

## FAQ GANGGUAN / PERMASALAHAN LPSE

### Kategori : Cara Mendaftar di SPSE

1	Q	<i>Bagaimana cara mengikuti tender di LPSE?</i>
	A	Penyedia yang berminat mengikuti lelang secara elektronik di K/L/D/I harus memiliki Account/User Id terlebih dulu (Bagi yang belum memiliki) dengan cara mendaftar online di LPSE terdekat.
2	Q	<i>Bagaimana cara memiliki account di SPSE (LPSE) ?</i>
	A	Silahkan Daftar secara online di LPSE terdekat dengan mengakses url LPSE tsb, caranya bisa dengan cari di google nama LPSE K/L/P/D contoh : lpse.pu.go.id/eproc4 atau di website inaproc.id cari nama LPSE yang diinginkan untuk didaftar, jika sudah mengakses website lpse yang dituju silahkan klik Mendaftar sebagai penyedia barang / jasa yang ada pada tampilan depan website, masukkan alamat email resmi perusahaan anda lalu klik mendaftar setelah itu akan ada balasan Konfirmasi email pendaftaran pada email perusahaan anda yang didaftarkan. Klik konfirmasi url di email anda dan isilah formulir elektronik tsb dengan lengkap lalu klik mendaftar, simpanlah user id dan password yg anda buat. silahkan datang langsung ke kantor LPSE tsb untuk melakukan proses Verifikasi Data Penyedia oleh Verifikator.
3	Q	<i>Apa Syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh penyedia saat Verifikasi (Registrasi)?</i>
	A	<p>Sesuai dengan Ketentuan Peraturan Presiden No 16 Tahun 2018 Pasal 1 No 27, 28</p> <p><i>26. Pelaku Usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.</i></p> <p><i>27. Penyedia Barang/Jasa Pemerintah yang selanjutnya disebut Penyedia adalah Pelaku Usaha yang menyediakan barang/jasa berdasarkan kontrak.</i></p> <p>Kelengkapan Izin Usaha sesuai dengan izin Klasifikasi Bidang Usaha dengan ketentuan perizinan dan peraturan yang berlaku</p> <p>Adapun kelengkapan dokumen saat Verifikasi yang perlu disampaikan adalah : Untuk Penyedia Badan Usaha/Badan Hukum : 1. Akta pendirian perusahaan, serta akta perubahan terakhir (jika ada) [Asli dan Salinan] 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 [Asli dan Salinan] 4. NPWP Perusahaan [Asli dan Salinan] 5. SIUP/SIUIJK/NIB/Ijin untuk menjalankan kegiatan/usaha sesuai Bidangnya [Asli dan Salinan] 6. Surat Keterangan Tempat Usaha 7. Form Keikutsertaan (Download) 8. Form Pendaftaran (Download) Untuk Penyedia Non Badan Usaha/Non Badan Hukum : 1. Surat Kuasa dari Penyedia bermaterai 6000 (Jika Pengajuan Dokumen dikuasakan) [Asli] 2. KTP Penyedia [Asli dan Salinan] 3. NPWP Penyedia [Asli dan Salinan] 4. Form Keikutsertaan (Download) 5. Form Pendaftaran (Download) lalu</p>

		salinannya diserahkan kepada Verifikator di LPSE dimana saudara mendaftar online.  Verifikator akan memeriksa kevalidatan data-data perusahaan saudara jika dinyatakan Verified maka Verifikator akan menyetujui Registrasi anda di sistem dengan demikian secara otomatis akun yang saudara buat bisa digunakan. loginlah di lpse tersebut dengan User id dan password yang saudara buat (simpan
4	Q	<i>Apakah penyedia yang sudah memiliki Akun/User Id LPSE harus mendaftar kembali jika mau mengikuti tender di LPSE Lainnya?</i>
	A	Penyedia yang sudah memiliki Akun/User Id di LPSE tidak perlu mendaftar kembali, cukup user id yang sudah aktif dilakukan Agregasi Data Penyedia (Roaming Nasional)
5	Q	<i>Bagaimana Cara Mengaktifkan Agregasi Data Penyedia dan dimana? Lalu Apa Saja Syaratnya?</i>
	A	Penyedia dapat melaporkan permasalahan Agregasi Data Penyedia melalui LPSE Support dengan cara login di salah satu LPSE. Laporan permasalahan dilengkapi dengan data penyedia seperti SIUP/SIUJK, NPWP dll.
6	Q	<i>Apakah penyedia dapat Memiliki lebih dari 1 User Id ? Lalu bagaimana dengan penyedia yang terlanjur memiliki lebih dari 1 User Id? Apa perlu dinon aktifkan atau dihapus?</i>
	A	Penyedia cukup memiliki 1 User id saja, dan bagi yang memiliki lebih dari 1 User Id maka akan diintegrasikan menjadi 1 user tunggal saja yang aktif dan User Id lainnya akan terintegrasi tidak perlu menghapusnya
7	Q	<i>Apa saja syarat Dokumen untuk Pelaku Usaha UKM yang harus dipenuhi saat Verifikasi Akun SPSE?</i>
	A	Dokumen Kelengkapan 1. KTP Pemilik Usaha 2. NIB (Nomor Induk Berusaha) 3. IUMK (Izin Usaha Mikro Kecil) 4. NPWP Pemilik Usaha

## Kategori : Permasalahan Terkait SPSE

1	Q	<i>Apa Permasalahannya Jika Penyedia tidak bisa login di LPSE dan muncul informasi "Maaf User ID atau Password anda salah"?</i>
	A	Permasalahannya adalah User Id atau Password yang digunakan oleh Penyedia tidak sesuai atau salah maka Solusinya adalah menggunakan User Id atau Password yang sesuai/benar. Namun Jika Penyedia tidak ingat dengan Passwordnya maka dapat mengklik Fitur Lupa Password di web LPSE pertama kali mendaftar (Akun yang menjadi User Default). Jika Penyedia tidak ingat dengan User Id nya maka dapat melapor melalui LPSE Support terdekat dengan melampirkan Data Penyedia Seperti SIUP/SIUJK, TDP, NPWP Akte dan Data Lainnya.
2	Q	<i>Kenapa Error saat PP klik jadwal paket Non Tender ?</i>
	A	Pastikan Metode Pemilihan di Aplikasi SiRUP Penunjukan Langsung atau Pengadaan Langsung. Jika Metode Pemilihan Tender/Seleksi/Tender Cepat/e-Purchasing silakan diubah ke Penunjukan Langsung atau Pengadaan Langsung. Sudah diperbaiki dan akan rilis di build selanjutnya.
3	Q	<i>Penyedia gagal melakukan integrasi data dari SIKAP?</i>
	A	Silahkan cek data saudara dengan cara login di sikap.lkpp.go.id, kemungkinan permasalahannya adalah : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Data Penyedia di SIKAP masih kosong, Solusinya Silahkan Dilengkapi terlebih dahulu baru dicoba integrasi kembali</li> <li>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</li> <li>3. Jika integrasi SIKAP tidak bisa dilakukan di LPSE Tertentu Silahkan laporkan melalui LPSE Support</li> </ol> <p>Catatan : Lakukan Integrasi Data dari SIKAP Setelah anda melengkapi semua data di sikap.lkpp.go.id sesuai dengan data aslinya sehingga ketika dilakukan verifikasi data sudah benar dan tidak ada lagi kesalahan pengetikan (Typo)</p>
4	Q	<i>"Pelaku Usaha gagal melakukan Lupa/Reset Password dan Ganti Password"</i>
	A	Laporkan ke LPSE Support. Untuk Solusi lainnya Silahkan klik <a href="https://eproc.lkpp.go.id/faq/read/67/bagaimana-proses-perubahan-password-dan-apa-saja-syarat-dokumen-yang-perlu-dilengkapi-untuk-pengajuan-perubahan-password-akun-spse-penyedia">https://eproc.lkpp.go.id/faq/read/67/bagaimana-proses-perubahan-password-dan-apa-saja-syarat-dokumen-yang-perlu-dilengkapi-untuk-pengajuan-perubahan-password-akun-spse-penyedia</a>

## Kategori : Prosedur Perubahan Data Penyedia

1	Q	<i>Bagaimana Cara Merubah Alamat Kantor dan Apa Saja Syarat Dokumen yang perlu dilengkapi Untuk Pengajuan Perubahan Alamat Kantor Perusahaan ?</i>
	A	<p>Cara Melakukan Perubahan alamat kantor perusahaan bisa diajukan langsung ke Verifikator di LPSE dimana Akun SPSE saudara terdaftar pertama kali</p> <p>Metode penyampaian :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>o Melalui email LPSE / LPSE Support</li><li>o Bisa datang langsung ke LPSE Terkait dengan Menyampaikan beberapa dokumen</li></ul> <p>Untuk Penyedia Badan Usaha:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Surat permohonan perubahan Alamat Kantor dengan Kop Surat Perusahaan dan bermaterai 6000 di Tanda Tangan Oleh Direktur/Direksi [Asli];</li><li>2. Surat Kuasa dari Direktur/Direksi dengan Kop Surat Perusahaan dan bermaterai 6000 (Jika Pengajuan Dokumen dikuasakan) [Asli];</li><li>3. KTP direksi/direktur/pemilik perusahaan/pejabat yang berwenang di perusahaan [Salinan];</li><li>4. NPWP Perusahaan [Salinan];</li><li>5. SIUP/SIUJK/NIB/Ijin untuk menjalankan kegiatan/usaha sesuai Bidang nya dan ketentuan perundangan yang berlaku [Salinan];</li><li>6. Akta pendirian perusahaan, serta akta perubahan terakhir (jika ada) [Salinan];</li><li>7. Surat Keterangan Domisili Kantor [Asli].</li></ol> <p>Templates Surat Perubahan Alamat Kantor dapat didownload disini <a href="https://eproc.lkpp.go.id/uploads/unduh/Template_Perubahan_Alamat_Kantor.docx">https://eproc.lkpp.go.id/uploads/unduh/Template_Perubahan_Alamat_Kantor.docx</a></p>
2	Q	<i>Bagaimana Cara melakukan perubahan email dan Apa Saja Syarat Dokumen yang perlu dilengkapi Untuk Pengajuan Perubahan Alamat Email Perusahaan ?</i>
	A	<p>Cara Melakukan Perubahan Email bisa diajukan langsung ke Verifikator di LPSE dimana Akun SPSE saudara terdaftar pertama kali, Cara penyampainnya :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>o Melalui Email LPSE / LPSE Support</li><li>o Bisa datang langsung ke LPSE</li></ul> <p>Terkait dengan Menyampaikan beberapa dokumen, untuk Penyedia Badan Usaha :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Surat permohonan perubahan Email dengan Kop Surat Perusahaan dan bermaterai 6000 di Tanda Tangan Oleh Direktur/Direksi [Asli/Scan];</li><li>2. Surat Kuasa dari Direktur/Direksi dengan Kop Surat Perusahaan dan bermaterai 6000 (Jika Pengajuan Dokumen dikuasakan) [Asli/Scan];</li><li>3. KTP direksi/direktur/pemilik perusahaan/pejabat yang berwenang di perusahaan [Salinan];</li><li>4. NPWP Perusahaan [Salinan];</li><li>5. SIUP/SIUJK/NIB/Ijin untuk menjalankan kegiatan/usaha sesuai Bidang nya dan ketentuan perundangan yang berlaku [Salinan].</li></ol> <p>Untuk Penyedia Non Badan Usaha :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Surat permohonan Perubahan Email Penyedia bermaterai 6000 [Asli/Scan];</li><li>2. Surat Kuasa dari Penyedia bermaterai 6000 (Jika Pengajuan Dokumen dikuasakan) [Asli/Scan];</li></ol>

		3. KTP Penyedia [Salinan]; 4. NPWP Penyedia [Salinan].
3	Q	<i>Bagaimana Proses Perubahan Password dan Apa Saja Syarat Dokumen yang perlu dilengkapi Untuk Pengajuan Perubahan Password Akun SPSE Penyedia?</i>
	A	Cara Melakukan Perubahan Password Sebagai Berikut : 1. Bagi Penyedia yang masih bisa login dapat melakukan perubahan password dengan cara login dengan Akun SPSE lalu klik Menu Ganti Password ikuti langkah selanjutnya. 2. Bagi Penyedia Yang tidak Bisa Login dengan cara Gunakan Fitur Lupa Password dengan menginput User ID dan Email yang terdaftar di Akun SPSE ikuti langkah selanjutnya, jika langkah nomer 1 dan nomer 2 tidak berhasil gunakan cara nomer 3
4	Q	<i>Apa Saja Syarat Dokumen yang perlu dilengkapi Untuk Pengajuan Perubahan NPWP Penyedia di Akun SPSE ?</i>
	A	Cara Melakukan Perubahan NPWP bisa diajukan langsung ke Verifikator di LPSE dimana Akun SPSE saudara terdaftar pertama kali. Cara penyampainnya : 1. Melalui Email LPSE / LPSE Support 2. Bisa datang langsung ke LPSE Terkait dengan Menyampaikan beberapa dokumen  Untuk Penyedia Badan Usaha: 1. Surat permohonan perubahan NPWP Perusahaan dengan Kop Surat Perusahaan dan bermaterai 6000 di Tanda Tangan Oleh Direktur/Direksi [Asli/Scan] 2. Surat Kuasa dari Direktur/Direksi dengan Kop Surat Perusahaan dan bermaterai 6000 (Jika Pengajuan Dokumen dikuasakan) [Asli/Scan] 3. KTP direksi/direktur/pemilik perusahaan/pejabat yang berwenang di perusahaan [Salinan] 4. NPWP Perusahaan Yang Baru [Salinan] 5. SIUP/SIUJK/NIB/Ijin untuk menjalankan kegiatan/usaha sesuai Bidang nya dan ketentuan perundangan yang berlaku [Salinan] 6. Akta pendirian perusahaan, serta akta perubahan terakhir (jika ada) [Salinan]  Untuk Penyedia Non Badan Usaha : 1. Surat permohonan perubahan NPWP Penyedia bermaterai 6000 [Asli/Scan] 2. Surat Kuasa dari Penyedia bermaterai 6000 (Jika Pengajuan Dokumen dikuasakan) [Asli/Scan] 3. KTP Penyedia [Salinan] 4. NPWP Penyedia Yang Baru [Salinan]
5	Q	<i>Bagaimana Cara Merubah Kode Pos, Kabupaten/Kota, Provinsi, Telpon, PKP Oleh Penyedia?</i>
	A	Penyedia dapat langsung merubah data-data tersebut di akun SPSE nya lalu mengajukan persetujuan kepada verifikator di LPSE terkait. Contoh : Penyedia login di lpse A dan melakukan perubahan data, setelah itu penyedia mengajukan persetujuan kepada verifikator LPSE A, perubahan tidak akan berhasil selama belum dilakukan persetujuan

### Kategori : Penggunaan SPSE 4.3 User PPK dan Pokja Pemilihan

1	Q	Siapa yang dapat menjadi Pokja Pemilihan dalam SPSE?
	A	<i>Pegawai yang memiliki sertifikasi PBJ dan mendapatkan SK Penunjukan sebagai Pokja Pemilihan.</i>
2	Q	<i>Bagaimana proses mendapatkan User Id bagi Pokja Pemilihan untuk mengadakan tender dalam SPSE?</i>
	A	Pokja Pemilihan dapat mengisi formulir permintaan user id dan mengupload SK Penunjukan Pokja dikirim ke email helpdesk.lpsebpom@gmail.com
3	Q	<i>Bagaimana Proses Penayangan SIRUP dan SPSE 4.3?</i>
	A	1. Pengisian Pemaketan dilakukan dari Ebudgeting dan stelah diverifikasi oleh Unor maka paket akan tertayang di SIRUP.LKPP.GO.ID 2. Setelah tertayang di SIRUP LKPP, PPK dapat melakukan buat paket dengan mereload nama satker dan update RUP untuk mereload paket dari SIRUP LKPP 3. Integrasi Ebusgeting dengan SIRUP LKPP tidak realtime, dan jika ada kendala dalam penayangan SIRUP LKPP dapat menghubungi admin ppe
4	Q	<i>Bagaimana cara melakukan perubahan nilai HPS (perubahan HPS tidak melebihi PAGU di paket tersebut) ?</i>
	A	Perubahan bisa langsung dilakukan oleh PPK dengan melakukan addendum rincian HPS dan dilanjutkan oleh Pokja Pemilihan dengan mengupload addendum dokumen seleksi ( terbuka dalam aplikasi sampai dengan 3 x 24 jam sebelum batas akhir pemasukan penawaran)
5	Q	<i>Pokja Pemilihan Tidak Bisa menginput Hasil Harga Negosiasi di SPSE karena tidak ada Input Harga Negosiasi Pada Paket Seleksi Jasa Konsultan Badan Usaha Bagaimana Solusinya?</i>
	A	Untuk Saat ini input hasil Klarifikasi dan Negosiasi belum difasilitasi di SPSE dan dapat bersurat ke LPSE untuk pengisiannya.

## Kategori : Agregasi Data Penyedia (ADP)

1	Q	<i>Bagaimana Cara Aktifasi Agregasi Data Penyedia agar bisa Login ke seluruh LPSE ?</i>
	A	<p>Proses Aktifasi Agregasi Data Penyedia ada 2 cara</p> <p>a. Cara Agregasi Bagi Akun Penyedia yang pertama kali memiliki 1 akun atau belum aktifasi Contoh: PT. A sudah mendaftar akun SPSE di LPSE LKPP</p> <p>b. Cara Agregasi Bagi Akun Penyedia yang sudah memiliki lebih dari 1 akun atau sudah aktif Contoh: PT. A sudah mendaftar akun SPSE di LPSE LKPP dan Mendaftar juga di LPSE Lainnya lebih dari 1 LPSE</p> <p>Langkah-langkahnya adalah :</p> <p>A. Cara Agregasi Bagi Akun Penyedia yang pertama kali memiliki 1 Akun SPSE</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Login ke LPSE dimana Perusahaan tersebut mendaftar dan terverifikasi contoh terdaftar di LPSE LKPP</li><li>2. Klik notifikasi yang bertulisan " Klik disini untuk melakukan aktivasi akun Penyedia"</li><li>3. Kemudian masukan User ID dan Password kembali pilih LPSE tempat mendaftar kemudian masukan Captcha Kode Keamanan laluk klik Login</li><li>4. setelah aktivasi maka secara otomatis sudah ngelink ke LPSE Lainnya</li><li>5. Untuk memastikan bahwa akun saudara sudah aktifasi silahkan login di LPSE Lainnya atau Login di sikap.lkpp.go.id</li></ol> <p>B. Cara Agregasi Bagi Akun Penyedia yang sudah memiliki lebih dari 1 akun atau sudah aktif</p> <p>Contohnya: Terdaftar di LPSE LKPP dengan User Id : Cahaya [Status akun sudah aktif agregainya], lalu terdaftar juga di LPSE Bandung dengan User Id : PT_Cahaya [Status akun belum Aktif Agregasinya] lalu bagaimana cara mengaktifkannya agar menjadi akun tunggal.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Login Terlebih dahulu di LPSE Bandung dengan User id : PT_Cahaya dan Password akun tersebut</li><li>2. Klik notifikasi yang bertulisan " Klik disini untuk melakukan aktivasi akun Penyedia"</li><li>3. Kemudian masukan User ID dan Password kembali pilih LPSE tempat mendaftar [LPSE Bandung] kemudian masukan Captcha Kode Keamanan laluk klik Login</li><li>4. Lalu muncul halaman aktifasi masukan Password dari User ID: Cahaya [Akun yang terdaftar di LPSE LKPP] Lakukan aktifasi</li><li>5. Selesai</li><li>6. Maka ketika sudah berhasil aktifasi User Id : PT_Cahaya tersebut sudah menjadi Akun Tunggal dengan User Id : Cahaya dengan demikian hanya user id : Cahaya saja yang bisa digunakan untuk login ke Seluruh LPSE</li></ol>

2	Q	<i>Gagal saat Agregasi Data Penyedia Muncul halaman "Oops, an error occured" Bagaimana Solusinya?</i>
	A	<p>Biasanya permasalahan ini terjadi karena isian kolom PROVINSI dan KABUPATEN kosong / tidak sesuai dengan Wilayahnya Maka solusinya adalah:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Silahkan Penyedia bersangkutan Login dan mengisi kembali Kolom PROVINSI dan KABUPATEN sesuai alamat nya</li> <li>2. Hubungi Verifikator LPSE yang mengverifikasi penyedia untuk melakukan verifikasi dan menyetujui pada permohonan verifikasi Penyedia tersebut</li> <li>3. Caranya dengan Login sebgai Verifikator setelah itu cari akun Penyedia tersebut bisa dengan cara pencarian dengan NPWP atau Nama Perusahaanya</li> <li>4. Klik Menu Edit Lalu cari permohonan verifikasi Penyedia di bagian bawah lalu klik Setuju dan Simpan</li> <li>5. Setelah langkah tersebut Penyedia dapat mencobanya kembali melakukan aktifai agregasi data penyedia seperti langkah ini <a href="https://eproc.lkpp.go.id/faq/read/130/bagaimana-cara-aktifasi-agregasi-data-penyedia-agar-bisa-login-ke-seluruh-lpse">https://eproc.lkpp.go.id/faq/read/130/bagaimana-cara-aktifasi-agregasi-data-penyedia-agar-bisa-login-ke-seluruh-lpse</a></li> </ol>
3	Q	<i>Gagal Saat Aktifasi Agregasi Data Penyedia Muncul informasi " Maaf User Id atau Password tidak sesuai" Lalu Bagaimana Solusinya?</i>
	A	<p>Hal ini terjadi biasanya karena Jaringan meskipun Penyedia sudah menginput User Id dan Paasword secara benar, silahkan menggunakan cara dengan mengganti jaringan internet, jika masih belum bisa saudara dapat menggunakan koneksi tethering pada jaringan Handphone</p>