M                                         | B       | T      | RL        | V                    | Koordinasikan ke LKPP, nomor tiket 45520                                               | 05-04-2017/ 13.30 wib  | Ekspansi ke LKPP Jakarta, Perbaikan data penyedia                                          | 07-04-2017/ 03.47 wib          | Telaah terinfo |                      |
| 20170406-001                                                     | Kurniawan                    |                 | Datang Ke Kantor                        | 10.15 wib       | Penggantian NPWP sudah dirubah tetapi kembali seperti semula                                                                         | PL          | T        | Pv           | S                                                | M                                         | B       | T      | GH        | A                    | Koordinasikan ke LKPP, nomor tiket 45534                                               | 06-04-2017/ 10.20 wib  | Ekspansi ke LKPP Jakarta, Perbaikan data penyedia                                          | 12-04-2017/ 02.14 wib          | Telaah terinfo |                      |
| 20170406-002                                                     | Purwanto                     |                 | Email                                   | 09.00 wib       | Permohonan migrasi sertifikat spamskodes                                                                                             | PL          | T        | Pv           | S                                                | M                                         | S       | M      | ST        | H                    | Diteruskan kepada Verifikator LPSE Provinsi Jakarta                                    | 06-04-2017/ 10.30 wib  | Sudah dimigrasikan sertifikat spamskodesnya                                                | 06-04-2017/ 10.25 wib          | Telaah terinfo |                      |
| 20170406-003                                                     | CV. Wedra Perdana Konstruksi |                 | Email                                   | 11.00 wib       | Permohonan migrasi sertifikat spamskodes                                                                                             | PL          | T        | Pv           | S                                                | M                                         | S       | M      | ST        | H                    | Diteruskan kepada Verifikator LPSE Provinsi Jateng                                     | 06-04-2017/ 11.20 wib  | Sudah dimigrasikan sertifikat spamskodesnya                                                | 06-04-2017/ 11.30 wib          | Telaah terinfo |                      |
| 20170411-001                                                     | PT. Agung Darma Intira       |                 | Datang Ke Kantor                        | 09.30 wib       | Permohonan penggantian email perusahaan                                                                                              | PL          | T        | Pv           | S                                                | M                                         | S       | M      | AY        | A                    | Diteruskan kepada Verifikator LPSE Provinsi Jateng                                     | 11-04-2017/ 09.35 wib  | Sudah di rubah sesuai permohonan                                                           | 11-04-2017/ 09.40 wib          | Telaah terinfo |                      |
| 20170411-002                                                     | Sukahar                      |                 | Datang Ke Kantor                        | 10.30 wib       | Permohonan penggantian email perusahaan                                                                                              | PL          | T        | Pv           | S                                                | M                                         | S       | M      | KK        | V                    | Diteruskan kepada Verifikator LPSE Provinsi Jakarta                                    | 11-04-2017/ 10.45 wib  | Sudah di rubah sesuai permohonan                                                           | 11-04-2017/ 10.40 wib          | Telaah terinfo |                      |
| 20170413-001                                                     | CV.Karang Jati               |                 | Email                                   | 14.00 wib       | Permohonan migrasi sertifikat spamskodes                                                                                             | PL          | T        | Pv           | S                                                | M                                         | S       | M      | GH        | A                    | Diteruskan kepada Verifikator LPSE Provinsi Jakarta                                    | 13-04-2017/ 14.10 wib  | Sudah dimigrasikan sertifikat spamskodesnya                                                | 13-04-2017/ 14.20 wib          | Telaah terinfo |                      |
| 20170413-002                                                     | CV. Sejahtera Sejati         |                 | Email                                   | 14.30 wib       | Permohonan migrasi sertifikat spamskodes                                                                                             | PL          | T        | Pv           | S                                                | M                                         | S       | M      | SV        | H                    | Diteruskan kepada Verifikator LPSE Provinsi Jakarta                                    | 13-04-2017/ 14.30 wib  | Sudah dimigrasikan sertifikat spamskodesnya                                                | 13-04-2017/ 14.40 wib          | Telaah terinfo |                      |
| 20170413-003                                                     | CV. Berkah Makmur            |                 | Datang Ke Kantor                        | 15.00 wib       | Terdapat karakter khusus di depan user id pada SPSE nya                                                                              | PL          | T        | Pv           | S                                                | M                                         | S       | T      | GH        | A                    | Koordinasikan dengan LKPP, Direktorat pengembangan SPSE, nomor tiket 45507             | 13-04-2017/ 15.30 wib  | Ekspansi ke LKPP Jakarta, Perbaikan data penyedia                                          | 20-04-2017/ 02.30 wib          | Telaah terinfo |                      |
| 20170417-001                                                     | CV. Jaya Mustika             |                 | Email                                   | 08.00 wib       | Permohonan migrasi sertifikat spamskodes                                                                                             | PL          | T        | Pv           | S                                                | M                                         | S       | M      | KK        | V                    | Diteruskan kepada Verifikator LPSE Provinsi Jakarta                                    | 17-04-2017/ 08.15 wib  | Sudah dimigrasikan sertifikat spamskodesnya                                                | 17-04-2017/ 08.20 wib          | Telaah terinfo |                      |
| 20170417-002                                                     | CV. Prambanan                |                 | Email                                   | 08.05 wib       | Permohonan migrasi sertifikat spamskodes                                                                                             | PL          | T        | Pv           | S                                                | M                                         | S       | M      | GH        | A                    | Diteruskan kepada Verifikator LPSE Provinsi Jakarta                                    | 17-04-2017/ 08.20 wib  | Sudah dimigrasikan sertifikat spamskodesnya                                                | 17-04-2017/ 08.25 wib          | Telaah terinfo |                      |
| 20170418-001                                                     | Emil                         |                 | Telepon & email                         | 09.30 wib       | Salah satu sistem SPSE nya telah di LKPP Kabupaten Purbalanga                                                                        | M           | T        | OPD          | S                                                | M                                         | B       | T      | KK        | V                    | Koordinasikan dengan LKPP, Direktorat pengembangan SPSE                                | 19-04-2017/ 10.30 wib  | Ekspansi ke LKPP Jakarta, Perbaikan data penyedia                                          | 20-04-2017/ 10.25 wib          | Telaah terinfo |                      |
| 20170420-001                                                     | Ari                          |                 | Datang Ke Kantor                        | 08.00 wib       | Aplikasi SIMP Kode 340 tidak bisa muncul kegiatan APBN & APBD secara Lelang                                                          | M           | T        | OPD          | S                                                | M                                         | B       | T      | SV        | H                    | Koordinasikan dengan LKPP, Direktorat perencanaan, monitoring, evaluasi, dan Pengadaan | 20-04-2017/ 08.30 wib  | Ekspansi ke LKPP Jakarta, Perbaikan                                                        | 20-04-2017/ 10.15 wib          | Telaah terinfo |                      |
| 20170420-002                                                     | Wagyo                        |                 | Datang Ke Kantor                        | 10.00 wib       | Salah Upload di sistem SPSE nya Lelang di LPSE provinsi Jateng                                                                       | M           | T        | Pv           | S                                                | M                                         | B       | T      | KK        | V                    | Koordinasikan dengan LKPP, Direktorat Pengembangan SPSE                                | 20-04-2017/ 10.15 wib  | Ekspansi ke LKPP Jakarta, Perbaikan                                                        | 20-04-2017/ 14.30 wib          | Telaah terinfo |                      |
| 20170420-003                                                     | PT. Tatanalisa Multimulya    |                 | Email                                   | 14.00 wib       | Permohonan migrasi sertifikat spamskodes                                                                                             | PL          | T        | Pv           | S                                                | M                                         | S       | M      | SV        | H                    | Diteruskan kepada Verifikator LPSE Provinsi Jakarta                                    | 20-04-2017/ 14.30 wib  | Sudah dimigrasikan sertifikat spamskodesnya                                                | 20-04-2017/ 14.00 wib          | Telaah terinfo |                      |
| 20170421-001                                                     | CV. Purnama Karya            |                 | Email                                   | 13.00 wib       | Permohonan migrasi sertifikat spamskodes                                                                                             | PL          | T        | Pv           | S                                                | M                                         | S       | M      | AY        | A                    | Diteruskan kepada Verifikator LPSE Provinsi Jakarta                                    | 21-04-2017/ 13.30 wib  | Sudah dimigrasikan sertifikat spamskodesnya                                                | 21-04-2017/ 14.00 wib          | Telaah terinfo |                      |
| 20170421-002                                                     | CV. Surya Putra Kenanga      |                 | Email                                   | 13.00 wib       | Permohonan migrasi sertifikat spamskodes                                                                                             | PL          | T        | Pv           | S                                                | M                                         | S       | M      | RL        | V                    | Diteruskan kepada Verifikator LPSE Provinsi Jakarta                                    | 21-04-2017/ 13.40 wib  | Sudah dimigrasikan sertifikat spamskodesnya                                                | 21-04-2017/ 14.10 wib          | Telaah terinfo |                      |
| 20170425-001                                                     | PT. Dwi Perkasa Utama        |                 | Datang Ke Kantor                        | 10.00 wib       | Permohonan penggantian email perusahaan                                                                                              | PL          | T        | Pv           | S                                                | M                                         | S       | M      | GH        | A                    | Sudah di rubah sesuai permohonan                                                       | 21-04-2017/ 10.15 wib  | Sudah di rubah sesuai permohonan                                                           | 21-04-2017/ 10.30 wib          | Telaah terinfo |                      |
| 20170427-001                                                     | CV. Puri Handayani           |                 | Email                                   | 11.30 wib       | Permohonan migrasi sertifikat spamskodes                                                                                             | PL          | T        | Pv           | S                                                | M                                         | S       | M      | SV        | H                    | Diteruskan kepada Verifikator LPSE Provinsi Jakarta                                    | 27-04-2017/ 12.00 wib  | Sudah dimigrasikan sertifikat spamskodesnya                                                | 27-04-2017/ 12.30 wib          | Telaah terinfo |                      |
| 20170502-001                                                     | CV. Mekar Tani               |                 | Datang Ke Kantor                        | 10.45 wib       | Permohonan penggantian email perusahaan                                                                                              | PL          | T        | Pv           | S                                                | M                                         | S       | M      | KK        | V                    | Diteruskan kepada Verifikator LPSE Provinsi Jakarta                                    | 02-05-2017/ 11.00 wib  | Sudah di rubah sesuai permohonan                                                           | 02-05-2017/ 11.15 wib          | Telaah terinfo |                      |
| 20170502-002                                                     | CV. Raja Agung               |                 | Email                                   | 09.00 wib       | Permohonan migrasi sertifikat spamskodes                                                                                             | PL          | T        | Pv           | S                                                | M                                         | S       | M      | AY        | A                    | Diteruskan kepada Verifikator LPSE Provinsi Jakarta                                    | 02-05-2017/ 11.45 wib  | Sudah dimigrasikan sertifikat spamskodesnya                                                | 02-05-2017/ 13.15 wib          | Telaah terinfo |                      |
| 20170502-003                                                     | CV. Gerak Cipta              |                 | Datang Ke Kantor                        | 10.45 wib       | Permohonan Penggantian alamat perusahaan                                                                                             | PL          | T        | Pv           | S                                                | M                                         | S       | M      | ST        | H                    | Sudah di rubah sesuai permohonan                                                       | 02-05-2017/ 10.55 wib  | Sudah di rubah sesuai permohonan                                                           | 02-05-2017/ 11.05 wib          | Telaah terinfo |                      |
| 20170502-004                                                     | CV. Jaya Sakti Mandiri       |                 | Datang Ke Kantor                        | 10.50 wib       | Permohonan penggantian email perusahaan                                                                                              | PL          | T        | Pv           | S                                                | M                                         | S       | M      | RL        | V                    | Diteruskan kepada Verifikator LPSE Provinsi Jakarta                                    | 02-05-2017/ 11.30 wib  | Sudah di rubah sesuai permohonan                                                           | 02-05-2017/ 11.30 wib          | Telaah terinfo |                      |
| 20170502-005                                                     | CV. Sarana Usaha             |                 | Email                                   | 13.00 wib       | Permohonan migrasi sertifikat spamskodes                                                                                             | PL          | T        | Pv           | S                                                | M                                         | S       | M      | KK        | V                    | Diteruskan kepada Verifikator LPSE Provinsi Jakarta                                    | 02-05-2017/ 14.00 wib  | Sudah dimigrasikan sertifikat spamskodesnya                                                | 02-05-2017/ 14.30 wib          | Telaah terinfo |                      |
| 20170504-001                                                     | PT. Suyudono Sakti           |                 | Email                                   | 09.00 wib       | Permohonan migrasi sertifikat spamskodes                                                                                             | PL          | T        | Pv           | S                                                | M                                         | S       | M      | SV        | H                    | Diteruskan kepada Verifikator LPSE Provinsi Jakarta                                    | 04-05-2017/ 10.00 wib  | Sudah dimigrasikan sertifikat spamskodesnya                                                | 04-05-2017/ 12.30 wib          | Telaah terinfo |                      |
| 20170504-002                                                     | CV. Dinamika                 |                 | Email                                   | 10.30 wib       | Permohonan migrasi sertifikat spamskodes                                                                                             | PL          | T        | Pv           | S                                                | M                                         | S       | M      | AY        | A                    | Diteruskan kepada Verifikator LPSE Provinsi Jakarta                                    | 04-05-2017/ 11.00 wib  | Sudah dimigrasikan sertifikat spamskodesnya                                                | 04-05-2017/ 12.30 wib          | Telaah terinfo |                      |
| 20170505-001                                                     | CV. Rajawali Raya            |                 | Email                                   | 11.00 wib       | Permohonan migrasi sertifikat spamskodes                                                                                             | PL          | T        | Pv           | S                                                | M                                         | S       | M      | RL        | V                    | Diteruskan kepada Verifikator LPSE Provinsi Jakarta                                    | 04-05-2017/ 13.00 wib  | Sudah dimigrasikan sertifikat spamskodesnya                                                | 04-05-2017/ 13.00 wib          | Telaah terinfo |                      |
| 20170505-002                                                     | CV. Bangun Mandiri           |                 | Email                                   | 13.00 wib       | Permohonan migrasi sertifikat spamskodes                                                                                             | PL          | T        | Pv           | S                                                | M                                         | S       | M      | ST        | H                    | Diteruskan kepada Verifikator LPSE Provinsi Jakarta                                    | 04-05-2017/ 14.00 wib  | Sudah dimigrasikan sertifikat spamskodesnya                                                | 04-05-2017/ 15.00 wib          | Telaah terinfo |                      |
| 20170506-001                                                     | LPSE Kabupaten Banyumas      |                 | Telepon & email                         | 19.59 wib       | Penyedia Email Upload dengan notifikasi " Dirimata untuk update versi 4 tetapi versi 3 yang tertera di sistem" Kumpul Publik Dokumen | M           | T        | Pv           | S                                                | M                                         | S       | M      | KK        | V                    | Dikoordinasikan dengan LKPP Jakarta, server LKPP sedang down                           | 06-05-2017/ 21.00 wib  | Di Maintenance dari LKPP                                                                   | 08-05-2017/ 11.00 wib          | Telaah terinfo |                      |
| 20170508-001                                                     | CV. Ikhlasna Jaya            |                 | Datang Ke Kantor                        | 10.00 wib       | Penggantian NPWP sudah dirubah tetapi kembali seperti semula                                                                         | M           | T        | Pv           | S                                                | M                                         | S       | M      | ST        | H                    | Koordinasikan ke LKPP, perbaiki data penyedia                                          | 09-05-2017/ 11.00 wib  | Ekspansi ke LKPP Jakarta, Perbaikan data penyedia                                          | 15-05-2017/ 08.00 wib          | Telaah terinfo |                      |
| 20170510-001                                                     | Dwi Mitra Manunggul          |                 | Datang Ke Kantor                        | 10.00 wib       | Perbaiki dari CV ke PT, tetapi NPWP tidak mau berubah                                                                                | PL          | T        | Pv           | S                                                | M                                         | S       | M      | KK        | V                    | Koordinasikan dengan LKPP Jakarta, form perbaiki data penyedia                         | 10-05-2017/ 11.00 wib  | Ekspansi ke LKPP Jakarta, Perbaikan data penyedia                                          | 17-05-2017/ 11.00 wib          | Telaah terinfo |                      |
| 20170703-001                                                     | LPSE                         |                 | Telepon                                 | 08.30 wib       | Server LKPP Mati                                                                                                                     | G           | T        | P,Pv,PPK,A,L | S                                                | M                                         | B       | T      | KK        | V                    | Dikoordinasikan dengan LKPP Jakarta, server LKPP sedang mati                           | 03-07-2017/ 10.00 wib  | Sudah diperbaiki oleh LKPP Jakarta                                                         | 03-07-2017/ 14.00 wib          | Telaah terinfo |                      |
| 20170923-001                                                     | LPSE                         |                 | Telepon                                 | 19.00 wib       | Gangguan dari server SPSE ada update versi 4 tetapi versi 3 yang tertera di sistem                                                   | G           | T        | P,Pv,PPK,A,L | S                                                | M                                         | B       | T      | KK        | V                    | Dikoordinasikan dengan LKPP Jakarta                                                    | 22-09-2017/ 10.00 wib  | Sedang diperbaiki oleh LKPP Jakarta, sudah up                                              | 25-09-2017/ 10.00 wib          | Telaah terinfo |                      |
| 20170926-001                                                     | CV. Queen Nugroho            |                 | Datang Ke Kantor                        | 08.00 wib       | Tidak dapat menyertai spamskodes penyedia, dikarenakan tidak ada internet ke OSD Lemsaneg                                            | G           | T        | Pv           | S                                                | M                                         | B       | T      | AY        | A                    | Dikoordinasikan dengan tim OSD Lemsaneg                                                | 26-09-2017/ 08.15 wib  | Ada masalah dengan TELKOM di OSD Lemsaneg, jaringan internetnya mati                       | 26-09-2017/ 17.11.00 wib       | Telaah terinfo |                      |

### 3. FAQ Gangguan dan Permasalahan SPSE

■ mohon infonya,,sy sdh pernah daftar di lpse,tp sy lupa ID dan pasword sya ,gmn caranya.mksh  
Setelah kami cek, Saudara memang sudah mendaftar online di LPSE Prov Jateng tetapi belum pernah verifikasi. Jika Saudara lupa user id password, saudara dapat daftar online lagi dan dapat melakukan verifikasi.

■ MOHON INFO EMAIL TIDAK BISA DIBUKA KALAU GANTI EMAIL APA HARUS KLARIFIKASI LAGI SEPERTI PENDAFTARAN BARU PAK APA SYARATNYA GANTI EMAIL TKS CV GRAHA PERKASA

Saudara dapat melakukan perubahan email dan wajib verifikasi di LPSE Prov Jateng dengan membawa persyaratan berikut :

[Persyaratan Pelayanan LPSE](#)

[Form Pembatalan & Pengajuan Ulang SPAMKODOK, Email, NPWP](#)

■ kami telah mendaftar spamkodok di lpse jawa tengah. apakah spamkodok kami bisa digunakan untuk lelang di lpse lain yang memakai spamkodok tanpa harus mendaftar?

ya, dapat digunakan

■ saya kesulitan untuk user ID dan Paswd SpamKodok 1.4?bgmn minta userId dan paswd lagi?lupa paswd dan jawaban verivikasi lupa paswd?

Mohon maaf user id dan password melekat pada penyedia. Masa berlaku spamkodok Saudara telah habis, namun Saudara pernah melakukan permintaan sertifikat lagi. Jika ingin mengaktifkan kembali mohon verifikasi ulang di LPSE Prov Jateng dengan membawa

1. KTP direktur Asli dan Copy
2. SIUP / IUJK / Surat Ijin Usaha Lainnya, Asli dan Copy
3. NPWP Perusahaan Asli dan Copy.
4. Surat Kuasa serta KTP Asli dan Copy bagi pembawa dokumen selain Direktur (bermaterai Rp. 6000,-)
5. Stempel perusahaan
6. File spamkodok yang sudah didownload kembali sampai menu aktifkan

■ Yth.LPSE Prov Jateng pada tampilan spse prov.jateng registrasi spam kodok bisa di lpse kab.rembang. sedangkan kami belum memiliki spam kodok. apakah kami bisa mendaftar spamkodok di lpse rembang??

Saudara dapat mendaftar spamkodok di LPSE Rembang

■ YTH. Pengelola LPSE Jatengprov.bagaimana cara mengganti alamat email yang lama dengan yang baru,dikarenakan yang lama sudah tidak aktif.terimakasih,

Saudara dapat mengajukan surat permohonan penggantian email di LPSE Prov Jateng dengan membawa persyaratan yang telah ditentukan. Persaratan dapat didownload di LPSE Prov Jateng di Special Content pada menu Persyaratan Pelayanan LPSE dan form pembatalan & pengajuan ulang spamkodok, email, npwp

■ Mohon penjelasan cara untuk memperpanjang / memperbarui sertifikat elektronik dan persyaratannya. harus datang ke lpse jateng atau bisa online .trima kasih

Untuk saat ini Saudara cukup update spamkodok menjadi versi 1.4 karena masa berlaku spamkodok Saudara sampai 13-Dec-2017. Saudara bisa registrasi ulang dan memperpanjang masa aktif spamkodok 30 hari sebelum masa berlaku spamkodok Saudara berakhir.

#### 4. Evaluasi Gangguan/Permasalahan, Permintaan Layanan dan upaya Tindak Lanjut

- a. Dari hasil rekapitulasi masalah dan gangguan yang terjadi di LPSE Jateng kebanyakan karena adanya kegagalan operasi server SPSE (Agregasi Inaproc) dan server OSD serta adanya kegagalan koneksi ke server [jatengprov.go.id](http://jatengprov.go.id) yang di sebabkan adanya kegiatan maintenance. Upaya tindak lanjut yang di ambil oleh LPSE Jateng adalah mengkoordinasikan ke pihak-pihak yang terkait (LKPP,Lemsaneg dan Bidang TIK Diskominfo Prov. Jateng selaku pengelola Situs resmi dan Data Center Prov. Jateng) agar sesegera mungkin dilakukan langkah-langkah penanganan
- b. Mendesak LKPP/Lemsaneg untuk membuat rilis resmi yang ditayangkan pada portal [eproc.lkpp.go.id](http://eproc.lkpp.go.id) apabila permasalahan belum dapat diselesaikan dalam kurun waktu melebihi 1 (satu) hari layanan, yang akan diteruskan pada pihak-pihak pengguna layanan (PA/KPA, Pokja dan Penyedia)
- c. Untuk peningkatan layanan ke depan, LPSE Prov. Jateng mengusulkan training peningkatan kapasitas SDM Helpdesk dan Training penanganan trouble shooting sesuai kapasitasnya, serta menambah porsi kegiatan peningkatan SDM penyedia dengan memberikan pelatihan SPSE dan aplikasi pendukungnya.
- d. Bersurat kepada Kepala ULP agar para Pokja tidak menyusun jadwal batas akhir pengiriman (upload) dokumen penawaran pada tanggal setelah hari libur. Bilamana batas pengiriman (upload) dokumen penawaran merupakan jadwal yang tidak bisa di ubah dan jatuh pada tanggal tersebut maka diharapkan tidak membatasi waktu pada jam pagi hari (dibuat lebih siang) misal bila tadinya batas pengiriman pukul 08.00 WIB, di buat menjadi pukul 12.00 WIB.

Semarang, Januari 2018  
Kepala LPSE Provinsi Jawa Tengah

**AGUNG YUDHIARTO, S.Kom, M. Kom**  
NIP. 196509272006041003