



PEMERINTAH KOTA  
BANDAR LAMPUNG



# FREQUENTLY ASKED QUESTIONS

(PERTANYAAN YANG SERING DIAJUKAN)

PENGADAAN BARANG/JASA  
**TRUSTED**



# FREQUENTLY ASKED QUESTIONS

(PERTANYAAN YANG SERING DIAJUKAN)

Q

Bagaimana kalau Belum mendapatkan file RKA-K/L/D tapi paket RUP harus segera di umumkan?

A

Buat paket pengadaan secara manual

Q

Bagaimana apabila cetak RUP tidak dapat dilakukan?

A

Bisa dilakukan dengan cara Screen Shoot secara manual

Q

Bagaimana jika Penyedia di dalam swakelola tidak dapat diumumkan karena salah satu /beberapa penyedia di dalam kegiatan swakelola dihapus?

A

Buat kegiatan swakelola dan paket Penyedia secara manual



# FREQUENTLY ASKED QUESTIONS

(PERTANYAAN YANG SERING DIAJUKAN)

Q

Bagaimana Cara Merubah Data Kantor dan Apa Saja Syarat Dokumen yang perlu dilengkapi Untuk Pengajuan Perubahan Alamat Kantor Perusahaan ?

A

Cara Melakukan Perubahan alamat kantor perusahaan bisa diajukan langsung ke Verifikator di LPSE dimana Akun SPSE saudara terdaftar pertama kali

Datang langsung ke LPSE Terkait dengan Menyampaikan beberapa dokumen Untuk Penyedia Badan Usaha :

1. Surat permohonan perubahan dengan Kop Surat Perusahaan dan bermaterai 6000 di Tanda Tangan Oleh Direktur/Direksi [Asli]
2. Surat Kuasa dari Direktur/Direksi dengan Kop Surat Perusahaan dan bermaterai 6000 (Jika Pengajuan Dokumen dikuasakan) [Asli]
3. KTP direksi/direktur/pemilik perusahaan/pejabat yang berwenang di perusahaan [Salinan]
4. NPWP Perusahaan [Salinan]
5. SIUP/SIUJK/NIB/Ijin untuk menjalankan kegiatan/usaha sesuai Bidangnya dan ketentuan perundangan yang berlaku [Salinan]
6. Akta pendirian perusahaan, serta akta perubahan terakhir (jika ada) [Salinan]
7. Surat Keterangan Domisili Kantor [Asli]



# FREQUENTLY ASKED QUESTIONS

(PERTANYAAN YANG SERING DIAJUKAN)

Q

Apakah Pengadaan dalam keadaan Kahar tetap menggunakan SPSE?

A

Dalam Peraturan Presiden No 16 Tahun 2018 Pasal 69 ayat Penyelenggaraan Pengadaan Barang Jasa dilakukan secara elektronik menggunakan sistem informasi yang terdiri atas Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE) dan sistem pendukung.

Pengadaan dalam Keadaan Kahar selain mengacu kepada Perpres 16 Tahun 2018 juga mengacu kepada Peraturan LKPP No 13 Tahun 2018, agar memenuhi ketentuan Pasal 69 Maka Hasil Realisasinya secara administratif dapat diinput dalam Aplikasi SPSE oleh Akun PPK menggunakan metode Pencatatan Non Tender

Q

Apakah Verifikator SPSE bisa merubah Kode Pos, Kab/Kota, Provinsi, Nomer Telpn, Fax, website?

A

Verifikator hanya bisa melakukan persetujuan di Aplikasi SPSE setelah Penyedia Melakukan Perubahan sendiri dengan akun SPSE nya. sebagai catatan perubahan yang dilakukan langsung oleh penyedia tidak akan berubah sebelum Verifikator klik setuju pada akun SPSE nya.



# FREQUENTLY ASKED QUESTIONS

(PERTANYAAN YANG SERING DIAJUKAN)

Q

Penyedia gagal melakukan integrasi data dari SIKAP?

A

Silahkan cek data saudara dengan cara login di [sikap.lkpp.go.id](http://sikap.lkpp.go.id), kemungkinan permasalahannya adalah :

1. Data Penyedia di SIKAP masih kosong, Solusinya Silahkan Dilengkapi terlebih dahulu baru dicoba integrasi kembali
2. Data di SIKAP tidak lengkap biasanya di bagian pengalaman tidak terisi secara lengkap, Solusinya Cek di bagian Mulai dari Identitas, Izin Usaha, Akta Pendirian, sampai Pajak pastikan semua data sudah terisi
3. Jika integrasi SIKAP tidak bisa dilakukan di LPSE Tertentu Silahkan laporkan melalui LPSE Support

Catatan :

Lakukan Integrasi Data dari SIKAP Setelah anda melengkapi semua data di [sikap.lkpp.go.id](http://sikap.lkpp.go.id) sesuai dengan data aslinya sehingga ketika dilakukan verifikasi data sudah benar dan tidak ada lagi kesalahan pengetikan (Typo)

Q

Apa saja syarat Dokumen untuk Pelaku Usaha UKM yang harus dipenuhi saat Verifikasi Akun SPSE?

A

Dokumen Kelengkapan :

- (1) KTP Pemilik Usaha (2) NIB (Nomer Induk Berusaha) (3) IUMK (Izin Usaha Mikro Kecil) (4) NPWP Pemilik Usaha

Perubahan data Pelaku Usaha tidak berhasil dilakukan Laporkan ke LPSE Support untuk ditindaklanjuti oleh Helpdesk LKPP dengan melampirkan Surat Permohonan perubahan data dari Pelaku Usaha



# FREQUENTLY ASKED QUESTIONS

(PERTANYAAN YANG SERING DIAJUKAN)

Q

Penyedia tidak mendapatkan notifikasi password baru setelah menggunakan fitur "lupa password"

A

- A. Admin LPSE memastikan konfigurasi mail server pada utility SMTP sama dengan konfigurasi akun mail LPSE
- B. Admin LPSE melakukan re-send manual melalui menu utility SMTP
- C. Apabila masih belum berhasil admin LPSE melakukan restart aplikasi SPSE (ikuti tata cara penyelesaian dalam
- D. Jika masih gagal, admin LPSE eskalasi ke Helpdesk LKPP.

Q

Muncul pesan "Internal server error"

A

Admin LPSE mengikuti tata cara penyelesaian dalam SOP



# FREQUENTLY ASKED QUESTIONS

(PERTANYAAN YANG SERING DIAJUKAN)

Q

Data penyedia di SPSE tidak sinkron dengan Inaproc muncul pesan peringatan "Data akun anda tidak tersinkronisasi dengan inaproc" di halaman beranda setelah login.

A

- A. Helpdesk LPSE melakukan pengecekan versi SPSE. Pastikan versi SPSE merupakan SPSE 4.3 SP5 build terbaru. Helpdesk LPSE mengeskalsi permasalahan ke Admin LPSE.
- B. Admin LPSE memastikan koneksi internet di server LPSE berfungsi (ikuti tata cara dalam
- C. Admin LPSE melakukan pengecekan koneksi dengan inaproc.lkpp.go.id, pastikan koneksinya berhasil (ikuti tata cara dalam )
- D. Admin LPSE meminta penyedia untuk melakukan login kembali. Data penyedia di LPSE terdaftar akan tersinkronisasi dengan inaproc pada saat penyedia melakukan login kembali.

Q

Penyedia tidak bisa login roaming karena belum muncul halaman aktivasi agregasi. TIDAK ada pesan yang muncul

A

- A. Helpdesk LPSE mengeskalsi permasalahan ke admin LPSE
  - B. Admin sistem melakukan pengecekan koneksi dengan inaproc.lkpp.go.id, pastikan koneksinya berhasil (Ikuti tata cara dalam
- Apabila belum berhasil, admin LPSE mengeskalsi permasalahan ke Helpdesk LKPP



# FREQUENTLY ASKED QUESTIONS

(PERTANYAAN YANG SERING DIAJUKAN)

Q

Pada saat user mengalami kendala dengan pesan error berupa kode error, misal: "7xxxx"

A

- A. Helpdesk LPSE meminta deskripsi permasalahan, screenshot error, dan alamat website saat permasalahan terjadi
  - B. Helpdesk mengeskalisasi permasalahan ke admin LPSE, selanjutnya admin LPSE mengeskalisasi ke Helpdesk LKPP untuk perbaikan aplikasi. Apabila LPSE sudah menggunakan Java Installer Manager (JaIM)
  - A. Admin LPSE akan mendapatkan konfirmasi dari Helpdesk LKPP bahwa perbaikan aplikasi/data sudah selesai.
- Admin LPSE melakukan update SPSE dengan menggunakan fitur JaIM di menu Admin PPE.

Q

Penyedia tidak bisa login roaming karena belum muncul halaman aktivasi agregasi. Muncul pesan "Akun anda sedang dalam proses seleksi admin inaproc"

A

Helpdesk LPSE mengeskalisasi permasalahan ke admin LPSE, selanjutnya admin LPSE mengeskalisasi permasalahan ke Helpdesk LKPP.





# FREQUENTLY ASKED QUESTIONS

(PERTANYAAN YANG SERING DIAJUKAN)

Q

Penyedia dapat login di LPSE terdaftar tetapi tidak bisa login di LPSE lain (tidak bisa roaming)

A

Apakah penyedia sudah melakukan aktivasi agregasi?

- 1). Jika belum aktivasi, tanyakan apakah halaman aktivasi agregasi muncul?
  - Jika muncul, diminta untuk melakukan agregasi
  - Jika tidak muncul, Helpdesk LPSE eskalasi ke Admin LPSE untuk selanjutnya di eskalasi ke Helpdesk LKPP.
- 2). Jika sudah melakukan aktivasi agregasi, helpdesk LPSE meminta penyedia melengkapi screenshot error login. Helpdesk LPSE eskalasi ke Admin LPSE untuk selanjutnya di eskalasi ke Helpdesk LKPP

Q

Penyedia dapat login roaming, tetapi tidak bisa login di salah satu LPSE. Selain itu penyedia dapat login di SPSE V3.6 tapi gagal login di SPSE V4 dengan tampil pesan "User id atau password anda salah"

A

Helpdesk LPSE eskalasi permasalahan ke admin LPSE, selanjutnya admin LPSE eskalasi permasalahan ke Helpdesk LKPP.